

# **ŠKODA AUTO VYSOKÁ ŠKOLA o.p.s.**

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor/specializace: Specializace Řízení lidských zdrojů

## **Sociálně patologické jevy na pracovišti a jejich prevence Bakalářská práce**

**Sára Teichmannová**

Vedoucí práce: PhDr. Ingrid Matoušková, Ph.D.



ŠKODA AUTO Vysoká škola

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Zpracovatelka: **Sára Teichmannová**

Studijní program: Ekonomika a management

Specializace: Řízení lidských zdrojů

Název tématu: **Sociálně patologické jevy na pracovišti a jejich prevence**

Cíl: Cílem práce je vymezení základních pojmů souvisejících s problematikou sociálně patologických jevů na pracovišti. Cílem empirické části je zjistit informovanost o těchto jevech, osobní zkušenost respondentů z jejich zaměstnání, a poté navrhnout možnosti jejich prevence.

Rámcový obsah:

1. Úvod a cíl práce
2. Aktuální poznatky sociálně patologických jevů na pracovišti
3. Jednotlivé druhy patologických jevů vyskytujících se na pracovišti
4. Prevence problematiky sociálně patologických jevů
5. Empirická část – představení organizace, výzkumné otázky
6. Metody zkoumání, sběr dat, jejich vyhodnocení, interpretace a návrh opatření
7. Závěr

Rozsah práce: 25 – 30 stran

Seznam odborné literatury:

1. ŠKODA, J. – FISCHER, S. *Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. Praha: Granda, 2014. 231 s. ISBN 978-80-247-5046-0.
2. ZIELINA, M. – ŠMAHAJ, J. – ČAKIRPALOGLU, P. *Šikana na pracovišti v České republice: teorie, výzkum a praxe*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. 176 s. ISBN 978-80-244-5080-3.
3. KRAUS, B. *Sociální deviace v transformaci společnosti*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2015. 212 s. ISBN 978-80-7435-575-2.
4. KRATZ, H. *Mobbing: jak ho rozpoznat a jak mu čelit*. Praha: Management Press, 2005. 131 s. ISBN 80-7261-127-5.
5. COYNE, I. – MONKS, C. *Bullying in Different Contexts*. Cambridge: Cambridge University Press, 2011. 261 s. ISBN 978-0-521-13259-6.

Datum zadání bakalářské práce: prosinec 2021

Termín odevzdání bakalářské práce: prosinec 2022

L. S.

Elektronicky schváleno dne 30. 3. 2022

**Sára Teichmannová**

Autorka práce

Elektronicky schváleno dne 30. 3. 2022

**PhDr. Ingrid Matoušková, Ph.D.**

Vedoucí práce

Elektronicky schváleno dne 31. 3. 2022

**doc. PhDr. Karel Pavlica, Ph.D.**

Garant studijní specializace

Elektronicky schváleno dne 31. 3. 2022

**doc. Ing. Pavel Mertlík, CSc.**

Rektor ŠAVŠ

Prohlašuji, že jsem závěrečnou práci vypracoval(a) samostatně a použité zdroje uvádím v seznamu literatury. Prohlašuji, že jsem se při vypracování řídil(a) vnitřním předpisem ŠKODA AUTO VYSOKÉ ŠKOLY o.p.s. (dále jen ŠAVŠ) směrnicí Vypracování závěrečné práce.

Jsem si vědom(a), že se na tuto závěrečnou práci vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, že se jedná ve smyslu § 60 o školní dílo a že podle § 35 odst. 3 je ŠAVŠ oprávněna mou práci využít k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě. Souhlasím, aby moje práce byla zveřejněna podle § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách.

Beru na vědomí, že ŠAVŠ má právo na uzavření licenční smlouvy k této práci za obvyklých podmínek. Užiji-li tuto práci, nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, mám povinnost o této skutečnosti informovat ŠAVŠ. V takovém případě má ŠAVŠ právo ode mne požadovat příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to až do jejich skutečné výše.

V Mladé Boleslavi dne 6.12. 2022

Tímto bych ráda poděkovala vedoucí své bakalářské práce PhDr. Ingrid Matouškové, Ph.D. za odborné vedení práce a poskytování podnětných rad. Dále děkuji zaměstnancům firmy, kteří se rozhodli vyplnit dotazník k této práci a pomohli mi tak vytvořit podstatnou část práce.

## Obsah

Úvod .....	6
1 Sociální patologie.....	8
2 Úvod do problematiky sociálně patologických jevů na pracovišti .....	9
2.1 Příčiny sociálně patologických jevů .....	9
2.2 Typy agresorů a obětí sociálně patologických jevů .....	10
2.3 Důsledky sociálně patologických jevů .....	12
3 Jednotlivé druhy sociálně patologických jevů vyskytujících se na pracovišti .....	14
Sexuální obtěžování.....	14
Bullying .....	14
Šikana .....	15
3.1 Mobbing .....	15
3.2 Kyberšikana .....	18
3.3 Diskriminace.....	19
4 Sociálně patologické jevy v České republice .....	22
5 Prevence problematiky sociálně patologických jevů .....	24
6 Empirická část .....	27
Představení vybrané organizace .....	27
Cíl šetření.....	27
6.1 Metodika výzkumu a sběr dat.....	27
6.2 Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření a jejich interpretace .....	29
6.3 Návrh preventivních opatření .....	44
Závěr.....	46
Seznam literatury .....	48
Elektronické zdroje.....	49
Seznam příloh .....	52

## Úvod

V každé skupině lidí může docházet k různým názorovým střetům, osobním nesympatiím či konfliktům. Pracoviště je místem, kde každý člověk tráví většinu svého času a potkává se s určitou skupinou lidí. Je tedy důležité, aby se tam člověk cítil bezpečně a spokojeně. Mobbing a jiné formy sociálně patologických jevů tomuto pocitu bohužel značně zabraňují. Tato problematika je aktuálnější, než si většina z nás myslí. Za posledních 20 let se stala velmi probíraným tématem. Podle výzkumů, které byly v těchto letech provedené, je zřejmé, že se různé formy sociálně patologických jevů objevují v každém pracovním odvětví (Svobodová, 2008). Lidé si často myslí, že se sociálně patologické jevy objevují jen mezi jedinci, kteří mají nízké vzdělání. Pravda je taková, že šikana na pracovišti může vzniknout všude. Často bývají účastníci mobbingu inteligentní, vysoce postavení manažeři.

Toto téma jsem si zvolila právě pro jeho aktuálnost a fakt, že se mu ve firmách, dle mého názoru, nevěnuje dostatečná pozornost. Každý člověk by se měl ve své práci, které věnuje podstatnou část svého života, cítit co nejlépe. Pokud však nastane situace, kdy se člověk ocitne jako oběť nějakého ze sociálně patologických jevů, měla by firma udělat vše pro to, aby se tento problém co nejrychleji vyřešil. Stejně jako je důležitá bezpečnost a fyzická pohoda zaměstnance, je také důležitá ta psychická, která bývá velmi často lehce opomíjena. Pokud se na pracovišti objeví nějaká forma mobbingu, často bývá zvykem, že se tento problém snaží zaměstnanci na vedoucích pozicích ignorovat či přejít a nepřikládají tomu patřičnou důležitost. Důvod může být ten, že nechtějí, aby problém museli řešit, aby problém nepoškodil jejich jméno a nezpochybnil jejich kvalifikaci nebo problém zkrátka nevidí jako důležitý.

Cílem této práce je souhrnné zpracování teorie týkající se sociálně patologických jevů a poukázání na jejich aktuálnost a závažnost. Práce se skládá ze 2 částí, teoretické a praktické. Teoretická část se zabývá zpracováním tematiky sociálně patologických jevů a popisuje aktuální poznatky této problematiky. Zabývá se např. příčinami a důsledky těchto jevů. Dále jsou v této práci zmíněny a popsány jednotlivé druhy sociálně patologických jevů, jako je mobbing, bossing, staffing, ale také kyberšikana či diskriminace. Popisuje také prevenci této problematiky a stav v České republice.

Empirická část se zaměřuje na výsledky anonymního dotazníku, který se orientuje na informovanost a osobní zkušenosti respondentů se sociálně patologickými jevy v zaměstnání. Dotazník byl rozeslán zaměstnancům jedné organizace a sleduje tak situaci v konkrétní organizaci. Cílem práce je nadále sestavení návrhu preventivního opatření v organizaci.



# 1 Sociální patologie

Sociální patologie vyznačuje obecný souhrn všech jevů, které jsou v naší společnosti nežádoucí. Jednotlivé jevy jsou společností vnímány s různou mírou snesitelnosti a společenské nebezpečnosti. Vyskytují se napříč celou společností. Zabývá se jimi celá řada vědních oborů, zejména psychologie, sociologie, speciální pedagogika, pedagogika atp. Vzhledem k tomu, že se těmito jevy zabývá několik vědních oborů, mohou být popisovány z mnoha různých pohledů. Vědní disciplíny se věnují především studiu příčin a faktorů jednotlivých nežádoucích jevů a rozboru zdrojů, kvůli kterým se zde tyto jevy vyskytují. V neposlední řadě stanovují doporučené postupy, jak těmto jevům předcházet a následně, jak je co nejvíce eliminovat.

Slovní spojení sociální patologie původně vychází z latinského slova „*pathos*“, což je v překladu do češtiny utrpení či choroba. Tento pojem bývá často zaměňován s pojmem sociální deviace. Původ tohoto slovního spojení je z latinského slova „*deviato*“, což je překládáno do češtiny jako úchylka či odchylka. Jedná se o jev, který na rozdíl od patologie, nemusí být vždy negativní. Je to jakási odchylka od společenské, kulturní nebo morální normy. Deviace je ve společnosti častěji brána jako negativní jev, ale bývá dělena na deviaci pozitivní a negativní (Kraus, 2015).

První zmínka pojmu sociální patologie je od sociologa Herberta Spencera, který byl významným anglickým myslitelem. Byl stoupencem organicistického proudu v oboru sociologie. Tento proud se zaměřoval především na analogii přírodních zákonů a lidské společnosti. V souvislosti se sociální patologií, je to porovnání patologie jako choroby, s chorobou společnosti. Člověk může být nemocný buď biologicky nebo sociálně. Sociální nemoc člověka souvisí s adaptací. Ten, kdo se umí nejlépe adaptovat na prostředí, ve kterém se nachází, je nejpravděpodobněji schopen přežít sociální nátlak společnosti.

Dalším sociologem, který se zabýval otázkou sociálně patologických jevů byl Francouz Émile Durkheim, který se snažil o to, aby se sociologie stala vědou. Jeho pohled byl takový, že se zkoumání spojené se sociální patologií zabývá chorobami, které jsou v dané společnosti společně s nežádoucími jevy, které se stávají organickou součástí celé společnosti (Fischer a Škoda, 2014).

## **2 Úvod do problematiky sociálně patologických jevů na pracovišti**

V každé organizaci, kde se na pravidelné bázi setkává více osob, panují určité mezilidské vztahy. Ve firmě může nastat situace, že si kolegové budou rozumět natolik, že k žádným konfliktům a násilí docházet nebude. V mnoha organizacích se sociálně patologické jevy dějí, ale buď se přehlížejí nebo tomuto problému vedení firmy nepřikládá takovou důležitost, jaká je v tomto případě potřeba. Každá firma, která se s tímto problémem setká, by ho měla začít okamžitě řešit (Pindeš, 2012).

### **2.1 Příčiny sociálně patologických jevů**

Příčin sociálně patologických jevů na pracovišti může být hned několik. Každý případ může být zcela unikátní. Hlavní příčinou, kvůli které k celému problému dochází, je mobber. Ten má ke svému chování většinou osobní důvody, kterými může být antipatie k oběti, závist, strach z konkurence apod. Impuls k takovému chování může být nežádoucí atmosféra na pracovišti. Špatné klima na pracovišti může být zapříčiněno špatným řízením ze strany vedoucího pracovníka, který nemá dostatečnou kvalifikaci pro manažerské postavení a nevěnuje dostatečnou pozornost mezilidským vztahům, nebo má příliš liberální či autoritářský způsob vedení. Někteří vedoucí pracovníci závažnost mobbingu zlehčují nebo jí úplně ignorují. Nepřikládají tomuto problému dostatečnou pozornost, protože chtějí, aby bylo jejich oddělení vnímáno jako bezproblémové (Svobodová, 2008). Autoritářský způsob může v zaměstnancích budit pocit méněcennosti, a příliš přímý a rázný způsob komunikace, který je pro tento styl vedení typický, často plodí agresivitu, podrážděnost a zoufalost podřízených. Liberální styl způsobuje chaos, který si zaměstnanci tvarují podle sebe (Kelarová & Matějková, 2011). Atmosféru na pracovišti může dále ovlivnit ekonomická situace podniku, při které mohou mít zaměstnanci strach z propuštění a snaží se si své místo v organizaci jakkoliv udržet. Ekonomická krize v organizaci by měla zaměstnance ovlivnit co nejméně. Měly by být již od začátku nastavené kompetence jednotlivých pracovníků a nemělo by docházet k přidělování úkolů, které se nedají z různých důvodů zvládnout. Někteří jedinci, kteří touží po lepším pracovním místě či lepším finančním ohodnocení, svou agresivní proaktivitou velmi často komplikují

ostatním pracovníkům jejich růst a narušují pracovní pohodu na daném oddělení. S atmosférou na pracovišti také velmi úzce souvisí nastavená firemní kultura, která je v každé organizaci jiná. Pokud je vhodně nastavena, zaměstnanci jsou motivovaní a spokojení, k sociálně patologickým jevům dochází v menší míře. Pokud se ale zaměstnanci s firemní kulturou v nějaké rovině neztotožňují, vzniká napjatá atmosféra, která má negativní vliv na zaměstnance a jejich psychický stav. Příčinou těchto nežádoucích jevů může být také všednost a nuda na pracovišti, která může u někoho vyvolat potřebu rýpavých poznámek směrem ke svým kolegům, které ze začátku nemusí být vůbec cílené jako snaha o mobbing, ale může v něj vyústit. Jednou z příčin je podcenění mobbingu HR oddělením a ostatními vedoucími pracovníky, kteří by se měli postarat o to, aby prevence těchto jevů fungovala již od začátku pracovního poměru všech zaměstnanců (Svobodová, 2008).

## **2.2 Typy agresorů a obětí sociálně patologických jevů**

Charakterizovat agresora (mobbera) je velmi obtížné, protože důvodů k existenci sociálně patologických jevů může být mnoho. Každý člověk má ke svým činům jiný důvod. Obecně však můžeme rozdělit mobbery na tři skupiny. Rozdělení je na základě jejich účasti při samotném mobbingu. První skupinou jsou aktivní mobbeři. Ti jsou v útocích velmi aktivní. Vymýšlejí nové praktiky a soustředí se na gradování celého případu. Druhou skupinou mohou být tzv. náhodní pachatelé. Tato skupina je specifická tím, že o celém problému ví, ale nepodniká nic, co by mohlo problém eliminovat. Pouze pozoruje průběh útoku, který se, kvůli nečinnosti ostatních, rozvine do následného vážného problému. Často bývají označováni jako přihlížející. K hlavnímu aktérovi se velmi často připojují i spoluúčastníci, kteří mohou v problému vystupovat aktivně či pasivně. Aktivní spoluúčastníci se společně s hlavním mobberem zapojují do sporů, urážejí a napadají oběť. Mezitím pasivní spoluúčastníci pouze přihlížejí.

Motivů, které mobbera vedou k ubližování může být mnoho. Nejčastějším motivem je závist mobbera vůči oběti. Tento motiv vychází z útočnickovi osobní nespokojenosti a nepřejčnosti vůči druhé osobě. Oběti tohoto případu jsou většinou silné a energické osobnosti, které působí spokojeně. Mobber může oběti závidět úspěch v práci, šťastný a spokojený vztah, zdravou rodinu apod. Mobber se snaží

poukázat pouze na ty negativní stránky, čeká na to, až oběť udělá sebemenší chybu, kterou se následně snaží před ostatními zveličit.

První typ mobbera je člověk sám se sebou nespokojený. Svou vlastní hodnotu hledá v ponižování druhých, což mu dělá radost. Chová se jako tyran a manipulátor. Užívá si intriky a pomluvy, které rád přenáší i na ostatní kolegy a jeho pocit spokojenosti pramení z toho, že se lidé kolem něj hádají a pomlouvají. Vzhledem k tomu, že tento typ mobbera své činy důkladně promýšlí, často bývá z řad inteligentních jedinců. Sám se sebou nespokojený tyran se také vyznačuje svou touhou po zničení veškeré konkurence na pracovišti. Mnoho terčů sociálně patologických jevů jsou lidé z řad inteligentních, kvalifikovaných a vysoce kompetentních pracovníků, kteří mohou být velkým přínosem pro organizaci. Útočník se cítí ohrožený, a protože chce zastávat tu nejlepší pracovní pozici, snaží se těmto zaměstnancům uškodit. Pokud on sám udělá nějakou chybu, nedokáže se s touto situací vyrovnat, a automaticky tuto chybu promítá do své oběti. Pro tohoto mobbera je také typická sebelítost. Často si stěžuje na svůj osobní život, na složitost a časovou náročnost své práce aj. Nízké sebevědomí agresora může také vycházet z minulé zkušenosti s mobbingem, kdy se na místě oběti ocitl právě on. To, že začíná s mobbingem vůči jinému zaměstnanci je pro něj prevence toho, že se oběti již nestane on.

Dalším typem je člověk, který miluje nadřazenost a chová se jako vedoucí. Snaží se mít přehled o všem, co se na pracovišti děje. Chce znát silné a slabé stránky svých kolegů, aby tyto znalosti mohl nadále využít při rozdávání úkolů. To je činnost, kterou zastává ze své vůle. Fakt, že se útočník chová nadřazeně a zastává práci vedoucího kolegové neakceptují.

Znuděný mobber má jeden z nejjednodušších profilů ze všech mobberů. Důvod jeho mobbingu je nuda a stereotyp. Nuda může vycházet jak z osobního, tak i z toho pracovního života. Pokud mobber pociťuje jakousi jednotvárnost, práce pro něj není výzva a má vše pod kontrolou, hledá něco, čím by se mohl zabavit. Obvykle to začíná jen zdánlivě neškodnými poznámkami směrem k oběti, které následně vyústí v samotný mobbing (Svobodová, 2008).

## **Oběť sociálně patologických jevů**

Stejně jako existuje mnoho typů agresorů, ani pro oběť neexistuje jednotný popis. Ve společnosti je často názor takový, že se obětí stávají pouze slabí, introvertní či nějakým způsobem znevýhodnění jedinci, ale není tomu tak. Záleží na konkrétní situaci, ale hlavně, na samotném agresorovi. Obětí se může stát kdokoli. Často se obětmi stávají lidé, kteří něčím vybočují. Může to být extrovertní osobnost, ale také introvertní osobnost. Může se jednat o vzhledové vybočení, ale i čistě náhodný výběr mobbera (Pindeš, 2012). Mezi obětmi často bývají velmi komunikativní, pracovití a motivovaní zaměstnanci, kteří mohou být agresory vnímáni jako konkurence.

### **2.3 Důsledky sociálně patologických jevů**

Mobbing může být velmi dlouhý a intenzivní proces, který zasahuje i chod celého podniku. Pro jedince jsou důsledky velice intenzivní, nepříjemné a častokrát mají velký vliv na jeho zdraví. Důsledky mohou být jak psychické, což je nejčastějším případem, tak i psychosomatické nebo sociální. Důsledky jsou pro každou osobu různé. Oběti mohou tyto důsledky prožívat s rozdílnou intenzitou. Všechny vzniklé problémy spojené s mobbingem, se obětím přenášejí do osobního života a trpí tak i jejich rodina a přátelé.

Psychické důsledky se týkají duševního zdraví oběti, konkrétně mohou způsobovat nervozitu, nízké sebevědomí, únavu, stres, nejistotu a jiné problémy tohoto typu. V tomto případě má mobbing vliv na pracovní nasazení oběti. Tím, že je oběť v trvalém stresu, obtížněji zvládá plnit zadané úkoly. Celková výkonnost také není stoprocentní. Tyto psychické problémy se také prolínají do osobního života oběti a mohou vyústit až v obtížnější trápení jako deprese nebo myšlenky či sklony k sebevraždě (Svobodová, 2008).

Psychosomatické potíže se týkají zdravotního stavu jedince. Konkrétně jde o zhoršování stavu nervozity, který může vyvolat například zvracení, bolesti hlavy, bolesti zad, trávicí a zažívací problémy nebo obtížné dýchání. Stres může vyvolat zvýšení krevního tlaku, při kterém dochází ke kardiovaskulárním onemocněním. Dalšími problémy vyvolaný stresem mohou být poruchy příjmu potravy, kožní onemocnění a další.

Mobbing a jiné sociálně patologické jevy na pracovišti mají také sociální dopad na oběť. Oběť se na pracovišti cítí nesvá, nechtěná a zbytečná. Žije v nejistotě, není schopna svědomitě pracovat a má velmi slabou psychiku. Snaží se izolovat od ostatních lidí, v práci si nedokáže říct o pomoc. Celkově má problém s komunikací s ostatními lidmi. Při dlouhodobém stavu a žádné snaze o vyřešení problému, zaměstnanci hrozí také ztráta zaměstnání. Celá tato situace ovlivňuje i soukromý život oběti.

Pro firmu, ve které se vyskytuje mobbing, je tato situace také náročná. Problémy, které se odehrávají ve firmě, mají dopad na celkovou produktivitu všech zaměstnanců. Na oddělení je nepřátelská atmosféra, pomalu se celé oddělení rozpadá a nastává častá fluktuace zaměstnanců. Pracovní tempo zaměstnanců je velmi pomalé a klesá jejich výkon, což má za následek zvýšení celkových nákladů firmy. Vzhledem k tomu, že je velká absence na pracovišti, snižuje se celková flexibilita zaměstnanců, chod firmy nemůže být na takové úrovni jako dříve. Všechny tyto aspekty se netýkají pouze oběti a mobbera, ale celého oddělení, na kterém se mobbing vyskytuje. Velmi často bývají do mobbingu zapojeni i další zaměstnanci. Pokud se mobbingu přímo neúčastní, jsou nuceni pracovat na pracovišti se špatným firemním klimatem, kde není možné vykonávat práci bez problému (Čech, 2011).

### **3 Jednotlivé druhy sociálně patologických jevů vyskytujících se na pracovišti**

Sociálně patologické jevy jsou nežádoucí jevy, které se vyskytují při pravidelném setkávání lidí v nějaké skupině. Existuje několik druhů těchto jevů, které se mohou objevovat na pracovišti. Původcem celého problému je agresor, který se rozhodně někomu ubližovat. Každý z následujících druhů je něčím specifický, ale všechny tyto druhy mají společné znaky.

#### **Sexuální obtěžování**

Sexuální obtěžování (také sexuální harašení) je nežádoucí patologické chování, jehož oběťmi bývají ve větší míře ženy. Nejvíce ohroženou skupinou jsou ženy ve věku 20-30 let a jsou nejčastěji týrány muži ve věku 40-50 let. Existují i případy, kdy jsou sexuálně napadenými oběťmi muži (Hubinková, 2008).

Sexuální obtěžování je jakékoliv nežádoucí chování ze strany mobbera. Mohou to být sexuální návrhy, výhrůžky, ale i neslušné pohledy, pokřikování či narážky. Tato forma šikany může nastat jak mezi kolegy, tak ze strany nadřízeného. Nadřízený mobber v tomto případě zneužívá své hierarchické moci, která vede k tomu, že je oběť bezbranná. Vzhledem k tomu, že se jedná o velice citlivou formu obtěžování, mobber sází na to, že se s tím oběť vypořádá sama a nebude vyhledávat pomoc z řad kolegů. Podle toho si také své oběti vybírá. Většinou se jedná o oběť zdánlivě stydlivou a tichou.

#### **Bullying**

Bullying je pojem, který je využíván především ve Spojených státech, Austrálii a Velké Británii. Víceméně je v těchto státech pojem používán obdobně, jako mobbing u nás. Rozdíl mezi těmito dvěma termíny je takový, že bullying označuje popis nežádoucího chování jak na pracovišti, tak i ve školství a v prostředí vojenských jednotek. Z této definice je zřejmé, že se spíše jedná o podobnost bullyingu s šikanou. Leymann 2016 uvádí, že bullying může být doprovázen fyzickým násilím. Při mobbingu se jedná pouze o násilí psychické. Bullying vychází z anglického slova bully, což v překladu do češtiny znamená zstrašování, šikanování či terorizování (Růžičková, 2021).

## Šikana

Vzhledem k tomu, že se slovo mobbing v češtině překládá jako šikana na pracovišti, dochází tak často k záměně těchto dvou slov. Oba pojmy mají společné znaky, a to snahu o ubližování druhé osobě s podobnými důsledky (Duffy & Sperry, 2012). Obecně je šikana méně závažná. Hlavní rozdíl je v prostředí, kde se tyto druhy teroru vyskytují. Šikana je známá již z prostředí základní školy. Může být doprovázena fyzickým násilím, ale nemusí být dlouhodobá a pravidelná. Mobbing se vyskytuje na pracovišti mezi dospělými jedinci, a jedná se především o psychický teror. Této formy ubližování se často dopouštějí i inteligentní jedinci. Své kroky do detailu promýšlí a je tedy náročnější jejich následné řešení (Svobodová, 2008).

### 3.1 Mobbing

Literatura, ve které se vyskytuje pojem mobbing mnohdy vychází z definice, kterou stanovil prof. Heinz Leymann: „*Mobbing je psychologický teror, při kterém jsou systematické hostinné a neetické útoky vedeny jedním nebo skupinou lidí proti jednotlivci (Leymann 1996)*“.

Mobbing je pojem, který označuje dlouhodobé, pravidelně se opakující negativní jednání a psychický teror jednotlivce nebo skupiny vůči jedné osobě. Hlavním cílem je oběti co nejvíce uškodit a odstranit jí z pracoviště. Toto ponižování ze strany kolegů má dopad nejen na produktivitu zaměstnance, ale i na celkové zdraví. Konkrétně může mít mobbing za následek zvýšenou hladinu stresu, úzkost a nízký pracovní výkon, který může vést k rezignaci pracovníka (Georgakopoulos & Kelly, 2017). Podle prof. Leymanna je jedním z kritérií mobbingu délka trvání konfliktu. Dle času, který věnoval zkoumání mobbingu stanovil toto kritérium na šest měsíců, s opakovaností minimálně jednou týdně (Leymann, 1996).

Pojem mobbing zavedl rakouský zoolog a zakladatel moderní etologie Konrad Lorenz, který tento pojem použil pro označení napadení vetřelce, nebo území, tlupou zvířat. V následujících letech se pojem začal rozšiřovat v souvislosti s lidským chováním. V roce 1993 ho v Německu zavedl švédský psycholog práce prof. Heinz Leymann (Kratz, 2005). Trval na tom, že mobbing zahrnuje jak nepřátelskou, tak neetickou komunikaci vůči jednomu jedinci (Zachariadou, 2017). Pojem je odvozen z anglického slovesa „*to mob*“, což v překladu znamená



utlačovat či hromadně napadat. Termín mobbing je používán pouze v některých státech. Například ve Velké Británii se spíše užívá slovo „*bullying*“ a v USA je to slovní spojení „*employee abuse*“.

V dnešní době rozlišujeme mnoho podob mobbingu. Může se jednat například o slovní urážky a útoky, při kterých oběť nedostává prostor k vyjádření a obraně, protože je vždy přerušena. Slovní útoky bývají sarkastické, kritické a velmi jízlivé. Agresor se rád obětí vysmívá a přede všemi rozebírá jejich soukromý i pracovní život. Nemá žádné zábrany a velmi často své poznámky stupňuje. Časté jsou také mimoslovní útoky. Pro ty je typické přehlížení oběti. Mobber chce, aby se oběť cítila co nejhůře, proto se jí snaží vyřadit z každého rozhovoru mezi kolegy. Pokud oběť dostane slovo, mobber dělá vše pro to, aby bylo evidentní, že do skupiny nezapadá. Někteří mobbeři zacházejí ve svých činech velmi daleko. Mnozí obětí vyhrožují, pronásledují je, používají fyzické násilí, znemožňují oběti vykonávat svou práci apod. (Svobodová, 2008).

### **Jednotlivé fáze mobbingu**

Mobbing je dlouhodobý proces, který má jednotlivé fáze. Fáze se liší závažností nebo dobou trvání. První fází mobbingu je konflikt. Často bývá tento pojem zaměňován s mobbingem jako takovým, ale je to pouze první část, která může, ale nemusí v samotný mobbing vyústit. Při konfliktu se může jednat o banální, neomalené poznámky, mnohdy i nedorozumění. Konflikt se většinou nijak neřeší, zůstává ponechán náhodě a mobber následně začíná stupňovat své útoky.

Druhou fází je systematický psychický teror. Je to fáze, ve které je jedinec vystaven opakujícím se poznámkám, které ho dostávají do psychického úskalí. Zhoršuje se jeho pracovní výkon, nálada, a cítí se méněcenný. Mobber se při této fázi snaží zjistit, kam až může zajít a co oběť všechno dokáže snést. Pro okolí je tato fáze stále ještě snesitelná, dost často bývá i tolerována a vnímána jako vtip. Pokud je tato fáze delší, okolí si většinou všimá pouze toho, že má oběť zvláštní způsob chování. Tomu, že by se mohlo jednat o nějakou z fází mobbingu vůbec nevěnují pozornost.

Ve třetí fázi už je mobbing oficiální. Mobber své útoky stále stupňuje. V některých případech se k mobberovi přidávají i další kolegové a psychický teror

je už pro oběť nesnesitelný. Tato fáze už vybízí k reakci ze strany nadřízeného tuto situaci řešit. Pokud se jedná o bossing, a nátlak jde ze strany nadřízeného, mělo by zasáhnou HR oddělení. Pokud se jedná o mobbing ze strany kolegů, a nadřízený si ničeho nevšimne, případně tomu nepřikládá důležitou váhu, je nutná asistence ostatních kolegů, aby se tato fáze jen tak nezamlčela.

Pokud zůstává třetí fáze bez povšimnutí, začíná čtvrtá, a poslední fáze mobbingu. Je to dosažení cíle, který si mobber nastavil. Cílem bývá oficiální vyčlenění oběti z kolektivu, zbavení jí důležitých kompetencí a zbavení se jí z pracovního prostředí úplně. Pokud oběť neodejde sama, mobber stále pokračuje ve svých útocích. Závěrem oběť zaměstnání opouští (Svobodová, 2008).

### **Bossing**

Jedna z forem mobbingu se nazývá bossing. Jedná se o psychický nátlak ze strany nadřízeného směrem k podřízenému. Často se projevuje chováním, které může začít morálním obtěžováním (vyvoláváním snahy o pocit méněcennosti a pocit nedostatečné kompetence pracovníka). Dále může pokračovat měnicími se pracovními podmínkami, kdy nadřízený dává podřízenému více úkolů, které jsou časově nezvladatelné. Snaží se tak o úplné vyčerpání zaměstnance. Dále to mohou být neopodstatněné a nadměrné kontroly pracovního výkonu. Nadřízený může také podřízenému odebrat nějaké pracovní úkoly, aby mohl ukázat, že má nad podřízeným navrch. Manažer, který takto své podřízené šikanuje, může mít řadu problému, jako poruchu osobnosti, může si tímto chováním kompenzovat malé sebevědomí, závist vůči oběti apod. (Svobodová, 2008).

### **Staffing**

Další podoba mobbingu je tzv. staffing. Jedná se o šikanu, agresivní útoky či psychické násilí ze strany zaměstnance ke svému nadřízenému. Nejčastějšími oběťmi této formy násilí jsou mladí vedoucí, u kterých podřízení zpochybňují jejich kvalifikaci (Beňo, 2015). Dalšími oběťmi bývají nadřízení, kteří se jimi stali po následném povýšení, a kolegové (nyní podřízení) se s tím nedokáží z nějakého osobního důvodu vyrovnat a nerespektují svého nového vedoucího. Dalším možným případem je externí vedoucí, který do firmy nastoupí rovnou na pozici vedoucího a pracovníkům nevyhovuje jeho styl vedení, byli zvyklí na jiný přístup,

a nedokáží se adaptovat na nový. Prevence tohoto případu je stanovení cílů a postupů již při nástupu nového vedoucího. Pokud by k ujasnění postupů nedošlo, je pravděpodobné, že se problémy budou nadále stupňovat (Hirigoyen, 2002).

### **3.2 Kyberšikana**

Kyberšikana je sociálně patologický jev, který může být samostatný, nebo doprovodný způsob ostatních jevů. Jedná se o jeden z nejnověji využívaných sociálně patologických jevů, jelikož se vyznačuje šikanou přes elektronická média. Konkrétně jde o anonymní zastrašování, urážení a nadávání, které je vedeno v nepoměru vyvážených sil mezi mobberem a obětí. Síla kyberšikany je v tom, že se informace, které nemusí být pravdou, rozšiřují mnohem rychleji a intenzivněji mezi ostatní lidi. Vzhledem k tomu, že se často jedná o anonymního mobbera, má útočník velkou moc a oběť málo možností obrany. Tento typ sociálně patologického jevu může mít velmi intenzivní a tragický dopad na psychické zdraví oběti (Šmahaj, 2014).

Pro kyberšikanu jsou stěžejní jednotlivé komunikační prostředky, skrze které je kyberšikana vedena. Jako první to jsou textové a MMS zprávy, přes které útočník posílá oběti výhrušné zprávy, fotografie nebo videa. Pro zachování anonymity útočníka, je často využívána SIM karta na jedno použití. V dnešní době se nejvíce využívají sociální sítě. Jedná se o internetové služby, skrze které si téměř každý uživatel tvoří osobní profil. Je tedy poměrně jednoduché zde vytvořit falešnou identitu, dostat se k osobním datům ostatních a využívat toho, co o sobě každý sdílí. Mezi další komunikační prostředky patří také e-maily, internetové dotazníky nebo chatovací místnosti (Černá, 2013).

#### **Formy kyberšikany**

V dnešní době jsou média velice pokročilá a existuje několik podob kyberšikany. Mezi základními formami jsou zahrnuty pomluvy, ponižování a zesměšňování vedené skrze sociální sítě a další webové stránky. Součástí toho je i krádež či zneužití identity někoho jiného, což může být v dnešní době odcizení účtu na sociálních sítích, nebo vydávání se za někoho jiného skrze falešný účet a sdělování citlivých údajů o oběti. Součástí může být také pravidelné obtěžování (harassment) přes textové zprávy, nebo prozvánění mobilním telefonem (Kopecký,

2015). Hlavními znaky tohoto jevu jsou opakované a vytrvalé pokusy člověka frustrovat, provokovat či vystavit ho jakémukoli nepříjemnému pocitu. Do harassmentu nespádají žádné urážky, které mají sexuální podtext (Shelton 2011).

Mezi formy kyberšikany řadíme také kyberstalking, který se vyznačuje pravidelným pronásledováním oběti s pokusem o navázání kontaktu, který je ze strany oběti nevyžádaný. Stalker může mít také za cíl oběť vystrašit. Tento typ útoku je veden skrze online chat, textové zprávy či e-mail. Je nazýván přímým kyberstalkingem. Existuje také nepřímý kyberstalking, který se vyznačuje šířením nepravdivých informací o oběti na veřejně dostupném médiu. Nejčastějším kyberstalkerem bývá odmítnutý pronásledovatel, který se snaží o znovunavázání kontaktu, usmíření nebo pomstu.

Mezi další formy kyberšikany patří kybergrooming a sexting. Tyto dvě formy kyberšikany mají společné znaky. Kybergrooming využívají agresori, kteří se snaží s obětí co nejvíce sblížit, aby si mohli získat jejich důvěru a následně se s obětí osobně setkat. Aby svého cíle dosáhli, snaží se s obětí manipulovat. Pro to využívá lichotky, nabízení dárků, uplácení apod. Na osobní schůzce má však agresor jediný cíl a tím je ublížení oběti. Může dojít k fyzickému ubližování nebo sexuálnímu zneužití.

Sexting je formou kyberšikany, při kterém dochází k rozesílání fotek či videí, které zachycují sexuální prvky a nahotu. Pokud se agresor k těmto fotografiím a videím dostane, je pro něj snazší s obětí manipulovat a dochází k vydírání. Jedná se o velmi citlivý obsah, proto v těchto případech často bývá manipulace úspěšná a agresor dosáhne svého cíle. Agresor často využívá tento způsob ubližování ke svému vlastnímu potěšení a pocitu, že má nějaký nástroj, díky kterému se může svým kolegům pomstít (Kopecký, 2015).

### **3.3 Diskriminace**

Termín diskriminace označuje jakékoliv rozlišování, upřednostňování či vylučování osob z nějaké skupiny, které je využíváno v negativním slova smyslu. Diskriminace je na rozdíl od mobbingu neadekvátní zacházení s osobou v určité situaci, z důvodu rasového či etnického původu, pohlaví, národnosti, sexuální orientace apod. V případě diskriminace se většinou nejedná o osobní konflikt vůči

jedné osobě, ale častěji se jedná o nenávisť k celé skupině lidí, které mají společné znaky. Diskriminace je v České republice přímo upravena antidiskriminačním zákonem, který pojednává o rovném zacházení mezi všemi lidmi. Diskriminace na pracovišti je zmíněna také v zákoníku práce, ve kterém je odkaz na antidiskriminační zákon, a upravuje právní prostředky ochrany proti diskriminaci (Pindeš, 2012).

Diskriminaci můžeme rozdělit na dva druhy. Přímá diskriminace je druhem, při kterém je s osobou zacházeno jiným způsobem, než by bylo s někým jiným, ve stejné či srovnatelné situaci. Například, pokud zaměstnavatel vypíše výběrové řízení s požadovanou kvalifikací zaměstnance, na které se přihlásí žena s potřebnou kvalifikací, a zaměstnavatel jí nepřijme pouze z důvodu, že je žena. V tomto případě se jedná o přímou diskriminaci na základě pohlaví. Nepřímou diskriminací se rozumí zacházení s určitou skupinou lidí, které se zdá být na první pohled neutrální. Může se jednat například o neochotu zaměstnavatele přizpůsobit pracovní prostředí zaměstnanci, který má nějaké zdravotní postižení. Diskriminace v pracovněprávních vztazích bývá velmi častá, a může se objevovat již od nástupu do zaměstnání, až do úplného ukončení pracovního poměru.

### **Diskriminace při náboru do zaměstnání**

Diskriminace v zaměstnání může začít ještě před samotným nábořem zaměstnance. Prvotní fáze náboru je inzerát, který může být umístěn na webových stránkách, v denním tisku či v rádiu. Prvky diskriminace mohou být obsaženy již v těchto inzerátech. Většinou se jedná o nepřímou diskriminaci, která mnohdy není myšlena jako diskriminace, ale jedná se o nevhodnou a nešťastně volenou formulaci. Nejvíce inzerátů s těmito diskriminačními prvky obsahuje diskriminace na základě pohlaví. Některé profese jsou vykonávány většinou jedním pohlavím. V těchto případech tvůrce inzerátu většinou diskriminuje. Příkladem takové diskriminace může být vypsání pozice na pozici účetní. Tento inzerát by měl správně obsahovat dvojí oslovení – účetní/účetní. Takto jsou automaticky diskriminováni všichni uchazeči mužského pohlaví. V opačném případě to může být například pozice řidiče kamionu. V některých případech se však nemusí jednat o diskriminaci. Pokud inzerát obsahuje nabídku konkrétní herecké role, je pochopitelné, že se hledá např. mladá žena a žádný muž v tomto případě není

znevýhodněný. Další fází nábora do zaměstnání je pohovor. Při této fázi se již jedná o osobní kontakt s uchazeči, při kterém se může zaměstnavatel dopustit diskriminace. Zákoník práce stanovuje témata, která by při žádném pohovoru neměla být řešena a uchazeč na otázky tohoto typu nemusí odpovídat. Jedná se o rodinný stav, sexuální orientaci, národnost, etnický původ, náboženství, víru, trestní bezúhonnost anebo činnost v politických či odborových organizacích. Pokud se uchazeč rozhodne na otázky, které řeší jedno z uvedených témat, neodpovídat, je možné, že ho kvůli tomu zaměstnavatel nepřijme. V tomto případě se uchazeč může obrátit na jeden z oblastních inspektorátů práce a začít problém řešit.

### **Diskriminace v průběhu zaměstnání**

Mezi formy diskriminace na pracovišti můžeme řadit chování, které se týká jednoho z témat zákazu diskriminace. Mezi toto chování může patřit obtěžování, nadávání nebo urážení oběti z důvodu rasy, etnického původu, sexuální orientace, národnosti apod. Nadřízený může oběti také vyhrožovat ztrátou zaměstnání.

Mezi další případ diskriminace patří nejednotné odměňování. Tento problém se nejčastěji týká žen, které jsou diskriminované na základě pohlaví. I přes to, že ženy vykonávají stejnou pozici, mají srovnatelnou praxi, a není zde jiný problém, dostávají v případech diskriminace menší mzdu. Jedná se také o přidávání bonusů a jiných odměn. Diskriminace v odměňování se netýká pouze žen. Těchto případů může být několik, a k diskriminaci může mít nadřízený osobní důvody.

### **Diskriminace při ukončení pracovního poměru**

Možnost ukončení pracovního poměru může být ve zkušební pracovní době bez udání důvodu, dále výpovědí ze strany nadřízeného i podřízeného, okamžitým ukončením pracovního poměru ze strany zaměstnavatele anebo dohodou obou stran. Nejčastější formou diskriminace je v tomto případě snaha nadřízeného o ukončení pracovního poměru dohodou, která v tomto případě není ze strany podřízeného dobrovolná. Zaměstnavatel se snaží o okamžité propuštění zaměstnance. Aby však tento krok mohl udělat, musel by udat důvod tohoto rozhodnutí, nebo by s tím druhá strana musela souhlasit. Pokud žádný důvod nemá, a i tak se snaží pracovní poměr ukončit, dopouští se diskriminace.

## 4 Sociálně patologické jevy v České republice

V České republice se tato problematika začala dostávat do povědomí s několikaletým zpožděním oproti jiným státům. Stále u nás neexistuje zákon, který by přímo stanovoval způsob ochrany oběti mobbingu a ostatních sociálně patologických jevů. Ve Švédsku, Nizozemí a jiných průmyslově vyspělých státech, vstoupil v platnost protimobbingový zákon. Mobbing je zde považován za trestný čin. Absence zákona v České republice bývá vysvětlena nepodloženými následky vlivu sociálně patologických jevů na pracovišti na zdravotní a duševní stav oběti. Spojené státy například uvádějí, že pokud se jedná o sexuální obtěžování nebo diskriminaci, lze dokázat, že je oběť zneužívána či obtěžována. U mobbingu však nelze záměr mobbera jasně prokázat. U sociálně patologických jevů na pracovišti se jedná o velmi pomalý a náročný soudní proces, proto se mnohdy stává, že dochází ke snaze o trestní oznámení, ale často bývá vyšetřování zastaveno pro nedostatek důkazů. V dnešní době začíná být tato problematika více aktuální a případy mobbingu a jiných jevů bývají závažnější.

Mobbing jako trestný čin, je v souladu s Evropskou listinou ochrany práv a důstojnosti člověka (osobnostní právo) kdy má zaměstnanec práva na pracovní podmínky, které se zabývají jeho důstojností, zdravím a bezpečností na pracovišti. Další listina, která stanovuje zákaz snášenlivosti šikany na pracovišti je rámcová dohoda, kterou v roce 2007 podepsali zástupci Evropského svazu sociálních organizací. V některých členských státech Evropské unie je již mobbing brán jako trestný čin, ale ve většině států stále chybí zákon, který mobbing přímo popisuje. Tyto členské státy mají při soudním řízení možnost využívat znění jiných zákonů, které se vztahují k ochraně zaměstnanců z různých hledisek, které se vztahují k pracovním činnostem. V roce 1993 byl podepsán zákon, který přímo vyjadřuje stanovisko proti mobbingu ve Švédsku. Následovaly další státy jako Nizozemí, Velká Británie, Jižní Korea, Španělsko, Lucembursko atd.

Česká republika by se k těmto státům měla v blízké budoucnosti také připojit. Konkrétně by se měl zákon soustředit na několik hlavních hledisek, které se mobbingu přímo týkají. Zaprvé, by měl zákon stanovovat ochranu osobám, které jsou vystaveny pravidelným útokům, které jsou vedené od jiného zaměstnance. Dále by měl udělit zaměstnavateli povinnost k nápravě a udržování

pracovních podmínek, které mohou vést k mobbingu. Zákon by se měl také zabývat povinností zaměstnavatele přijmout veškerá opatření, která napomáhají k rozeznání mobbingu. Zaměstnavatel by měl být zavázán k poskytnutí následné pomoci oběti. Při neplnění povinnosti poskytnutí ochrany a jiných stanovisek, zákon stanovuje udělení odpovídajícímu trestu zaměstnavateli. Dalším stěžejním bodem tohoto zákona by měla být povinnost firmy zahájit soudní řízení s mobberem (Cakirpaloglu, Cakirpaloglu, Šmahaj, Zielina, 2016).



## 5 Prevence problematiky sociálně patologických jevů

V zájmu každé firmy by mělo být nastavení co nejlepšího pracovní prostředí a pracovních podmínek k eliminaci sociálně patologických jevů. V první řadě, by měly být správně nastaveny hlavní procesy v organizaci. Vedení organizace by mělo nastavit spravedlivý a objektivní systém hodnocení, aby nedocházelo k nedorozuměním a následným sporům mezi kolegy. Každý pracovník by měl mít jasně stanovenou pracovní dobu, dostatek odpočinku a rovnoměrně rozdělenou práci. V rámci udržování dobrých vztahů na pracovišti by měla firma organizovat pravidelné teambuildingy, rozvojové aktivity či týmové meetingy. Organizace by také neměla podceňovat integraci nového zaměstnance. Kromě školení na bezpečnost a zdraví při práci by neměla zapomínat třeba na seznámení s etickým kodexem firmy. Etický kodex je dokument, který stanovuje obecné, ale i jednotlivé kroky chování v jednotlivých organizacích. Zaměřuje se na etické chování všech zaměstnanců, a stanovuje postupy při jejich porušení.

Důležitá součást prevence sociálně patologických jevů je týmová spolupráce mezi vedoucími pracovníky a ostatními zaměstnanci. Každý vedoucí by měl svému podřízenému věnovat dostatek času a měl by organizovat pravidelná setkání, při kterých bude mít podřízený prostor pro své osobní připomínky, poznatky a možnosti vylepšení. Vedoucí by měl svého podřízeného vyslechnout, a v případě problémů, je okamžitě začít řešit. Tím, že se takto bude pravidelně setkávat s každým zaměstnancem, může sledovat situaci na pracovním oddělení, a případně podnikat opatření, která by zamezila nežádoucím jevům. V zájmu každého vedoucího je také to, aby se na pracovišti cítil každý pracovník bezpečně a dobře, proto by měl klást důraz na to, aby měli všichni stejné, co nejlepší pracovní podmínky (Curry, 2016).

Každý pracovník v organizaci by měl být seznámen s rizikovými faktory, které jsou spojené se sociálně patologickými jevy na pracovišti. Firma by měla být připravena na to, že násilí na pracovišti může kdykoli nastat, a měla by mít připravená nouzová opatření, která budou následně využívat. Preventivní opatření jsou v každé organizaci nastavena individuálně. Některé organizace věnují přípravě prevence této problematiky větší prostor, jiné menší. Každá firma by měla klást důraz na to, aby každý zaměstnanec věděl, jak se dají patologické jevy poznat,

na koho se v případě potřeby obrátit, jaké jsou rizikové faktory násilí apod. V mnoha firmách, v těch větších, se řešením těchto závažných problémů zabývá personální oddělení. V některých firmách je k dispozici přímo specialista, psycholog či jiný odborník, na kterého by se měli zaměstnanci rovnou obracet (Pindeš, 2012).

Prevenici můžeme rozdělit na primární, sekundární a terciární. Mezi účinné metody primární prevence patří včasná informovanost a vzdělanost všech zaměstnanců o sociálně patologických jevech, jeho důsledcích a negativních dopadech na samotné zaměstnance a jejich zdraví. Součástí by měl být také etický kodex, který zahrnuje netoleranci diskriminace na pracovišti a jiných neetických způsobů chování. Je potřeba provést pečlivou analýzu faktorů, které mohou vést k násilí. Veškerá opatření, která firma stanovila, musí projít testem, zdali jsou efektivní a dostatečná. Sekundární prevence se zabývá již vzniklým problémem, kterým se nepředěšlo prevencí primární. V tomto stádiu je třeba identifikovat důvod, proč samotný mobbing vznikl a jaké byly důvody mobbera. V této metodě je důležitá pomoc ostatních pracovníků nebo pracovníků externích, kteří jsou ochotni vyslechnout zúčastněné mobbingu. Jelikož je téma mobbingu, a celkově všech patologických jevů, velice citlivé, je třeba tuto problematiku řešit metodicky a opatrně. Na řešení tohoto problému si může firma přizvat, již zmíněného, externího pracovníka, který se zabývá řešením mobbingu. Tento člověk má nějaké psychologické vzdělání a dokáže empaticky pomoci firmě tam, kde si už zaměstnanci neví rady. Terciární prevence se zaměřuje na zlepšení zdravotního a psychického stavu oběti, která si mobbing prožila. O to by se měli postarat kompetentní pracovníci. V některých případech se doporučuje oběť seznámit s právní osvětou, která se zabývá ochranou práv a důstojností všech zaměstnanců.

Je třeba provést pečlivou analýzu faktorů, které mohou vést k násilí. Veškerá opatření, která firma stanovila, musí projít testem, zdali jsou efektivní a dostatečná. Tento proces by se dal provést ve třech krocích, při kterých by měl být přítomen každý zaměstnanec. Prvním je identifikace nebezpečí. Dalším krokem je vyhodnocení rizik. V tomto kroku by se měly zvážit příčiny a následky násilí na pracovišti, zjistit informace, které se týkají starších případů a zjistit, zda je tam nějaká pravidelnost. Třetím krokem je příprava postupu a opatření, která dopomáhají k eliminaci násilí.

Cílem celého procesu prevence sociálně patologických jevů na pracovišti je dostání této problematiky do povědomí všech zaměstnanců. V případě výskytu mobbingu je dobré vést podrobné záznamy a dokumentace, aby se dalo co nejdříve zasáhnout, a v budoucnu se podobným případům předešlo. Na závěr procesu je důležité hodnocení programu a dopadu schválených kroků proti násilí na pracovišti. V této fázi by se měli aktivně zapojovat všichni zaměstnanci (Cakirpaloglu, Cakirpaloglu, Šmahaj, Zielina, 2016).

## **6 Empirická část**

Empirická část této bakalářské práce se zaměřuje na zjišťování celkové informovanosti a sběru osobních zkušeností respondentů dotazníku se sociálně patologickými jevy ve vybrané organizaci. Nejdříve byla zjišťována celková zkušenost se sociálně patologickými jevy a poté, zda byly tyto jevy pozorovány ve vybrané organizaci. Následné odpovědi respondentů byly zpracované do preventivního opatření, který by měla firma využívat, aby se sociálně patologickým jevům co nejvíce zabránilo. Součástí tohoto opatření jsou i poznatky dotazovaných na tuto problematiku.

### **Představení vybrané organizace**

Empirická část této bakalářské práce byla zpracovávána s respondenty, kteří jsou zaměstnanci maloobchodní firmy, která se zabývá prodejem oblečení a jiného vybavení. Tato firma byla zvolena z důvodu diverzity zaměstnanců. Firma zaměstnává téměř 100 zaměstnanců v různých věkových kategoriích, muže i ženy a mezi těmito zaměstnanci můžeme najít zaměstnance na různých pozicích vykonávající odlišné pracovní úkoly. Tato firma byla zvolena také z důvodu, že se tématem sociálně patologických jevů ve svém zaměstnání nevěnují a jedná se tedy o laickou veřejnost.

### **Cíl šetření**

Cílem empirické části této práce je sestavení preventivního opatření k eliminaci sociálně patologických jevů v organizaci. Data, která jsou v tomto opatření využita, jsou získána z dotazníkového šetření, který byl k těmto účelům vytvořen. Tento dotazník zkoumal také celkovou informovanost a osobní zkušenosti respondentů se sociálně patologickými jevy v předešlých zaměstnáních, ale hlavně v tom současném. Celkem se tohoto výzkumu zúčastnilo 64 respondentů z 93 možných. Návratnost dotazníku byla 68,8 %.

### **6.1 Metodika výzkumu a sběr dat**

Ke sběru dat od respondentů existuje řada způsobů. Dotazníky jsou už několik let velmi spolehlivou formou, jak získat více pohledů na konkrétní problematiku relativně rychle a snadno. Existují papírové dotazníky,

kteřé se vyznačují tím, že jsou veškeré otázky vytištěné na papíře a tvůrce je doručí přímo k respondentům. Tento typ je však velmi časově náročný. V dnešní době jsou častější dotazníky internetové. Tyto dotazníky usnadňují tvůrci práci, ale pokud se nepohlídá výběr respondentů, jejich výsledky mohou být diskutabilní. Internetové dotazníky se dají respondentům poslat přes email nebo formou internetového prohlížeče. Tento typ dotazníku je rychlá a cenově dostupná varianta zjišťování. Dotazník se nejčastěji využívá v oborech jako je psychologie nebo sociologie.

Pro tento výzkum byla zvolena metoda zjišťování formou internetového anonymního dotazníku, který byl vytvořen skřze stránku Survio. Ten byl následně odeslán zaměstnancům firmy přes email, který si každý mohl zobrazit před odkaz uvedený v emailu. Tato varianta byla pro sběr dat nejvhodnější z několika důvodů. Každý zaměstnanec, který byl ochoten odpovídat, si mohl vyhradit čas na vyplnění podle svého uvážení a nebylo nutné dotazník vyplnit ve chvíli osobní přítomnosti tvůrce. Pro tvůrce dotazníku je to jedna z nejrychlejších, nejspolehlivějších a nejsnadnějších cest, jak se dostat k odpovědím od určité skupiny lidí. Dotazník byl zcela anonymní, tudíž mohli být respondenti upřímní. Při metodě papírového dotazníku někteří respondenti nejsou tolik upřímní a neposkytují tolik informací, protože se osobně setkávají s tvůrcem dotazníku a mají menší pocit anonymity.

Úvod dotazníku představoval důvod sběru odpovědí, účel celé práce, mé představení a následovaly jednotlivé otázky. První skupina otázek se zaměřovala na základní informace o respondentech. Další část dotazníku se zaměřovala na osobní zkušenosti respondentů se sociálně patologickými jevy a zkoumala jejich spokojenost v současné organizaci, ve které pracují. Poslední část dotazníku se zaměřovala na konkrétní návrhy respondentů, jejich nápady a připomínky, ze kterých byly následně sestaveny jednotlivé kroky k možné prevenci sociálně patologických jevů.

### **Výběr respondentů**

Výběr respondentů byl zaměřen především na diverzitu mezi zaměstnanci. Mezi respondenty byli jak muži, tak ženy různého věku a různého postavení ve firmě. Respondenti byli z řad vedoucích pracovníků, řadových zaměstnanců i zaměstnanců na zkrácený úvazek. Tato metoda byla zvolena z důvodu

různorodého pohledu na tuto problematiku a zda je tato problematika registrována i mezi zaměstnanci, kteří na pracovišti netráví hodně času.

### **Výzkumné otázky**

**VO 1: Se základní terminologií sociálně patologických jevů na pracovišti se setkalo méně než 50 % respondentů.**

Termín mobbing není v české společnosti velmi známý, často bývá do češtiny překládán jako šikana. Šikana je vnímána jako problematika, která se týká pouze dětí a dospívajících. Mezilidské vztahy však mohou být problémové i řadách dospělých jedinců. Problematika sociálně patologických jevů bývá velmi často opomíjena, a to také vzhledem k absenci zákona proti mobbingu v České republice.

**VO 2: Více jak 40 % respondentů si uvědomuje, že se ve svém pracovním životě setkalo s nějakým druhem sociálně patologických jevů.**

Sociálně patologické jevy mohou nastat v jakékoliv společnosti, kde dochází k pravidelnému střetu více osob. Hlavní příčinou těchto jevů je mobber, tedy člověk, který chce z nějakého důvodu ublížit druhé osobě. V pracovním prostředí se na každodenní bázi setkává více osob. Dá se předpokládat, že vztahy na pracovišti nemusí být vždy jen pozitivní. Někteří lidé si však v mnoha případech neuvědomují, že se v určité situaci jedná právě o probíhající sociálně patologický jev.

**VO 3: Pro zlepšení vztahů na pracovišti a prevenci sociálně patologických jevů je důležité pravidelné setkání s vedoucím a posilování vztahů v týmu.**

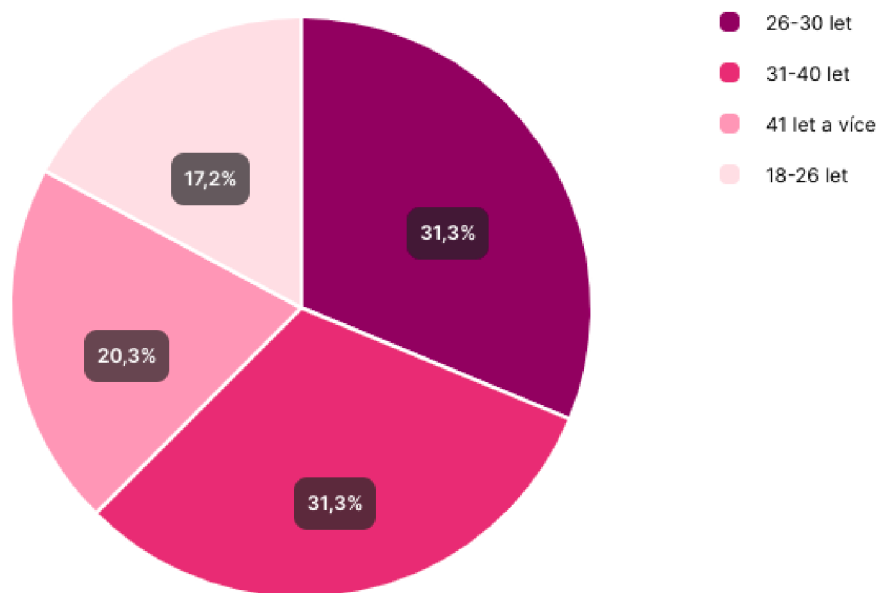
K účinné prevenci sociálně patologických jevů napomáhá pravidelný kontakt s vedoucím pracovníkem. Pokud vedoucí zná svůj tým a dokáže v rámci své práce práce vyhodnocovat rizika a hrozby, k problémům dochází méně často. Zaměstnanci poté mohou sdělovat své připomínky

## **6.2 Vyhodnocení výsledků dotazníkového šetření a jejich interpretace**

Následující kapitola obsahuje všechny otázky, které byly obsažené v dotazníkovém šetření, společně s komentářem ke každé z nich. U uzavřených otázek jsou přiloženy také grafy, které ukazují procentuální zastoupení odpovědí u každé otázky. Z výsledků, které jsou získány z dotazníkového šetření,

je v následující kapitole sestaveno preventivní opatření k eliminaci sociálně patologických jevů.

## 1. Kolik Vám je let?

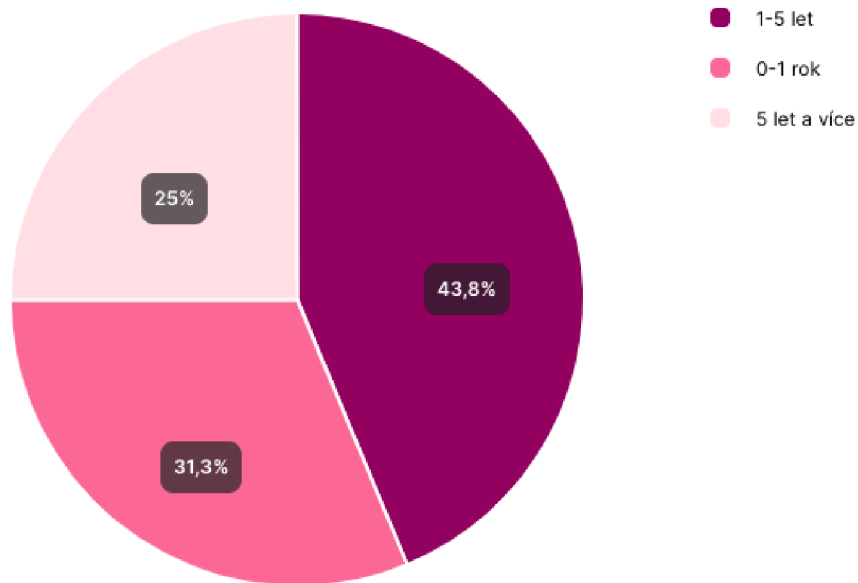


**Graf č. 1 podíl respondentů dle věku**

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

První graf ukazuje procentuální zastoupení dotazovaných osob podle věku. Ze 100 % dotazovaných zde můžeme vidět totožné zastoupení u dvou věkových skupin. Více jak 31,3 % zaměstnanců je ve věku 26-30 let a 31-40 let. Následují respondenti, jejichž věk je 41 let a více a poslední věkovou skupinou je 18-26 let. Z této skupiny je konkrétně 17,2 % respondentů. Mezi dotazovanými je určitá věková diverzita, která zajišťuje různý pohled na problematiku sociálně patologických jevů. V odpovědích se promítají různé zkušenosti respondentů, které jsou právě díky věkové diverzitě odlišné.

## 2. Jak dlouho pracujete ve svém současném zaměstnání?



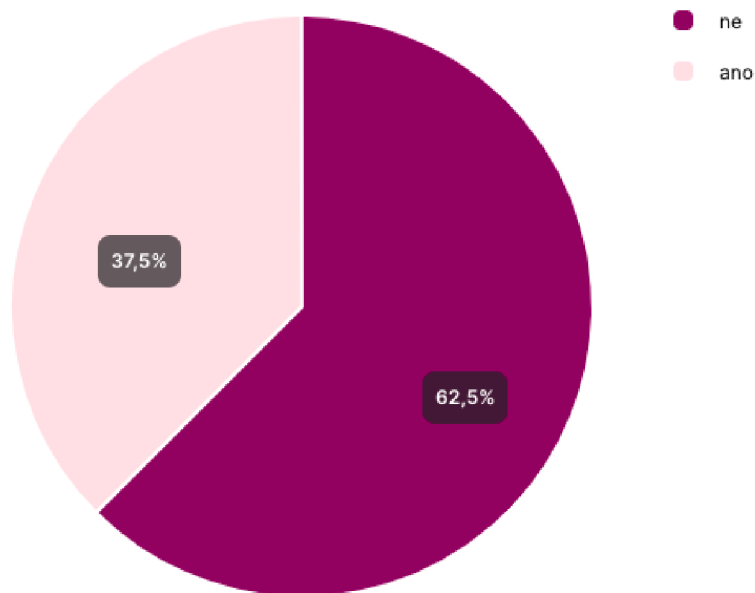
**Graf č. 2 jak dlouho jsou respondenti v současné firmě zaměstnáni**

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Druhá otázka dotazníku má za cíl zjistit, jak dlouho jsou respondenti zaměstnanci této organizace. Procentuálně je nejvíce dotazovaných, tedy 43 % respondentů, ve firmě 1-5 let. Druhá nejčastější skupina dotazovaných je zaměstnána méně než jeden rok a 25 % dotazovaných je zaměstnancem firmy 5 let a více. Tato firma v současné podobě působí na trhu přes 10 let a proto výsledky ukazují, že většina z respondentů jsou v organizaci zaměstnáni poměrně krátkou dobu.



### 3. Setkal/a jste se někdy s pojmy jako mobbing, bossing či staffing?

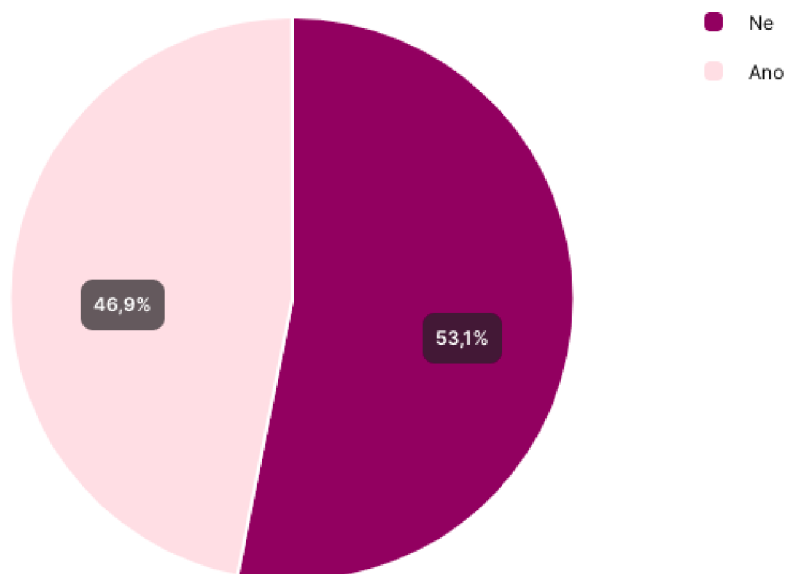


**Graf č. 3 informovanost o terminologii sociálně patologických jevů**

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Třetí otázka dotazníku měla za cíl zjistit informovanost respondentů ohledně základní terminologie sociálně patologických jevů. Z výsledků je patrné, že se s pojmy jako mobbing, bossing či staffing, nesetkalo velké množství respondentů. 37,5 % dotazovaných, se s alespoň jedním z těchto pojmů už v minulosti setkalo. Celkově se z výsledku dá určit, že laická společnost není o této problematice dostatečně informována.

#### 4. Setkal/a jste se někdy ve svém zaměstnání se sociálně patologickými jevy? (jakákoliv forma šikany)

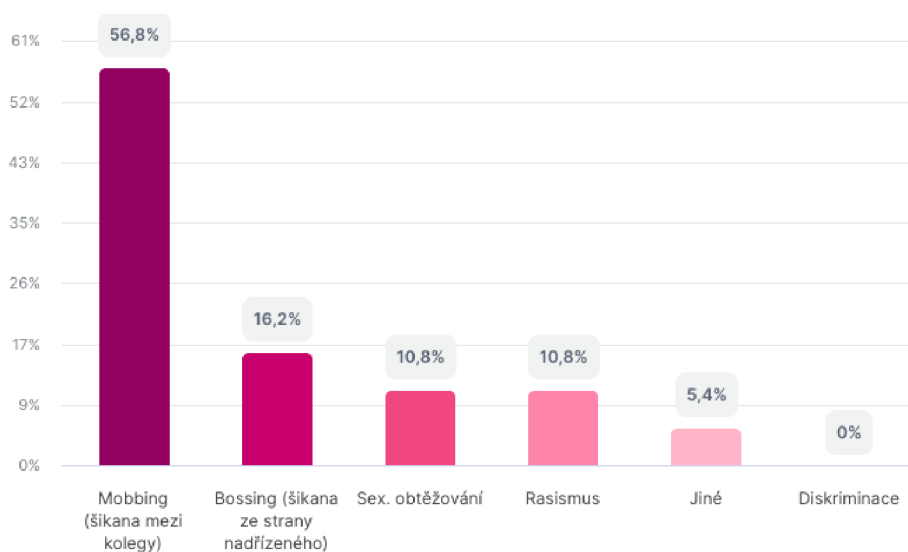


**Graf č. 4 setkání respondentů se sociálně patologickými jevy na pracovišti**

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Čtvrtý graf ukazuje, kolik procent respondentů se již za svůj pracovní život setkalo se sociálně patologickými jevy. Téměř 50 % respondentů ve svém současném, či předešlém zaměstnání, nějakou formou sociálně patologického jevu zažilo. Buď pouze jako svědek, nebo samotná oběť. Výsledek ukazuje skutečnost, že je problematika tohoto nežádoucího chování velmi častá a případy nejsou výjimkami. 53,1 % respondentů se s patologickými jevy na pracovišti buď nikdy nesetkali, chování svých kolegů nevyhodnotili jako sociálně patologické chování anebo nemají dostatečnou znalost o této problematice.

## 5. Pokud ano, o jaký jev se konkrétně jednalo?

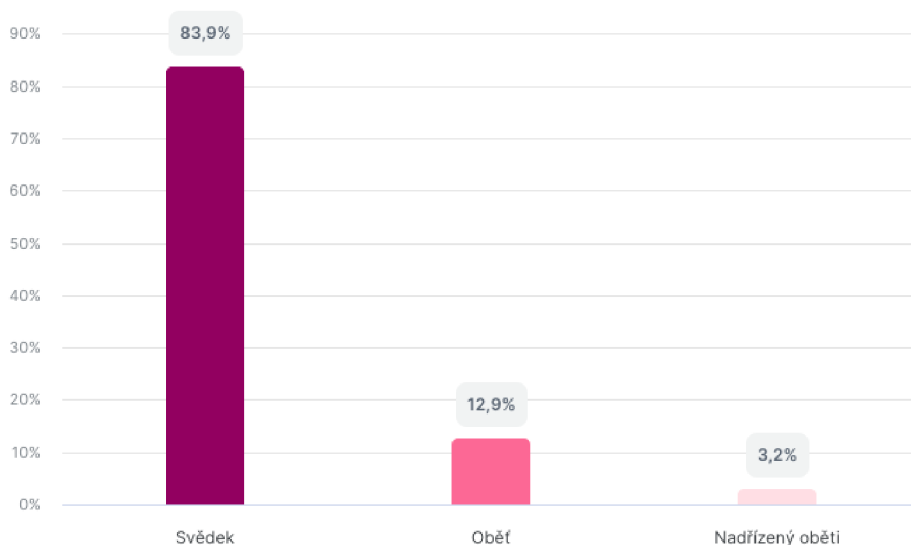


**Graf č. 5 konkrétní jevy, se kterými se respondenti setkali**

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Následující graf ukazuje nejčastější druhy sociálně patologických jevů, se kterými se respondenti ve svých zaměstnáních setkali. Nejčastějším druhem je mobbing, tedy jakákoliv forma šikany, která se odehrává mezi kolegy. Druhý nejčastější jev, který respondenti označili, konkrétně 16,2 % je bossing. Konkrétně 6 respondentů zažilo, nebo se stalo svědkem teroru ze strany nadřízeného ke svému podřízenému. Dalšími zmíněnými je sexuální obtěžování (10,8 %) a rasismus (10,8 %). Dotazovaní měli také možnost své vlastní odpovědi v rámci varianty jiné. V této možnosti respondenti nejčastěji uváděli jednotlivé formy kyberšikany.

## 6. V jaké roli jste byl/a pokud jste se setkal/a s nějakým ze sociálně patologických jevů?

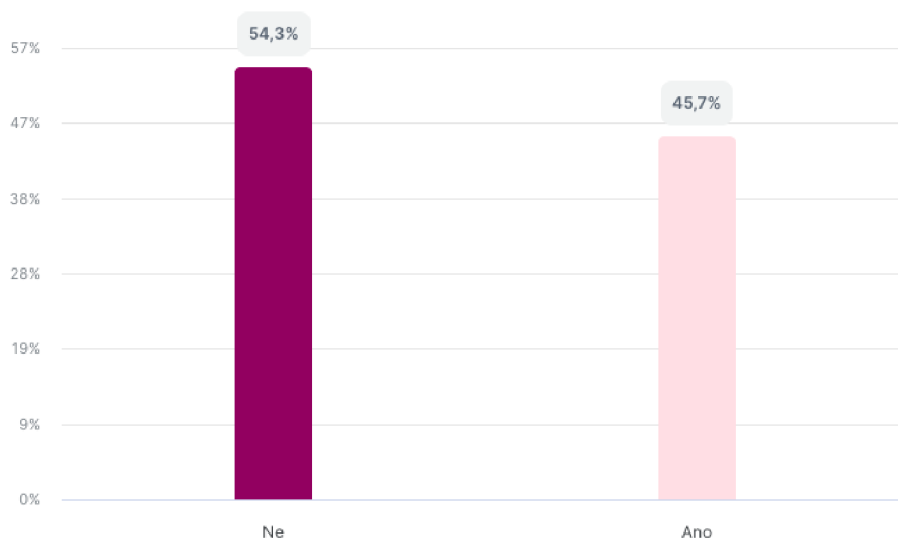


**Graf č. 6 role respondentů při setkání se sociálně patologickými jevy**

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Šestá otázka navazuje na otázku předešlou, a to, jestli se respondenti setkali ve svém pracovním životě s nějakým ze sociálně patologických jevů. Tato otázka už zjišťuje konkrétnější informace o případech a sice, v jaké roli byl respondent/respondentka, pokud se s nějakým jevem setkal/setkala. Nejvíce dotazovaných bylo v této situaci jako svědek problému, konkrétně 83,9 % z nich. Z 64 respondentů se ukázalo, že 4 z nich, tedy 12,9 %, se v minulosti stali obětí sociálně patologických jevů. S minimální četností se objevila i třetí možnost odpovědi a to role nadřazený oběti.

## 7. Pokud jste se setkal/a s nějakým sociálně patologickým jevem, bylo to ve Vašem současném zaměstnání?

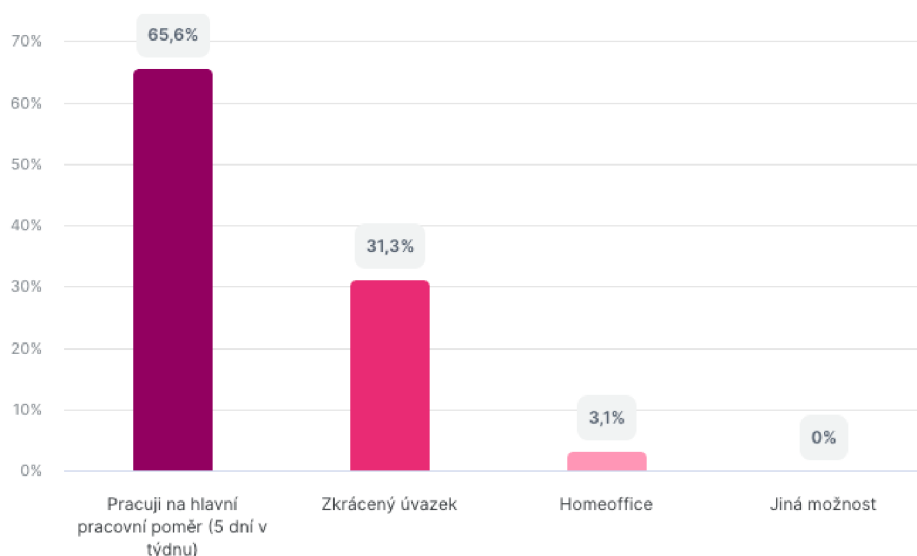


**Graf č. 7 setkání se sociálně patologickými jevy v současném zaměstnání**

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Jelikož se výzkum zaměřuje na konkrétní organizaci, je důležité zjistit, zda byla zkušenost respondentů právě z této organizace. Graf č. 6 znázorňuje, že 45,7 % dotazovaných zažilo příklad sociálně patologického jevu v této organizaci. Tyto případy mohou být jak z minulosti, tak z přítomnosti. Vzhledem k tomu, že se jedná o pobočku s téměř 100 zaměstnanci, je pravděpodobné, že zde bude docházet ke sporům a různým neshodám. 54,3 % respondentů, tudíž většina, se s touto problematikou setkalo někdy v minulosti, v předešlém zaměstnání.

## 8. Jak často jste fyzicky přítomen/přítomna ve Vašem zaměstnání?

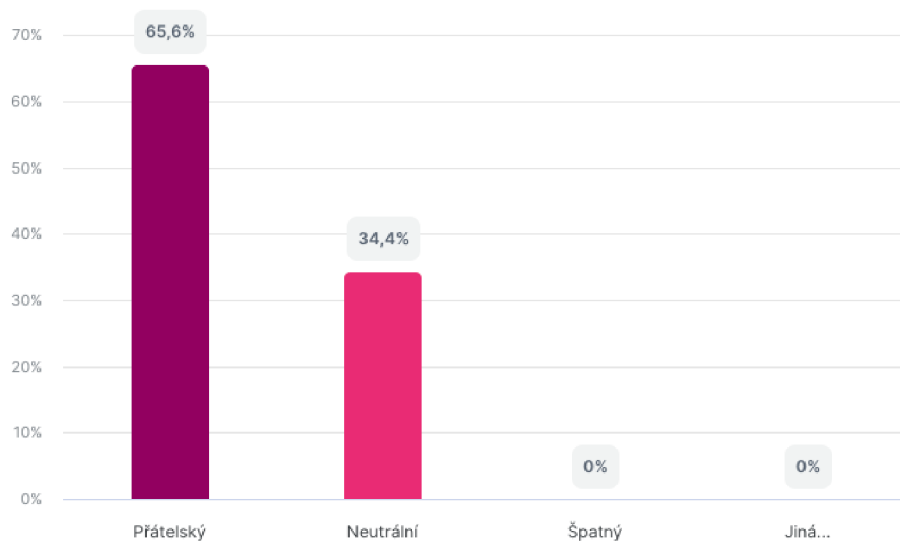


**Graf č. 8 fyzická přítomnost respondentů na pracovišti**

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Otázka č. 8 měla za cíl zjistit, jakým způsobem jsou v organizaci pracovníci zaměstnaní a jak často tráví svůj čas fyzicky na pracovišti. Tato otázka ukázala, že většina zaměstnanců (65,6 %) pracuje na hlavní pracovní poměr, tedy 5 dní v týdnu, a tráví na pracovišti spoustu času. 31,3 % respondentů zde pracuje na zkrácený úvazek a 2 zaměstnanci pracují na homeoffice a fyzicky tráví na pracovišti minimum času. Z toho vyplývá, že většina zaměstnanců se setkává velmi často.

## 9. Jak byste popsal/a vztahy na Vašem pracovišti?

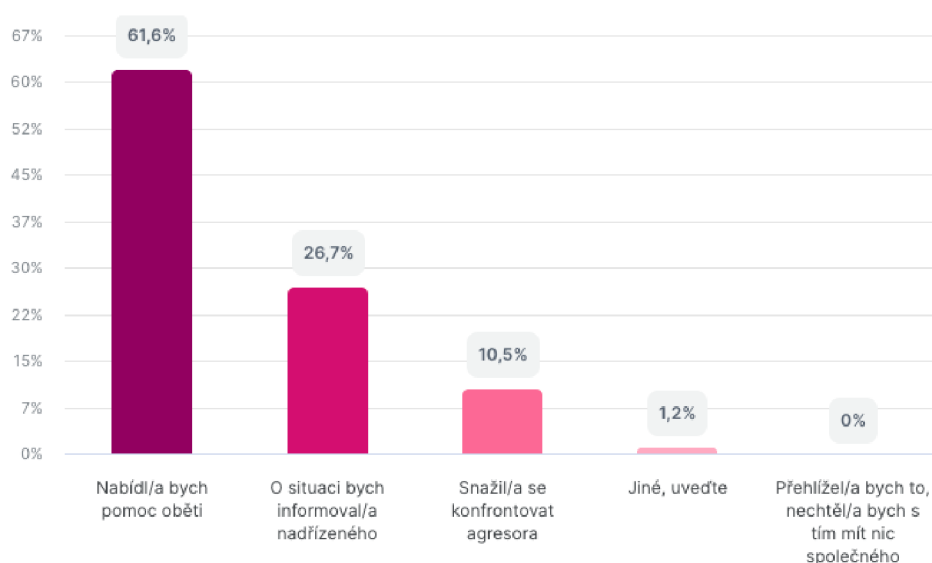


**Graf č. 9 popis vztahů na pracovišti**

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Devátý graf ukazuje, jak zaměstnanci vnímají vztahy na pracovišti. Ukazuje, jak se mezi ostatními spolupracovníky cítí a jak by tento vztah nazvali. 65,6 % dotazovaných by tyto vztahy popsalo jako přátelské. Zbytek dotazovaných, 34,4 %, tyto vztahy vnímají jako neutrální. Nikdo z dotazovaných nezvolil možnost špatných vztahů, takže by se dalo říci, že se na pracovišti zaměstnanci cítí se svými kolegy dobře.

## 10. Jak byste se choval/a v případě, že byste se ocitl/a jako svědek sociálně patologického jevu?



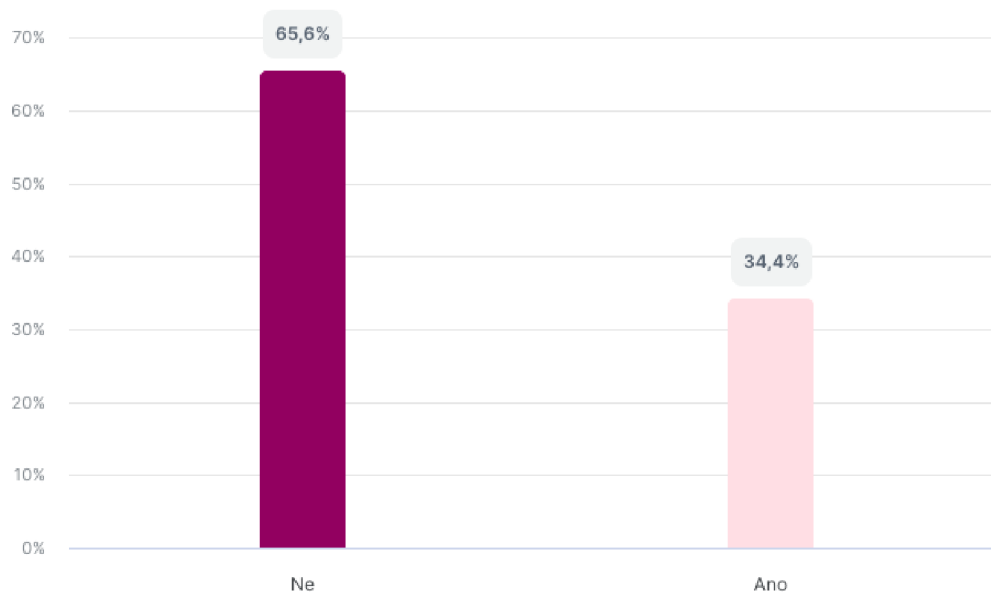
**Graf č. 10 zachování respondentů v případě výskytu sociálně patologických jevů**

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Otázka 10. se zaměřovala na případ, kdy si měli respondenti představit situaci, že se ocitnou jako svědek jednoho ze sociálně patologických jevů. Měli se rozhodnout, jak by se pravděpodobně v dané situaci chovali. U této otázky mohli respondenti zvolit jednu nebo více odpovědí. Většina, tedy 61,6 % respondentů odpovědělo, že by především nabídli pomoc oběti. 26,7 % zvolilo možnost informovat nadřízeného, a 10,5 % by se snažilo konfrontovat agresora. Mezi možnostmi byl také prostor pro jinou možnost odpovědi než z výše uvedených. Tuto možnost využil jeden respondent, který uvedl, že by záleželo na konkrétní situaci, a že takto teoreticky dokáže odpovědět, ale v praxi se stává, že velké procento problém opravdu přehlíží, jelikož se bojí agresora, nebo s problémem nechce mít nic společného. V tomto případě nikdo z respondentů tuto možnost nezvolil, ale v praxi se s tímto přístupem jednotlivé organizace často setkávají.



## 11. Byla jste při nástupu do zaměstnání seznámen/a s etickým kodexem firmy?

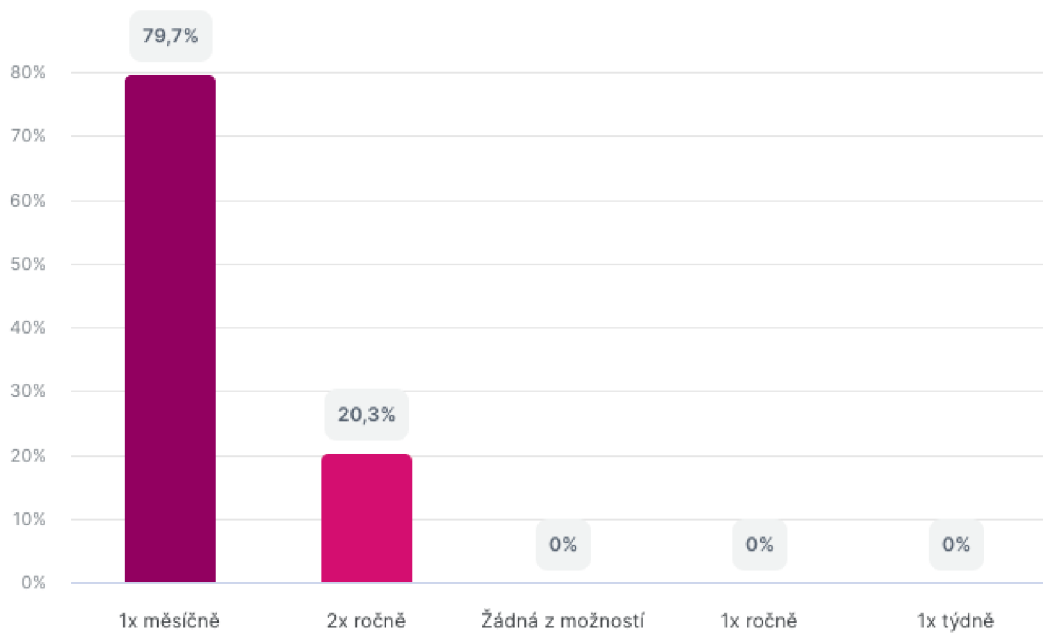


**Graf č. 11 seznámení s etickým kodexem v zaměstnání**

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Graf 11. ukazuje výsledky otázky, která měla pouze 2 možnosti odpovědi. Otázka se zaměřovala na fakt, zda byli zaměstnanci seznámeni s etickým kodexem firmy již při integraci do nového zaměstnání. Z výsledků je patrné, že velké procento respondentů, 65,6 %, se s etickým kodexem setkalo buď po delší době v zaměstnání anebo vůbec. Tento výsledek ukazuje velký potenciál v následné prevenci proti sociálně patologickým jevům. Pokud se toto téma bude řešit již na začátku pracovního poměru zaměstnance, je zde možnost, že bude sociálně patologických jevů ubývat.

## 12. Jak často dostáváte prostor k osobnímu setkání s Vaším vedoucím, při kterém máte možnost řešit individuální připomínky?

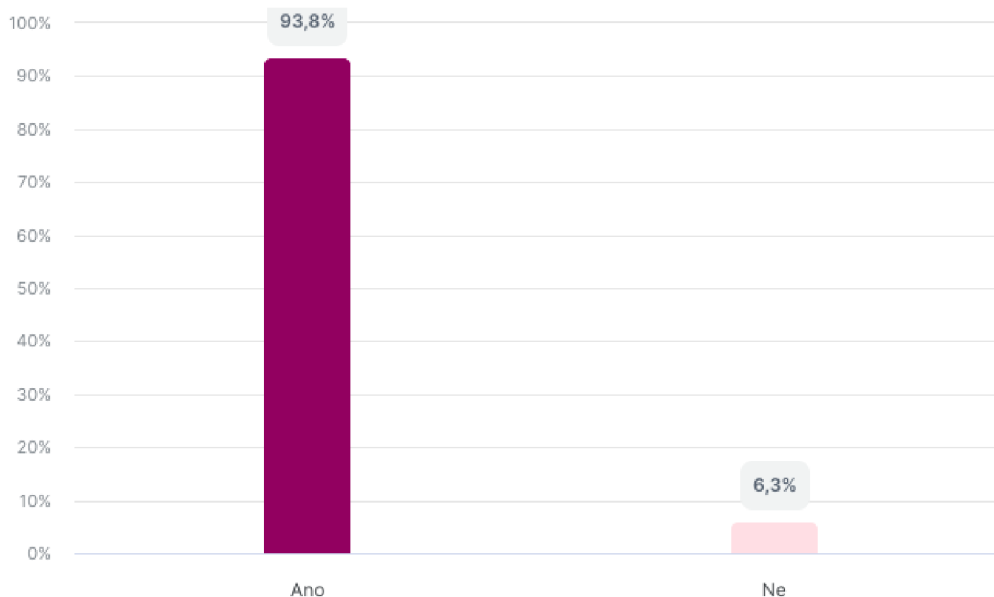


**Graf č. 12 frekvence osobního setkání s vedoucím zaměstnancem**

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Jedním z nejdůležitějších vztahů na pracovišti je vztah se svým vedoucím. Pokud je tento vztah dobrý, vede to k větší produktivitě zaměstnance a k celkově lepší atmosféře na pracovišti. V této organizaci se shodlo téměř 80 % respondentů na tom, že dostávají prostor k osobnímu setkání se svým vedoucím 1x měsíčně. 20,3 % respondentů poté odpovědělo 2x ročně. Z těchto výsledků vyplývá, že zaměstnanci dostávají od svého vedoucího prostor celkem často a hlavně pravidelně.

### 13. Máte možnost vyjádřit svůj názor?



**Graf č. 13 možnost vyjádření svého názoru v organizaci**

Zdroj: vlastní zpracování, 2022

Výsledky, které můžeme vidět v grafu č. 13 souvisejí s tím, jestli se zaměstnanci firmy cítí ve svém pracovišti dobře, a jestli mají pocit, že dostávají prostor k vyjádření svého osobního názoru. S tím souvisí i to, jestli se mají zaměstnanci komu svěřit. V případě sociálně patologických jevů je tento pocit velmi důležitý, protože každý by měl mít někoho, s kým svůj problém může sdílet. Pokud je na tento člověk součástí pracoviště, je to pro oběť velká výhoda. 93,8 % respondentů odpovědělo, že ano. Pouze 6,3 % zvolilo odpověď ne.

### 14. Jakým způsobem máte možnost vyjádřit svůj názor?

Čtrnáctá otázka navazovala na otázku předchozí, ve které dotazovaní odpovídali, zda mají pocit, že mohou ve svém zaměstnání vyjádřit svůj názor. Otázka byla otevřená a respondenti odpovídali jakým způsobem se jim dostává možnosti vyjádřit svůj názor. Většina z nich odpověděla, že mají pravidelná setkání se svým vedoucím pracovníkem, kde mimo pracovní připomínky řeší i osobní spokojenost v práci. V tomto případě záleží na osobním vztahu podřízeného

a nadřízeného. Celkem 22 respondentů dodalo, že firma sestavuje asi 2x ročně anonymní dotazník, ve kterém zaměstnanci mohou vyjádřit svůj názor.

### **15. Jak si myslíte, že by mohla firma sociálně patologickým jevům předejít?**

Poslední otázka byla také otevřená, a vybízela respondenty k jejich osobním návrhům na vhodnou prevenci sociálně patologických jevů. Tuto otázku jsem označila jako dobrovolnou, aby mohli respondenti dotazník dokončit i kdyby neměli žádný nápad. Mezi nejčastějšími odpověďmi bylo, aby se o problému mluvilo. Pokud už k sociálně patologickému jevu dojde, oběť by své pocity neměla nechávat uvnitř sebe. Měla by se s tím nejlépe svěřit svému vedoucímu pracovníkovi, psychologovi, kamarádovi nebo alespoň rodinnému příslušníkovi, který oběti poskytne alespoň psychickou podporu. S tím se pojí i další odpověď, která byla velmi častá. Respondenti zmiňovali slovo komunikace. Komunikace je nedílnou součástí dobrého fungování jakékoliv skupiny, proto by měla fungovat i v tomto případě, jak mezi kolegy, tak i s nadřízenými. Dalším bodem, který dotazovaní ve svých odpovědích řešili, byl bod integrace. Mělo by se již od začátku brát na vědomí možnost tohoto výskytu, a každý zaměstnanec by měl vědět, komu se v tomto případě svěřit. Teambuildingy již od nástupu zaměstnance byly také častou odpovědí. Teambuildingy napomáhají skupině lépe fungovat dohromady. Celkově by se měla firma zaměřit na posilování vztahů mezi kolegy.

### 6.3 Návrh preventivních opatření

<b>1. Integrace nového zaměstnance</b>
<b>2. Spolupráce mezi vedením a ostatními členy týmu</b>
<b>3. Pravidelná školení</b>
<b>4. Pravidelné teambuildingy</b>
<b>5. Možnost psychologa, anonymní schránka</b>
<b>6. Závěrečné hodnocení</b>

**Tabulka č. 1 jednotlivé kroky návrhu prevence sociálně patologických jevů**

**Zdroj: vlastní zpracování, 2022**

1. Prvním bodem, který je při návrhu preventivních opatření velmi důležitý, je samotná integrace nového zaměstnance. Při nástupu do zaměstnání, by měl být zaměstnanec integrován a školen jak na fyzickou bezpečnost a ochranu zdraví při práci, tak na bezpečnost duševní. Důležitým krokem je seznámení s etickým kodexem firmy. Ten zaměstnancům ukazuje chování, které je na pracovišti žádoucí. Měl by se tak tedy chovat nový zaměstnanec, a zároveň by měl takové chování očekávat od zbylých zaměstnanců. Aby se těmto problémům předešlo, mělo by už v rámci integrace proběhnout seznámení s kompetentním pracovníkem, který se těmito problémy zabývá.
2. Stěžejním krokem k bezproblémovému chodu oddělení na pracovišti je spolupráce mezi zaměstnanci, jejich vedoucími a managementem podniku. Každá taková skupina by měla mít nastavené jak týmové, tak individuální cíle. K dobrému vztahu mezi zaměstnancem a jeho vedoucím, napomáhají pravidelná setkání, při kterých se kromě pracovních záležitostí mohou řešit také ty osobní. Zaměstnanec se má, v případě problému, komu svěřit, a v zájmu vedoucího by mělo být případný problém co nejdříve rozpoznat a začít řešit. Cílem manažera by mělo být co nejlépe

stmelit kolektiv. Tomu napomáhají pravidelná setkání celého týmu. Výhodou dobrého kolektivu je snadnější nastavování společných cílů, při kterých dostanou zaměstnanci možnost ke své vlastní realizaci a zůstanou tak více motivovaní. Další výhodou je snadnější a transparentnější řešení konfliktů, které mohou nastat. Stmelený kolektiv, který je zvyklý na vzájemnou spolupráci, dokáže k problému lépe přistoupit.

3. Krok, který následuje se zabývá školením. Každá organizace by měla svým zaměstnancům nabízet různá, a hlavně pravidelná a aktualizovaná školení. Pokud nemá organizace kompetentního pracovníka, který by mohl školení vést, může pozvat externí firmu, která se konkrétním problémem zabývá. V České republice existuje mnoho organizací, které se zabývají školením firem na různou problematiku, která se na pracovišti může vyskytnout.
4. Jedním z nejdůležitějších bodů k eliminaci sociální patologie, je schopnost týmu spolupracovat. V tomto kroku by se měla firma zaměřit na pravidelné teambuildingy jednotlivých týmů v organizaci, ale i celého kolektivu. K přátelskému kolektivu napomáhá nějaká aktivita mimo pracovní prostředí, při které zaměstnanci poznávají kolegy v jiných situacích než při řešení pracovních záležitostí.
5. Aby se zaměstnanci cítili ve svém zaměstnání bezpečně a měli pocit, že se mají komu svěřit, mělo by být již od začátku nastaveno, komu se může zaměstnanec svěřit. V některých organizacích to může být vedoucí pracovník, psycholog, nebo v některých případech využívaný externí zaměstnanec. Často využívanou formou je také anonymní skříňka, která má na pracovišti své místo a každý, kdo se se svým problémem nebo připomínkou nechce svěřit nikomu osobně, tam může svůj poznatek vhodit na papíře. Tuto schránku má vždy na starost nějaký zaměstnanec, který se posléze snaží problém vyřešit.
6. Bod, na který by se určitě nemělo zapomínat, je konstruktivní zpětná vazba po skončení jednotlivých kroků celého procesu. Aby celý proces mohl fungovat, měla by organizace dávat prostor svým zaměstnancům doplnit jednotlivá školení, navrhnout vylepšovací proces apod.

## Závěr

Tématem této práce bylo velmi citlivé a závažné téma, se kterým se ve svém životě setkalo velké množství lidí a může se s ním setkat každý z nás. Z této práce je patrné, že se sociálně patologické jevy na pracovišti objevují velmi často, a je to proto velmi aktuální téma. Mobbing a jiné formy sociálně patologických jevů mají dopad jak na samotnou oběť, její psychické či fyzické zdraví, ale také na celkovou produktivitu zaměstnanců v dané organizaci. Cílem této bakalářské práce bylo zjistit informovanost laické veřejnosti o těchto jevech. Dále osobní zkušenosti respondentů vybrané organizace a především sestavení preventivních opatření, které by mohli pomoci k eliminaci sociálně patologických jevů.

Práce se skládá ze dvou částí. V teoretické části se práce zabývá interpretací pojmů jako je mobbing, bossing, či staffing, které jsou pro toto téma stěžejní. Dále se práce zaměřuje na jiné druhy sociálně patologických jevů, jako je třeba kyberšikana, diskriminace nebo sexuální obtěžování. Práce se zabývá příčinami a důsledky těchto jevů a popisuje typy mobberů, kteří nejčastěji sociálně patologické jevy začínají. V práci je dále kapitola, která se zaměřuje na situaci této problematiky v České republice. Konkrétně na absenci zákona, který by mobbing přímo zakazoval. Poslední kapitola se věnuje popisu prevence sociálně patologických jevů.

Empirická část se zabývá zjišťováním povědomí o sociálně patologických jevech mezi respondenty vybrané organizace. Metoda, kterou jsem se rozhodla využít pro empirickou část, je anonymní dotazník, který jsem vytvořila pomocí internetové stránky Survio, která se na tyto dotazníky zaměřuje. Dotazník jsem následně rozeslala zaměstnancům vybrané firmy a ti mi následně na otázky odpovídali a navrhovali vhodná preventivní opatření k eliminaci těchto jevů. Z téměř 100 zaměstnanců můj dotazník vyplnilo 64 z nich. Zeptala jsme se zaměstnanců vybrané organizace na jejich předešlé zkušenosti se sociálně patologickými jevy na pracovišti, na jejich názor a pohled. Z dotazníkového šetření jsem se dozvěděla např. to, že nejčastější formou sociálně patologických jevů, se kterými se respondenti setkali, je mobbing v různých formách. Informovanost o terminologii sociálně patologických jevů je podprůměrná. Většina z respondentů se s termíny mobbing, bossing či staffing nikdy předtím neseťkali. Podle odpovědí je v této

organizaci mezi pracovníky většinou přátelská či neutrální atmosféra. Žádný z respondentů nehodnotí vztahy na pracovišti jako špatné. Celkově se se sociálně patologickými jevy setkalo velké množství respondentů. Nejčastěji byli v roli svědků, ale i mezi respondenty tohoto dotazníku byli oběti těchto jevů. Dotazovaní mi také pomohli při vytvoření návrhu preventivního opatření, které by měla firma dodržovat. Tato prevence by měla začít již při integraci nového zaměstnance. Vedoucí pracovník by měl se svým týmem co nejvíce, ale hlavně pravidelně, spolupracovat. Docílí tím toho, že bude svoje podřízené znát, a bude lépe předpovídat situace, které mohou na pracovišti nastat. Dalším důležitým bodem je spolupráce zaměstnanců mezi sebou. Toho se dá docílit teambuildingama nebo společnou účastí na školeních. Zaměstnanec by měl vědět, kam se v případě potřeby ve firmě obrátit. Závěrem prevence je důležitá zpětná vazba zúčastněných a pravidelná úprava celého preventivního plánu.

Tato práce pro mě měla velký přínos. Téměř polovina respondentů odpověděla, že se s nějakým z těchto jevů na pracovišti již v minulosti setkala. Je proto důležité, aby na to byla společnost připravená, a tyto jevy eliminovala a podchycovala co nejdříve. Je také velmi důležité, aby společnost pracovala s preventivními opatřeními, a aby byla co nejvíce otevřená případnému řešení problému při jejich výskytu na pracovišti.



## Seznam literatury

BEŇO, Pavel. *Šarmantní násilníci: antimobbingová příručka*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0938-6.

CAKIRPALOGLU, Panajotis, Jan ŠMAHAJ, Simona CAKIRPALOGLU a Martin ZIELINA. *Šikana na pracovišti v České republice: teorie, výzkum a praxe*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-5080-3.

CURRY, Lynne. *Beating the Workplace Bully: A Tactical Guide to Taking Charge Paperback*. AMACOM Books, 1. edition (January 1, 2016). ISBN-13: 978-0814436882.

ČECH, Tomáš. *Mobbing jako negativní fenomén v prostředí základních škol: škola a zdraví pro 21. století*, 2011. Brno: Masarykova univerzita ve spolupráci s MSD, 2011. ISBN 978-80-210-5448-6.

ČERNÁ, Alena. *Kyberšikana: průvodce novým fenoménem*. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4577-0.

DUFFY, Maureen & SPERRY, Len. *Mobbing: Causes, Consequences, and Solutions*. Oxford University Press; 1st edition (February 3, 2012) ISBN-13: 978-0195380019.

FEHLAU, Eberhard G. *Konflikty v práci: jak se vypořádat s konfliktními situacemi a lidmi*. Praha: Grada, c2003. Poradce pro praxi. ISBN 8024705338.

FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. *Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. 2., rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2014. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5046-0.

HIRIGOYEN, Marie-France. *Psychické násilí v rodině a v zaměstnání*. Praha: Academia, 2002. ISBN 80-200-0994-9.

HUBINKOVÁ, Zuzana. *Psychologie a sociologie ekonomického chování*. 3., aktualiz., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2008. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1593-3.

KELNAROVÁ, Jarmila a Eva MATĚJKOVÁ. *Psychologie: pro studenty zdravotnických oborů*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3270-1.

KOPECKÝ, Kamil. *Rizikové formy chování českých a slovenských dětí v prostředí internetu*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4861-9.

KRATZ, Hans-Jürgen. *Mobbing – jak ho rozpoznat a jak mu čelit*. 1. vyd. Praha: Management Press, NT Publishing, s.r.o., 2005. 131 s. ISBN 80-7261-127-5.

KRAUS, Blahoslav. *Sociální deviace v transformaci společnosti*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2015. ISBN 978-80-7435-575-2.

PINDEŠ, Miroslav. *Prevence násilí a zvládání krizové situace na pracovišti: praktická studijní příručka*. Praha: ČMKOS, 2012. ISBN 9788087306086.

RŮŽIČKOVÁ, Julie. *Bossing na jehlách: o kobrách, kudlankách a jiné havěti v práci*. Praha: DK, 2021. ISBN 978-80-907765-7-9.

SVOBODOVÁ, Lenka. *Nenechte se šikanovat kolegou: mobbing – skrytá hrozba*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 108 s. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-2474-4.

## **Elektronické zdroje**

Acoso laboral: soluciones para detectar y gestionar el mobbing [online] [citováno 2.9. 2022] Dostupné z: <https://day.io/es/blog/acoso-laboral-soluciones-detectar-gestionar-mobbing/>.

Diskriminace – manuál pro pracovníky institucí [online] [citováno 11.11. 2022] Dostupné z: <https://docplayer.cz/376696-Diskriminace-manual-pro-pracovniky-instituci.html>.

Tackling workplace bullying. International Journal of Workplace Health Management. [online] [citováno 1.11. 2022] Dostupné z: <https://armgpublishing.com/wp-content/uploads/2020/04/2-1.pdf>.

Hostigamiento y acoso sexual en el ámbito laboral [online] [citováno 18.9. 2022] Dostupné z: [https://salud.edomex.gob.mx/isem/docs/comite\\_etica/capacitacion/hostigamiento\\_acoso\\_sexual.pdf](https://salud.edomex.gob.mx/isem/docs/comite_etica/capacitacion/hostigamiento_acoso_sexual.pdf).

Mobbing, Bullying, and Harassment: A Silent Dilemma in the Workplace. [online] [citováno 11.11. 2022] Southern Illinois University Carbondale. Shelton, T. L., 2011. Dostupné z: [http://opensiuc.lib.siu.edu/gc\\_rp/149](http://opensiuc.lib.siu.edu/gc_rp/149).

Mobbing in the workplace [online] [citováno 28.8. 2022] Dostupné z: <https://www.setfords.co.uk/2022/01/14/mobbing-in-the-workplace-your-questions-answered/>.

Mobbing [online] [citováno 26.8. 2022] Dostupné z: <https://zsbozp.vubp.cz/mobbing>  
The Mobbing Encyclopaedia, Leymann, 1996 [online] [citováno 15.9. 2022]. Dostupné z: <https://www.leymann.se/English/frame.html>.

Prevalence and Forms of Workplace Bullying Among Health-care Professionals in Cyprus: Greek Version of “Leymann Inventory of Psychological Terror” [online] Zachariadou, T., Zannetos, S., Chira, S. E., Gregoriou, S., & Pavlakis, A., 2017, [citováno 12.8. 2022] Dostupné z: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2093791116301433>.

Workplace Mobbing and the Role of Human Resources Management [online] [citováno 11.9. 2022] Dostupné z: [http://doi.org/10.21272/bel.4\(1\).17-34.2020](http://doi.org/10.21272/bel.4(1).17-34.2020).

## Seznam obrázků

Graf č. 1 podíl respondentů dle věku.....	30
Graf č. 2 jak dlouho jsou respondenti v současné firmě zaměstnáni.....	31
Graf č. 3 informovanost o terminologii sociálně patologických jevů .....	32
Graf č. 4 setkání respondentů se sociálně patologickými jevy na pracovišti .....	33
Graf č. 5 konkrétní jevy, se kterými se respondenti setkali.....	34
Graf č. 6 role respondentů při setkání se sociálně patologickými jevy .....	35
Graf č. 7 setkání se sociálně patologickými jevy v současném zaměstnání.....	36
Graf č. 8 fyzická přítomnost respondentů na pracovišti.....	37
Graf č. 9 popis vztahů na pracovišti .....	38
Graf č. 10 zachování respondentů v případě výskytu sociálně patologických jevů .....	39
Graf č. 11 seznámení s etickým kodexem v zaměstnání .....	40
Graf č. 12 frekvence osobního setkání s vedoucím zaměstnancem .....	41
Graf č. 13 možnost vyjádření svého názoru v organizaci .....	42

## Seznam tabulek

Tabulka č. 1 jednotlivé kroky návrhu prevence sociálně patologických jevů.....	44
Zdroj: vlastní zpracování, 2022 .....	44

## **Seznam příloh**

Příloha 1 Dotazník.....	53
-------------------------	----

## **Příloha 1 Dotazník**

Sociálně patologické jevy

Dobrý den,

jmenuji se Sára Teichmannová a jsem studentkou 4. ročníku ŠKODA AUTO Vysoké školy. Právě píši bakalářskou práci s názvem „Sociálně patologické jevy na pracovišti a jejich prevence“. Z tohoto důvodu bych Vás ráda požádala o vyplnění internetového dotazníku, který se zabývá tímto tématem. Dotazník je zcela anonymní a jeho účel je pouze ke zpracování praktické části mé bakalářské práce. Mým cílem je zjistit informovanost a osobní zkušenosti respondentů s těmito jevy. Předem děkuji za Váš čas a vyplnění dotazníku.

1. Kolik Vám je let?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- 18-25 let
- 26-30 let
- 31-40 let
- 41 let a více

2. Jak dlouho pracujete ve svém současném zaměstnání?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- 0-1 rok
- 1-5 let
- 5 let a více

3. Setkal/a jste se někdy s pojmy jako mobbing, bossing či staffing?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- ano
- ne

4. Setkal/a jste se někdy ve svém zaměstnání se sociálně patologickými jevy? (jakákoliv forma šikany)?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- Ano
- Ne

5. Pokud ano, o jaký jev se konkrétně jednalo?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu nebo více odpovědí

- Mobbing (šikana mezi kolegy)
- Bossing (šikana ze strany nadřízeného)
- Sexuální obtěžování
- Rasismus
- Diskriminace
- Jiné, uveďte

6. V jaké jste byl/a roli, když jste se setkal/a s nějakým ze sociálně patologických jevů?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu nebo více odpovědí

- Oběť
- Svědek.
- Nadřízený oběti

7. Pokud jste se setkal/a s nějakým sociálně patologickým jevem, bylo to ve Vašem současném zaměstnání?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu nebo více odpovědí

- Ano
- Ne

8. Jak často jste fyzicky přítomen/přítomna ve Vašem zaměstnání?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- Pracuji na hlavní pracovní poměr (5 dní v týdnu)
- Zkrácený úvazek
- Homeoffice
- Jiná možnost

9. Jak byste popsali/a vztahy na Vašem pracovišti?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- Přátelský
- Neutrální
- Špatný
- Jiná...

10. Jak byste se zachoval/a v případě, že byste se ocitl/a jako svědek sociálně patologického jevu?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu nebo více odpovědí

- Přehlížel/a bych to, nechtěl bych s tím mít nic společného
- Nabídl/a bych pomoc oběti
- O situaci bych informoval/a nadřízeného
- Snažil/a bych se konfrontovat agresora
- Jiné, uveďte

11. Byl/a jste při nástupu do zaměstnání seznámen/a s etickým kodexem firmy?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- Ano
- Ne

12. Jak často dostáváte prostor k osobnímu setkání s Vaším vedoucím, při kterém máte možnost řešit individuální připomínky?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- 1x týdně
- 1x měsíčně



- 1x ročně
- 2x ročně
- Žádná z možností

13. Máte možnost vyjádřit svůj názor?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- Ano
- Ne

14. Jakým způsobem máte možnost vyjádřit svůj názor?

Napište jedno nebo více slov...

15. Jak si myslíte, že by mohla firma sociálně patologickým jevům předejít?

Napište jedno nebo více slov...

## ANOTAČNÍ ZÁZNAM

<b>AUTOR</b>	Sára Teichmannová		
<b>STUDIJNÍ PROGRAM/OBOR/SPECIALIZACE</b>	Specializace Řízení lidských zdrojů		
<b>NÁZEV PRÁCE</b>	Sociálně patologické jevy na pracovišti a jejich prevence		
<b>VEDOUcí PRÁCE</b>	PhDr. Ingrid Matoušková, Ph.D.		
<b>KATEDRA</b>	<b>KRLZ – Katedra řízení lidských zdrojů</b>	<b>ROK ODEVZDÁNÍ</b>	<b>2022</b>
<b>POČET STRAN</b>	56		
<b>POČET OBRÁZKŮ</b>	13		
<b>POČET TABULEK</b>	1		
<b>POČET PŘÍLOH</b>	1		
<b>STRUČNÝ POPIS</b>	<p>V každé skupině lidí může docházet v nějakým sporům. Na pracovišti je velmi časté, že spolu lidé nemusí dobře vycházet. Může se jednat o drobné konflikty, ale i větší spory. Pokud na určitém oddělení dojde k mobbingu, je nutné se k této situaci postavit a začít ji okamžitě řešit. Toto téma jsem si vybrala proto, že je velmi aktuální a dříve nebo později se bude týkat nás všech. Dle dostupných článků, publikací a rozhovorů je zřejmé, že se se sociálně patologickými jevy setkala velké procento populace. Cílem práce bylo komplexní shrnutí základních pojmů, které se týkají patologických jevů na pracovišti a následně analýza těchto jevů ve vybrané společnosti. Výsledkem bakalářské práce je vytvoření preventivního plánu organizace.</p>		
<b>KLÍČOVÁ SLOVA</b>	Mobbing, bossing, prevence, sociálně patologické jevy, šikana		

## ANNOTATION

<b>AUTHOR</b>	Sára Teichmannová		
<b>FIELD</b>	Specialization Human Resources Management		
<b>THESIS TITLE</b>	Socially pathological phenomena in the workplace and it's prevention		
<b>SUPERVISOR</b>	PhDr. Ingrid Matoušková, Ph.D.		
<b>DEPARTMENT</b>	KRLZ - Department of Human Resources Management	<b>YEAR</b>	2022
<b>NUMBER OF PAGES</b>			
	56		
<b>NUMBER OF PICTURES</b>			
	13		
<b>NUMBER OF TABLES</b>			
	1		
<b>NUMBER OF APPENDICES</b>			
	1		
<b>SUMMARY</b>	<p>In any group of people can be some kind of disputes. It is very common in the workplace that people may not get along well. It may be minor conflicts, but also larger disputes. If mobbing occurs in a particular department, it is necessary to confront this situation and begin to address it immediately. I have chosen this topic because it is very topical and it will concern all of us. According to available articles, publications and interviews, it is clear that a large percentage of the population has encountered socially pathological phenomena. The aim of the work was a comprehensive summary of basic concepts relating to pathologies in the workplace and then analysis of these phenomena in the chosen company. The result of the bachelor's thesis is the creation of a preventive plan of organization.</p>		
<b>KEY WORDS</b>	Mobbing, bossing, prevention, social pathological phenomena, bullying		