

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

**MAGISTERSKÉ KOMBINOVANÉ
STUDIUM**

2012 – 2014

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Lucie Beckelová

Šikana na pracovišti

Praha 2014

Vedoucí diplomové práce: Mgr. Alena Dvořáková

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

**MASTER COMBINED (PART TIME)
STUDIES**

2012 - 2014

DIPLOMA THESIS

Lucie Beckelová

Bullying in the workplace

Prague 2014

The Diploma Thesis Work Supervisor: Mgr. Alena Dvořáková

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 14. 3. 2014

Lucie Beckelová

Poděkování

Chtěla bych poděkovat Mgr. Aleně Dvořákové, vedoucí mé diplomové práce, za ochotu a podporu, kterou mi projevila, když jsem práci zpracovávala. Nemohla jsem si vybrat lepší vedoucí.

Anotace

Diplomová práce se zabývá šikanou na pracovišti. Rozebírá základní pojmy, které se týkají šikany na pracovišti, jako mobbing, bossing, staffing a sexuální harašení. Celá práce je dále věnována pouze mobbingu. Rozebírá znaky mobbingu, taktiky agresora, kdo může být obětí a kdo agresorem, dále rozebírá fáze, příčiny, důsledky a jak se mobbingu bránit. V praktické části se díky dotazníkovému šetření zjišťuje pohled obyvatelstva na šikanu na pracovišti, a jaké s ní mají obyvatelé zkušenosti.

Klíčové pojmy

Agresor, mobbing, oběť, pracoviště, šikana, vedoucí pracovník, zaměstnanec, zaměstnání, zaměstnavatel.

Annotation

This thesis deals with bullying in the workplace. It discusses the basic concepts relating to bullying in the workplace, such as mobbing, bossing, staffing and sexual harassment. The whole work is paid only mobbing. It analyzes the characteristics of mobbing tactics aggressor, who may be a victim and who the aggressor, further analyzes phase, causes, consequences and how to prevent mobbing. In the practical part, thanks to the questionnaire survey finds public view on bullying in the workplace and what it should residents experience.

Key words

Aggressor, bullying, director, employee, employer, employment, mobbing, victim, workplace.

OBSAH

ÚVOD	8
1 ŠIKANÁ	10
1.1 Co můžeme považovat za šikanu	10
2 FORMY ŠIKANY NA PRACOVÍŠTI	12
2.1 Mobbing	12
2.2 Bossing	14
2.3 Staffing.....	15
2.4 Sexuální harašení.	15
3 CHARAKTERISTIKA MOBBINGU	16
3.1 Nejčastější taktiky	16
3.2 Kdo může být obětí	16
3.3 Kdo může být pachatelem	17
4 VÝVOJOVÉ FÁZE MOBBINGU	18
4.1 Fáze první: Nevyřešený konflikt	18
4.2 Fáze druhá: Psychoteror dostává zelenou	19
4.3 Fáze třetí: Do hry vstupuje šéf	22
4.4 Fáze čtvrtá: Vyloučení oběti	23
5 PŘÍČINY MOBBINGU	25
5.1 Proč vzniká mobbing	25
5.2 Nejrizikovější pracoviště.....	26
6 DŮSLEDKY MOBBINGU	28
6.1 Důsledky pro oběť	28
6.2 Důsledky pro organizaci	29
7 JAK SE BRÁNIT MOBBINGU	31
7.1 Prevence	31
7.2 Řešení.....	31
7.3 Právní úprava týkající se šikany na pracovišti	32
8 PRAKTICKÁ ČÁST	34
8.1 Výzkumná metoda	34
8.2 Dotazník.....	36
8.3 Vyhodnocení praktické části	40
ZÁVĚR	53
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	57
SEZNAM OBRÁZKŮ	58

ÚVOD

Šikana na pracovišti je v poslední době velice rozšířený pojem. Ale i když je tato problematika stále více častá, skutečností je, že se o ní moc nemluví. V dnešní době není lehké sehnat stabilní zaměstnání, které by ještě navíc člověka bavilo. Lidé se honí za úspěchem a penězi a nekoukají na to, jak udržet dobré vztahy s kolegy nebo s vedoucími pracovníky. Každý zaměstnanec se určitě za život setká se šikanou v zaměstnání, ať už jako oběť, přihlížející nebo bohužel i jako agresor.

K výběru tohoto tématu jsem se rozhodla kvůli svým zkušenostem v bývalém zaměstnání, kdy se dle mého názoru mohlo jednat o mobbing. Díky jedné slečně, která se nesmířila s faktem, že je někdo lepší, než ona, jsem přišla o zaměstnání já a přede mnou také další dvě kolegyně. Bohužel se nedalo nijak bránit. Teď už vím, že jsem měla jednat jinak, protože přijít o dobrou práci kvůli takovému člověku není dobré. Kdybych měla dříve více informací o mobbingu a o tom, jak se mu bránit, určitě bych jednala jinak.

Lidé se kvůli neinformovanosti o výskytu tohoto jevu a o možnostech obrany spíše stáhnou do sebe a myslí si, že se vše vyřeší „samo“. Nebo pokud se člověk rozhodne odejít ze zaměstnání, nic tím nevyřeší. Pokud bude utíkat před problémy, spíše tím posílí agresorovu touhu po ubližování dalším. A navíc, v dnešní době, kdy nikdo nemá jisté stabilní zaměstnání, si ani člověk nemůže dovolit, měnit každou chvíli zaměstnání za jiné.

V teoretické části bych se chtěla věnovat základním pojmům, aby bylo jasné, co vůbec znamená samotná šikana. Dále pak, že rozdělujeme šikanu na pracovišti na mobbing, bossing, staffing a sexuální harašení. Důležité je porozumět, co přesně tyto pojmy znamenají.

Zbytek teoretické části je zaměřen už jen na mobbing, protože je to asi nejznámější forma šikany na pracovišti.

Důležité je vysvětlit znaky mobbingu, nejčastější taktiky, které agresori používají, dále pak to, kdo může být obětí a kdo je naopak takový typický agresor.

Neméně důležité je vysvětlení fází mobbingu, příčin, důsledků a jak se šikaně na pracovišti bránit.

Praktickou částí se mapují názory českého obyvatelstva pomocí dotazníku. Výsledky dotazníkového šetření použiji k ověření hypotéz, které jsem si stanovila:

Hypotéza č. 1

Předpokládám, že alespoň 60% respondentů má alespoň představu o tom, co znamená pojem mobbing.

Hypotéza č. 2

Předpokládám, že alespoň 30% respondentů zažilo šikanu na pracovišti na vlastní kůži.

Hypotéza č. 3

Předpokládám, že 50% respondentů není spokojeno se vztahy na pracovišti.

Hypotéza č. 4

Předpokládám, že 80% respondentů nikdy nebyla informována zaměstnavatelem o tom, jak se bránit mobbingu.

Cílem této diplomové práce je získat ucelený pohled na šikanu na pracovišti a díky tomu zjistit dostatek informací, jak se například bránit, kdyby byla potřeba se někdy v budoucnu s tímto jevem potýkat.

TEORETICKÁ ČÁST

1 ŠIKANA

Kolář (2001, str. 17) uvádí, že šikana je všudypřítomná a může nás provázet po celý život. Začíná mezi sourozenci v rodině, může pokračovat ve školce, škole, v různých zájmových skupinách, na vojně, v zaměstnání, ale i v partnerských vztazích, dále v různých institucích a končí například při týrání seniorů v domově pro seniory.

Šikanu můžeme nazvat sociální nemocí společnosti, díky jejímž důsledkům je poškozováno zdraví jednotlivce a skupin a tím i celé společnosti.

Jak uvádí Říčan a Janošová (2010, str. 135), slovo šikana pochází z francouzského slova *chicane*, což označuje obtěžování, týrání, pronásledování. U nás se slovo šikanou začalo používat v jiném smyslu, a to v tom smyslu, že se jím označoval nešvar, který se rozmohl v armádě v dobách povinné vojenské služby. Nově příchozí, kterým se říkalo bažanti, byli často krutě fyzicky týráni, ponižováni, zneužíváni a vydíráni ze strany služebně starších, kterým se říkalo mazáci.

Termín šikana bylo použito pražským psychiatrem Petrem Příhodou, když u nás jako první před listopadem 1989 veřejně promluvil o tom, o čem mnozí věděli, ale mlčeli, protože se jednalo o tabu a v socialistické armádě se skutečnost, že zde existovalo něco takového, nesměla přiznat.

Říčan a Janošová poukazují na to, že praktiky, které se užívaly v armádě, napodobují už mnoho let učni, hlavně v internátech. Něco podobného můžeme také vidět mezi vězni, kdy nově příchozí je „na uvítanou“ surově zbit. Tento nově příchozí se může stát otrokem, který musí spoluvězňům sloužit.

Bohužel je šikana jev stále se rozšiřující, ať už ve věznicích, ve školách nebo v zaměstnání.

1.1 Co můžeme považovat za šikanu

Dle Říčana a Janošové (2010, str. 21) šikanou nazýváme chování, kdy jedinec ubližuje někomu, kdo se nemůže nebo neumí bránit. Většinou se o šikaně mluví tehdy, pokud se toto jednání opakuje. V některých velmi závažných případech ale může jít i pouze o jednorázové jednání, kdy hrozí opakování.

Šikana se může objevit mezi těmi, kteří jsou ve stejném postavení, ve vztahu podřízený k nadřízenému a naopak, kdy nadřízený šikanuje podřízeného.

Šikanu můžeme dělit na šikanu přímou a nepřímou. Přímá šikana v sobě zahrnuje násilí všeho druhu, kdy jde o působení bolesti, kopání, bití, pálení a podobně, dále jde o ponižující tělesnou manipulaci, kdy je oběť nucena se obnažit nebo sníst či vypít něco odporného. Dále se mezi přímou šikanu řadí brání a poškozování osobních věcí. Toto chování zákon označuje za loupež. Další přímou šikanou je podle Říčana a Janošové (2010, str. 22) slovní napadání nadávkami, posměchem nebo urážkami a také zotročování, kdy oběť dělá něco ponižujícího pod pohrůzkou násilí.

Nepřímá šikana zahrnuje sociální izolaci, kdy není oběť brána na vědomí, je vyřazena z kolektivu, nemluví se s ní. Nepřímá šikana se často kombinuje s přímou šikanou.

Pro šikanu je zásadní to, že se člověk nemůže či není schopen bránit.

2 FORMY ŠIKANY NA PRACOVÍŠTI

Jak uvádí Hirigoyen (1998, str. 59), k šikaně na pracovišti už jistě docházelo v dobách minulých, ale v poslední době se tento jev rozšiřuje. Například psychické týrání, které se vyskytuje již dlouhá léta, se rozšířilo až kolem 90. let tak, že bylo identifikováno jako jev, který poškozují pracovní prostředí, snižuje produktivitu a podporuje absentérství v práci.

Šikana na pracovišti vzniká nebolestivým způsobem a je velmi zákeřně šířitelná. Nejdříve se osoby, kterých se šikana týká, nechtějí urážet nebo se hádat pro nic za nic a berou tak šikanování na lehkou váhu. Těchto neshod nadále přibývá a stupňují se v průběhu dlouhého období do nepřátelského a ponižujícího zacházení.

Jedinec, kterého se šikana týká, sice není přímo ohrožen smrtí, ale přesto mu hrozí vážné následky. Jedinec ztrácí sám sebe, domů se vrací vyčerpaný, nemá na nic chuť a je velmi těžké ho z tohoto stavu dostat.

Každá pracovní skupina jistě zažije nějaký konflikt, ale pokud se nejedná o dlouhodobý stav a navíc po tomto konfliktu následuje omluva, nedá se mluvit o šikaně. Pokud se ale jedná o opakované činy, kdy je člověk ponižován, jedná se o destruktivní proces. Jakmile se šikana objeví, připomíná stroj, který může vše svým chodem rozdrtit, pokud je uveden do chodu. Lidé, kteří šikanují, se vyznačují nelidskostí, bezcitností a nelítostností. Pokud šikaně někdo přihlíží, raději se drží zpět, aby také neměl problémy.

Po nějaké době, kdy šikana trvá, se může u aktéra šikany i oběti šikany objevit fobický projev. Jakmile aktér vidí svou oběť, vyvolá to v něm vztek a agresi a jakmile oběť uvidí aktéra šikany, dostane strach.

Vedení bohužel raději nic nechce vidět. Tento problém se začne řešit, až pokud na sebe oběť nějak viditelně upozorní (např. pláč, nervový záchvat) nebo pokud je velice často v pracovní neschopnosti.

2.1 Mobbing

Kratz (2005, str. 15) je názoru, že i když k šikaně určitě docházelo už v dobách minulých a na pracovišti se také děly situace, které se od šikany stupňovaly až po

agresivní teror, toto chování dostalo svůj název teprve v posledních letech. Získalo snadno zapamatovatelný název: mobbing.

Pojem mobbing je odvozen z anglického slovesa to mob, což znamená napadat, utlačovat, urážet nebo se na někoho vrhat. Tento pojem poprvé použil rakouský etolog Konrad Lorenz, který se zabýval studiem chování zvířat, a tímto pojmem označoval útok zvířecí tlupy na vetřelce.

Za zmínku stojí podle Beňa (2003, str. 7) také německý autor Peter- Paul Heinemann, který pojem mobbing použil v roce 1972 ve spojení s agresivním chováním dětí na školním dvoře, kdy tyto děti dokázaly dohnat svým chováním své spolužáky až k sebevraždě.

Heinz Leymann ve své praxi lékaře a psychologa pozoroval zejména pacienty s komunikačními a vztahovými problémy na pracovišti ve Švédsku, kde žil. Díky tomuto pozorování tak poznal, jak to chodí ve švédských firmách. Pozorováním zjistil, že v mnoha případech se jako „útočící smečka“ chovali hlavně pracovníci firmy ke svému kolegovi. Díky tomuto autorovi se pojem mobbing začal velmi frekventovaně používat.

Slovem mobbing se podle Beňa (2003, str. 8) označuje nedostatečná schopnost komunikovat, nedostačující osobnost, arogance, závist, způsoby chování a jednání, které nejsou společensky únosné, neschopnost řešit konflikty. Může se jednat o situace, kdy kolegové, nadřízení nebo i podřízení pomlouvají a vylučují z kolektivu svého kolegu, podřízeného nebo nadřízeného. Další situace může být, pokud je člověku přidělován například nesplnitelný úkol nebo úkol, který neodpovídá profesi. Pokud někdo zadržuje informace, které potřebuje člověk ke své práci, může jít také o mobbing. Prvním krokem může být snaha o to, aby se zabránilo člověku vykonávat dobře svou práci. Aby se ale mohlo hovořit o mobbingu, musí jít o opakující se pravidelné akce. Charakteristické je pro mobbing nestejněměrné nebo nespravedlivé rozložení sil, kdy může jít také o situaci, kdy je většina proti jednomu.

Mobbingem se také podle Kratze (2005, str. 16) označuje řada negativních komunikativních jednání, kterých se může dopouštět jedinec nebo několik osob vůči člověku po delší dobu, která musí být nejméně půl roku nebo alespoň jedenkrát týdně. Cílem těchto jednání je zamezení oběti mobbingu mezilidskou komunikaci, snížení

spolupráce s obětí mobbingu na minimum a zablokování sociálních vazeb. Pachateli jde hlavně o to, aby se oběť nakonec stáhla sama a opustila sama od sebe pracovní místo.

Krazt (2005, str. 18) také uvádí, že někdy může mobbing vyvolat nízká morální úroveň nebo negativní lidské vlastnosti jako například závist, antipatie, žárlivost a rivalita. Mnoho firem má v dnešní době příznivé klima pro vznik mobbingu. Je to způsobeno tím, že mezi zaměstnanci vládne velká konkurence a rivalita, protože si v dnešní době nikdo není jistý svým pracovním místem. Strach o zaměstnání je podporován poznámkami typu, že nikdo není nenahraditelný nebo že na jeho místo čeká dalších 100 zájemců.

2.2 Bossing

Pojem bossing je, jak uvádí Beňo (2003, str. 10), ze všech pojmů, týkajících se šikany na pracovišti, nejmladší. Jako první s tímto pojmem přišel norský autor S. Kile, který takto označoval šikanu ze strany vedoucích a jako první na tento jev upozornil.

Někdy se můžeme setkat také s označením Rufmord, což pochází z německých slov Mord, což znamená vražda a Ruf, což je pověst a do češtiny se dá přeložit jako „zdraví poškozující vedení“.

Dle Krätze (2005, str. 16) mají vedoucí pracovníci hlavně v úmyslu poslušnost nebo přizpůsobení podřízeného. V krajních případech může jít o přímou snahu o vypuzení podřízeného z jeho pracovního místa. Tyto útoky jsou také nazývány jako „mobbing shora“.

Obrázek 1: Šikana na pracovišti



Zdroj: http://www.recourse.cz/mobbing_a_bossing.htm

Vedoucí pracovník může mít k šikaně různé důvody. Může to být například žárlivost na schopného pracovníka nebo strach o svou pozici. Proto vykonává tlak na podřízeného, může podřízenému přidělovat nevhodné, příliš náročné a nesplnitelné úkoly. Může jít i o izolaci podřízeného, která se projevuje například v tom, že podřízený není zván na porady a tudíž neví o důležitých rozhodnutích.

2.3 Staffing

Tímto slovem se označuje šikana, která je prováděna podřízenými směrem k nadřízenému. Jsou to útoky zaměstnanců na vedoucí pracovníky, kdy je cílem úplné zničení vedoucího pracovníka nebo celého vedení a personální a podnikové politiky.

2.4 Sexuální harašení

Velmi závažná a často velmi podceňovaná forma mobbingu se sexuální povahou mezi muži a ženami, která je také nazývána jako sexuální obtěžování na pracovišti. Většinou se jedná o obtěžování žen, ale můžeme se setkat i s případy, kdy ženy obtěžují muže nebo jsou obtěžováni lidé se stejným pohlavím. Jedná se o pokořování často a po delší dobu obscénními poznámkami a činy.

Nejčastěji jsou oběťmi těchto činů ženy ve věku 20 - 30 let, protože ještě nemají stálé pracovní místo a také ženy, které se snaží prosadit proti mužům, protože například pracují ve sféře, kde dominují muži.

Pachatelé si své oběti nevybírají z důvodu zájmu, ale proto, aby demonstrovali svou převahu.

Nejčastějšími pachateli jsou muži ve věku mezi 40. a 50. rokem, kteří mají stálou pracovní pozici.

3 CHARAKTERISTIKA MOBBINGU

3.1 Nejčastější taktiky

Jak uvádí Huberová (1995, str. 24), dá se říci, že ženy šikanují odlišně, než muži.

Ženy volí aktivní formy šikanování, zatímco muži se spíše oddávají metodám pasivním. Mezi typické formy ženské šikany patří například posmívání se kolegyni kvůli postavě nebo vzhledu, dále může jít o šíření informací, aniž by si ověřily informace, pomlouvání za zády, narážek na něco, co nikdy nekonkretizují a také může jít o neustálé přerušování, kdy oběť mluví a tak nemá nikdy možnost dokončit větu.

Muži spíše volí ignorování, upozorňování na slabé stránky oběti, shazování, vyhrožování, znepokojování cynickými poznámkami a také může jít o rozdělování pracovních povinností, které mohou být pod úroveň oběti.

3.2 Kdo může být obětí

Obětí mobbingu se může stát každý. Podle psychologa práce dr. Martina Resche, typická oběť neexistuje. Dále říká, že mobbing se týká normálních lidí, jak žen, tak mužů. Je ale pravda, že ve větším nebezpečí jsou lidé, kteří se nějakým způsobem odlišují od ostatních.

Zvláště ohroženou osobou může dle Huberové (1995, str. 21) být:

- Osamocená- Jde o osoby, které pracují v odvětví, kde je větší počet osob opačného pohlaví. Pokud jde o ženy, jde o zaměstnání, na které bylo dříve nahlíženo jako na čistě mužské povolání a ženy zde musí bojovat s předsudky a nepřátelstvím. U mužů jde o stejnou věc, ale není tak častá.
- Nápadná- I když to dnešní doba ukazuje jinak, pokud se někdo liší od ostatních, tomu hrozí, že bude označen za outsidersy. Jde například o lidi s tělesným handicapem, jiným dialektem nebo o cizince. Ohrožené mohou být i svobodné matky.
- Úspěšná- Osoba, která byla dříve u všech kolegů oblíbená, se po povýšení někdy stává obětí závistivců, kteří by sami rádi toto místo získali. Snaží se zasahovat do práce povýšené osoby a očerňovat ji před ostatními. Ilse Jahreová, konzultantka pro management z Tübingenu říká, že osoby, které do práce

přinesou „nový vítr a svěží mysl“ se stávají často terčem útoků. Oproti tomu osoby, které se přizpůsobují a jsou lhostejní, se nemusí takovýchto útoků obávat.

- Nová- Mělo by být samozřejmostí, že pokud do zaměstnání nastoupí někdo nový, mělo by se k němu přistupovat se sympatiemi a nezaujatě, aby se mu co nejvíce ulehčil nový start. Tak tomu ale bohužel nebývá. Pokud se nový pracovník může prezentovat něčím novým, co ho odlišuje od zbytku zaměstnanců, objeví se výhrady a závist.

3.3 Kdo může být pachatelem

Stejně tak, jako nejde přesně definovat typickou oběť mobbingu, nemůžeme definovat ani typického pachatele mobbingu. Rozlišit pachatele mobbingu můžeme dle Huberové (1995, str. 23) takto:

- Strůjci- Jde o osoby, které stále vymýšlí nové útrapy pro oběť a ta si nemůže ani odpočinout. Může jít o samostatné jednání ale i o šikanování ve skupině. Tyto osoby jsou při šikanování určujícími činiteli.
- Náhodní pachatelé- Může jít o spor, který se může vyvinout z bezvýznamného konfliktu mezi dvěma účastníky. Dokud někdo z nich nezíská převahu, jde o vyrovnaný boj. Zde rozhoduje morální úroveň pachatele v tom, že se ještě může rozhodnout, zda bude v šikanování pokračovat nebo zda veškerého šikanování zanechá.
- Spoluúčastníci- Tuto skupinu můžeme rozdělit na dva druhy. Jde buď o osoby, které aktivně podporují jednoho či více strůjců tím, že tlačí oběť šikany do ústraní, například urážkami či posměšky nebo může jít o osoby, které se snaží problém nevidět, nechtějí se do této situace zatáhnout a tím přispívají k pasivnímu teroru. Tím na ně padá spoluzodpovědnost.

4 VÝVOJOVÉ FÁZE MOBBINGU

Jak ve své knize uvádí Kratz (2005, str. 22), šikana na pracovišti není žádná krátká záležitost ani nečekaná přírodní katastrofa. Jedná se o zdlouhavý a vysilující proces, který se vyznačuje svou délkou trvání. Jak uvádí rakouské statistické průzkumy, šikana trvá v průměru déle než 40,1 měsíce.

Podle vyhodnocení velkého počtu případů, které sestavili psychologové práce, má mobbing často čtyři vývojové fáze.

První fáze je taková, kdy se konflikt konstruktivně neřeší, druhá fáze znamená, že se systematicky vykonává psychický teror, třetí fází je reakce personálního vedení a ve čtvrté fázi je už oběť vyloučena z podnikového společenství.

Tyto fáze nelze aplikovat na každý případ mobbingu, jelikož průběh mobbingu mohou ovlivňovat různé faktory, jako například, když se šikanovaná osoba začne bránit ve druhé fázi nebo pokud se zaměstnanec, který je šikanován, někdo zastane. Jak uvádí Kratz (2005, str. 23), šikanované osobě také může pomoci změna pracovního prostředí, ale musí to být včas. Dalším faktorem může být také to, že personalisté nezavřou oči před problémem a tím tak nenastane třetí fáze. Pokud ve třetí fázi zakročí odpovědní pracovníci a přeloží, napomenou nebo propustí šikanující osobu, velice to šikanované osobě pomůže.

4.1 Fáze první: Nevyřešený konflikt

Pojem konflikt definoval Kratz (2005, str. 25) jako poruchu, která narušuje běžný chod práce a může člověka dočasně dezorientovat. Konflikt zapříčiňuje to, že jsou lidé ve stresu, v konfliktní situaci člověk nemůže být uvolněný ani veselý, protože se cítí v napětí a jednají pod tlakem. Konflikty se týkají stále více lidí a nelze je jen tak přejít, ale je potřeba je vyřešit.

Dle Kratze (2005, str. 27) nelze střetům zabránit, ani je zrušit. Musí se k nim přistupovat aktivně, aby se minimalizovaly negativní následky.

Na začátku vše začíná velice nenápadně. Beňo (2003, str. 45) uvádí, že může jít o neškodné legrácky a popichování, drobné neomalenosti, které znejistí škádlenou osobu, a tak se stane obětí jednoho nebo více kolegů. Jedná se o počátek konfliktu, který by se měl začít řešit, protože pokud si vše škádlená osoba nechá líbit, získávají

agresori převahu. Toto je chvíle, kdy končí legrace a proces mobbingu se rozvine do další fáze, kdy naplno vypukne.

Jak uvádí Huberová (1995, str. 35), na počátku je opravdu vždy konflikt, který je za normálních okolností jak v soukromém, tak pracovním životě někdy nevyhnutelný. Většina konfliktů je ale řešitelná a tím vede i k pozitivním změnám, ale pokud se konflikt nevyřeší nebo se vyřeší špatným způsobem, může to vést k dalším konfliktům.

Kratz (2005, str. 24) uvádí, že jako odpověď na otázku co spontánně napadne lidi při slovu konflikt, většina lidí odpoví nějakou negativní věc, jako například stres, rozčilení, hádka, napětí a podobně. Jen málo lidí uvádí, že jim konflikt pozitivně ovlivní žití, jako například novým řešením, rozdíly, změnou, diskuzí, smírem a podobně.

Většina lidí považuje konflikt za nepříjemný, protože si ho často spojí s nervovým vypětím, ztrácí při něm čas a energii. V pracovním životě je ale konflikt považován za normální. Rozdílné zkušenosti, představy, postoje a názory vytváří mnoho příležitostí ke konfliktům. Konflikty lze považovat za všudypřítomné, protože lidé mají odlišné potřeby a různé pohledy na věc.

Kratz (2005, str. 25) poukazuje na to, že pokud se konflikty řeší otevřeně, mohou vyjasnit atmosféru. Pokud jsou ale konflikty utulávány, spory se navyšují a dříve nebo později bude situace zničující. Proto je důležité, aby se lidé konfliktům nevyhýbali, ale aby se s nimi potýkali a byli schopni je co nejdříve rozpoznat, vyřešit a překonat.

Potěšující okolností je fakt, že většina nepříjemných situací, k nimž dochází jak v pracovních, tak v osobních vztazích, není natolik závažná, aby nutně přerostla v mobbing. Pokud tomu tak ale bohužel je, nastává druhá fáze.

4.2 Fáze druhá: Psychoteror dostává zelenou

Pokud se konflikt nevyřeší a pokračuje dál, mění se zákeřnosti v cílený psychický teror. Před do této doby oblíbeným kolegou se náhle objevují zdi a začíná být izolován od pracovního okolí. Nedořešený spor ustupuje do pozadí a později už si nikdo nevzpomene, jaké aspekty mobbing vyvolaly.

Šikanované osobě je připisována role oběti a začíná čelit nepřetržitým útokům agresora.

Huberová (1995, str. 35) uvádí, že utlačované osobě rapidně klesá sebevědomí, sebedůvěra, zhoršuje se psychický i fyzický stav a začínají se projevovat symptomy choroby. Kratz (2005, str. 28) dodává, že se u oběti začínají projevovat pocity strachu a izolace, čím dál častěji o sobě začíná pochybovat, dochází k projevům psychosomatických poruch.

Šikanovaná osoba se těmto tlakům snaží čelit krátkodobými absencemi, jako například nemocí, lázněmi, krátkodobým volnem, různými kurzy nebo studijním volnem. Při těchto absencích dojde pouze ke krátkodobému zotavení a po několika dnech v pracovním procesu se zase vše vrátí do starých kolejí, protože problémy nezmizí a šikanovaná osoba s sebou problémy nese stále.

Šikanovaná osoba začíná měnit své chování, kdy se z přátelské, otevřené, usměvavé osoby stane samotář a mrzout, který se uzavře do sebe a s nikým nechce komunikovat. Tímto chováním je brzy vyčleněn na okraj kolektivu a začíná se chovat tak, jak očekává agresor.

Mezi metody agresorů, které popsal Beňo (2003, str. 46), patří například odepření důležitých nebo dokonce zásadních informací oběti, dále ignorace. Další metodou může být vypouštění různých drbů o oběti, pokud například udělá nějakou chybu, agresori se jí vysmívají nebo ji parodují. Dále může být oběť zpochybňována, co se týká jejich odborných kompetencí, mohou jí být poskytnuty nepravdivé zprávy a zavádějící informace, může jí být anonymně vyhrožováno a podobně.

Kratz (2005, str. 28) uvádí, že utlačovaná osoba tak začne dělat chyby, které pro ni byly dříve netypické, což je pochopitelné, protože je pod velkým tlakem. Díky chybám, které dělá, mu kolegové přestanou věřit a začínají uvažovat nad tím, že by se bez něj obešli a že je pro ostatní spíše přítěží.

Agresor vymýšlí mnoho způsobů, jak šikanované osobě znepříjemnit pobyt v zaměstnání. Jeho fantazie a vynalézavost nezná mezí. Mezi hlavní způsoby znepříjemnění pobytu v zaměstnání patří:

- Poskytnutí oběti čím dál tím menší prostor ke svému názoru a vyjádření
- Nemožnost promluvy oběti s agresorem
- Nemožnost účastnit se porad, pracovních setkání nebo mítinků
- Odsunutí oběti do odlehlé kanceláře a tím i izolace
- Oběť se mění na nežádoucí osobu a nemůže se účastnit firemních akcí

- Zatajování informací, které jsou potřeba ke splnění úkolů
- Přerušování oběti během hovoru
- Náhlé nadávky a výkřiky na oběť
- Neustálé vtípky na účet oběti, ať už se jedná o její styl života, názory...
- Posmívání se oběti kvůli národnosti
- Agresor neustále hledá chyby a nedostatky na své oběti
- Obtěžování po telefonu- většinou anonymní
- Odepření kontaktu pomocí negativních gest a pohledů
- Izolace oběti- agresor nezdraví, neodpovídá na dotazy a pozdravy, ignoruje
- Postupné stranění kolegů
- Agresor zakazuje kolegům komunikovat s obětí
- Intriky za zády oběti
- Šíření pomluv na účet oběti a neustálé podporování pomluv
- Zesměšňování nějaké vady oběti
- Napodobování chůze a gest oběti, aby se zdůraznila jeho směšnost
- Snaha o vyprovokování oběti k neuváženému jednání
- Náhlé vyčítání dosud běžného chování, které bylo dosud tolerováno
- Neustálé zpochybňování profesní kvalifikace a odborné kompetence
- Přidělování úkolů, na které nemá oběť fyzické schopnosti
- Přidělování nesmyslných, urážlivých nebo dokonce rizikových prací
- Přidělování úkolů, které jsou předem nesplnitelné v zadaném čase
- Nebo naopak zbavení všech úkolů
- Přidělování stále nových úkolů, aby si oběť neměla šanci odpočinout
- Odepření jakékoliv podpory, v čase, kdy by se měla oběť zapracovat v nových činnostech
- Trest pro kolegy, kteří se rozhodnou zastat oběti
- Pokud se oběť dostaví na smlouvenou schůzku, nechává ji agresor čekat
- Hodnocení pracovního výkonu je prováděno nesprávným způsobem
- Znemožnění řádného vyřízení úkolů kvůli zapření příslušných dokumentů důležitých pro splnění úkolu
- Agresor maže nebo mění soubory v počítači

- Rozesílání anonymních informací partnerovi oběti o údajných milostných aférách v zaměstnání
- Odepření jakéhokoliv vnitropodnikového vzdělávání
- Zpochybnění nebo neakceptování jakékoliv rozhodnutí oběti
- Při šikanování vedoucího odmítají zaměstnanci plnit jeho příkazy
- Dotazy oběti nejsou zodpovězeny
- Agresor dává oběti nejasně formulované příkazy, aby nemohla dostatečně splnit úkol
- Agresor vydává veškeré zlepšovací návrhy, které vymyslela oběť, za vlastní
- Pokud oběť přednese jakýkoliv návrh, agresor ho okamžitě zavrhne
- Zastrasování obscénními a ponižujícími výrazy
- Děláním z oběti pouhé „zboží“ pomocí neúmyslných doteků, ohmatávání nebo sexuálních narážek
- Vyhrožování výpovědí
- Náhodné objevení inzerátu, kde je nabízena náhodně stejná pracovní pozice, na které pracuje oběť
- Zvýšená kontrola a dokumentace přítomnosti oběti na pracovišti
- Výhrůžky fyzickým násilím
- Sehrání trestného činu, kdy se dá oběti například do skříňky věc někoho jiného
- Otevírání nebo zadržení pošty oběti
- Odepření povýšení nebo zvýšení platu, které je stanovené kolektivní smlouvou
- Záměrné vtahování oběti do komplikovaných situací, aby měla oběť nepříjemnosti (Kratz, 2005, str. 31).

4.3 Fáze třetí: Do hry vstupuje šéf

Jak říká Huberová (1995, str. 35), mobbing se nedá nikdy dokonale skrýt. Jednou nebo později si vedoucí pracovníci všimnou, že se něco děje a je nutno zasáhnout. Bohužel se stává, že oběť vše řeší nesprávným způsobem a neustálými absencemi nebo hádky jsou důkazem pro to, aby se ukázalo, na čí straně je vina. Odlišné chování oběti a nedostatečné odvádění pracovních úkolů spíše ukazuje na vinu oběti.

Kratz (2005, str. 31) poukazuje na to, že pokud klesne výkonnost celého oddělení, musí nadřízený začít jednat a aktivně zasáhnout, i když střety dlouhou dobu přehlíželi s tím, že je to soukromá věc zaměstnanců, do kterých nadřízeným nic není. Tento pokles výkonu je způsoben tím, že oběť není schopna se soustředit na práci, protože má obavy z dalších útoků a naopak agresor soustředí veškeré své úsilí na to, aby vymýšlel nové útoky.

Útoky, které agresor použil ve druhé fázi, pomalu dokazují to, čeho chtěl agresor dosáhnout. Jde o to, že už nikdo nechce s obětí šikany spolupracovat a tím je oběť vyloučena z kolektivu. Toto už dost narušuje průběh pracovního procesu a tím se problém stává viditelným. Vedoucí pracovníci dochází k názoru, že se problém musí řešit. Nejdříve se snaží spor vyřešit, ale bohužel do těchto sporů zasáhnou velmi pozdě. Agresor si již stačil vypěstovat takové postavení, že všichni většinou stojí na jeho straně a špatně se pohlíží na oběť, která je už ve velmi špatném psychickém a fyzickém stavu. Oběť dává najevo svou obranu bohužel velmi okatě, dělá chyby, nepodává normální výkon, dopouští se absencí, a proto je na ni pohlíženo jako na tu osobu, která dělá problémy. Nakonec se vedení podniku shodne na tom, že takového zaměstnance mít ve svém podniku nechce. Oběti je tak nabídnuto přeložení do jiného oddělení. K této nabídce ale často přidávají komentáře jako např. „Chtěli bychom Vám dát ještě jednu šanci“ nebo „Jelikož už v poslední době nesplňujete naše očekávání, měl (a) byste své kvality ukázat v jiném prostředí“. Dá se ale předpokládat, že oběť si v novém prostředí bude připadat jako odstrčená a ne tak, že by měla začít znovu. Bude se bát, že ji předchází špatná pověst a bude se k ní přistupovat stejně jako na minulé pozici. Jakmile oběť vkročí na nové pracovní místo, ihned dostane nálepku problémové osoby a nelze vyloučit, že se znovu stane obětí šikany.

4.4 Fáze čtvrtá: Vyloučení oběti

Kratz (2005, str. 33) uvádí, že pokud nepomůže ani přeložení na jiné místo, mají vedoucí pracovníci jasno v tom, jak budou postupovat dál. Je potřeba se zbavit oběti co nejdříve, aby nedošlo k ještě větším škodám. Tomuto ale brání pracovní právní předpisy. Jelikož nemá vedení dostatečné důvody k tomu, aby mohlo dát oběti výpověď, je mu naznačeno, aby ji oběť podala sama. Buď ji oběť podá sama, protože je psychicky

i fyzicky vyčerpaná nebo není ochotna ji podat a tím je v práci odstavena na vedlejší kolej. Dostává sice každý měsíc plat, ale nejsou jí přidělovány žádné úkoly, nikdo s ní nespolupracuje. Tento tlak na oběť způsobí to, že nakonec oběť přistoupí k tomu, že zruší pracovní poměr dohodou a tím se vzdá nároku na odstupné.

Stejného názoru je i Beňo (2003, str. 47), který uvádí, že pokud oběť šikanování vydrží až do této fáze, rozhodne vedení o tom, že oběť musí z podniku odejít. Jelikož není možné najít pádný důvod k výpovědi, je oběť popostrkována k tomu, aby pracovní poměr ukončila sama.

Kratz (2005, str. 33) dále uvádí, že se stává, že oběť ani nenastoupí do nového zaměstnání, protože se nejdříve musí pomocí psychické rehabilitace vrátit do psychické pohody a pokud se to psychoterapeutovi nepovede, oběť se stane nezpůsobilou k výkonu výdělečné činnosti a toto se řeší příslušným důchodem.

Pokud oběť hledá nové zaměstnání ihned, nemá moc dobré vyhlídky na úspěch. Většinou je psychicky poznamenaná tak, že je to u pohovoru evidentní.

Zatímco v zaměstnání, kde byla oběť šikanovaná, si všichni oddychnou, oběť se často dostane až na pokraj existence a začíná se potýkat s mnoha problémy, které se týkají existence.

5 PŘÍČINY MOBBINGU

5.1 Proč vzniká mobbing

Co se dá považovat za příčinu mobbingu? Huberová (1995, str. 17) říká, že odborníci se sjednotili v názoru, že spouštěčem je vždy konflikt. Pokaždé se jedná o malichernost. Může jít o každodenní problémy, se kterými se v pracovním procesu člověk setká. Ale je jasné, že ne každý konflikt přeroste v šikanování. Pokud mezi kolegy funguje dostatečná komunikace, dají se vždy problémy vyřešit. Důležitou roli hrají různé faktory. Asi nejdůležitějším faktorem je pracovní klima. Pokud je v práci dobré klima, nenajde se důvod k šikaně. Co ale může být spouštěčem špatné nálady?

- **Stres-** Může jít o stres kvůli špatné organizaci práce nebo pokud je člověk přetížen, pokud se člověk stresuje kvůli časové tísní a přehnaným požadavkům, může se mobbing velice rychle spustit. Atmosféra se může uvolnit během polední pauzy nebo při setkání na chodbě a tím se dá předejít konfliktům.
- **Jednotvárnost a nuda-** Huberová (1995, str. 18) se ptá, zda je možné, že člověk, který se v práci nudí nebo dělá jednotvárnou práci, může vymýšlet hloupé nápady. Uvádí, že zas až tak hloupý tento nápad není, protože ten, kdo se nudí, často vymýšlí něco, aby nastala změna.
- **Špatný styl řízení-** Mnoho odborníků se shodlo na tom, že špatný styl řízení je na prvním místě mezi příčinami vzniku mobbingu. Může jít o nadřízené, kteří mají příliš autoritativní styl řízení a tím sužují své podřízené, anebo může jít naopak o příliš liberální styl řízení, kdy vedoucí pracovník na své oddělení nestačí a tím uvádí celé oddělení do stresových situací.
- **Konkurenční tlak a strach z nezaměstnanosti-** Pokud člověk pracuje ve firmě, kde nemusí mít strach o své pracovní místo a kde je profesionální postup možný pouze spravedlivými metodami, nemá zde člověk, který by pomyslel na mobbing, žádnou šanci. Pokud ale v pracovním prostředí vládne strach a závist, pak slabí jedinci použijí psychický teror.

Jednotlivé příčiny a faktory spolu jednoznačně souvisí. Čím horší má firma vnější prostředí, tím nebezpečnější je to pro každého pracovníka, protože frustrace, strach a zlost se velmi často mohou změnit v agresivitu.

Pokud se nedá zjistit, kdo může za šikanu, obrací se negativní emoce proti oběti. Agresor se tak cítí být chráněn a ani nemá špatné svědomí.

To, jestli se šikana rozšíří, záleží jen na podnikových strukturách. Nesmí se ale zapomínat na jeden fakt a to, že psychický teror je velice závažným společenským problémem.

Odborníci začínají pozorovat rostoucí agresivitu a to ve všech oblastech lidského života. Lidé ztrácí schopnost řešit konflikty přijatelným způsobem. Dokonce už ve školkách a školách agresivita roste.

Beňo (2003, str. 59) uvádí 10 nejzásadnějších spouštěčů mobbingu takto:

- Nízká kvalifikace pro vedení osob
- Nedostatečná schopnost vypořádání se s konfliktem
- Neustálý tlak na zvyšování výkonů a snižování nákladů
- Podniková kultura s nízkou úrovní etiky
- Mezery ve vnitropodnikových strukturách
- Obavy ze ztráty zaměstnání
- Závist a konkurenční prostředí mezi kolegy
- Nedostatečná tolerance
- Špatně zvolené zacházení s chybami
- Struktura osobnosti agresora a oběti.

5.2 Nejrizikovější pracoviště

Ať už jde o úřad nebo reklamní agenturu, realitní kancelář nebo cementárnu, konflikty jsou přítomny na každém pracovišti. Nápadné ale je, jak uvádí Huberová (1995, str. 22), že úřednické profese jsou mobbingem zasaženy více, než například dělnické profese. Dělníci se totiž zbavují stresu hned, přímo, zatímco úředníci se spíše zaměří na intriky, které lze ze začátku přehlédnout.

Svou roli hraje i velikost firmy. Většina zaměstnanců malých firem hodnotí své pracovní klima jako dobré nebo dokonce velice dobré. Ke konfliktům mezi kolegy také přispívá fakt, že jsou pracovníci ve velkém počtu v jedné velké místnosti. Ideální počet pracovníků, kteří spolu sdílí kancelář, je dva až tři.

Kratz (2005, str. 21) uvádí, že zvýšené riziko mobbingu lze pozorovat hlavně u zaměstnanců:

- resortu zdravotnictví a sociálních věcí- zde je sedminásobné riziko vzniku mobbingu
- resortu školství a tělesné výchovy- zde je trojapůlnásobné riziko vzniku mobbingu
- státní správy- zde je trojnásobné riziko vzniku mobbingu.

Problém je hlavně v tom, že učitelé, zdravotní personál, vychovatelé aj. pracují často ve skupinách a jsou závislí na spolupráci, a proto spolu více komunikují.

Je faktem, že malé podniky si žádnou šikanu nemohou a ani nechtějí dovolit, zatímco ve velkých podnicích je tato šikana spíše podporována. Mobbing se týká stejnou měrou mužů i žen, ale podle statistik čelí mobbingu spíše mladší ženy 35 let a muži, kteří jsou starší 50 let. Průměrný věk agresorů je 40 let.

6 DŮSLEDKY MOBBINGU

Špatný pocit se nevytratí ani o víkendu, kdy šikanovaný člověk nemusí do práce. Tlak v žaludku, závratě, nevolnost. To všechno musí prožívat šikanovaná osoba. Už v sobotu ráno oběť myslí na to, co se zase bude v práci dít. Každý den prožívá šikanovaná osoba utrpení. Po příchodu domů ale nemůže myslet na odpočinek, protože má v hlavě stále jedno a to samé téma. Přemýšlí nad tím, co udělala špatně, proč se k ní takhle chovají. Bolesti tlumí léky, spát může jen díky lékům na spaní, a i přesto se uprostřed noci budí zpocená a s bušením srdce. Po zbytek noci se dívá do stropu a ptá se sama sebe, jak dlouho to ještě vydrží. Takto popisuje Huberová (1995, str. 13), jak může probíhat den a noc šikanované osoby.

Kratz (2005, str. 34) uvádí, že každý, kdo někdy pracoval nebo pracuje, z vlastních zkušeností ví, že negativní atmosféra na pracovišti dosti ovlivňuje náladu člověka a má za následek více, než jen špatné pracovní podmínky.

Není těžké si představit, jak se může snížit kvalita života člověka, který musí snášet neustálé šikanování. Horší je i to, že si člověk problémy nenechá v práci, ale nosí si je domů a nemůže se jich zbavit ani ve svém volnu.

6.1 Důsledky pro oběť

Dle Kratze (2005, str. 35) je oběť ohrožena jak psychicky, tak fyzicky. Na 100. kongresu Společnosti německých lékařů byl mobbing označen za stále hrozivější zdravotní problém a díky tomu bylo ustanoveno, že se musí sestavit programy, které jsou cíleně zaměřeny na potírání psychického teroru na pracovišti.

Onemocnění, která vyvolává mobbing jsou zprvu málo rozpoznatelné, protože se rozvíjejí pomalu, ale jejich příznaky nabírají na závažnosti. Jde o:

- celkovou nevolnost, která může být doprovázena poruchami spánku, bolestí hlavy, migrénou, apatií, bušením srdce, žaludečními problémy..
- poruchy duševní rovnováhy, kdy člověk cítí nejistotu, která vede až ke ztrátě sebehodnocení, poruchám koncentrace a paměti, člověk má depresivní stavy...
- všeobecné stavy úzkosti, kdy člověk rezignuje, což vede až k zoufalství, obavě ze ztráty postavení, má sebevražedné myšlenky a nakonec se o sebevraždu pokusí

- projevy závislosti, kdy u oběti lze pozorovat zvýšené pití kávy, hraní na automatech, zneužívání léků, vyšší konzumace alkoholu, může se projevit také anorexie nebo bulimie
- potíže, které se trvale projevují v klinických obrazech, jako žaludeční a střevní nemoci, kardiovaskulární poruchy a poruchy krevního oběhu, nádorová onemocnění.

Hodně obětí raději podá výpověď nebo odejdou ze zaměstnání do předčasného důchodu, protože již nejsou schopny dále snášet útrapy a nechtějí, aby šikanování přineslo některý z výše vyjmenovaných stavů.

Huberová (1995, str. 13) rozděluje důsledky mobbingu do dvou základních skupin jako:

- Psychické následky- člověk podléhá depresi, objevují se u něj poruchy koncentrace, začíná mít o sobě pochybnosti, pociťuje stavy úzkosti, které mohou vyústit až k myšlenkám na sebevraždu
- Psychosomatické- může jít o poruchy srdce a krevního oběhu, člověk pociťuje svíravé pocity, když dýchá, bolí ho hlava, šíje a záda, mohou se u něj projevit různé kožní nemoci a také nemoci zažívacího traktu.

Psychická šikana v zaměstnání může často vést až k úplnému tělesnému a psychickému vyčerpání. Hodně obětí vidí jako jediné východisko úniku sebevraždu.

Psychický teror má také velký vliv na soukromý život oběti. Kvůli mobbingu může dojít k rozchodům, rozvodům, hluboké nedůvěře k lidem a ztrátě sebeúcty.

6.2 Důsledky pro organizaci

Kromě oběti je ohrožena i samotná organizace, ve které k mobbingu dochází. Stále ale ještě velmi mnoho organizací mobbing ignoruje. Je ale jasné, že i když se k problému nechce stavět kvůli oběti, mělo by se vedení k mobbingu postavit čelem už jen kvůli podniku. V konečném důsledku může být mobbing pro organizaci velmi drahou záležitostí. Oběti mobbingu musí být často v pracovní neschopnosti, někdy

i celé měsíce. Pokud se rozhodnou být v práci, stejně podávají pouze poloviční výkon, protože se na práci nemohou soustředit. Ti, kteří oběť šikanují, podávají také menší výkon, protože se musí soustředit na vymýšlení nových útrap pro oběť.

Pro podnik jsou ale ohrožující i nepřímé důsledky. Špatné pracovní klima nevybízí k motivaci. Místo toho, aby chodili zaměstnanci do práce s úsměvem, pracovali s nadšením, plní své úkoly pouze proto, že vše chtějí mít rychle hotové a vůbec nad tím nepřemýšlí. Práce se stává nutným zlem a to má za důsledek to, že podprůměrní pracovníci ve firmě zůstávají a nadprůměrní jedinci z firmy odchází za lepším místem. Pro firmu je toho existenční záležitost.

Dalším důsledkem pro organizaci může být velká finanční náročnost, kdy musí firma vynaložit finanční prostředky na lékařské ošetření a dávky v nemoci. Jde také o předčasný odchod do důchodu, jehož příčinou je právě mobbing.

7 JAK SE BRÁNIT MOBBINGU

Do role oběti se může dostat každý z nás a velice rychle, aniž bychom to čekali. Pokud se tak stane, musí se tato situace urychleně řešit.

Kratz (2005, str. 87) uvádí, že si člověk, který se stal obětí, musí umět odpovědět na otázku, zda uteče nebo vytrvá. Pokud uteče, znamená to, že musí odejít z pracoviště. Ukončí se tím sice mobbingové aktivity agresora, ale bude mít problémy s hledáním nového zaměstnání. Pokud člověk vytrvá, musí čelit šikaně. Kterou cestou se vydat, může pomoci tzv. „Situační analýza“ (viz. Příloha č. 1), kdy si člověk odpoví na 23. otázek a tím zjistí, zda má pro něj budoucnost ve firmě zůstat.

7.1 Prevence

Asi jako v každém odvětví patologického chování můžeme mluvit o primární, sekundární a terciární prevenci.

Nejužitečnější a nejvíce přínosná je prevence primární. Pokud je na pracovišti zažitá a pěstovaná firemní kultura, podporuje se příznivé klima mezi kolegy, má šanci mobbing jen ve výjimečných případech. V primární prevenci hraje velkou roli rozdělení úkolů a kontrola úkolů a následných výsledků práce. Pokud nejsou úkoly přesně definovány, je větší pravděpodobnost, že se šikana objeví.

V sekundární prevenci jde o včasné zaražení možného vzniku mobbingu. Oběť musí včas konflikt identifikovat a nenechat si nic líbit. Je také vhodné zajistit si okolo sebe kolegy, kteří budou na straně oběti a v případě potřeby se oběti zastanou.

Pokud mobbing přeroste v nesnesitelnou situaci, měla by oběť okamžitě kontaktovat některou z organizací, která se zabývá ochranou práv zaměstnanců. Ke snížení předpokladu vzniku mobbingu mohou přispět různá supervizní setkání¹.

7.2 Řešení

Kratz (2005, str. 90) uvádí 11 kroků, co má člověk podniknout, pokud se stane obětí mobbingu:

- Zhodnotit svou situaci- důležité je sepsat si přehled předchozích událostí, dobré je vést si svůj deník, aby byly zaznamenány veškeré události, které se udály

¹ <http://www.prohuman.sk/mobbing-sikana-na-pracovisti>

- Uvědomit si svá slabá místa a snažit se změnit své chování- každý může své vlastnosti vidět úplně jinak než kolegové, čím více se liší vlastní názor od názoru kolegů, tím realističtěji se na sebe člověk musí podívat a vyvodit z toho další kroky
- Zapojit svou „sociální síť“- pokud se člověk stane obětí šikany, začne se uzavírat do sebe, protože neustále myslí na svou svízelnou situaci, je ale dobré o šikaně někoho informovat, protože tyto osoby mají od tohoto jednání odstup a mohou nabídnout střízlivý pohled na situaci, čím více podpory se člověku dostane, tím lépe zvládne řešit tuto situaci
- Promluvit si s průvodcem mobbingu o jeho chování a jednání- na tento rozhovor se musí člověk náležitě připravit a ujmout se slova, při tomto rozhovoru se musí dodržovat obvyklé normy civilizovaného rozhovoru, ale mělo by se vystupovat rozhodně, takový rozhovor by měl být pouze mezi obětí a agresorem, bez přítomnosti veřejnosti
- Zhodnotit, zda se vyplatí vystupňovat konflikt
- Myslet pozitivně
- Snažit se vystupovat sebevědomě a nedávat na sobě znát nejistotu
- Neodhalovat svá slabá místa, když se člověk začleňuje do nového kolektivu
- Dodržovat skupinové normy
- Bránit se osobním útokům
- Zvolit právní cestu- je dobré, pokud si oběť vede deník, aby tento deník při právním zpracování použil, takový deník má vysokou výpovědní hodnotu

7.3 Právní úprava týkající se šikany na pracovišti

V České republice zatím neexistuje uzákonění mobbingu ani podobných typů násilí. Žalovatelnost mobbingu je velice obtížná, protože soudy s tímto problémem nemají moc zkušeností. Podání trestního oznámení ale může být poslední šancí oběti, jak potrestat agresora. Proto je důležité shromažďovat jakékoliv důkazy během šikanování.

Určitě je dobré, když se oběť odvolá na Listinu základních práv a svobod, která má jasně stanovené v Článku 1, že lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti a právech, tato práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.

Článek 10 odkazuje na právo, kde má být člověku zachována lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a ochrana jména, dále pak právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života, právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.

Člověk může hledat ochranu osobnosti jedince v Občanském zákoníku č. 40/1964 Sb., § 11, kde se pojednává o právu na ochranu osobnosti, hlavně života a zdraví, občanskou ctnost a lidskou důstojnost, soukromí, své jméno a projevy osobní povahy. § 12 se zabývá písemnostmi osobní povahy, obrazovými snímky, zvukovými záznamy, protože mohou dle tohoto § být pořízeny pouze se svolením fyzické osoby.

Velmi důležitou roli hraje v právní obraně Zákoník práce č. 262/2006 Sb, kde se v § 13 odst. 2b. uvádí, že zaměstnavatel musí zajistit rovné zacházení se zaměstnanci a musí dodržovat zákaz diskriminace zaměstnanců. Odst. 5 uvádí, že zaměstnavatelé musí pečovat o vytváření a rozvíjení pracovněprávních vztahů v souladu se Zákoníkem práce č. 262/2006 Sb., s ostatními právními předpisy a s dobrými mravy. O tom, že zaměstnavatelé jsou povinni zajistit rovné zacházení se všemi zaměstnanci, pokud jde o jejich pracovní podmínky a v pracovněprávních vztazích je zakázána jakákoliv diskriminace, pojednává § 16².

Opravdu důležité je, aby oběť shromažďovala veškeré důkazy o tom, že je v práci šikanována, ať už jde o zvukové záznamy, vzkazy, které zanechá oběť nebo o videozáznam. To může velmi pomoci při soudním sporu.

² <http://www.psp.cz>

8 PRAKTICKÁ ČÁST

K získání informací o tom, co si myslí lidé o mobbingu, jsem využila dotazníkovou metodu.

Cílem je zjistit, zda má české obyvatelstvo ponětí o tom, co znamená mobbing a jaké mají na tento jev názor a zkušenosti. Na základě tohoto cíle jsem stanovila následující hypotézy:

Hypotéza č. 1

Předpokládám, že alespoň 60% respondentů má alespoň představu o tom, co znamená pojem mobbing.

Hypotéza č. 2

Předpokládám, že alespoň 30% respondentů zažilo šikanu na pracovišti na vlastní kůži.

Hypotéza č. 3

Předpokládám, že 50% respondentů není spokojeno se vztahy na pracovišti.

Hypotéza č. 4

Předpokládám, že 80% respondentů nikdy nebyla informována zaměstnavatelem o tom, jak se bránit mobbingu.

8.1 Výzkumná metoda

Metoda dotazníkové techniky je založená na tom, že jsou potřebné informace získávány formou písemného dotázání. Dotazník řadíme do explorativních metod, kdy respondent odpovídá na písemné otázky. Tuto metodu můžeme použít, když respondent ovládá čtení a psaní. Výhodou dotazníku je, že lze oslovit více lidí najednou a osobní kontakt s respondentem není nutný.

Otázky v dotazníku musí být správně zpracovány a položeny, formulované otázky musí být srozumitelné a přiměřené k věku respondentů.

Musí být vhodně zvolen počet otázek. Otázky by měly být rozmanité. Použít můžeme otevřené nebo uzavřené otázky. K uzavřeným otázkám jsou nabídnuté odpovědi, což umožňuje jednodušší vyhodnocení. Otevřené otázky jsou vhodné pro

osobní zkušenosti, kdy respondent sdělí svůj pohled na věc. Lze použít také kombinace otevřených a uzavřených otázek.

V praktické části je použit dotazník, který má 13 otázek.

V úvodu se zjišťují základní informace o respondentech jako je pohlaví, nejvyšší ukončené vzdělání a typ podniku, ve kterém respondenti pracují. Dotazník dále obsahuje uzavřené otázky, ve kterých respondenti volí pouze jednu možnost odpovědi.

Dotazník se zaměřuje na obecné znalosti, které se týkají mobbingu, ale také na osobní zkušenosti respondentů s mobbingem.

Celkem bylo rozdáno 100 dotazníků. O vyplnění dotazníků jsem požádala zaměstnance firmy, kde pracuji a také přátelé a známé prostřednictvím emailu a facebookového profilu.

Z celkového počtu rozdaných dotazníků se vrátilo celých 100 %, což je tedy i návratnost dotazníků vhodných ke zpracování.

8.2 Dotazník

Vážený respondente,

jsem studentkou Univerzity Jana Amose Komenského v Praze a píši diplomovou práci na téma „Šikana na pracovišti“. Touto formou bych Vás chtěla požádat o vyplnění dotazníku, který se zabývá náhledem českého obyvatelstva na šikanu na pracovišti. Výsledky použiji ve své diplomové práci.

Mnohokrát děkuji za Váš čas.

Lucie Beckelová

Jaké je Vaše pohlaví?

- a) Žena
- b) Muž

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) Základní
- b) Střední odborné s výučním listem
- c) Střední odborné s maturitou
- d) Vyšší odborné
- e) Vysokoškolské

V jaké pracujete sféře?

- a) Státní
- b) Soukromá

Otázka č. 1

Jak dlouho jste zaměstnán(a)?

- a) Ve zkušební době
- b) Do 1 roku
- c) 1-3 roky
- d) 3-10 let
- e) Nad 10 let

Otázka č. 2

Jak velká je firma, ve které jste zaměstnán(a)?

- a) do 50 zaměstnanců
- b) 50-100 zaměstnanců
- c) 100-300 zaměstnanců
- d) Více než 300 zaměstnanců

Otázka č. 3

Cítíte se spokojen(a) ve svém zaměstnání?

- a) Ano
- b) Ne

Otázka č. 4

Víte, co znamená pojem mobbing?

- a) Ano
- b) Ne

Otázka č. 5

Kde jste získal(a) informace o mobbingu?

- a) Při nástupu do zaměstnání při školení
- b) Sám(a) jsem si hledal(a) informace
- c) Při studiu
- d) Nevím, co je mobbing
- e) Z masových médií

Otázka č. 6

Zažil(a) jste mobbing na vlastní kůži?

- a) Ano
- b) Ne

Otázka č. 7

Myslíte si, že se mobbing v poslední době rozšiřuje?

- a) Ano
- b) Ne

Otázka č. 8

Byl(a) jste informován(a) o mobbingu a jak se bránit mobbingu při nástupu do zaměstnání nebo při nějakém školení na pracovišti?

- a) Ano-při nástupu do zaměstnání
- b) Ano- při školení
- c) Ne

Otázka č. 9

Jak hodnotíte své vztahy na pracovišti s kolegy?

- a) Velmi špatné
- b) Špatné
- c) Dobré
- d) Velmi dobré

Otázka č. 10

Jak hodnotíte své vztahy na pracovišti s vedoucím pracovníkem?

- a) Velmi špatné
- b) Špatné
- c) Dobré
- d) Velmi dobré

Otázka č. 11

Máte možnost vyjádřit v zaměstnání svůj názor?

- a) Ano
- b) Ne

Otázka č. 12

Myslíte si, že se kvůli mobbingu zhorší zdravotní stav oběti?

- a) Ano
- b) Ne

Otázka č. 13

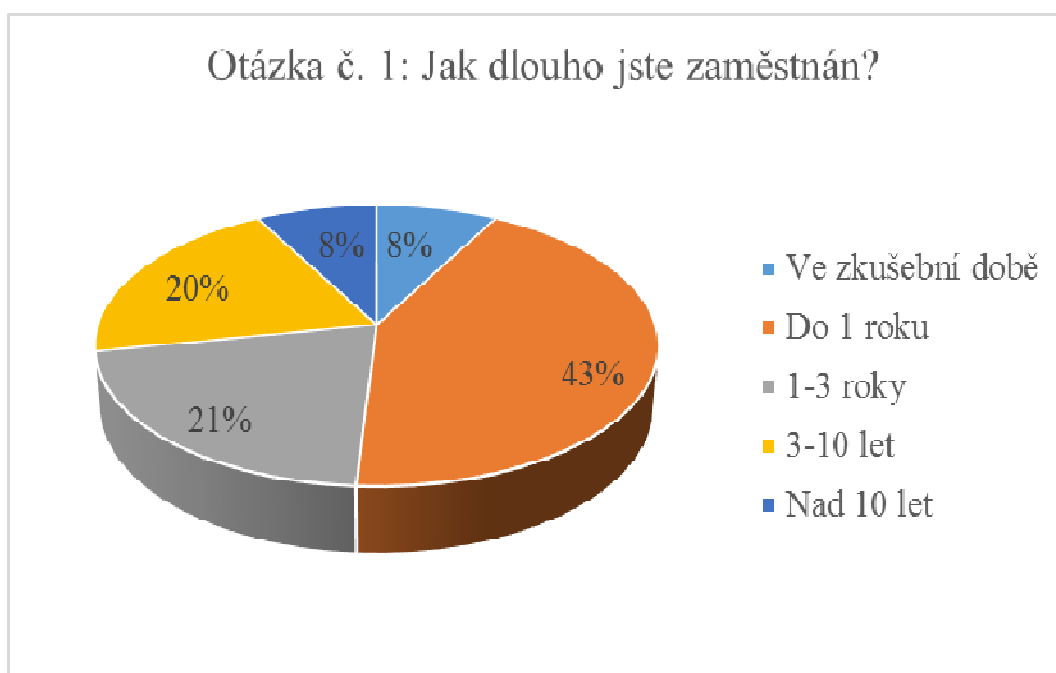
Jak byste postupoval(a) v případě, že byste se stal(a) obětí šikany na pracovišti?

- a) Informoval (a) bych svého vedoucího
- b) Nechal(a) bych si to pro sebe a snažil(a) bych se to řešit sám(a)
- c) Řekl(a) bych o tom svému nejbližšímu
- d) Obrátil(a) bych se na policii
- e) Podal(a) bych výpověď

8.3 Vyhodnocení praktické části:

Otázka č. 1: Jak dlouho jste zaměstnán?

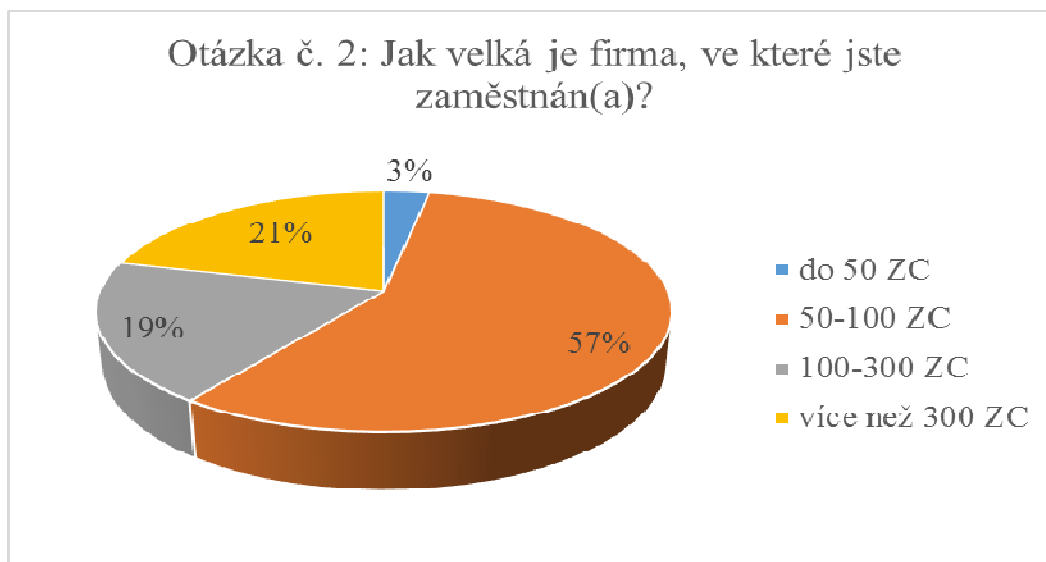
Ve zkušební době	8
Do 1 roku	43
1-3 roky	21
3-10 let	20
Nad 10 let	8



V této otázce jsem zjišťovala, jak dlouho jsou respondenti zaměstnáni. Z tohoto dotazníkového šetření jsem se dozvěděla, že 8% respondentů je zaměstnáno krátce a to ve zkušební době, což znamená do tří měsíců zaměstnaneckého poměru, dále 43% respondentů je zaměstnáno kratší dobu, než jeden rok, 21% respondentů pracuje v rozmezí od jednoho roku do tří let, 20% respondentů je zaměstnáno od tří do deseti let a 8% respondentů je zaměstnáno déle než deset let.

Otázka č. 2: Jak velká je firma, ve které jste zaměstnán(a)?

do 50 ZC	3
50-100 ZC	57
100-300 ZC	19
více než 300 ZC	21

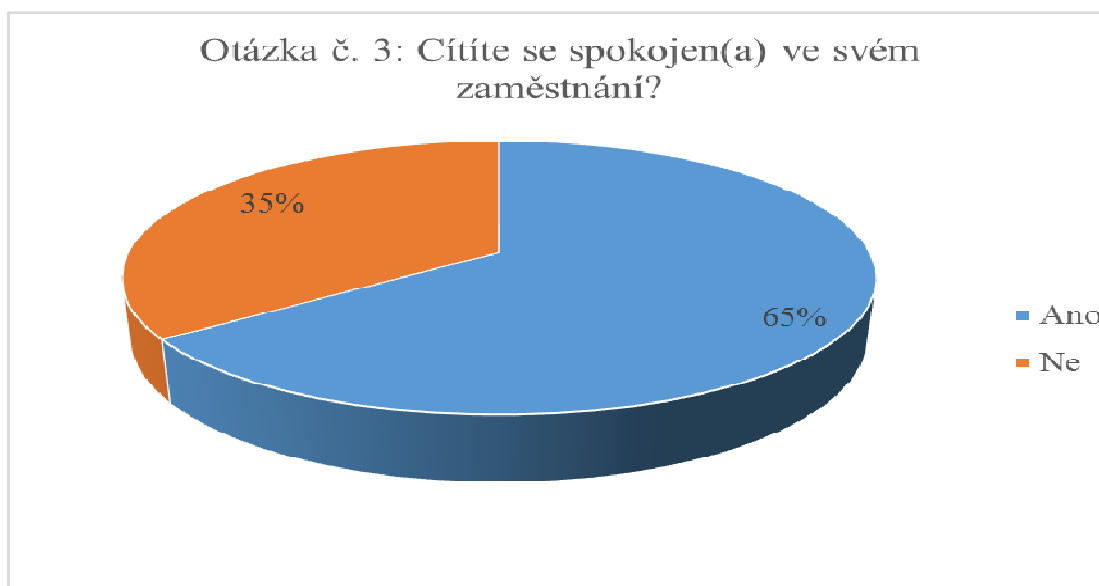


Ve druhé otázce jsem zjišťovala, v jak velké firmě respondenti pracují, z čehož mi vyplynulo, že pouhá 3% respondentů pracuje ve firmě, kde pracuje méně než 50 zaměstnanců, 57% respondentů pracuje ve firmě, která má od padesáti do sta zaměstnanců, 19% respondentů pracuje ve firmě, která zaměstnává od sta do tří set zaměstnanců a 21% pracuje ve velké firmě, která zaměstnává více než 300 zaměstnanců.

Myslím si, že je lepší pracovat pro menší společnost, protože ve většině malých firem, které zaměstnávají do 50 zaměstnanců, jsou tzv. rodinné podmínky a všichni si vážící všech.

Otázka č. 3: Cítíte se spokojen(a) ve svém zaměstnání?

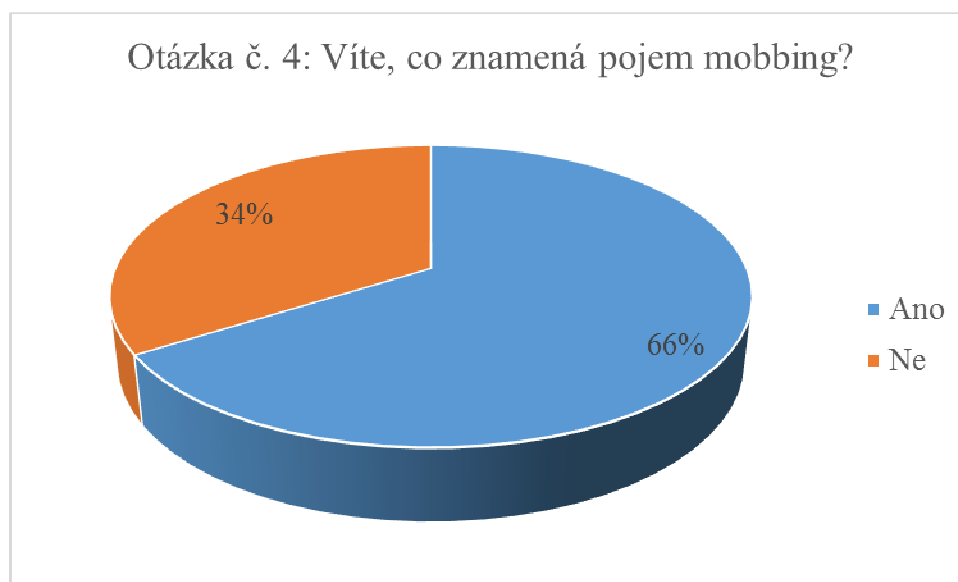
Ano	65
Ne	35



Cílem třetí otázky bylo zjistit, zda se respondenti cítí být spokojeni ve svém zaměstnání. 65% respondentů uvádí, že jsou spokojeni a 35 % bohužel uvádí, že spokojeni nejsou.

Otázka č. 4: Víte, co znamená pojem mobbing?

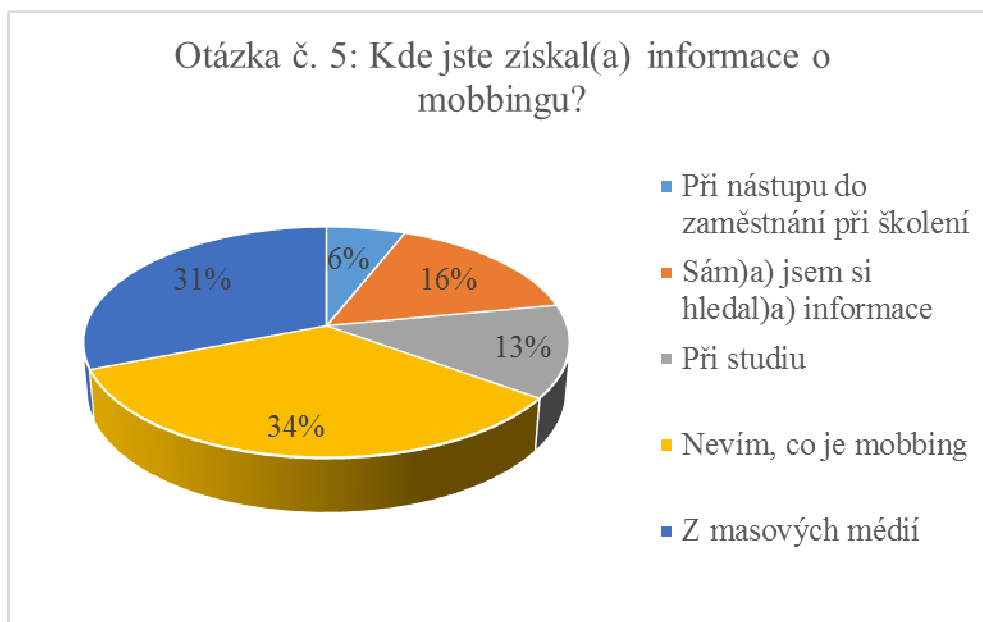
Ano	66
Ne	34



Cílem čtvrté otázky bylo zjistit, zda respondenti ví, co znamená pojem mobbing. Odpověď ano zvolilo 66% respondentů a 34% respondentů zvolilo možnost, že neví, co znamená pojem mobbing.

Otázka č. 5: Kde jste získal(a) informace o mobbingu?

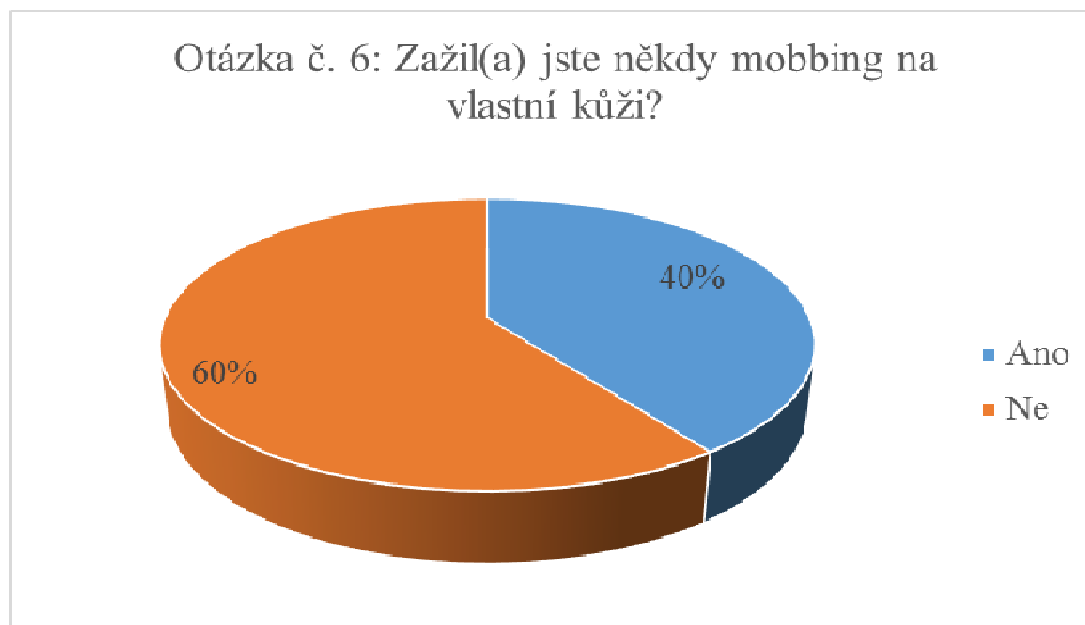
Při nástupu do zaměstnání při školení	6
Sám(a) jsem si hledal(a) informace	16
Při studiu	13
Nevím, co je mobbing	34
Z masových médií	31



Cílem páté otázky bylo zjistit, kde respondenti získali informace o mobbingu. Je logické, že 34% respondentů neví, co je mobbing, když mi ve čtvrté otázce, kde jsem se ptala, zda ví, co je to mobbing, odpověděli, že neví. Dále mi odpovědělo 6% respondentů, že se o mobbingu dozvěděli, když nastoupili do zaměstnání, v rámci školení. 16% respondentů mělo potřebu nebo zájem najít si informace o mobbingu samo, 13% tyto informace získalo během studia a 31% respondentů má informace o mobbingu z masových médií, ať už se jedná o televizi, internet nebo tisk.

Otázka č. 6: Zažil(a) jste někdy mobbing na vlastní kůži?

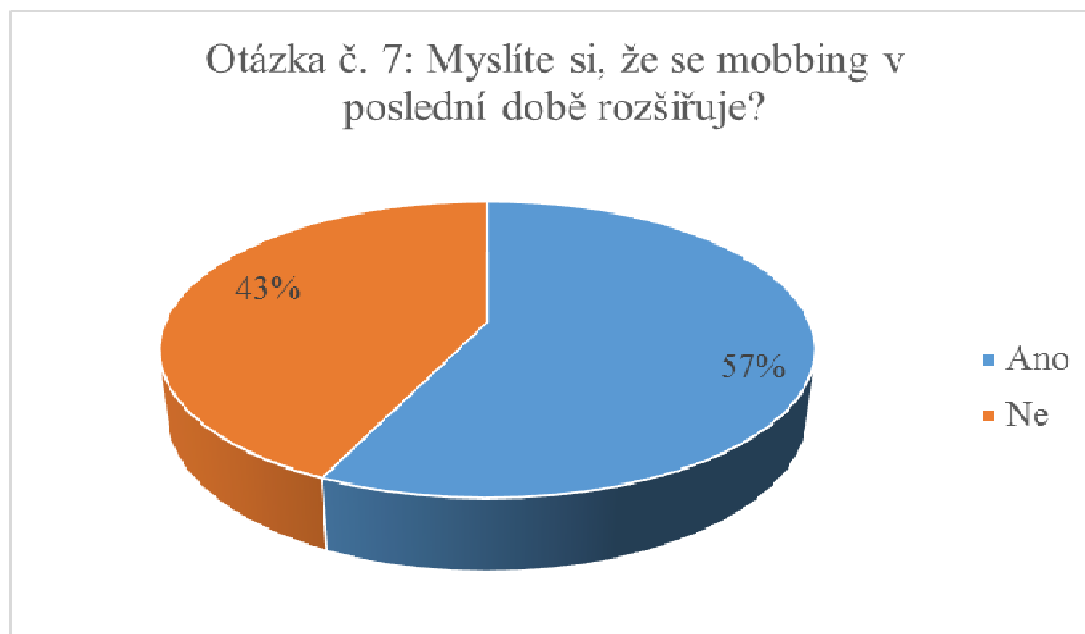
Ano	40
Ne	60



Cílem otázky číslo šest bylo zjistit, zda respondenti zažili mobbing na vlastní kůži. 40% respondentů mi sdělilo, že bohužel ano a 60% respondentů mobbing nezažilo.

Otázka č. 7: Myslíte si, že se mobbing v poslední době rozšiřuje?

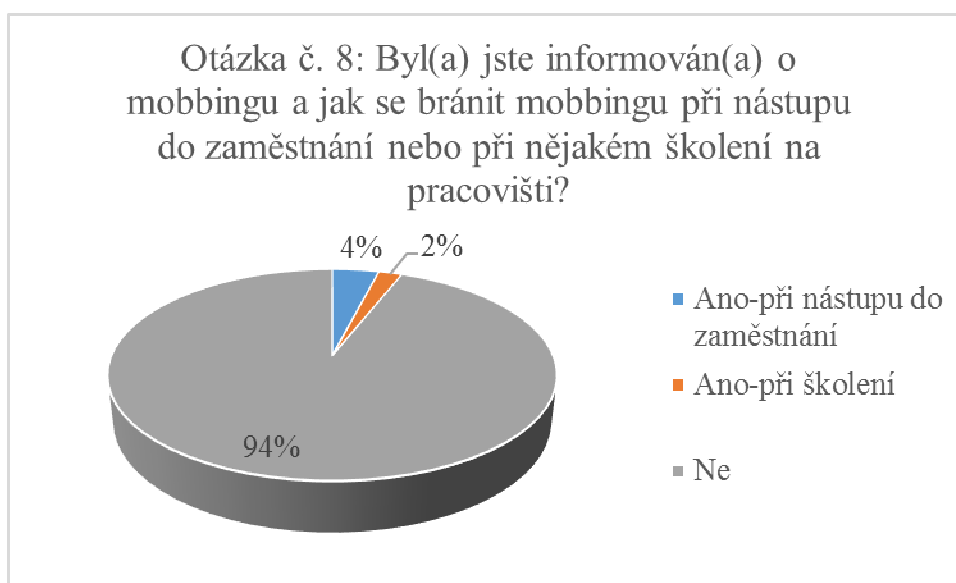
Ano	57
Ne	43



Na otázku, zda se v poslední době mobbing rozšiřuje, mi odpovědělo 57% respondentů kladně a 43% respondentů záporně.

Otázka č. 8: Byl(a) jste informován(a) o mobbingu a jak se bránit mobbingu při nástupu do zaměstnání nebo při nějakém školení na pracovišti?

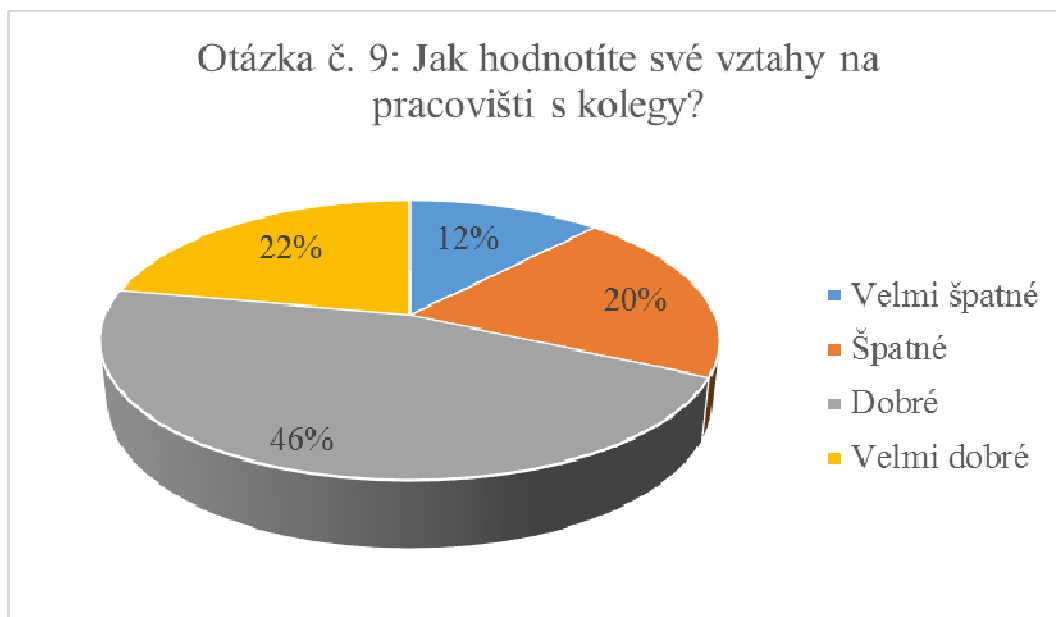
Ano-při nástupu do zaměstnání	4
Ano-při školení	2
Ne	94



Cílem otázky číslo osm bylo zjistit, zda byli respondenti informováni o mobbingu a jak se mu bránit, ať už při nástupu do zaměstnání v rámci nástupního školení nebo v průběhu pracovního poměru prostřednictvím nějakého školení. 94% respondentů bohužel uvedlo, že zaměstnavatelem informováno o mobbingu nikdy nebylo, 4% respondentů bylo proškoleny při nástupu do zaměstnání a pouhá 2% respondentů byla proškoleny během pracovního poměru.

Otázka č. 9: Jak hodnotíte své vztahy na pracovišti s kolegy?

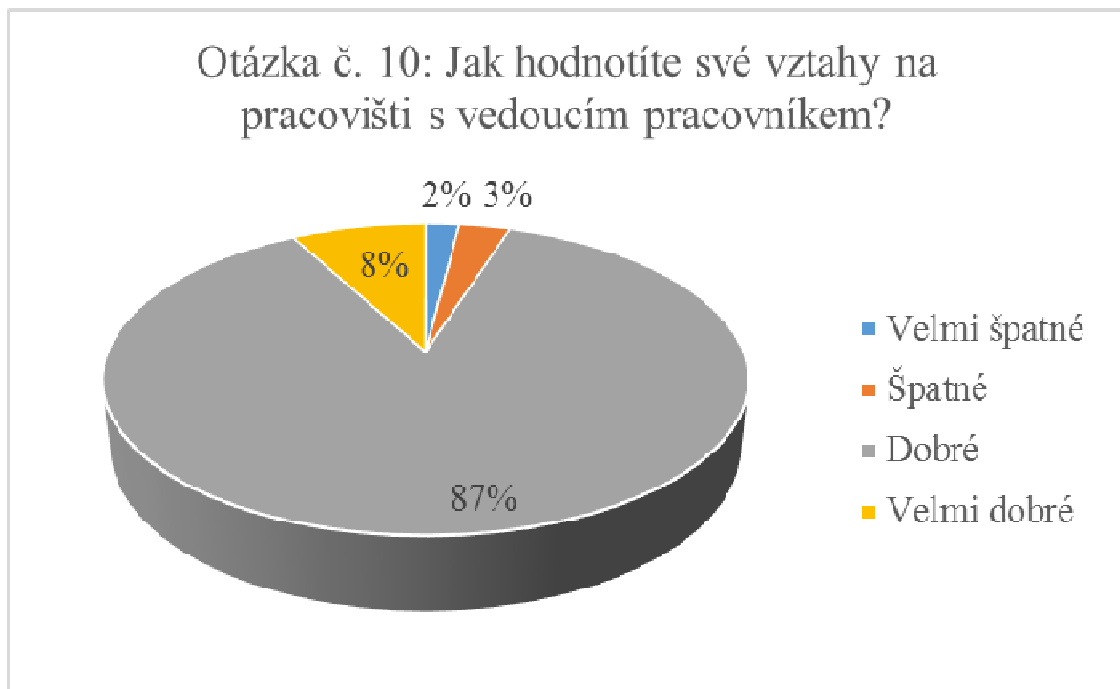
Velmi špatné	12
Špatné	20
Dobré	46
Velmi dobré	22



Jaké jsou vztahy na pracovišti respondentů, jsem chtěla zjistit otázkou číslo devět. Odpovědi byly velmi rozmanité. Velmi špatné vztahy s kolegy má na pracovišti 12% respondentů a 20% respondentů uvedlo, že mají vztahy s kolegy špatné. Naopak dobré vztahy s kolegy na pracovišti má 46% respondentů, což je docela hezké číslo a 22% respondentů má dokonce velmi dobré vztahy s kolegy, což je velmi pozitivní zjištění, protože je vidět, že se dá najít zaměstnání, kam lidé chodí rádi, protože mají dobré kolegy.

Otázka č. 10: Jak hodnotíte své vztahy na pracovišti s vedoucím pracovníkem?

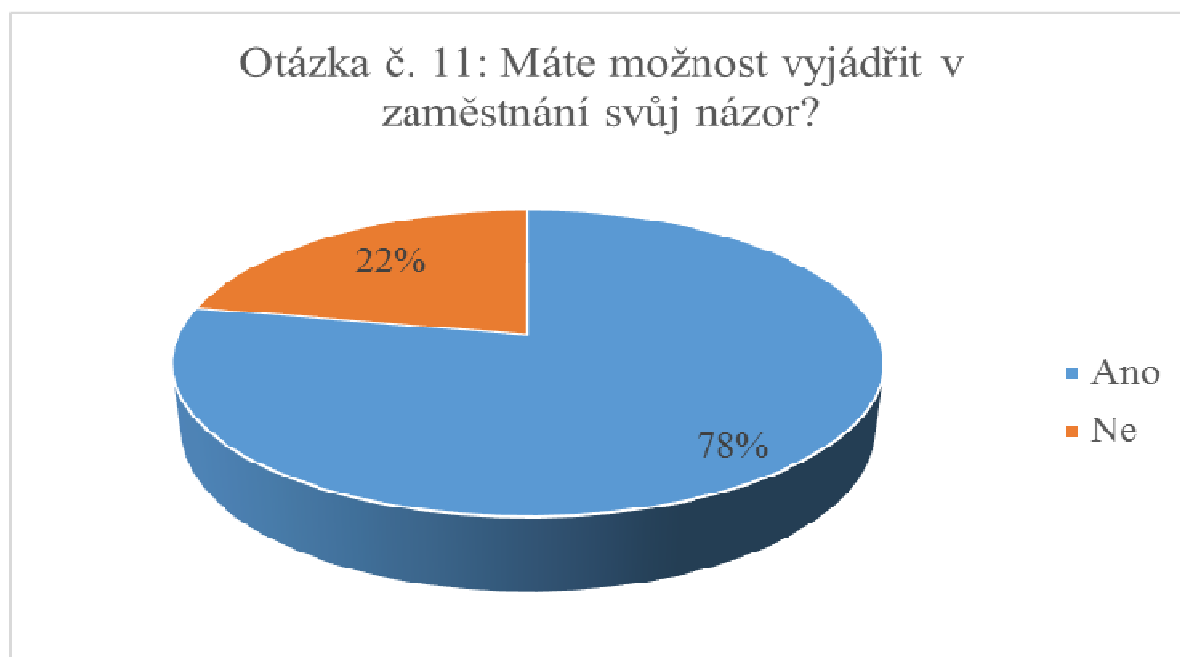
Velmi špatné	2
Špatné	3
Dobré	87
Velmi dobré	8



Odpovědi na otázku číslo deset už tolik rozmanité nebyly. Převážná část respondentů uvedla, že mají dobré vztahy s vedoucím pracovníkem, bylo jich 87%, velmi dobré vztahy s vedoucím pracovníkem má 8% respondentů. Naopak špatné vztahy s vedoucím pracovníkem mají 3% respondentů a velmi špatné vztahy s vedoucím pracovníkem mají 2% respondentů.

Otázka č. 11: Máte možnost vyjádřit v zaměstnání svůj názor?

Od	78
Ne	22



Na otázku, zda mohou respondenti v zaměstnání vyjádřit svůj názor odpovědělo 78% respondentů, že ano a 22% respondentů, že ne. 22% respondentů, kteří nemohou vyjádřit svůj názor se mi zdá dost, protože si myslím, že na vyjádření svého vlastního názoru, má právo každý.

Otázka č. 12: Myslíte si, že se kvůli mobbingu zhorší zdravotní stav oběti?

Ano	97
Ne	3

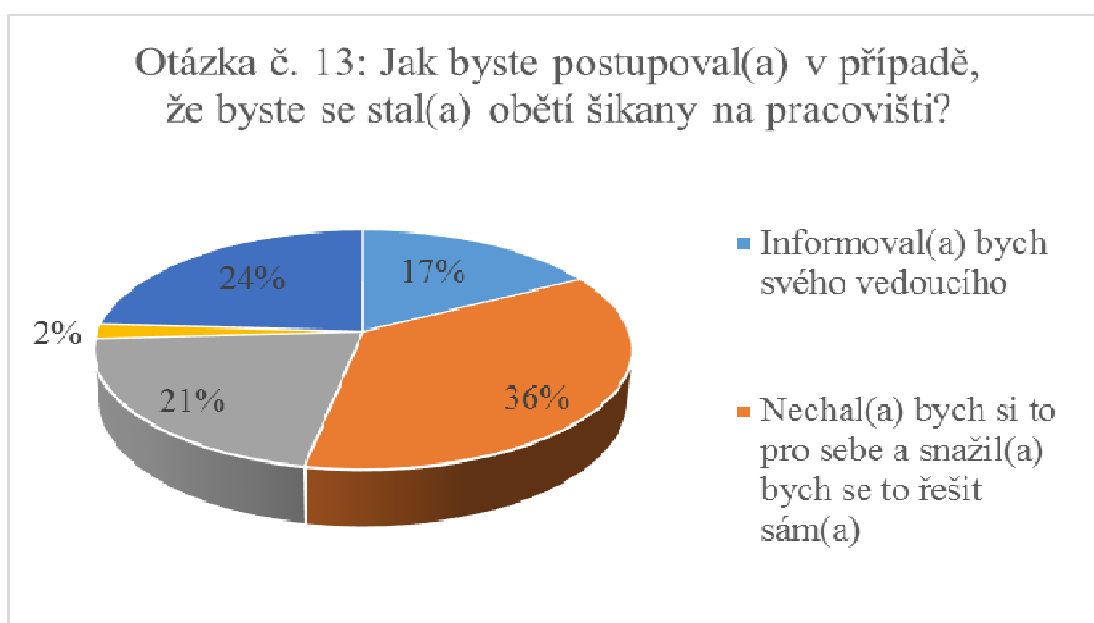


Mobbing nejenže ovlivňuje kvalitu našeho života, ale má také vliv na zdravotní stav člověka.

S tímto názorem se shoduje 97% respondentů a 3% respondentů si myslí, že se zdravotní stav oběti kvůli mobbingu nezhorší.

Otázka č. 13: Jak byste postupoval(a) v případě, že byste se stal(a) obětí šikany na pracovišti?

Informoval(a) bych svého vedoucího	17
Nechal(a) bych si to pro sebe a snažil(a) bych se to řešit sám(a)	36
Řekl(a) bych to svým nejbližším	21
Obrátil(a) bych se na policii	2
Podal(a) bych výpověď	24



Poslední otázkou, otázkou číslo třináct, jsem chtěla zjistit, jak by respondenti postupovali v případě, že by se stali obětí mobbingu. Respondenti mohli vybírat z možností, které by mohly být nejčastějšími odpověďmi.

17% respondentů by informovalo svého nadřízeného, 36% respondentů by si to nechalo pro sebe a snažili by se celou situaci zvládnout sami, 21% respondentů by o šikaně řeklo svým nejbližším, 2% respondentů by šlo s problémem na policii a 24% respondentů by podalo výpověď, což je dle mého názoru nejkrajnější řešení, protože odejít ze zaměstnání by měl agresor.

ZÁVĚR

Cílem této diplomové práce bylo získat ucelený pohled na šikanu na pracovišti a díky tomu zjistit dostatek informací, jak se například bránit, kdyby byla potřeba se někdy v budoucnu s tímto jevem potýkat.

Ve své diplomové práci jsem se zaměřila na mobbing, což znamená šikana na pracovišti ze strany kolegů. Pokud jde o šikanu na pracovišti ze strany šéfa, nazýváme tento jev bossing.

Další jev, který se týká šikany, a můžeme ho pozorovat na pracovišti, je určitě staffing, což představuje šikanu vedoucího pracovníka od podřízených.

Lze se také setkat s pojmem sexuální harašení, kdy se jedná o sexuální obtěžování. Sexuálně obtěžovat mohou muži, ale i ženy.

Mobbing řadíme mezi patologické jevy společnosti a proto je nutné všimnout si varovných signálů. Ve své práci jsem celou kapitolu věnovala prevenci mobbingu, kde jsem rozepsala, proč mobbing vůbec vzniká a jaká mohou být nejrizikovější pracoviště.

Je důležité vědět, že mobbing je dlouhodobý proces, který má několik fází. První fáze se dá nazvat jako nevyřešený konflikt. Z této fáze je úniku, pokud se konflikt vyřeší otevřeně. To může také vyjasnit atmosféru a nemusí dále pokračovat.

Další fází je fáze, kterou můžeme nazvat psychoteror dostává zelenou. V této fázi už agresor se svými útoky nabírá na intenzitě. Používá k tomu různé zlomyslnosti. Na oběť se začíná pohlížet skrz prsty, protože začíná dělat chyby, má časté absence a začíná se stranit kolektivu.

Další fází je fáze, kterou nazýváme, do hry vstupuje šéf. V této fázi už se začíná o situaci zajímat vedení podniku, protože začíná klesat výkonnost celého oddělení. Bohužel ale vina padá většinou na oběť, protože ona se začíná chovat jinak, než dříve. Přestává komunikovat, má na svém kontě časté absence, a jelikož myslí na to, kdy zase agresor něco vymyslí, dělá chyby ve své práci. V této fázi se chce vedení podniku zbavit oběti a tak ji přesune na jiné oddělení.

Poslední fází je fáze nazývána vyloučení oběti, kde se jedná o to, že i když je oběť přesunuta na jiné oddělení nebo jiné pracovní místo, stejně se s ní táhne její příběh a dříve nebo později by odešla sama. Pokud by tak neučinila, vedení by se postaralo o to, aby se takového zaměstnance zbavilo.

Část práce je také věnována tomu, jak vypadá typická oběť a jak naopak může vypadat typický agresor. Mezi typické oběti patří buď osamocená osoba, se kterou se nikdo nebaví, svou práci si dělá samostatně a nikoho nevyhledává, naopak příliš nápadná osoba může u agresora také vyvolat zájem o šikanu. Pokud je někdo úspěšný, může to někdy uškodit, protože většinou lidé, kteří začnou šikanovat, mají nějaký komplex a snaží se ty úspěšné zničit. A pokud nastoupí do zaměstnání nový zaměstnanec, je logické, že se na ni agresor nalepí a bude se ji snažit zničit.

Mezi typické agresory zase patří strůjci, který vymýšlí stále nová a nová úskalí pro oběť, která si ani nemá čas odpočinout, dále jsou to náhodní pachatelé. Takto můžeme označit agresory, kteří z obyčejného konfliktu, který by se normálně a za normálních okolností vyřešil, udělají velkou událost, za kterou se mstí. Třetí kategorií agreorů jsou spoluúčastníci. Buď může jít o osoby, které aktivně podporují jednoho či více strůjců tím, že tlačí oběť šikany do ústraní, například urážkami či posměšky nebo může jít o osoby, které se snaží problém nevidět, nechtějí se do této situace zatáhnout a tím přispívají k pasivnímu teroru. Tím na ně padá spoluzodpovědnost.

Mobbing s sebou pro oběť i pro organizaci přináší spoustu negativních důsledků, jako psychické následky, kdy člověk podléhá depresi, mívá poruchy koncentrace, začíná o sobě pochybovat a pociťuje stavy úzkosti, které mohou vyústit až k myšlenkám na sebevraždu. Další negativní důsledky jsou psychosomatické, kdy jde o poruchy srdce a krevního oběhu, člověk pociťuje svíravé pocity, když dýchá, bolest hlavy, šíje a zad, mohou se u něj projevit různé kožní nemoci a také nemoci zažívacího traktu.

Psychická šikana v práci může vést až k úplnému vyčerpání těla i duše. Mnoho obětí vidí jako jediný způsob úniku sebevraždu.

Psychický teror má také vliv na soukromý život oběti, kdy se kvůli problémům v práci mohou vyskytnout i problémy doma a tím může dojít k rozchodům, rozvodům, hluboké nedůvěře k lidem a ke ztrátě sebeúcty.

V závěru práce je shrnuto, jak se dá šikaně bránit. Rozebírá se zde prevence, samotné řešení a také právní úprava, která se týká šikany na pracovišti.

Přínosem této práce pro mě byly nové informace, které se týkají šikany na pracovišti. Čerpala jsem z odborné literatury a internetových zdrojů.

Praktická část je zaměřena na zjištění názoru obyvatelstva na šikanu na pracovišti, protože dle mého názoru je to stále rozšířenější problém společnosti. Za

účelem zjištění informací jsem sestavila dotazník obsahující 13 otázek. Tento dotazník jsem rozdala 100 respondentům. Ze získaných výsledků jsem mohla vyvrátit nebo potvrdit 4 stanovené hypotézy:

Hypotéza č. 1

Předpokládám, že alespoň 60% respondentů má alespoň představu o tom, co znamená pojem mobbing.

Tuto hypotézu jsem potvrdila díky otázce č. 4, kdy mi na otázku, zda ví, co znamená pojem mobbing, odpovědělo 66% respondentů, že ano. Mé tvrzení se tedy zakládá na pravdě.

Hypotéza č. 2

Předpokládám, že alespoň 30% respondentů zažilo šikanu na pracovišti na vlastní kůži.

Tuto hypotézu jsem potvrdila díky otázce č. 6, kdy mi na otázku, zda někdy zažili šikanu na vlastní kůži, odpovědělo 40% respondentů, že ano. Mé tvrzení se tedy zakládá na pravdě.

Hypotéza č. 3

Předpokládám, že 50% respondentů není spokojeno se vztahy na pracovišti.

Tuto hypotézu jsem potvrdila díky otázkám č. 9 a 10, kdy mi na otázky, jak jsou respondenti spokojeni se vztahy na pracovišti s kolegy a s vedoucími pracovníky, odpověděli, že s kolegy má velmi špatné vztahy 12% respondentů, špatné vztahy 20% respondentů, dobré vztahy 46% respondentů a 22% velmi dobré vztahy.

Když jde o vztahy s vedoucími pracovníky, jde o velmi špatné vztahy ve 2%, špatné ve 3%, dobré vztahy má 87% respondentů a velmi dobré vztahy má 8% respondentů.

Tato hypotéza se mi nepotvrdila, protože více, než 50% respondentů má vztahy s kolegy a s vedoucími pracovníky dobré nebo velmi dobré vztahy.

Hypotéza č. 4

Předpokládám, že 80% respondentů nikdy nebyla informována zaměstnavatelem o tom, jak se bránit mobbingu.

Tuto hypotézu jsem potvrdila díky otázce číslo 8, kdy mi na otázku, zda byli respondenti informováni o mobbingu a jak se mu bránit při nástupu do zaměstnání nebo při nějakém školení během pracovního poměru, odpověděla 4% respondentů, že byli informováni ihned při nástupu do zaměstnání, 2% respondentů byla informována během školení a 94% respondentů nikdy informováno nebylo. Mé tvrzení se tedy zakládá na pravdě.

Jsem ráda, že jsem si vybrala toto téma ke zpracování diplomové práce, protože jsem získala mnoho nových informací, ale také se mi mnoho informací potvrdilo.

Doufám, že kdybych se měla ještě někdy se šikanou na pracovišti potýkat, řešila bych to už jinak, než odchodem ze zaměstnání, protože sehnat v dnešní době stabilní, zábavné a perspektivní zaměstnání není vůbec lehké.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BEŇO, P., 2003. Můj šéf, můj nepřítel. 1. vyd. Brno: ERA group spol. s r. o..

ISBN 80-86517-34-9

KOLÁŘ, M., 2001. Bolest šikanování. 1. vyd. Praha: Portál, s. r.o..

ISBN 80-7178-513-X.

ŘÍČAN, P., JANOŠOVÁ, P., 2010. Jak na šikanu. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s.. ISBN 978-80-247-2991-6

Seznam použitých zahraničních zdrojů

HIRIGOYEN, M., 1998. Psychické násilí v rodině a v zaměstnání. 1. Vyd. Paris: La Découverte & Syros.. ISBN 80-200-0994-09

HUBEROVÁ, B., 1995. Psychický teror na pracovišti. 1. vyd. Neografia, a.s..

ISBN 80-85186-62-4

KRATZ, H., 2005. Mobbing-jak ho rozpoznat, jak mu čelit. 1. vyd. Redline GmbH..

ISBN 80-7261-127-5

Seznam použitých internetových zdrojů

<http://www.prohuman.sk/mobbing-sikana-na-pracovisti>

<http://www.psp.cz>

SEZNAM OBRÁZKŮ

Seznam obrázků

Obrázek 1: Šikana na pracovišti	14
---------------------------------------	----

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Lucie Beckelová

Obor: Andragogika

Forma studia: Kombinovaná

Název práce: Šikana na pracovišti

Rok: 2014

Počet stran textu bez příloh: 48

Celkový počet stran příloh: 0

Počet titulů českých použitých zdrojů: 3

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 3

Počet internetových zdrojů: 2

Počet ostatních zdrojů: 0

Vedoucí práce: Mgr. Alena Dvořáková