



Pedagogická
fakulta
Faculty
of Education

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Pedagogická fakulta
Katedra pedagogiky a psychologie

Bakalářská práce

Mobbing – psychologický teror na pracovišti a jeho vliv na pracovní pozice

Vypracovala: Ing. Olga Klichová

Vedoucí práce: PhDr. Jitka Šebová Šafaříková

České Budějovice 2017

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské - diplomové - rigorózní - disertační práce, a to v nezkrácené podobě, fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum

Podpis studenta

Poděkování

Vřelé poděkování bych touto cestou ráda věnovala PhDr. Jitce Šebové Šafaříkové za odborné vedení, cenné rady, připomínky a trpělivost, které mi pomohly k vypracování této bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat všem účastníkům výzkumného šetření a všem, díky nimž mi bylo umožněno tuto práci vypracovat. Dále děkuji své rodině za podporu během celého studia.

Abstrakt

Bakalářská práce je zaměřena na problematiku psychického teroru na pracovišti – mobbing. Teoretická část je rozdělena do dvou kapitol, které se zabývají vymezením tohoto pojmu. V nich jsou popsány znaky, cíle, příčiny, motivy, reakce obětí, důsledky prevence a obrana proti těmto praktikám pracovního teroru.

Praktická část je tvořena smíšeným výzkumem, kvalitativním ve formě rozhovorů a kvantitativním ve formě dotazníků. V rámci kvalitativního výzkumu jsou provedeny tři případové studie obětí mobbingu. Je zde charakterizována organizace, kde se oběti s pracovním terorem potýkali, dále vznik, průběh, vývoj, řešení jejich situace a plány do budoucna.

Abstract

The bachelor thesis is focused on psychological terror at work - mobbing. The theoretical part is divided into two chapters, which deal with defining the concepts of mobbing. There are described characters, goals, causes, motives, reactions of victims, consequences and prevention of defense against mobbing.

The practical part consists of a mixed research, qualitative as interviews and quantitative in the form of questionnaires. Within the qualitative research there are realized three case studies of victims of mobbing. There is characteristics of organization where victims of mobbing or bossing faced, further rise, progress, development, addressing their situation and future plans.

Klíčová slova

Mobbing, Bossing, Pracovní teror, Oběť

Obsah

ÚVOD.....	7
TEORETICKÁ ČÁST.....	8
1 Mobbing	8
1.1 Definice pojmu.....	8
1.2 Znaky a cíle mobbingu.....	9
1.3 Příčiny mobbingu, mobber a jeho motivy.....	10
1.4 Fáze a techniky mobbingu	14
1.5 Oběti a reakce obětí na mobbing.....	17
1.6 Důsledky mobbingu	19
2 Bossing	21
2.1 Definice bossingu.....	21
2.2 Příčiny bossingu	21
2.3 Strategie bossingu	22
3 Prevence a obrana proti mobbingu a bossingu	23
4 Další formy patologických vztahů na pracovišti	26
4.1 Sexuální obtěžování	26
4.2 Kybernetický mobbing.....	26
5 Výskyt mobbingu v České republice a v zahraničí	28
EMPIRICKÁ ČÁST	30
6 Výzkumné řešení	31
6.1 Výzkumný problém a výzkumné metody	31
6.2 Cíl výzkumů a stanovení hypotéz	31
6.3 Výzkumný design.....	32
6.3.1 Výzkum kvantitativní	32
6.3.2 Výzkum kvalitativní	33
6.4 Výsledky výzkumů a jejich interpretace	35

6.4.1	Kvantitativní výzkum a ověření hypotéz.....	35
6.4.2	Kvalitativní výzkum	48
6.5.	Shrnutí a diskuze výzkumného šetření.....	56
Závěr.....		58
Seznam použité literatury		61
SEZNAM GRAFŮ		62
SEZNAM TABULEK		62
SEZNAM PŘÍLOH		62

ÚVOD

Problematiku mobbingu jsem si pro svou bakalářskou práci vybrala proto, že je mi toto téma blízké. Při své několikaleté pracovní činnosti jsem se osobně setkala a dle zjištěných informací mohu potvrdit, že jsem byla obětí pracovního teroru ze strany nadřízeného. V té době jsem tento pojem neznala, a proto jsem si bohužel neuvědomovala, že se jedná právě o tento druh pracovního teroru. Proto mě téma velice zaujalo a o tuto problematiku jsem se začala více zajímat. Díky získaným informacím jsem schopná případný další pracovní teror rozpoznat a čelit mu jinak, než jak tomu bylo v minulosti a zároveň i pomoci dalším obětem.

Problematika teroru na pracovišti je aktuální a čím dál častější, ať už jde o malé nebo velké podniky. Bohužel se o ní málo mluví a málo ví, o to horší dopady pak pracovní teror může mít. V nejhorších případech lze mluvit i o sebevraždách, jelikož lidé – oběti, většinou nedokáží rozpoznat, co se děje a trpí, aniž by se někomu svěřili. Hlavní příčinou tohoto může být strach ze ztráty zaměstnání. Zaměstnavatelé psychický teror na pracovišti raději nevidí, popírají anebo zatajují, jelikož by to pro ně nebyla dobrá vizitka. Celá tato problematika zvětšuje nárůst práce psychologů a psychoterapeutů. Je důležité, aby si oběť včas uvědomila, že se stala obětí pracovního teroru a věděla, jak se v takovémto případě zachovat, jak problém řešit a překonat ho, sám, nebo pomocí rodiny, blízkých či odborníků.

Dá se říci, že v dnešní době stále mnoho lidí nebo i samotných obětí psychického teroru na pracovišti o této problematice vůbec neslyšeli.

V teoretické části bakalářské práce jsou definovány a popsány základní pojmy teroru na pracovišti. Jsou zde popsány znaky a cíle mobbingu, příčiny a motivy, reakce obětí a prevence a obrana.

Cílem výzkumné části mé bakalářské práce je získat více informací ohledně pracovního teroru na pracovišti a dále u konkrétních osob. U těchto obětí se zabývám jejich situací na pracovišti, jak se u nich psychický teror projevoval, jaké byly příčiny tohoto, jak situaci řešili a jaké mají plány do budoucna.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Mobbing

K šikaně docházelo už v prvních sociálních uskupeních pravěkých lidí. Také v podnicích se už odnepaměti vyskytovali asociální mezilidské vztahy, od šikany a ž po agresivní psychický teror. Mobbing je v naší společnosti odmítán jako nežádoucí zlo v pracovním životě, kterého je třeba se zbavit. (Kratz 2005)

Dle Svobodové (2008) je mobbing psychický teror na pracovišti, tedy zjednodušeně – šikana mezi kolegy. Psychický teror na pracovišti je velice závažný problém, o kterém se málo mluví, ale je čím dál tím častější a je přehlížen a podceňován. Výskyt tohoto jevu je pravděpodobně daný současnou ekonomickou situací, konkurencí na trhu práce, a také firemním prostředím a stresem z práce. Nebezpečný je v tom, že se může týkat každého z nás, kdy se můžeme stát obětí mobbingu, nebo spoluúčastníkem anebo dokonce mobberem. V každém případě, ať už se jedná o jakoukoli jeho formu, je dobré vědět, jaké řešení a možnosti pomoci existují, jak si mohu pomoci sám a kdo mě v podniku nebo i mimo podnik podpoří, jaké jsou možnosti prevence do budoucna, aby bylo možné zabránit mobbingu již v zárodku. (Huberová, 1995)

Proto si myslím, že je třeba, aby každý z nás o pojmu mobbing, věděl alespoň to, co vůbec znamená. Určitě by tyto znalosti do budoucna pomohli každému z nás, hlavně obětem, aby věděli, jak se mají chovat, jak teroru na pracovišti čelit, jak se mu bránit a jak mu v budoucnosti předcházet. Toto vše se pak odrazí jak na fyzickém, tak i na psychickém zdraví.

1.1 Definice pojmu

Pojem mobbing je odvozen od anglického slovesa „to mob“ = utlačovat, urážet, napadat, vrhat se na někoho, srocovat se. Výraz mobbing původně razil rakouský etolog a nositel Nobely ceny Konrad Lorenz, který jim označoval útok zvířecí tlupy na vetřelce. Do oboru lidského chování přenesl zmíněný výraz v 60. letech minulého století švédský chirurg Heinemann. V roce 1993 zavedl v Německu pojem mobbing švédský psycholog práce prof. Leymann (1932 – 1999).

Všechny definice více či méně vycházejí z definic prof. Leymanna, který se vztahům na pracovišti intenzivně věnoval. *Mobbing zahrnuje systematické, cílevědomé, a především opakované útoky jednotlivce či skupiny na určitou osobu.* (Svobodová, 2008)

Leymann jako první aplikoval analogii zvířecího chování na situaci na pracovišti. Při výzkumu pacientů s komunikačními a vztahovými problémy zjistil, že se někteří pracovníci ve firmách chovají ke svému kolegovi způsobem „útočící smečky“. Díky mnoha článkům, které o psychickém týrání na pracovišti Leymann publikoval, se významnou měrou zasloužil o rozšíření termínu mobbing do celého světa. (Svobodová, 2008)

Čeština nemá jednotné synonymum pro slovo mobbing. Dle Svobodové (2008), jsou Češi národ vynalézavý a poradili si s překladem po svém – někteří lidé užívají poněkud hrubšího ekvivalentu „buzerace“.

Nejlépe zmapovaný a především legislativně ošetřený je mobbing ve Skandinávii, Velké Británii, Holandsku, Německu, Austrálii či USA. První výzkumy byly prováděny hlavně v severských zemích (Norsko, Švédsko, Finsko) a posléze i ve střední Evropě. Výskyt mobbingu je mnohem častější, než by se mohlo zdát. U nás sice není situace příliš zmapovaná jako v zahraničí, ale o nějaké výsledky se opřít můžeme. V ČR se výskytem mobbingu zabývá agentura GfK Praha. Od roku 2001 provádí každé dva roky opakované šetření. Z výsledků výzkumu z května 2007 vyplynulo, že osobní zkušenosti se šikanou na pracovišti má 16% populace starší 14let a více než čtvrtina postižených je některé z forem mobbingu vystavována alespoň jednou týdně, téměř polovina všech (45%) pak po dobu delší než jeden rok. (Svobodová, 2008)

1.2 Znaký a cíle mobbingu

Na úvod je třeba si uvědomit, kdy už je třeba hovořit o mobbingu a kdy jde pouze o obyčejný konflikt v práci. Dle Huberové (1995) se o mobbing jedná tehdy, pokud se na některou osobu útočí systematicky a po dlouhou dobu. Prof. Leymann navrhl následující definici a to takovou, že o mobbing se jedná tehdy, jestliže se na postiženého útočí alespoň jednou týdně a nejméně po dobu půl roku a útoky provádí jedna či více osob.

Bohužel, k onemocnění následkem vystavení mobbingu nemusí nutně dojít až za půl roku. Lidé často takové zacházení nevydrží a onemocní, či dají výpověď dříve. (Svobodová, 2008)

Mezi hlavní a typické znaky mobbingu Svobodová uvádí (2008):

- Dlouhodobé a nepřetržité útoky zaměřené na konkrétního jedince
- Pravidelnost a opakovanost
- Systematičnost a cílenost útoků
- Nepřátelská a neetická forma komunikace
- Hrozby jsou nepřímé a skryté a proto je těžké rozpoznat, že se něco děje
- Rafinovanost a zákeřnost
- Aktivní a trvalý tlak
- Bezcitnost, nelidskost, nelítostnost
- Trvalá přítomnost známek nepřátelství a agrese

Hlavním nebezpečím mobbingu je jeho skrytost. Člověk si ze začátku může myslet, že se jedná pouze o banální konflikt, situaci neřeší, a postupně, plíživě a skrytě je na něj vyvíjen čím dál tím větší tlak a tím se z něj stává oběť, aniž by to sám postižený tušil.

Vše se děje nenápadně a pozvolna. Jde o plíživé, drobné, skryté útoky, které nejsou na první pohled vidět. Agrese neprobíhá otevřeně, protože mobber nechce být přistižen, konfrontován s důsledky jeho chování. Rád sleduje, jak jeho oběť trpí a je pomalu a jistě ničena. Svobodová (2008).

Dle Kratze (2005) je hlavním cílem mobbingových aktivit

- Zamezit oběti mobbingu mezilidskou komunikaci
- Snížit na minimum spolupráci s obětí mobbingu
- Zablokovat její sociální vazby a natrvalo poškodit její sociální vážnost

Je třeba položit si otázku, co může vést mobbera k takovému chování. Svobodová (2008) uvádí, že ho k tomu může vést žárlivost, strach z konkurence nebo pocitu méněcennosti. Hlavním úmyslem je donutit oběť k odchodu ze zaměstnání.

1.3 Příčiny mobbingu, mobber a jeho motivy

Příčiny mobbingu jsou různé. Záleží na firemním prostředí a na lidech, kteří ve firmě pracují. V dnešní době bohužel platí, čím mladší, tím agresivnější a sebevědomější.

Hlavní roli hraje agresivní jedinec, který páchá na druhých násilí – mobber – a jeho osobní důvody. Zdrojem mobbingu může být jen jediný kolega anebo skupina, která se k němu přidá. Mobbing také potřebuje vhodné prostředí, které psychický nátlak na pracovníka umožní. (Svobodová, 2008).

Dle Huberové (1995) je rozhodujícím heslem pracovní klima. Zda se člověk na pracovišti cítí dobře nebo ne. Většina pracovníků pociťuje nezdravé pracovní ovzduší jako stresující faktor číslo jedna. Nebezpečná a podrážděná nálada se odvíjí:

- Stres z přetížení nebo špatné organizace práce – neustálá časová tíseň a přehnané požadavky působí na mobbing velmi příznivě.
- Jednotvárnost a nuda
- Špatný styl řízení
- Konkurenční tlak a strach z nezaměstnanosti

Jednotlivé faktory, které atmosféru podniku zamořují, spolu často souvisí. Čím horší jsou vnější struktury, tím nebezpečnější je to pro každého jedince, neboť frustrace, zlost nebo strach se velmi často mění v agresivitu.

Mobber, osobnost a jeho motivy k mobbingu

Nejdříve je třeba si představit samotnou osobu mobbera. Dle Svobodové (2008) může být mobber kdokoliv, protože v každém z nás je agrese. Mobber je tedy pachatel mobbingu, agresor, člověk, kterým druhým ubližuje, páchá na nich násilí. Mohou to být nevyzrálé osobnosti mající sklony k dětskému způsobu agresivního chování, nebo nevyrovnaní jedinci, kteří mají strach z vlastního selhání. Dále také kariéristé nebo lidé, kteří neuznávají nic jiného než svá vlastní pravidla a zákon silnějšího.

Motivy mobbera mohou být různé, ale základ je v jeho osobnosti, v jeho charakterových rysech a povaze. Svobodová (2008) uvádí, že mobber je silně autoritativní, egocentrický, má pocit vlastní důležitosti a postrádá skromnost. Významnou roli hraje nespokojenost s vlastním životem, prací, postavením, či vztahy. Bývá popudlivý, výbušný a nervózní. Umí manipulovat s lidmi a dokonale se přetvařovat. Má snahu se prosazovat

a nadřazovat za každou cenu. Vyznačuje se přehnanou kritičností, na všem vidí nedostatky. Má potíže se názorově sblížit s druhými. Mobber má slabou emoční inteligenci. Nemá morální zábrany, netrpí výčitkami a neví, co je to úcta. Chybí mu soucit s ostatními. Nezná pocity viny, tváří se jako moralista, odsuzuje špatnost a rád dává lekce o poctivosti a čestnosti. Umí přesvědčivě lhát. Mobber nedokáže sám nést zodpovědnost, přenáší ji na druhé. Není schopen si přiznat, že něco udělal špatně a často manipuluje s přesouváním viny. Mobbera mohou vést k útokům různé důvody. Může jednat o závist, nenávisť, frustraci, osobní nejistotu, vlastní pocit křivdy, nesympatie, předsudky, nuda, touha být ve středu pozornosti nebo strach z konkurence, ze ztráty zaměstnání, moci.

Svobodová (2008) rozděluje mobberu dle převažujících motivů, které je nutí k mobbingu:

- 1) Mobber závistivec a upír energie – závist, žárlivost a nenávisť jsou jedním z nejčastějších důvodů
- 2) Mobber tyran a manipulátor – mobber žije z toho, že druhé ničí a ponižuje, nedokáže respektovat druhého člověka
- 3) Mobber diktátor – zde je důležitý motiv moci, který je pro mobbera hnacím motorem
- 4) Mobber ničitel konkurence – mobber provádí cílené útoky na profesní zdatnosti zaměstnance
- 5) Nespokojený mobber – nejistý, frustrovaný, své nedostatky svaluje na druhé
- 6) Stresovaný mobber – mobber se nedokáže vypořádat s velkým napětím a zátěží a od stresu si pomáhá napadáním druhých
- 7) Znuděný mobber – motivem k násilí je nuda na pracovišti, špatná organizace práce, její nedostatky
- 8) Mobber bývalá oběť – sám byl nejdříve oběť, má strach, aby se útoky neopakovaly
- 9) Mobber středobod vesmíru – staví se do role oběti, chce být litován, vyvolat soucit a tím čerpat výhody

Dle Huberové (1995), lze pachatele mobbingu rozlišit takto:

- 1) Strůjci – určující činitelé, vymýšlejí stále nové hanebnosti, nenechají oběť vydechnout.
- 2) Náhodní pachatelé – z bezvýznamného konfliktu se mezi účastníky vyvine trvalý spor.
- 3) Spoluúčastníci – jsou dva typy – jedni aktivně podporují strůjce mobbingu, druzí se snaží problém nevidět a tím tak pasivně k psychickému teroru přispívají.

Musíme se také zamyslet nad tím, zda ženy také provozují mobbing a nebo je to jen záležitost mužského pohlaví. Svobodová (2008) uvádí, že dle výzkumů prof. Leymanna není v mobbingu rozdíl mezi pohlavími, vyskytuje se jak u mužů, tak u žen. Společné je i to, že se snaží oběť izolovat, zničit, vyštvat ze zaměstnání.

Při mobbingu obě strany omezují na své vlastní pohlaví, což zřejmě souvisí s tím, že ženy často pracují v kolektivu ženském a muži v kolektivu mužském. (Huberová, 1995). Z vlastní zkušenosti musím poznamenat, že ne vždy toto platí.

Dále lze pozorovat, že jak Huberová (1995) i Svobodová (2008) se shodují v tom, že ženy mobují odlišně než muži.

Dle Huberové (1995) ženy dávají přednost aktivním formám mobbingu, muži se raději uchylují k metodám pasivním. K typickým ženským metodám patří posmívání se kolegyni, „přiložení si polínka do ohně“ bez ověření pravdivosti informací, štvání za zády oběti, neustálé narážky, přerušování v mluvě a neustálá kritika.

Svobodová (2008) vidí největší rozdíl v mobbingu žen a mužů v tom, že muži častěji jednají přímo a vyvíjejí větší tlak, kdy se u nich projevuje fyzická a verbální agresivita. Jsou chladnější a tvrdší, preferují přímou cestu k odstranění oběti. Ženy naopak jednají skrytě, tajně, jsou ale zákeřnější a více lpí na detailech. Volí spíše agresivitu ve formě emočního vydírání. Často si berou na pomoc třetí osobu, která za ně mobbing provádí.

1.4 Fáze a techniky mobbingu

Jak již bylo zmíněno, mobbing není záležitost v krátkém časovém úseku, ale delší proces. Huberová (1995), Kratz (2005) a Svobodová (2008) shodně rozdělují mobbing do čtyř fází:

- 1) Konflikt
- 2) Systematický psychický teror
- 3) Zveřejnění případu a zásah nadřízeného
- 4) Vyloučení

První fáze je dle Huberové (1995) je vždy na počátku konflikt, který jak v pracovním, tak i v soukromém životě je nevyhnutelný, ne-li nutný. Většina konfliktů se vyřeší a může vést k pozitivním změnám a inovacím. Pokud se ale spor, zpočátku nezávažný, neurovná nebo se nevyřeší správně, pak dokáže zničit celou atmosféru a je to start do druhé fáze.

Další fáze je označována jako systematický psychický teror. Svobodová (2008) popisuje tuto fázi tak, že jedinec se stává terčem již clených útoků, které zpočátku ale nejsou tak silné. Na řadu přicházejí první schválnosti, pomlouvání, ale zatím nejde o činnost plánovanou a systematickou. Příčina situace v této fázi zapadá, ustupuje do pozadí a mobbovaný je plně v roli oběti a je zranitelnější, což se už projevuje na jeho zdravotním stavu – klesá sebedůvěra, snižuje se pracovní výkon, dostávají se první úzkosti příznaky psychosomatických onemocnění. Pro vnějšího pozorovatele se vše jeví jako malé konflikty. Mobber se snaží svoji oběť ovládnout a udržet v napětí, stará se o eliminaci odporu a začíná s procesem izolace oběti. Oběť se stává terčem častějších a promyšlenějších útoků a je postupně vytěšňována z kolektivu. Reakce oběti na tuto situaci jsou takové, že se stává konfliktní, mění se a okolí tomu nerozumí, nechápe změnu anebo jim příčina změny nedochází. Výsledkem je, že okolí začne oběť hodnotit negativně.

V třetí fázi je již mobbing oficiální. Huberová (1995) tuto fázi popisuje tak, kdy už mobbing nelze dokonale utajit. Dříve nebo později si osobní oddělení, vedení podniku „případu“ všimnou. Je nutno zasáhnout. Velmi často se stává, že oběť to vezme za špatný konec a tak časté absence a neustálé hádky jsou důkazem toho, na čí straně je vina. Ten kdo trpí, nepodává obvyklý pracovní výkon a musí někdy strpět další příkoří či dokonce

porušení zákona ze strany zaměstnavatele, když ho kupříkladu nevyslechnou či se domlouvají za jeho zády. Svobodová (2008) tuto fázi popisuje tak, že krize se zintenzivňuje, mobbing nabývá na síle a mobber sahá k tvrdším technikám. Postižený si již uvědomuje cílenost útoků. V této fázi se mohou k mobberovi přidávat i další, dosud nezúčastnění členové kolektivu. Pokud nejsou včas zastaveni, situace vygraduje do stavu „všichni na jednoho“. Oběť pracuje ve velkém stresu, dělá více chyb, což je pro okolí dostatečným důkazem, že problém je na její straně. Je často zvána na „kobereček“, vytýká se jí nedostatečná motivace a malá snaha. Tak se vedoucí stává spolupachatel, nebo dokonce mobber (boss). Nikdo nepátrá po skutečných příčinách, natož aby prohlédl, že oběť byla do této situace násilně vtlačena.

Poslední, čtvrtá fáze mobbingu je nazvána jako vyloučení. Huberová (1995) popisuje tuto poslední fázi jako fázi, kdy je třeba se zbavit nepohodlného pracovníka. Protože postižený nechce dobrovolně odejít, najde se celá řada možností, jak jej beze zbytku zničit. To se provádí neustálým překládáním či přesunem na jiné někdy i izolované pracoviště bez rozumné pracovní náplně. Dle Kratze (2005) v této fázi již personalisté mají jasno a chtějí se s obětí co nejdříve rozloučit. Jelikož pracovní právní důvody brání „nekalému“ se zbavení oběti, naznačí se oběti, aby sama dala výpověď, ke které je jí nabídnut kladný pracovní úsudek. Oběť, jelikož je tělesně i duševně vyčerpana, tak se vzdá a dobrovolně opouští firmu (podá výpověď, onemocní, spáchá sebevraždu).

Po rozebrání postupu mobbingu je třeba si vyjasnit jeho techniky. Svobodová (2008) uvádí, že na začátku mobbingu je těžké rozlišit, zda jde o náhodu, anebo o záměrné chování. Hlavní zbraní mobbera jsou drobné, nenápadné útoky, kterými pomalu, nenápadně, ale systematicky ničí svoji oběť. Mezi hlavní techniky mobbingu patří slovní útoky. Mobberova verbální komunikace je charakterizována sarkastickými a ironickými poznámkami, zlomyslným osočováním, narážkami a oběť nedostává příliš možností se vyjádřit. Kritika, která se nejdříve týká práce, pak se přesouvá i do soukromého života. Oběť je opakovaně kárána za chyby, které by jiným bez obtíží prošly. Mobber kritizuje odbornou způsobilost oběti, zveličuje slabé stránky oběti a prozrazuje důvěrné informace. Někdy je oběť prezentována jako nenormální, někdy i dokonce jako zvrhlý člověk. Mobber nenechá na oběti nit suchou, sebemenší chybičku přehání a nafukuje. Prostředkem likvidace jsou také lživá obvinění, nařčení či intriky. Mobber využije každé příležitosti k zesměšnění či ponížení oběti. K dalším technikám patří mimoslovní útoky, mobber svoji

oběť nezdraví, okatě ji přehlíží. Pokud oběť hovoří, mobber nenaslouchá, nevěnuje jí pozornost, pouze pohrdavé pohledy. Mezi časté techniky patří pomlouvání oběti či imitování jejího chování. Mobber se snaží o izolaci oběti ve všech oblastech zdánlivě drobnými a náhodnými ústrky. Oběť je přemístěna do izolovaného prostoru, nejsou jí přidělovány pracovní úkoly nebo je naopak úkoly zahrnována a neustále dostává nové. Úkoly, které dostává, jsou často nesmyslné. Mezi zákeřné způsoby mobbingu patří, že mobber neváhá sáhnout i po takových zbraních, jako je poškození či ztráta výsledků práce oběti, jejich falšování, mizení pracovních podkladů, pomůcek či souborů z počítače. V krajním případě je mobber schopen nasadit do PC i viry. Nezřídka se dopouští i duchovní krádeže dobrých nápadů či nových návrhů. Mezi opravdu odporné praktiky hraničící s trestním právem patří to, že oběti se do nápojů přimíchají různé léky, sledování či odposlouchávání oběti. Někteří vyhrožují i tělesným násilím, po telefonu, pomocí symboliky nebo přímo. Někdy je dokonce do nejrůznějších nekalých praktik zatahována i rodina oběti.

Další techniky mobbingu dle Huberové (1995) jsou:

- Zákeřné šuškáni
- Tajuplné narážky
- Zveličování nebo zevšeobecňování jednotlivých případů
- Zlomyslné osočování
- Očerňování u nadřízeného
- Oběti se připisují provinění, kterých se nikdy nedopustila
- Cílený odstřel
- Odmítnutí podpory či spolupráce
- Ignorování oběti
- Zabránit oběti ve vlastním názoru
- Zapírání důležitých informací
- Prostorová izolace

Na závěr je třeba říci, ať mobber zvolí jakoukoliv techniku či taktiku, nelze toto chování dlouho snášet a je otázka času, kdy se na oběti projeví dopady mobbingu, ať už po stránce psychické nebo fyzické.

1.5 Oběti a reakce obětí na mobbing

Jak již bylo uvedeno, obětí psychického teroru na pracovišti může být každý z nás. Někdo obětí byl nebo je, aniž si to uvědomuje. Je těžké odhalit, zda se jedná o mobbing či jen malicherný konflikt.

Oběti mobbingu se nevyznačují typickými osobnostními znaky ani charakterovými nedostatky. Zkušenost ale ukazuje, že pracovník „náchylnější“ k mobbingu je spíše neprůbojný, citlivý, labilní, pesimisticky založený, má křehkou nervovou soustavu a přecitlivělou psychiku. (Kratz 2005)

Svobodová (2005) uvádí, že typický profil oběti neexistuje. Mobbing závisí na osobnosti oběti jen málo. Může se jí stát opravdu kdokoliv z nás, muži i ženy, různých věkových kategorií, postavení, vzhledu či povolání. Prof. Leymann dospěl k názoru, že existuje určitá náchylnost stát se obětí mobbingu, jelikož to co mají oběti společné je, že nějak vybočují, jsou nápadné či neobvyklé. Může se jednat o odlišnost fyzickou i psychickou. To bohužel potvrzuje to, že kdo něčím vyčnívá z průměru, je pro okolí potenciální hrozbou. Nebo se může jednat o nového pracovníka, který přichází do sehraného kolektivu. Někdy je situace na pracovišti napjatá a je třeba najít a je to i časté řešení, obětního beránka. Nejméně oblíbený jedinec je tak vyčleněn a svádí se na něj veškeré neúspěchy.

Dle Huberové (1995) jsou obzvláště ohroženi osoby osamocené (např. jediná žena v mužském kolektivu), nápadné (lidé s nějakou tělesnou vadou, s jiným dialektem, cizinci, svobodné matky), úspěšné, osoby nově přicházející.

Kratz (2005) také zmiňuje, že mobbing lze pozorovat ve všech oborech. Zvýšené riziko, dle prof. Zapfa hrozí především zaměstnancům a úředníkům:

- V resortu zdravotnictví a sociálních věcí (sedminásobné riziko)
- V resortu školství a tělesné výchovy (trojnásobné riziko)
- Státní správy (trojnásobné riziko)

Malé podniky si mobbing nemohou „dovolit“, naopak struktury velkých podniků mobbing spíše podporují. Dle statistiky čelí mobbingu spíše mladší ženy (35let) a starší muži (59let), zatímco průměrný věk mobberů je 40 let.

Reakce na mobbing jsou různé. Dle Huberové (1995) může oběť ztratit svojí důvěryhodnost, vážnost, jelikož někdy ani nemůže konfrontovat výtky či pomluvy na její osobu. Pokud je oběť izolována, jedná se o útok na pocit jeho vlastní důstojnosti a na jeho sebeúctu.

Svobodová (2008) uvádí, že reakce oběti procházejí několika fázemi. Pokud se mobbing včas ukončí (např. odchodem oběti nebo zásahem nadřízeného ve prospěch oběti), nemusí oběť všemi fázemi projít.

1. Fáze – oběť si zpočátku nic neuvědomuje, seznamuje se s prostředím, situace odehrávající se na jejím pracovišti bere jako normální.
2. Fáze – oběť si začíná všimnout, že se něco děje, ale nespojuje to se svojí osobou. Malé konflikty bere jako náhodné.
3. Fáze – oběť už poznává, že se nejedná o náhodu a začne vinu hledat v sobě.
4. Fáze – oběti je jasné, že konflikty nejsou náhodné, ale stále nejedná. Myslí si, že strany mobbera se stále jedná o vtip a nechce vypadat vztahovačně. Někdy si myslí, že si i sama vymýšlí a dokonce mobbera hájí. Také si myslí, že vše se časem srovná.
5. Fáze – oběť už poznává, že aktivity jsou zaměřené přímo na ni a nejsou náhodné. Hledá důvody, proč k tomu došlo a proč je někdo na ni tak zlý. Snaží se vymýšlet způsob obrany. Ptá se mobbera, co proti ní má, ale je odbyta, bez odpovědi. Zkouší být hodnější a mobbera neprovokovat, ale efekt je spíše opačný, čím je oběť hodnější a zdvořilejší, tím má mobber pocit, že je mu oběť nadřazena a násilí ještě stupňuje.
6. Fáze – oběť si uvědomí agresi, pochopí, že byla terčem systematického teroru. Cítí se podvedena, ale nechce se vzepřít nebo vzbouřit. Nemá síly se bránit, před agresorem utíká do nemoci nebo i k návykovým látkám. Z mobbera má strach. Je neustále ve střehu. Pokud tento stav trvá dlouho, dochází k organickým poruchám a chronické úzkosti. Oběť se dostává do bludného kruhu. Čím je mobber agresivnější, tím je oběť depresivnější.

1.6 Důsledky mobbingu

Následky působení mobbingu mohou být různé. Od těch méně závažných až po velice závažné, ne-li přímo fatální.

Svobodová (2008) upozorňuje na to, že jen málokdo si uvědomuje, že dlouhodobé a systematické útoky mobbera mají pro oběť mnohem závažnější důsledky, než si společnost dovede představit. Oběť je z práce unavená, ponížená, zdcená. Žije v trvalém strachu z mobbera, ze ztráty zaměstnání, financí. Síly nenačerpá ani o víkendu, jelikož s blížícím se pondělním opět myslí na práci. Toto všechno se podepisuje na psychice oběti a později se objevují i fyzické potíže. Jedná se tedy o celý soubor psychických a fyzických problémů, které mají vliv i na sociální prostředí jedince.

Každý, kdo pracuje, ví, že špatná atmosféra na pracovišti nepříznivě ovlivňuje náladu a má často závažnější následky než špatné pracovní podmínky. Lidé tedy mohou onemocnět nejen kvůli pracovním podmínkám (nezdravé pracovní prostředí, noční práce), individuálním faktorům (alergie, úrazy), ale také kvůli sociálním stresovým faktorům, které působí intenzivně na oběti mobbingu. Kratz (2005).

Svobodová (2008) řadí mezi nejčastější důsledky mobbingu:

1. Psychické důsledky – mezi nejčastější psychické potíže patří nervozita, úzkost, poruchy koncentrace, poruchy sebehodnocení, pochybnosti o sobě samém a narušené sebevědomí. V důsledku snížené sebedůvěry a nedostatku motivace klesá výkonnost oběti. Oběť je emočně vyčerpaná, má narušenou schopnost komunikace, začíná být agresivní a podrážděná. Cítí se zranitelná a zbytečná. Začíná mít trvale špatnou náladu a ztrácí chuť do života. Dlouhodobé potíže mohou vést k depresím a někdy i k myšlenkám na sebevraždu.
2. Psychosomatické důsledky – u oběti dochází ke zhoršení zdravotního stavu. Stálé napětí způsobuje svíravé pocity při dýchání, bolesti hlavy, šíje, zad a rovněž chronické trávicí problémy. Díky zvýšené hladině stresových hormonů v krvi se zvyšuje krevní tlak a tím i roste riziko kardiovaskulárních onemocnění. Trvalé oslabení imunity může vést ke zvýšenému nebezpečí vzniku nádorových onemocnění. Často dochází k poruchám příjmu potravy a narušení spánku. Mohou se objevit i hormonální či kožní nemoci.

3. Sociální důsledky – mobbing zasahuje i do soukromí oběti. Oběť je v neustálém sociálním stresu a nejistotě. Není schopna se odpoutat od myšlenek na situaci v práci a stává se z ní problémová osobnost, která se postupně izoluje od vnějšího světa a stahuje se z reality. Ztrácí smysl pro humor, schopnost bavit se, užívat si život. Zhoršují se vztahy v rodině i s přáteli. Kromě ztráty vztahů, zázemí, hrozí i ztráta zaměstnání. Okolí nemusí chápat, proč oběť neopustí organizaci, když tak trpí. Celou situaci může komplikovat i věk, kdy se osoba bojí, že již nenajde uplatnění na trhu práce a raději dále trpí ve stávajícím zaměstnání.

2 Bossing

2.1 Definice bossingu

Vykonává-li vedoucí pracovník na svého podřízeného tlak, aby si vynutil buď jeho přizpůsobení a poslušnost, nebo aby ho vypudil z jeho pracovního místa, označují se tyto nefér útoky jako bossing (mobbing provozovaný nadřízeným). (Kratz, 2005)

2.2 Příčiny bossingu

Dle Huberové (1995) bývá základem psychického teroru nadřízenými neřešený konflikt. Mezi nejčastější příčiny patří:

- Hněv na organizaci – mnoho nadřízených nehledá skutečné řešení problémů, ale raději přenáší zodpovědnost na podřízené.
- Tlak shora – mnozí představení přenáší tlak shora, kterému sami musí čelit, dále dolů, na své podřízené. Někdy to je na celý kolektiv, ale někdy se vedoucí zaměří na jediného pracovníka a udělá z něj svého osobního obětního beránka.
- Touha po moci – častý jev, kdy pracovník, dokud je řadovým pracovníkem, vychází se všemi normálně, jakmile je ale povýšen, změní se, je bezohledný a využívá své moci.
- Osobní důvody – to, jak se nadřízený chová k podřízenému, závisí také na mezilidských vztazích. Vedoucí může mít osobní výhrady proti pracovníkovi, nebo má odlišné vzdělání nebo odlišné chování. Může žárlit na jeho šťastný soukromí život, na jeho oblíbenost v kolektivu.
- Strach – nejčastější a nejzávažnější příčinou, která vede nadřízené k psychickému teroru a může být v nejrůznějších podobách:
- Strach ze ztráty kontroly – nadřízený je zodpovědný za pracovní výkon celého oddělení a musí se stále obávat, že ztratí přehled. Pokud se spolupracovníci stáhnou do vnitřní emigrace nebo se proti němu otevřeně seskupí, není to pro něj dobrá pozice.
- Strach z převahy – podřízený, který má velký přehled a je všude znát, je pro nadřízeného skutečná hrozba, jelikož se obává, že bude muset své místo přenechat někomu kompetentnímu, nápaditému a vitálnějšímu pracovníkovi.

- Strach z nevyslovených myšlenek – vedoucí, který se obává, že ho jeden či více spolupracovníků nehodnotí dobře, smějí se mu, či jím dokonce opovrhují, je v důsledku silně znepokojen.

Nadřizený, který se uchýlí k mobbingu, tak odkrývá záda, a pouze tím dokazuje to, že se svými obavami, pocity a pochybnostmi nedokáže naložit čestně rozumně a důmyslně a ani nedokáže zacházet se svou věcí.

2.3 Strategie bossingu

Nejčastější strategie bossingu, dle Huberové (1995) jsou:

- Sisyfovská taktika – oběti jsou přidělovány namáhavá, často smysl postrádající práce a práce oběti často přijde vniveč.
- Malé požadavky – oběti jsou přidělovány úkoly, které jsou pod úrovní jeho klasifikace
- Přehnané požadavky – oběť musí vykonávat práce, na které nestačí schopnostmi, odbornými vědomostmi
- Metoda Achillovy paty – oběť vykonává práce, které jsou jí, jak je všeobecně známo, velice nepříjemné až protivné.
- Trvalá kontrola – činnost a přítomnost oběti na pracovišti jsou kontrolovány nad rámec v podniku běžný. Nadřizenému se musí překládat vše, i malé, dílčí výsledky.
- Překvapující útoky – rozhodnutí, která se oběti týkají, je dělají za jejími zády
- Oklešťování kompetencí – omezování sféry působnosti oběti. Úkoly, které spadaly do její kompetence, jsou předány ostatním kolegům bez bližšího vysvětlení.
- Izolace – oběť je vylučována z porad, není informována o důležitých změnách, někdy je izolována i prostorově.
- Útoky na zdraví – oběť je nucena k pracím, které jsou zdraví škodlivé.
- Narážky na psychický stav – oběti jsou podsouvány duševní choroby a každá její reakce je vykládána jako další symptom nebo potvrzení předpokladu.

3 Prevence a obrana proti mobbingu a bossingu

Důležitou kapitolou mobbingu a bossingu je to, jak tomu všemu přecházet a jak čelit. Svobodová (2008) uvádí, že nejlepší je se do mobbingové situace vůbec nedostat. Technika sebeobrany je velmi individuální a záleží jak na osobnosti oběti (sebedůvěra, odvaha, odolnost), tak i na jejím zázemí. Dále je zde důležitým prvkem osobnost mobbera. V neposlední řadě je to prostředí, kde se mobbing odehrává a délka mobbingu.

Dále je třeba odlišit prevenci z pohledu firmy a prevenci z pohledu jedince.

Dle Svobodové (2008) totiž mobbing není jen problémem oběti, ale i problémovou situací celého pracoviště. Dokud firmy nezačnou mobbing řešit a nezajistí zaměstnancům bezpečné a zdravé místo pro práci, tak se mobbingu bude stále více dařit. Mobbing nedostane šanci pouze tehdy, pokud bude na pracovišti panovat vzájemný respekt, důstojnost a úcta. V rámci firemní prevence mobbingu jsou důležité:

- Pravidla – organizace, podnik, škola, by měli mít připraven plán řešení násilí na pracovišti, který by měl obsahovat strategie, jak se vypořádat s konkrétním incidentem. Bohužel, toto u nás v ČR chybí, na rozdíl od zemí, kde existují tzv. anti-mobbingové zákony či ujednání (např. Francie, Švédsko)
- Výběr pracovníků – firma by se měla zaměřit na kvalitní výběr nových pracovníků. I když jsou mobbeři velice obratní v maskování, přeci jen lze při přijímacím pohovoru poznat sklony k agresivitě, netoleranci, nenávisti.
- Dostatek informací – všichni zaměstnanci by měli být dostatečně informováni, jak mají reagovat a co mají dělat, pokud se mobbing objeví. Každý pracovník by měl vědět, co to mobbing je, jak může ohrozit firemní atmosféru a tím i výkonnost pracovníků a produktivitu. Hlavně by měli vědět, jak se mu bránit.
- Vedoucí pracovník – měl by se postarat, aby příležitost pro mobbing vůbec nevznikla. Jeho úkolem je nedovolit pomluvit a intriky, rozvíjet pozitivní vztahy a naslouchat nadřízeným.

Prevence z pohledu jedince spočívá už před nástupem do zaměstnání. Základem je dobře se seznámit s pracovním prostředím, atmosférou, zjistit co nejvíce informace o chodu a struktuře firmy. Po nástupu je nutné pozorně vnímat situaci kolem sebe a snažit se nevybočovat z daných poměrů.

Když už mobbing nastal, je dobré vědět, jak se bránit. Dle Svobodové (2008) je obrana velmi obtížná, jelikož se jedná o skryté násilí bez viditelných stop. Rozhodně by se mobbing neměl přehlížet. Strategie obrany také záleží na tom, v jaké fázi se oběť nachází. Čím později s bráněním svých práv začne, tím se možnost obrany snižuje. Důležitou součástí obrany by mělo být uvolnění se, protože kdo je neustále v tlaku, dopouští se mnoha chyb. Následující postup by mohl pomoci:

- Udělejte si soukromou inventuru a poznejte svého protivníka – je důležité odhalit, s kým máme tu čest.
- Zkuste oslovit mobbera – pokusit se vše urovnat sám, pokusit se promluvit s mobberem. Občas se to i povede, jinak většinou závistí na mobberovi a na fázi mobbingu
- Veďte si podrobné záznamy, deník – co se stalo, kdy k tomu došlo, příp. svědky událostí. Je třeba si psát vše. Je důležité si také schovávat vzkazy, dokumentaci či mobberovi výhrůžky
- Najděte spojence a rozvíjejte své zázemí – kombinace individuální a skupinové obrany má větší naději na úspěch. Obraťte se na kolegy, jestli nemají podobné zkušenosti a naopak se jim svěřte. Okolí nemusí vůbec tušit, co se děje. Je také důležité se věnovat rodině, přátelům, svým koníčkům.
- Aktivně se braňte – je důležité si bránit a nepřipustit si, že jste mobberem ovládnáni. Snažte se nepřenášet problémy ze zaměstnání do soukromí a zakažte si na ně myslet. Je důležité vystupovat sebevědomě, jelikož mobber nesmí poznat, že Vás zraňuje. Je důležité reagovat věcně, s jistotou a chladnou hlavou, jelikož mobber je v podstatě slabý a nejistý člověk.
- Informujte nadřízeného – zde hraje důležitou roli deník, kde si vše píšete. Vedoucí pracovníci rádi zavírají nad tímto problémem oči, a pokud jsou nuceni zasáhnout tak nesprávně a svůj útok směřují na oběť.
- Obraťte se na další instituce – pokud vedoucí nechce nic řešit, je třeba se obrátit na odbory, vyššího nadřízeného nebo se obrátit na inspektorát práce. Je možné kontaktovat další instituce, kterých bohužel u nás moc není (Sdružení Práce a vztahy, Český helsinský výbor, v krajním případě i soud)
- Vyhledejte odbornou pomoc – nestyďte se poradit s psychologem, psychoterapeutem či psychiatrem.

Na závěr je třeba zmínit i právní obranu. V první řadě je možné se odvolat na Listinu základních práv a svobod, dále zde hraje důležitou roli Zákoník práce. Práva jedince hájí i Občanský zákoník a v případě pomluvy či vydírání je nutné sáhnout po Trestním zákoníku.

4 Další formy patologických vztahů na pracovišti

4.1 Sexuální obtěžování

Pod pojmem sexuálního obtěžování si lze mnoho představit. Jedná se o nejkontroverznější formu teroru na pracovišti, s erotickým podtextem. Sexuální obtěžování je jedna z možných mobbingových strategií (Zábrodská, 2011). Sexuální obtěžování lze definovat jako verbální, neverbální, fyzické jednání se sexuálním podtextem, které uráží důstojnost dotčené osoby a překračuje vymezené hranice (Kubáni, 2007). Terčem sexuálního obtěžování mohou být obě pohlaví, ale častěji se oběťmi stávají ženy, a to převážně takové, které jsou vůči pachateli v podřízeném postavení. Ve většině případů jde o demonstraci mužské dominance a vnímání ženy jako sexuálního objektu (Hirigoyen, 2002).

4.2 Kybernetický mobbing

Pod pojmem kyberšikanování (také elektronická šikana, kyberšikana, online šikana) rozumíme záměrné urážení, výhrůžky, odhalování intimních informací nebo obtěžování jiných za pomoci moderních komunikačních prostředků – trvajících zpravidla delší dobu.

Kyberšikana probíhá buď na internetu (např. přes e-maily, ICQ nebo jiný chat, na sociálních sítích, přes videa na webových stránkách), nebo prostřednictvím mobilního telefonu (např. přes sms či obtěžující volání). Pachatel – kterého nazýváme též agresor – jedná často anonymně, aby oběť nevěděla, odkud útoky přicházejí.

Právě při kyberšikaně mezi dětmi a mládeží se oběť s agresorem většinou zná i v "skutečném" světě. Téměř vždy mají oběti podezření, kdo se může za těmito útoky skrývat. Kyberšikana zpravidla pochází od lidí v našem blízkém okolí – ze školy, městské čtvrti, z naší vesnice či komunity. K případům, kdy jsou do šikany zapojeny úplně cizí osoby, nedochází tak často. (www.cyberhelp.eu).

Mezi nejznámější kyberútoky lze zařadit:

Flaming – Nářez – jde o metodu šikany, častou například na diskusních fórech, kde agresor či skupina šikanuje oběť prostřednictvím agresivních, vulgárních výrazů.

Harassment – Obtěžování - V tomto případě jde o opakované zasílání urážlivých zpráv.

Impersonation – Předstírání – Posílání a volání pod cizím jménem s cílem vyvolat averzi vůči oběti.

Trickery – Podvod – Vylákání tajemství z oběti pod nějakým věrohodným způsobem a její následné zveřejnění na internetu (sociální sítě, webové stránky, blog/vlog...)

Cyberstalking – Kybernetické pronásledování – Opakované, intenzivní a déletrvající vyhrožování, ponižování a obtěžování, kdy agresor využívá výše uvedené prostředky kyberšikany. (Rogers, 2011)

5 Výskyt mobbingu v České republice a v zahraničí

V ČR se výskytem mobbingu zabývá agentura GfK Praha. Od roku 2001 provádí každé dva roky opakované šetření. Z výsledků výzkumu z května 2007 vyplynulo, že osobní zkušenosti se šikanou na pracovišti má 16% populace starší 14let a více než čtvrtina postižených je některé z forem mobbingu vystavována alespoň jednou týdně, téměř polovina všech (45%) pak po dobu delší než jeden rok. (Svobodová, 2008).

Podle nejnovějšího opakovaného šetření společnosti STEM/MARK má s některou z forem šikany na pracovišti zkušenost téměř čtvrtina osob starších 15 let (23 %). Problém mobbingu je záležitostí všech věkových i vzdělanostních skupin, nicméně na rozdíl od výzkumu z roku 2013 v současné době více postihuje ženy (27 %) než muže (19 %).

Za nejčastější projevy mobbingu můžeme v současnosti označit nedoceňování pracovního výkonu, které postupně vede ke ztrátě sebevědomí, zadávání nesmyslných pracovních úkolů a povinností neodpovídající pracovní kvalifikaci, zesměšňování a pomlouvání postiženého v rámci pracovního kolektivu nebo neustálou kritiku práce.

Více než dvě pětiny šikanovaných osob (43 %) jsou některé z forem mobbingu vystavovány jednou týdně či ještě častěji, a to ve více než polovině případů (54 %) po dobu delší než jeden rok.

Tři pětiny postižených jsou šikanovány svým nadřízeným, čtvrtina pak kolegy. Celých 15 % osob v této souvislosti uvedlo jak své kolegy, tak i nadřízeného.

Více než tři pětiny postižených měly snahu problém na pracovišti řešit, a to nejčastěji oznámením skutečnosti o podezření na šikanování svému nadřízenému (46 %), případně vedení či managementu firmy nebo podniku (13 %). Druhým nejčastějším řešením byla snaha promluvit si přímo s člověkem, který šikanu provádí, a věci si s ním vyjasnit. Nicméně osmina postižených řešila situaci výpovědí z pracovního poměru a nalezením si jiného zaměstnání. Vyhledání instituce či organizace specializující se na řešení problémů šikany využilo minimálně osob (4 %). Více než třetina osob (37 %) své problémy se šikanou nijak neřešila či neřeší. Buď je dle jejich vyjádření situace ještě snesitelná (53 %) či se bojí o ztrátu zaměstnání (33 %).

Porovnáme-li výsledky tohoto výzkumu s obdobným šetřením provedeným agenturou STEM/MARK v červnu 2013, lze konstatovat, že za poslední dva roky došlo k nepatrnému nárůstu počtu osob vystavovaných některé z forem mobbingu (nárůst o 2 procentní body). Navýšení procenta šikanovaných na pracovišti je nejvíce patrné mezi ženami. (www.stemmark.cz)

V zahraničí byly první průzkumy prováděny nejdříve v severských zemích (Norsko, Švédsko, Finsko), pak ve střední Evropě, v Německu, Rakousku, Maďarsku a v letech 2001 a 2003 také už v ČR (Wágnerová, 2011).

Švédsko. Výzkum mobbingu v roce 1992 byl proveden ze vzorku 2400 jedinců. Z výsledků je patrné, že 3,5% respondentů mělo osobní zkušenost s mobbing, tzn., že 154 tisíc pracujících osob z celkového počtu 4,4 miliónu se stalo obětí mobbingu.

Norsko. Dle dat ze 14 různých výzkumů je patrné, že mobbing na pracovišti je v norském pracovním životě velmi rozšířen. Častěji se mobbing vyskytoval v soukromých firmách, nejčastěji byli oběti zaměstnáváni v průmyslových odvětvích.

Finsko. Dotazníky byly rozeslány celkem 1577 městským úředníkům na jejich domácí adresy. Do výzkumu se nakonec zařadilo 949 zaměstnanců. Celkem se obětí mobbingu cítilo být 10,1% respondentů, 8,7% byli přihlížející a 81,1% se s mobbingem vůbec nesetkalo.

Německo. Výskyt mobbingu odpovídal výskytu pracovní nespokojenosti, špatnému sociálnímu prostředí a špatnému duševnímu stavu pracovníků. Výsledky bylo zjištěno, že čím více sociální podpory poskytl nadřízený, tím méně obětí uvedlo, že jsou terčem kritiky, nebo ústních výhrůžek.

Velká Británie. Studie ve Velké Británii ukázala, že 25% pracujících je v současnosti mobbováno a podobné množství uvádí, že byli obětí mobbingu v minulých pěti letech.

Jižní Afrika. V rámci internetového výzkumu v letech 1998-1999 bylo zjištěno, že 78% dotázaných se v některé fázi své profesní dráhy s mobbingem setkala. (Wágnerová, 2011)

EMPIRICKÁ ČÁST

6 Výzkumné řešení

6.1 Výzkumný problém a výzkumné metody

Téma Mobbing – psychologický teror na pracovišti a jeho vliv na pracovní pozice jsem si vybrala záměrně, jelikož jsem osobně psychickým terorem na pracovišti prošla a v poslední době sleduji, že se na zkoumaném pracovišti vyskytuje ve větší míře. Zároveň chci svojí prací dostat toto téma do povědomí více lidí, protože si myslím, že toto téma není jak ve zkoumané firmě, tak i v celé ČR, nový jevem, ale novým pojmem. Zdá se, že se jedná o jev, o kterém se nemluví, resp. o kterém se nechce mluvit, jelikož vyskytující se pracovní šikana značí to, že ve firmě nefungují věci, tak jak by měli, nebo tak jak se firma prezentuje na venek.

Pro svůj výzkum jsem si zvolila metodu smíšeného výzkumu. Kvalitativní forma bude zastoupena formou rozhovoru celkem se třemi osobami a kvantitativní formou dotazníku, který bude rozdán mezi 20 lidí zkoumaného pracoviště.

Kvalitní výzkum někteří metodologové chápou jako doplněk tradičních kvantitativních výzkumných strategií. Neexistuje jediný, obecně uznávaný způsob jak vymezit nebo dělat kvalitativní výzkum. Významný metodolog Creswell definoval kvalitativní výzkum jako proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. (Hendl, 2005).

Kvantitativní výzkum má dle Hendla (2005) vzor v metodách přírodních věd. Předpokládá se, že lidské chování můžeme do jisté míry měřit a předpovídat. Kvantitativní výzkum využívá náhodné výběry experimenty a silně strukturovaný sběr dat pomocí testů, dotazníku či pozorování.

6.2 Cíl výzkumů a stanovení hypotéz

Cílem výzkumů je zjistit, jaká je vlastní zkušenost osob pracujících na pozici THP v mezinárodní firmě v oblasti výroby dílů pro automobilový průmysl s mobbingem, jaký vliv má na jejich práci a i na soukromý život. Zmíněna firma se řadí se svými zhruba třemi tisíci zaměstnanci mezi velký podnik s ročním obratem více než 500m Eur. Uplatnění zde najdou ve výrobach lidé se strojním vzděláním, na pozicích THP např. konstruk-

těři, odborníci na logistiku, technologie, ale i kvalitu. Důležité je zjistit, zda mají pracovníci na konkrétním pracovišti vůbec ponětí a znají tento pojem. V rámci kvalitativního šetření byly vybrány potenciální oběti, u kterých je velká pravděpodobnost, že se setkaly či stále setkávají s pracovním terorem a s nimi bude veden rozhovor. V rámci rozhovorů budu zjišťovat informace ohledně jejich situace na pracovišti, v soukromí, jak jejich problém vznikl, jak ho řešily, případně jak ho vyřešily, jaké mají plány do budoucna.

V rámci kvantitativní metody, která bude prezentována formou dotazníku, zjistím, zda pracovníci na zkoumaném pracovišti, znají tento pojem a zda někdo z nich byl obětí psychického teroru na pracovišti. Pokud někdo obětí je, či byl, tak dále v dotazníku odpovídá na otázky týkající se samotného projevu mobbingu, jeho vlivu na jejich zdraví, fyzické či psychické, vlivu na jejich život.

Na základě výše uvedených cílů lze stanovit hypotézy:

H1: Ve zkoumané firmě a na zkoumaném oddělení se mobbing vyskytuje a zaměstnanci mají o tomto pojmu ponětí.

H2: Ženy se stávají obětmi mobbingu častěji než muži.

H3: Oběti nevěděly, jak vzniklou situaci řešit.

H4: Mobbing ovlivnil psychiku obětí.

6.3 Výzkumný design

V rámci výzkumu, jak již bylo zmíněno, jako místo realizace výzkumu je oddělení zaměstnanců THP v mezinárodní firmě v oblasti výroby dílů pro automobilový průmysl. Smíšený výzkum probíhal v letním období, od června do srpna, v roce 2016. Výzkumným vzorkem byli zaměstnanci jednoho konkrétního oddělení. Smíšený výzkum sestává z výzkumu kvantitativního a kvalitativního.

6.3.1 Výzkum kvantitativní

Kvantitativní výzkum je reprezentován dotazníkem, viz Příloha č. 1. Dotazník bude rozdán na zkoumané pracoviště, zhruba 20 lidem. Skládá se ze dvou částí, kdy první

slouží k bližší identifikaci a druhá část se týká vlastního tématu mobbingu. V dotazníku je celkem 17 otázek. V identifikační části jsou položeny otázky na věk, pohlaví, kolik let dotyčný pracuje ve firmě a na jaké pozici pracuje. Vlastní část, týkající se tématu psychického teroru na pracovišti, zkoumá, zda dotyčný chodí rád do práce, jestli se někdy setkal s pojmem mobbing, zda má pocit, že se tento jev vyskytuje na jeho pracovišti a případně s jakým způsobem projevu psychického teroru se na pracovišti setkal. Další otázky zjišťují, zda se dotyčný stal nebo je přímo obětí pracovní šikany. Pokud ne, jeho odpovídání zde končí, pokud se stal obětí, tak následují otázky ohledně informace o útočnících, jaké je pohlaví a věk útočníků, jestli dotazovaný věděl co dělat a jak reagovat na vzniklou situaci. Ze vzniklé situace lze vyvodit, jestli oběť trpěla či trpí zdravotními obtížemi, jak jí tato zkušenost ovlivnila po psychické a fyzické stránce, jak ovlivnila její osobní život. Na závěr dotazníku zjišťují, jak se oběť momentálně cítí a jaké jsou její vize do budoucna.

6.3.2 Výzkum kvalitativní

Kvalitativní výzkum je prováděn formou rozhovorů (viz. Příloha), ke kterým jsou dopředu stanoveny otázky. V rámci kvalitativního výzkumu se jedná o případové studie. Jde o detailní studium jednoho případu nebo několika málo případů. V případové studii jde o zachycení složitosti případu, o popis vztahů. Předpokládá se, že důkladným prozkoumáním jednoho případu lépe porozumíme podobným případům. (Hendl, 2005) Úvod každého rozhovoru obsahuje identifikační údaje oběti. Při rozhovoru budou přítomní pouze tazatel a oběť, je nemyslitelné, aby byl prováděn pouze jeden rozhovor se všemi oběťmi. Rozhovor bude prováděn za ideálních podmínek, v zasedací místnosti, kde nebude možné, aby byl rušen. Dále bude zapotřebí vyčkat na ideální čas, kdy oběť bude připravena se rozhovořit. Aby byla atmosféra rozhovoru příjemnější a uvolněnější, bude rozhovor v odpoledních hodinách, při odpolední kávě.

Rozhovor je polo strukturovaný, to znamená, že předem mám připravené otázky a v případě potřeby a průběhu mohou být přidávány nebo pozměněno pořadí otázek. Otázky jsou rozděleny tematicky do pěti částí. První část zahrnuje spokojenost s aktuální pozicí. Zda dotazovaný je či není na současné pracovní pozici spokojený. Pokud ano, co přispívá k jeho spokojenosti a jak toho dosáhl a pokud ne, v čem vidí důvod nespokojenosti. Druhá část se zaměřuje na pojem mobbing, zda dotazovanému tento pojem něco říká a případně, zda si myslí, nebo si je jist, že se stal někdy, nebo že je, obětí pracovního

teroru. Rozhovory budou vedeny s lidmi, u kterých je předpoklad, že jsou nebo že se někdy staly obětí. S tímto faktem také souvisí další, třetí část otázek a to problémy s mobbingem. Budu se zajímat o situaci, její vznik a průběh. Dále o to jak se tento jev projevuje, či projevoval a zda byly či jsou nějaké komunikační problémy mezi obětí a mobberem. Čtvrtá část otázek je zaměřena na stav řešení této situaci. Zda je již situace vyřešená nebo ne, případně jakým způsobem, jestli se oběť obrátila na kompetentní osoby ve firmě nebo ne, a jestli jí bylo nabídnuta pomoc. Zároveň mě zajímá, zda se oběti svěřovali a řešili problémy se svým blízkými. Důležité otázky v této části se také zaměřují na psychický a fyzický stav oběti a hlavně, jaké má vize do budoucna. Poslední, pátá část otázek, řeší následky mobbingu, kde budu zjišťovat, zda celá situace zanechala na oběti nějaké následky a vyvození závěrů, jak se příště této situaci vyvarovat a jak jí lépe čelit.

Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek jsou tři lidé, muž ve věku 45let, žena 28let, muž 31let. Všichni pracují na stejném oddělení, na pozici THP. Vybráni byli záměrně, na základě znalosti jejich situace v zaměstnání. Základní kritérium byla osobní zkušenost s mobbingem, kdy u vybraných lidí byla velká pravděpodobnost, že již nějakou zkušenost mají, resp. že byli oběťmi tohoto jevu. V rozhovoru budou jejich jména nahrazena jmény fiktivními z důvodu zachování anonymity.

6.4 Výsledky výzkumů a jejich interpretace

6.4.1 Kvantitativní výzkum a ověření hypotéz

Dotazník byl rozdělán mezi 20 osob na zkoumaném pracovišti. Zpět k vyhodnocení se vrátilo 18 dotazníků. Vzor dotazníku, viz Příloha č. 1

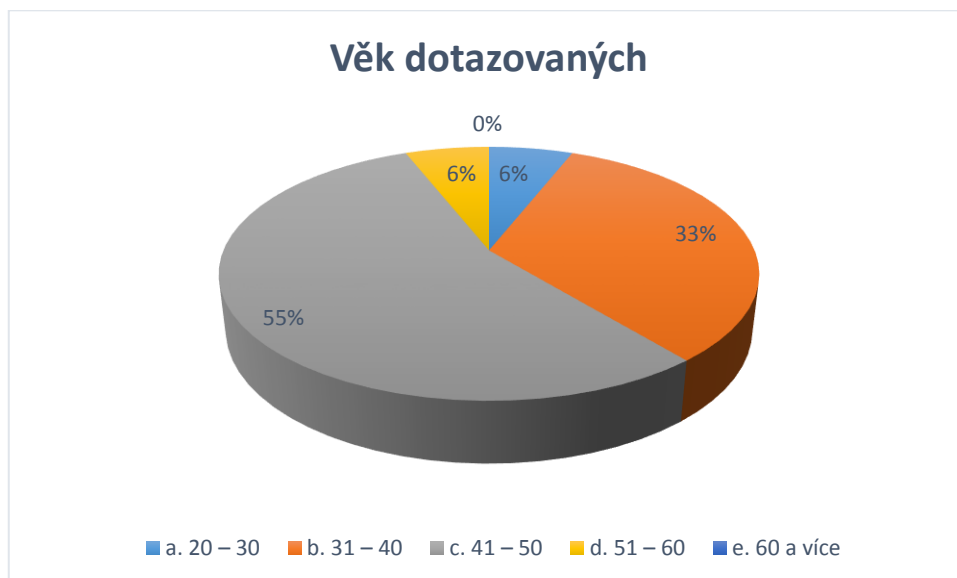
Na základě vrácených dotazníků lze analyzovat kvantitativní výzkum a ověřit stanovené hypotézy.

Dotazník obsahoval 17 otázek. Na úvod dotazníku je uveden důvod vytvoření a pak je rozdělán na dvě části, z nichž první je orientační na zjištění informací o dotazovaných a druhá je zaměřena konkrétně na téma mobbing. Dotazník byl rozdělán mezi 20 respondentů, výsledky jsou zpracovány z 18 vrácených dotazníků.

Část A

1. Kolik je Vám let

Graf č. 1 - Věk dotazovaných

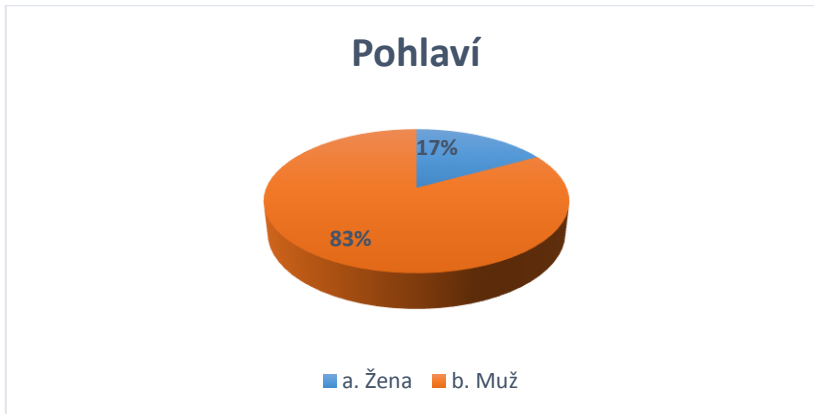


Z grafu je patrné, že v rámci dotazovaných bylo nejvíce ve věkové skupině 41 až 50let, po ní byly respondenti z věkové skupiny 31 až 40 let. V 6% jsou zastoupeny kategorie mezi 20 až 30 lety a také mezi 51 až 60 lety.

2. Pohlaví

- a. Žena
- b. Muž

Graf č. 2 - Pohlaví

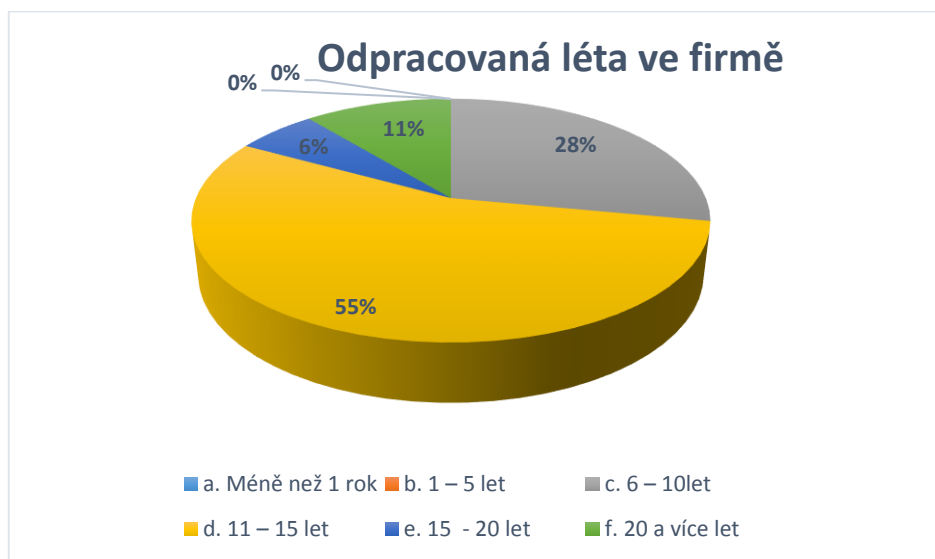


Z grafu lze vyvodit, že dotazovaných je více mužů, než žen. To naprostou souhlasí, jelikož na zkoumaném oddělení pracuje více mužů než žen.

3. Kolik let pracujete v této firmě:

- a. Méně než 1 rok
- b. 1 – 5 let
- c. 6 – 10let
- d. 11 – 15 let
- e. 15 - 20 let
- f. 20 a více let

Graf č. 3 - Odpracovaná léta ve firmě



Z výsledků je patrné, že nejvíce zaměstnanců z dotazovaných pracuje ve firmě již více jak 10let. Další část, která je hojně zastoupena, jsou zaměstnanci pracující ve firmě mezi 6 až 10 lety.

4. Pracujete jako:

- a. Vedoucí pozice – skupinový vedoucí
- b. Vedoucí pozice – týmový vedoucí
- c. Řadový THP pracovník
- d. Dělník

Graf č. 4 - Pracovní pozice



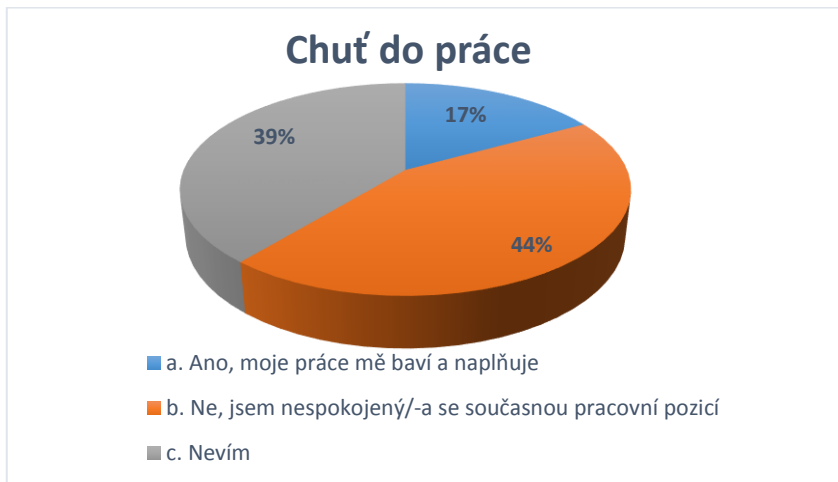
Z výše uvedených získaných informací byla většina dotázaných řadovými pracovníky a pouze jeden z nich byl týmový vedoucí.

Část B

5. Chodíte rád/-a do práce?

- Ano, moje práce mě baví a naplňuje
- Ne, jsem nespokojený/-a se současnou pracovní pozicí
- Nevím

Graf č. 5 - Chuť do práce

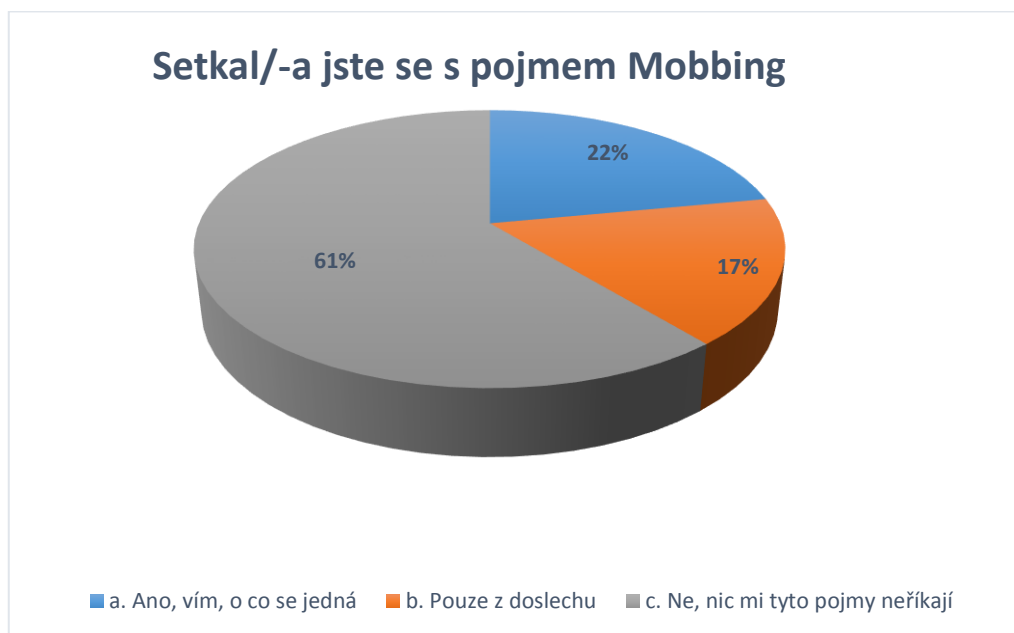


Z výsledného šetření vyplývá, že zhruba polovina dotazovaných do práce nechodí ráda, další o tom raději nepřemýšlí a jen necelá třetina do práce chodí ráda. V současné situaci mě tento výsledek nepřekvapuje, dal se očekávat.

6. Setkal/-a jste se již s pojmem Mobbing

- Ano, vím, o co se jedná
- Pouze z doslechu
- Ne, nic mi tyto pojmy neříkají

Graf č. 6 - Setkal jste se s pojmem Mobbing

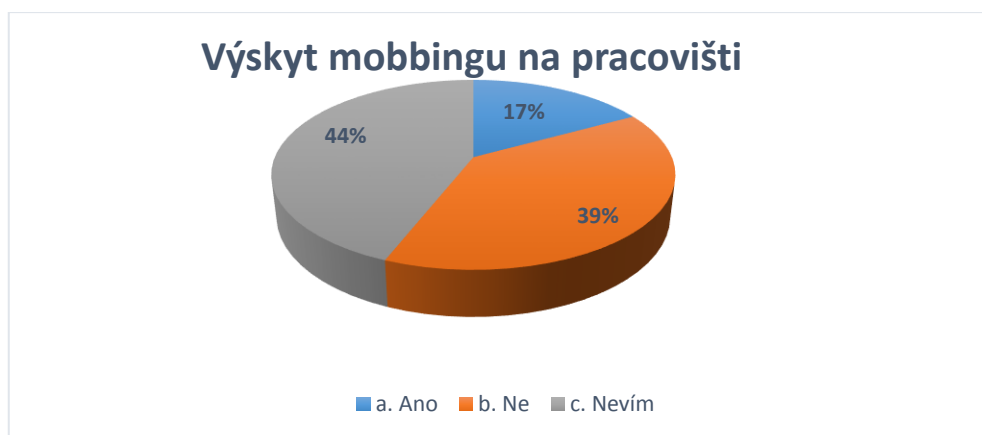


Z výsledků je jasné, že většina dotazovaných o pojmu mobbing neslyšela. Pozitivní na tom je, že se najdou i ti, kteří o tom něco ví, ať už z vlastní zkušenosti, přečtením různých publikací, článků a někteří znají z doslechu.

7. Máte pocit, že se v současnosti vyskytuje mobbing na vašem pracovišti?

- a. Ano
- b. Ne
- c. Nevím

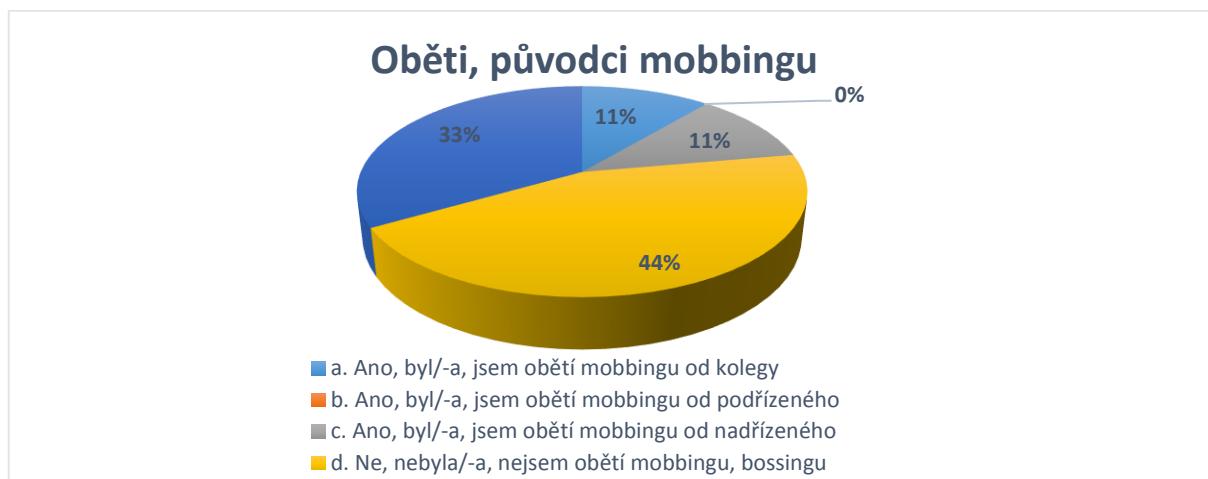
Graf č. 7 - Výskyt mobbingu, na pracovišti



Z uvedených výsledků vyplývá, že dotazovaní o výskytu mobbingu neví, nebo nechtějí vědět anebo jsou si jistí, že něco takového se na oddělení nevyskytuje.

8. Byl/-a, jste obětí mobbingu a kdo byl původcem?
- Ano, byl/-a, jsem obětí mobbingu od kolegy
 - Ano, byl/-a, jsem obětí mobbingu od podřízeného
 - Ano, byl/-a, jsem obětí mobbingu od nadřízeného (bossingu)
 - Ne, nebyla/-a, nejsem obětí mobbingu
 - Nevím o tom, že bych byl/-a, jsem obětí mobbingu

Graf č. 8 - Oběti, původci mobbingu



Z grafu je jasné vidět, že většina dotazovaných se s mobbingem neseťkala. Oběti, které se s ním setkaly, tak se jednalo o mobbing ze strany kolegy a také ze strany nadřízeného (bossing).

Dále budeme vycházet z údaje, že oběti mobbingu byly celkem 4. Ostatní respondenti, jelikož se necítili obětí mobbingu a nebo o tom nevěděli, dále neodpovídali.

9. S jakým způsobem mobbingu na pracovišti jste se setkal?

- Psychický nátlak
- Fyzické napadání
- Sexuální obtěžování
- Neseťkal jsem se s šikanou
- Jiné (uved'te).....

V této otázce bylo možné vybrat více variant, proto jsem raději použila tabulku.

Tabulka č. 1 -S jakým způsobem mobbingu na pracovišti jste se setkal?

Způsob	Četnost	Relativní četnost%
Psychický nátlak	5	28%
Fyzické napadání	2	11%
Sexuální obtěžování	0	0%
Nesetkal jsem se s šikanou	11	61%
Jiné (uved'te-např. vydírání, zastrašování, vyhrožování)	0	0%

Z výsledné tabulky je patrné, že většina dotazovaných se s mobbingem nesetkala. Ti, co se setkali, tak ve formě fyzického napadání a hlavně psychického nátlaku.

10. Jaké je, bylo pohlaví a věk útočníků?

- a. Muži (upřesněte věk).....
- b. Ženy (upřesněte věk).....

Mušští agresori byli muži ve věkovém rozmezí 30 – 40 let.

Ženy, agresorky, byly ve věku 20 – 40 let.

11. Věděl/-a jste, víte, co dělat, jak daný problém řešit?

- a. Ano
- b. Ne

Ze všech čtyř obětí nikdo nevěděl jak daný problém řešit.

12. Jak jste reagoval/-a na vzniklou situaci?

- a. Nijak, nevěděl/-a jsem jak
- b. Snažil/-a jsem se bránit aktivně
- c. Vyhledal/-a jsem odborníka
- d. Byla podána výpověď ze současné pozice

Z odpovědí obětí byla vybrána jen jediná a to, že nikdo nevěděl, jak na vzniklou situaci reagovat.

13. Měl/-a jste, máte zdravotní obtíže v souvislosti s mobbingem?

a. Ano

Pokud ano, jaké

1. Bolest hlavy
2. Potíže s dýcháním
3. Třes rukou
4. Nadměrné pocení
5. Deprese, úzkost
6. Bolest zad
7. Srdeční potíže
8. Jiné (upřesněte) – zažívací potíže

b. Ne

c. Nevím, že by tehdejší, současné potíže byly způsobeny mobbingem.

Zde je kombinovaná otázka, ale u všech obětí bylo shodně zodpovězeno, že trpěly zdravotními obtížemi, tudíž by graf značil 100% u odpovědi ano, takže pokračuji rovnou tabulkou, ve které je upřesnění zdravotních potíží způsobené mobbingem.

Tabulka č. 2 - Specifikované obtíže:

Zdravotní potíže	Četnost	Relativní četnost%
Bolest hlavy	3	75%
Potíže s dýcháním	0	0%
Třes rukou	1	25%
Nadměrné pocení	1	25%
Deprese, úzkost	3	75%
Bolest zad	3	75%
Srdeční potíže	2	40%
Jiné (upřesněte) - zažívací potíže	4	100%

Všechny oběti, které potvrdily, že jejich zdravotní obtíže byly způsobené mobbingem ještě doplnily další závažné obtíže a to zažívací, kterými trpěli všichni.

14. Jak Vás zkušenost s mobbingem ovlivnila?

- a. Zdravotní potíže
- b. Nejistota v zaměstnání
- c. Nižší sebevědomí
- d. Pochybnosti o každém kroku mé práce
- e. Pochybnosti o sobě samém
- f. Neovlivnila
- g. Vyšší psychická odolnost
- h. Naučil/-a jsem se více bránit a jednat asertivně
- i. Jiné (upřesněte).....

Jelikož se opět jedná o otázku s více odpověďmi, k vyhodnocení byla využita tabulka místo grafu.

Tabulka č. 3 -Jak Vás zkušenost s mobbingem ovlivnila

Ovlivnění	Četnost	Relativní četnost%
a. Zdravotní potíže	4	100%
b. Nejistota v zaměstnání	4	100%
c. Nižší sebevědomí	3	75%
d. Pochybnosti o každém kroku mé práce	3	75%
e. Pochybnosti o sobě samém	3	75%
f. Neovlivnila	0	0%
g. Vyšší psychická odolnost	0	0%
h. Naučil/-a jsem se více bránit a jednat asertivně	0	0%
i. Jiné (upřesněte) - oslabená imunita	3	75%

Z výsledků je patrné, že zkušenost z mobbingem neovlivnila kladně či vůbec neovlivnila po psychické stránce žádnou z obětí. Všechny oběti byly ovlivněny pouze negativně, což je patrné i z předcházejících odpovědí, kdy se všichni postižení shodli na tom, že nevěděli, jak se chovat a jak vzniklou situaci řešit.

15. Ovlivnila zkušenost s mobbingem Váš osobní život?

a. Ano

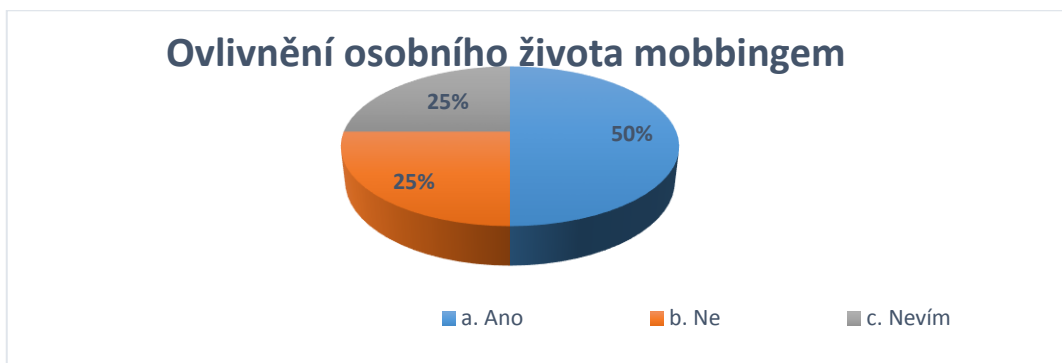
Pokud ano, Jak

1. Zlepšila se soudržnost v rodině
2. Od nejbližších mám větší podporu ve všech mých činnostech
3. Kvůli špatnému psychickému stavu se vztahy naopak zhoršily
4. Jiné důsledky (upřesněte).....

b. Ne

c. Nevím

Graf č. 9 - Ovlivnění osobního života mobbingem



Jak ovlivnila zkušenost s mobbingem život obětí je v následující tabulce:

Tabulka č. 4- Jak ovlivnila zkušenost s mobbingem život obětí

Ovlivnění osobního života	Četnost	Relativní četnost%
Zlepšila se soudržnost v rodině	2	50%
Od nejbližších mám větší podporu ve všech mých činnostech	2	50%
Kvůli špatnému psychickému stavu se vztahy naopak zhoršily	0	0%
Jiné důsledky (upřesněte)	0	0%

Na základě šetření je vidět, že zkušenost s mobbingem naštěstí neměla negativní důsledky na život obětí.

16. Jak se momentálně cítíte?

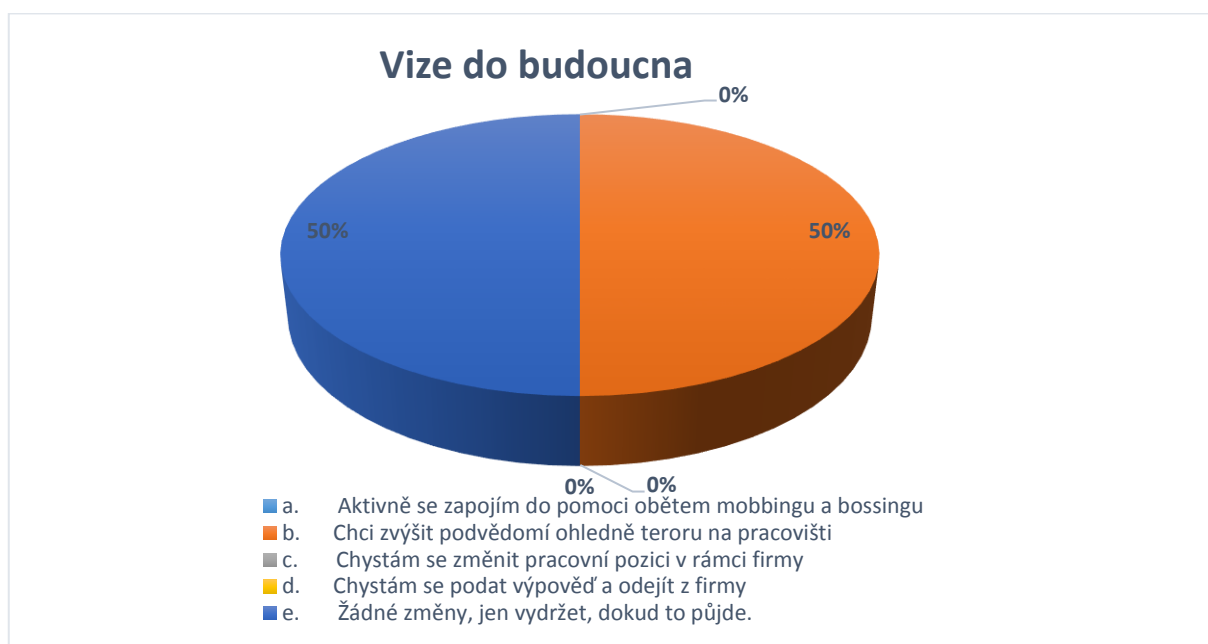
- Cítím se lépe, psychicky i fyzicky
- Cítím se pořád stejně, nic se nezměnilo
- Cítím se hůře, po psychické i fyzické stránce

Všechny oběti se shodly, že se cítí psychicky i fyzicky lépe.

17. Jaké jsou Vaše vize do budoucna?

- Aktivně se zapojím do pomoci obětem mobbingu
- Chci zvýšit podvědomí ohledně teroru na pracovišti
- Chystám se změnit pracovní pozici v rámci firmy
- Chystám se podat výpověď a odejít z firmy
- Žádné změny, jen vydržet, dokud to půjde.

Graf č. 10 - Vize do budoucna



Z uvedených dat je vidět, že lidé, kteří si prošli mobbingem chtějí pomoci ostatním, aby se i ostatním nestalo to co jim. Chtějí zvýšit povědomí o těchto problémech, jelikož sami vědí, jaký vliv má psychický teror na pracovišti na život.

Na základě stanových cílů této práce byly vytvořeny celkem čtyři hypotézy. K jejich potvrzení či vyvrácení byl použit kvantitativní výzkum v podobě dotazníku.

Hypotéza č. 1, H1: Ve zkoumané firmě a na zkoumaném oddělení se mobbing vyskytuje a zaměstnanci mají o tomto pojmu ponětí.

Lze předpokládat, že ve zkoumané firmě, která je jedna z větších v regionu a zaměstnanci v ní jsou velice různorodí, se mobbing vyskytuje. To samé lze předpokládat i na zkoumaném pracovišti. S tím souvisí i to, že by zaměstnanci měli mít o tomto pojmu alespoň základní informaci.

V rámci dotazníku lze vycházet z otázek č. 6,7. Z výsledků je patrné, že většina dotazovaných si myslí, že se mobbing na jejich pracovišti nevyskytuje nebo o tom neví, že by se tam někdy vyskytoval. A většina dotazovaných o těch pojmech nikdy neslyšela.

Hypotéza H1 nepotvrzena.

Hypotéza č. 2, H2: Ženy se stávají oběťmi mobbingu častěji než muži.

V kvantitativním dotazníku tuto hypotézu taktéž nelze potvrdit, jelikož většina dotazovaných si myslí, že se mobbing na jejich pracovišti nevyskytuje, tudíž nemohou ani posoudit, zda jsou ženy častějšími oběťmi než muži.

Hypotéza H2 nepotvrzena.

Hypotéza č. 3, H3: Oběti nevěděli, jak vzniklou situaci řešit.

Na tuto otázku byla od obětí jednoznačná odpověď, a to ta, že žádná z obětí nevěděla, jak danou situaci řešit, jelikož si neuvědomila, že právě její problémy lze nazvat mobbingem.

Hypotéza H3 potvrzena.

Hypotéza č. 4, H4: Mobbing ovlivnil život obětí.

Předpokladem je, že tato hypotéza je či bude potvrzena. Z odpovědí v dotazníku (ot. č. 13,14,15), je patrné že mobbing ovlivnil život obětí. Oběti uvádí problémy psychické i fyzické. Trpěli psychickými obtížemi, které někde vedly až k depresím, trpěli více nemocemi, což souviselo s oslabenou imunitou a celkově lze říci, že se jim zhoršil jejich zdravotní stav. Co se týká rodinných vztahů, tak mobbing je negativně neovlivnil, spíše naopak.

Hypotéza H4 potvrzena.

Na základě kvantitativního výzkumu lze vyvodit závěr, že většina zaměstnanců na zkoumaném oddělení se s mobbingem nesečkala, nebo o tom neví, že by byly oběti tohoto druhu teroru. Zároveň jen malá část dotazovaných ví, co tento pojem je, příp. jak se projevuje. Většina dotazovaných neví o tom, že by k psychickému teroru na jejich pracovišti docházelo nebo si je jistá, že k tomu nedochází. Dle vrácených dotazníků jsou mezi dotazovanými celkem čtyři oběti, které se shodli na tom, že o mobbingu nevěděli nic a nevěděli, jak danou situaci řešit. Všechny oběti trpěli zdravotními obtížemi, jak po fyzické, tak i po psychické stránce. Pokud psychický teror na pracovišti ovlivnil jejich soukromý

život, tak jediné kladně a to tak, že se zlepšila soudržnost v rodinně a podpora od blízkých. V současné době se bývalým obětím daří dobře, dvě z nich se chtějí podílet na tom, aby se zvýšilo povědomí o mobbingu na jejich pracovišti.

6.4.2 Kvalitativní výzkum

Jak bylo uvedeno, v rámci kvalitativního výzkumu byl proveden rozhovor se třemi zaměstnanci, oběťmi mobbingu. Níže jsou uvedeny studie vybraných respondentů, které byly vytvořeny na základě rozhovorů. Jména jsou změněna z důvodu zachování anonymity. Po rozhovorech jsem respondentům doporučila odbornou literaturu, kde se mohou dozvědět více o této problematice a kde mohou nalézt informace, na koho se obrátit a případně jakou legislativu hledat ve vztahu k mobbingu.

1. Mírek, 45 let

Identifikační údaje:

Mirkovi je 45 let. Vystudoval Střední průmyslovou školu strojní a elektrotechnickou v Praze. Po škole pracoval v Praze v energetické společnosti. S manželkou se seznámil již na základní škole. Před 15 lety se rozhodli přestěhovat do jižních Čech, do okresního města blízko rakouských hranic, kde dostal i práci. V nynější firmě pracuje již osm let. Mírek je velice milý, přátelský, vtipný a upovídaný. Zakládá si na své upřímnosti, je pravdomluvný. On i manželka jsou věřící. Mají čtyři děti ve věku od čtyřech do třinácti let. Všechny děti jsou pokřtěny, avšak víru jim násilně nevnucují. V soukromém životě je naprosto spokojený. Ve volném čase se věnuje rodině, baví ho turistika a je vášnivý frankofob. Studuje francouzštinu již několik let, zajímá ho vše kolem Francie a francouzské kultury. Jeho snem je vyjet na dovolenou do Provence.

Charakteristika případu:

V případě Mirka se jedná o bossing, který trval rok a naštěstí už skončil. Mírek uvádí, že dříve o tomto jevu trochu věděl, ale ve svém případě ho nedokázal identifikovat. V jeho případě vznik tohoto byl zapříčiněn permanentním tlakem na zvyšování výkonu, špatnou organizací práce, časovou tísní, přehnanými požadavky, velké rozdíly v přístupu k zaměstnancům a nerespektováním soukromí.

Charakteristika organizace:

Firma je velkým zaměstnavatelem regionu, což se na ní i projevuje. Je charakteristická direktivním řízením. Oddělení, na kterém Mirek pracuje, sestává celkem z 24 lidí, jeden hlavní nadřízený (skupinový vedoucí) a tři teamový vedoucí (jeden pro skupinu vstupní kontroly, dva pro skupinu řešící reklamace, z nichž jeden je vedoucí skupiny pro díly benzínové divize a druhý pro díly dieselové divize). V období Mirkova problému byl pouze jeden teamový vedoucí pro skupinu řešící reklamace. Pracovní klima se vyznačovalo příliš direktivním řízením, často nesplnitelné termíny pro úkoly, z čehož vyplýval časový tlak. Ze strany teamového vedoucí byla negativní sociální interakce, což vedlo k prožívání nejistoty v práci a stres.

Vznik, průběh a vývoj situace:

Psychický teror vznikl ze strany přímého, teamového vedoucího. Projevoval se neustálým kontrolováním práce, zvyšováním objemu práce a neustálým sledováním. Další příčina mohla být Mirkova upřímnost a pravdomluvnost a priorita rodina. Jak on sám říká: *„Já jsem od přírody pravdomluvný a na určité věci mám svůj vlastní názor, který někdy zcela nepokrytě dávám najevo. A to si myslím, že byl problém.“* Díky tomu byly pozměněny úkoly, resp. navýšení úkolů, zkrácení doby k jejich vyřešení a díky tomu vznikl i větší pracovní tlak a stres. Situace vygradovala s neúměrným nárůstem práce a zákazu braní dovolených. Jeho přímý nadřízený mu naplánované dovolené zrušil a neustále vytykal množství nedodělané nebo špatně odvedené práce. Načež následovaly i tresty ve formě snížení osobního ohodnocení. Mirek neměl po celý rok dovolenou a pracovní nátlak se podepsal hlavně na jeho zdraví. Zpočátku začal mít problémy s bolestmi hlavy, které ale nejdříve přisuzoval problémům od krční páteře. Objevily se i potíže s bolestmi zad a i se zažíváním. Necítil se ani v psychické pohodě. Ač dospělý člověk, s obavami chodil denně do práce, co tam na něj zase čeká. Ke konci tohoto obtížného roku, v době viróz Mirek onemocněl silnou virózou, kvůli níž byl nemocný i přes Vánoce.

Řešení a aktuální stav:

Mirek se ihned po nástupu do práce v novém roce sešel s hlavním vedoucím oddělení, kterému vše řekl. Popsal celou situaci, o které hlavní vedoucí netušil a byl velice

překvapen, co se na jeho oddělení děje. Mirek oznámil, že se chystá z firmy odejít, protože situace je nadále neudržitelná. Hlavní vedoucí se postavil k situaci čelem, což Mirek nečekal, a promluvil s Mirkovým týmovým vedoucím, kdy mu byla vysvětlena budoucí vize oddělení, a za nevhodné chování vůči podřízeným byl napomenut s pohrožením snížení osobního ohodnocení. Mirkovo oddělení bylo během dvou měsíců restrukturalizováno, díky čemuž je doposud Mirek pod novým vedoucím, se kterým vychází bez problémů.

Mirek je se současným stavem spokojený. Psychický stav se zlepšil, do práce chodí ve větším klidu a pohodě. Po své zkušenosti si je jistý, že by podobné situaci dokázal rozpoznat, lépe řešit a čelit jí. „Kdyby se tato situace měla opakovat, asi bych zareagoval dříve a pružněji.“ Ze současné práce zatím odejít neplánuje.

2. Adéla, 28 let.

Identifikační údaje:

Adéle je 28 let. Vystudovala Střední školu obchodu a služeb v Českých Budějovicích. Po škole nastoupila do firmy, ve které současně pracuje, ale nastoupila na dělnickou pozici do výroby. Celkově ve firmě pracuje 9 let. Žije ve vesnici nedaleko Českých Budějovic s přítelem. Adéla je velice výrazná osobnost. Počínaje fyzických vzhledem a její povahou konče. Adéla má výrazné zrzavé vlasy a velké oči. Má i výrazný hlasitý projev. Je vtipná, velice akční a sportovně založená. Ve vesnici, kde žije, se podílí na organizaci místního kulturního dění a je aktivní členkou dobrovolných hasičů. Zatím je bezdětná a svatbu s přítelem neplánují. Momentálně pracuje na rekonstrukci baráku.

Charakteristika případu:

V případě Adély se jedná o mobbing ze strany kolegyně, který trval necelé dva roky, do té doby, než kolegyně „mobberka“ opustila firmu. Adéla o problematice tohoto jevu nevěděla, tudíž nedokázala vzniklou situaci identifikovat. V jejím případě za vznikem stála závist a strach z konkurence, přehnané požadavky a nerespektování soukromí.

Charakteristika organizace:

Firma je velkým zaměstnavatelem regionu, což se na ní i projevuje. Je charakteristická direktivním řízením. Oddělení, na kterém Adéla pracuje, je stejné jako Mirkovo. Sestává celkem z 24 lidí, jeden hlavní nadřízený (skupinový vedoucí) a tři teamový vedoucí (jeden pro skupinu vstupní kontroly, dva pro skupinu řešící reklamace, z nichž jeden je vedoucí skupiny pro díly benzínové divize a druhý pro díly dieselové divize). Adéla je na pozici asistentky hlavního nadřízeného. Její bývalá kolegyně, která ji zaučovala na této pozici, firmu již opustila. Díky tomu se pracovní klima vyznačovalo negativním vztahem mezi Adélou a její zaškolitelkou, což vedlo ke stresu a vlivu na její zdravotní stav.

Vznik, průběh a vývoj situace:

Mobbing vznikl ze strany Adéliny kolegyně. Vše bylo způsobeno hlavně tím, že Adéla přišla na pozici druhé asistentky vedoucího oddělení THP přímo z výroby. Adéla měla a má velice příjemné vystupování a její vzhled je a byl příjemnější než její bývalé kolegyně. Z počátku se vůbec neprojevoval. Obě ženy spolu dokázaly pracovat, mobberka neměla problém s uvedením Adély do její nové pozice a se zaškolením na základní věci, které musí asistentka na Adély místě umět. Každá měla svojí práci a nic nenasvědčovalo tomu, že by mohl v budoucnu vzniknout problém. V rámci spojení úkolů a oddělení vznikl požadavek z vedení, že se musí snížit personální stav a s tím bylo spojené i omezení dvou asistentek na jednu. To byl hlavní problém, jelikož Adéle se v práci velice dařilo. Neměla problémy s plněním úkolů, vše dokázala vyřídit, uměla dva jazyky a díky jejímu milému vystupování působila na lidi příjemněji a sympatičtěji, což vedlo k tomu, že všichni řešili záležitosti s Adélou. Zpočátku se pracovní teror projevoval osočováním, slovním napadáním, pomluvami, zatajováním důležitých informací. *„Ze začátku mi nadávala, že nemám určitý věci hotový, asi záviděla to, že všichni řeší problémy se mnou a ne s ní.“* Adéla byla pod neustálou kontrolou ze strany její kolegyně, která sledovala i její docházku, zda splňuje požadavky osmihodinové pracovní doby. Na Adéle se postupně začal projevoval stres z práce. Byla velice nervózní, nevrhá, což se projevovalo i v rodinném prostředí. Po fyzické stránce se Adéla necítila dobře, občas se objevily migrény a bolesti zad. Od dětství trpí problémy s nízkým tlakem, což mohlo napomoci jejímu kolapsu, kdy po vygradování situace, kdy byla i fyzicky napadena, se Adéle udělalo nevolno, měla problémy s dýcháním a tlakem na hrudi, což by značilo problémy se srdcem.

Adéla byla hospitalizována na nervovém oddělení českobudějovické nemocnice. Podstoupila řadu vyšetření, jako např. EKG, rentgen, vyšetření krve a tlaku. Vše bylo v pořádku a původcem všeho byl nervový kolaps. Hned druhý den byla propuštěna domů a do stavu nemocných. Doma vše řekla svému příteli, který nepochopil, proč se mu nesvěřila dříve a již mu dávaly smysl i Aděliny nálady. Během své nemoci byla kontaktována hlavním nadřízeným, který potřeboval vědět, kdy se Adéla vrátí do práce. Adéla mu popsal celou situaci, její současný zdravotní stav a i se mu svěřila s obavami vrátit do práce.

Řešení a aktuální stav:

Adéla byla telefonickým rozhovorem s hlavním nadřízeným ubezpečena, že nedopustí, aby se něco podobného opakovalo. Jelikož je náš hlavní nadřízený dobrý nejen jako vedoucí, ale i jako člověk, tak se Adéle omluvil za to, že ač seděli obě zmíněné dámy přímo naproti němu, tak si nevšiml problému mezi nimi. Situace s kolegyní se vyřešila tak, že jí bylo nabídnuto jiné místo v rámci firmy, což je i nutnost v rámci snižování stavů zaměstnanců. Příroda včas vyřešila situaci po svém. Kolegyně otěhotněla s tím, že už věděla, že se do firmy nevrátí. V současné době pracuje ve firmě svého manžela jako hlavní účetní. V současné době je Adéla na své pozici spokojena. Svoji aktivní povahu projevuje i nadále. Dá se říci, že udržuje i náš kolektiv a kulturní dění v rámci teamu. Na dobu, pro Adélu ne moc příjemnou, raději nechce vzpomínat. Zároveň by si ale už dokázala představit řešit tuto jinak než předtím. Z pozice odejít neplánuje a ani nechce. Jediné co má v plánu po rekonstrukci domu, opustit prozatímně pozici v rámci mateřské dovolené.

3. Jan, 31 let

Identifikační údaje:

Janovi je 31 let. Vystudoval Střední průmyslovou školu strojní ve Strakonících, obor technické lyceum se zaměřením na IT techniku. Po škole pracoval jako PR manager v energetické společnosti v Českých Budějovicích. V současné době pracuje druhým rokem ve stejné firmě jako Mirek a Adéla. Pochází z Českých Budějovic, kde žije se svým přítelem. Jan je milý, přátelský a pracovitý. V soukromém životě je naprosto spokojený. Nedávno zrekonstruoval byt dle svých představ. Ve volném čase se věnuje fitness, hudbě, studium angličtiny, a říká, že jeho nejoblíbenější místnost v bytě je kuchyně.

Charakteristika případu:

V případě Jana se jedná o mobbing ze strany kolegů, který trval necelé dva roky. Jan o psychickém teroru na pracovišti věděl okrajově, z doslechu od svých známých, takže nedokázal vzniklou situaci identifikovat. V jeho případě za vznikem tohoto jevu stála jeho orientace, nerespektování jeho soukromí.

Charakteristika organizace:

Jak již bylo zmíněno, pracují všichni aktéři rozhovorů ve stejné firmě. Firma je velkým zaměstnavatelem regionu, což se na ní i projevuje. Je charakteristická direktivním řízením. Oddělení, na kterém Jan pracuje, je stejné jako Mirkovo. Sestává celkem z 24 lidí, jeden hlavní nadřízený (skupinový vedoucí) a tři teamový vedoucí (jeden pro skupinu vstupní kontroly, dva pro skupinu řešící reklamace, z nichž jeden je vedoucí skupiny pro díly benzínové divize a druhý pro díly dieselové divize). Jan pracuje na pozici technické podpory dodavatelů, řešící převážně reklamace a činnosti s tím spojené. Má svého teamového vedoucího pocházející z Indie, se kterým musí komunikovat v angličtině.

Vznik, průběh a vývoj situace:

Mobbing vznikl ze strany kolegů, kteří seděli vedle Jana. Hlavní příčinou byla jeho sexuální orientace. Díky svému typickému projevu, vzhledu a mluvě, brzo bylo všem jasné, že Jan je homosexuál. Z počátku se projevoval nevhodnými narážkami, kterými kolegové nejprve zjišťovali, zda jejich domněnky jsou správné. Díky sociálním sítím, na kterých Jan sdílí fotky ze svého soukromí, bylo všem hned jasné, jak na tom Jan s orientací je. Kolegové začali prohledávat a zajímat více o jeho profil, zjišťovat informace o jeho příteli. Při každém vyprávění zážitků, ať už z víkendu, či jen z předchozího dne, si neodpustili nějakou narážku. Jan se za svojí orientaci nestydí, a tudíž neměl problém s vyprávěním toho, co s přítelem o víkendu, o dovolené dělali, či jen odpoledne podnikali. Situace postupně gradovala. Nárážky byly čím dál tím ostřejší a vulgárnější. Jan to zpočátku bral jako vtip, ale později mu narážky začaly vadit a bral si je velice osobně. Trápil se tím. Naivně si myslel, že pracuje v kolektivu dospělých lidí, ale chování jeho kolegů bylo spíše pubertálního charakteru. Postupně začali kolegové předávat a přidávat práci. Vysvětlovali to Janovi tak, že, naráželi na jeho rodičovské povinnosti. Jana to velice mrzelo, vše si bral osobně a postupně začal upadat do depresí. „*Byl jsem na sebe naštvaný, proč tady vlastně pracuju, v bandě takových idiotů.*“ Začal trpět bolestmi hlavy, páteře a

celých zad, problémy se zažíváním. Vše psychického původu. Co se týká psychické stránky, tak začal mít pochybnosti o sobě, o svém působení na pracovišti, zda nemá odejít. Hlavní vedoucí o Janovo orientaci věděl a začal si všimnout vztahu mezi Janem a ostatními kolegy. Situace vygradovala ve formě fyzického násilí v podobné různého popichování a pošťuchování a s příslušnými vulgárními narážkami a urážkami. Jeho zdravotní problémy se zhoršily, necítil se ani po psychické stránce dobře. Do práce chodil bez jakékoliv motivace.

Řešení a aktuální stav:

Janův nadřízený včas zasáhl, jelikož si již určitou dobu všiml chování jak Jana, tak i jeho kolegů. Vyslechl Jana, a byl překvapený, jak dlouho se toto děje. Zároveň bylo třeba hovořit i s mobbery. Těm bylo jasně vysvětleno, jak se mají chovat, a pokud by se měla situace opakovat, jak budou potrestáni. Dnes mají přístup k Janovi stejný, jako všichni ostatní. Dá se říci, že útočníci si na jeho orientaci „zvykli“ a už jim to nepřijde jako něco nového a exotického. Jednomu kolegovi Janova přítomnost stále vadí, ale je si dobře vědom, že se nesmí znova uchýlit k podobným excesům jako předtím. Tito dva lidé spolu nekomunikují, pouze pokud musí řešit pracovní věci. Jan se ale momentálně cítí lépe a neplánuje firmu opustit.

Z uvedených rozhovorů lze vyvodit závěr, že u mnou vybraných jedinců se potvrdila domněnka mobbingu. U Mirka se jednalo o psychický teror ze strany nadřízeného, v případě Adély a Jana se jednalo o psychický teror ze strany kolegů. Všechny tři oběti nedokázali ve svém případě tyto jevy identifikovat. Mirek nevěděl nic, Jan věděl z doslechu, či z internetu pouze něco málo o těchto pojmech, Adéla tyto pojmy také vůbec neznala. Výběr respondentů probíhal na základě osobní znalosti jejich situace. U všech obětí lze potvrdit, že pracovní teror trval více než půl roku. U všech respondentů se projevil negativně na jejich zdraví. Měli psychické i zdravotní obtíže. Lze říci, že ze všech obětí dopadla Adéla nejhůře, na ní se mobbing ze strany kolegyně podepsal nejvíce. Všechny oběti se shodly, že díky psychickým problémům trpěly žaludečními obtížemi, neměly chuť k jídlu. Jan, jelikož je velmi citlivý, začínal mít deprese, vše si bral moc osobně, začal pochybovat o sobě samém. Všechny oběti měly problémy s bolestí hlavy, ať už to byly migrény od krční páteře, či bolesti způsobené psychickým stavem. U Mirka i Adély lze hovořit o snížené imunitě a důsledkům v podobě viróz či celkovému selhání orga-

nismu. U všech lze hovořit o podpoře v rodině. Doma však včas oběti tuto situaci nezmínily. V současné době jsou všechny oběti již bývalými oběťmi. Osobně mám radost, že díky rozhovorům se toto téma ještě více dostalo do povědomí odpovídajících a díky tomu už v budoucnu dokáží případný další psychický teror rozpoznat a budou vědět, jak se chovat a jak celou situaci vyřešit.

V rámci rozhovorů při kvalitativním výzkumu, bylo u všech obětí zjištěno, že ač zde mobbing nebyl přímo rozpoznán, vždy zde sehrál důležitou roli jejich nadřízený. Jejich problém byl vždy vyřešen za pomoci nadřízeného.

Ze zjištěných informací lze říci, že po vzniklých problémech se vedoucí oddělení problematikou psychického teroru na pracovišti zabýval a z toho je možné usoudit, že do budoucna již toto téma nebude tabu a bude se proti němu zdárně bojovat.

6.5. Shrnutí a diskuze výzkumného šetření

Cílem výzkumného šetření bylo výzkumně zjistit, jaká je vlastní zkušenost osob s mobbingem. Pracujících na pozici THP v mezinárodní firmě v oblasti výroby dílů pro automobilový průmyslem, jaký vliv má na jejich práci a i na soukromý život. Hlavním úkolem bylo zjistit, zda mají pracovníci na konkrétním pracovišti vůbec ponětí a znají tyto dva pojmy. Výzkumné šetření bylo prováděno smíšeným výzkumem. V rámci kvalitativního šetření byli vybrány potenciální oběti, u kterých byla velká pravděpodobnost, že se setkali či stále setkávají s jedním z výše uvedených pracovních terorů. V rámci rozhovorů byly zjišťovány informace ohledně jejich situací na pracovišti, v soukromí, jak jejich problém vznikl, jak ho řešili, případně jak ho vyřešili, jaké mají plány do budoucna.

V rámci kvantitativní metody, která byla vedena formou dotazníku, se zjišťovalo, zda pracovníci na zkoumaném pracovišti, znají tento pojem a zda někdo z nich byl obětí. Pokud někdo obětí je, či byl, tak dále v dotazníku odpovídal na otázky týkající se samotného projevu psychického teroru na pracovišti, jeho vlivu na jejich zdraví, fyzické či psychické, vlivu na jejich život. Při kvantitativním šetření byly stanoveny čtyři hypotézy. První hypotéza byla stanovena tak, aby zjistila, zda na zkoumaném pracovišti se mobbing vyskytuje a zaměstnanci mají o tomto pojmu ponětí. Z výsledků zkoumání bylo zjištěno, že většina dotazovaných si myslí, že se tento jev na jejich pracovišti nevyskytuje nebo o tom neví, že by se tam někdy vyskytoval. A většina dotazovaných o těch pojmech nikdy neslyšela. Tudíž první hypotéza nebyla potvrzena. Jako druhá hypotéza bylo šetření, zda se ženy stávají oběťmi psychického teroru na pracovišti častěji než muži. Jelikož většina dotazovaných si myslí, že se na jejich pracovišti nic takového nevyskytuje, tudíž nemohou ani posoudit, zda jsou ženy častějšími oběťmi než muži. Druhá hypotéza taktéž nebyla potvrzena. Třetí hypotéza měla za úkol zjistit, zda oběti, pokud byli, věděli, jak vzniklou situaci řešit. V rámci dotazníku byla na tuto otázku od obětí jednoznačná odpověď, a to ta, že žádná z obětí nevěděla, jak danou situaci řešit, jelikož si neuvědomila, že právě její problémy lze nazvat mobbingem. Třetí hypotéza byla potvrzena. Čtvrtá hypotéza navazuje na třetí a zkoumá, zda uvedené druhy pracovní šikany ovlivnil psychiku obětí. Z odpovědí v dotazníku je patrné, že ano, ovlivnil život obětí. Oběti uvádí problémy psychické i fyzické. Trpěli psychickými obtížemi, které někde vedly až k depresím, trpěli více nemocemi, což souviselo s oslabenou imunitou a celkově lze říci, že se jim zhoršil jejich

zdravotní stav. Co se týká rodinných vztahů, tak pracovní teror je negativně neovlivnil, spíše naopak. Čtvrtá hypotéza byla ověřena.

Důležitou roli hrála, a zároveň limitem práce byla spolupráce obětí pro rozhovory, ochota pracovníků zkoumaného pracoviště vůbec vyplnit dotazník a vůbec možnost a povolení vedoucího zmíněného pracoviště toto zkoumání provádět. Téma mobbing je velice ožehavé téma a hlubší zkoumání tohoto může být i „chození po tenkém ledě“. Období bylo vybráno záměrně, ač v době letních prázdnin a dovolených, což by se dalo považovat za další z limitů této práce, tak hlavně proto, že s vybranými oběťmi bylo možné provést rozhovor ve větším klidu a pohodě. Dotazníkové šetření proběhlo ještě před prázdninami, kdy většina pracovníků byla přítomna a období dovolených teprve začínalo. S ohledem na dané možnosti lze říci, že stanové cíle v rámci empirické části byly dosaženy.

Závěr

Pro téma své bakalářské práce jsem si, dá se říci záměrně, vybrala problematiku mobbingu. Hlavní důvod byl, že při své několikaleté pracovní činnosti jsem se osobně setkala a dle zjištěných informací mohu potvrdit, že jsem byla obětí psychického teroru na pracovišti. V té době jsem si bohužel neuvědomovala, že se jedná zrovna o tento jev, protože jsem tento pojem neznala. Proto mě toto téma velice zaujalo a o tuto problematiku jsem se začala více zajímat. Problematika psychického teroru na pracovišti je aktuální a čím dál častější, ať už jde o malé nebo velké podniky. V současnosti je velkým problémem, jelikož jedinců, obětí, neustále přibývá. Důležité je si uvědomit, co mobbing vlastně znamená. Běžná hádka na pracovišti či menší konflikt, který je záhy vyřešen, to není. V teoretické části je uvedeno, že se jedná o jev psychický teror na pracovišti, který musí trvat delší dobu. Je daleko zákeřnější než běžné konflikty a má velké dopady na zdraví jedince, ať už se jedná o psychický nebo fyzický stav. Zároveň ovlivňuje život jedince, jeho postoje k lidem, jeho soukromý život, a to jak negativně, tak i pozitivně. Pozitivně myšleno, že pokud se oběť svěří se svými problémy svým blízkým, tak mu pomohou s tímto problémem, pomohou mu po psychické stránce. Psychický teror na pracovišti se stal v České republice za posledních pár let velice rozšířeným. Důležitou roli v rámci prevence, ale i šíření, hraje zaměstnavatel, který je v podstatě za něj zodpovědný. Nový zákoník práce zakazuje jakoukoliv diskriminaci, obtěžování a pronásledování. Povinností firmy je vytvářet dobré pracovní prostředí. Bohužel, dovolat se svých práv a vyhrát nad útočníkem je většinou obtížné. Proto je důležité se s touto problematikou seznámit, aby obětí bylo čím dál méně, a pokud by se někdo měl stát obětí, aby věděl, jak tomuto problému čelit a bránit se, aby nedošlo k nejhorsšímu, k sebevraždám.

Cílem bakalářské práce bylo zjistit stav psychického teroru na pracovišti a jeho vliv na pracovní pozice na konkrétním oddělení ve velké firmě. Na úvod bylo třeba hlouběji proniknout a zjistit více informací ohledně mobbingu. Toto téma je velmi aktuální a v mém okolí, dle mého, pracovní teror na pracovišti doslova kvete. Firemní klima velké firmy, která si tento problém nepřipouští a každého zaměstnance bere jako nahraditelný kus, k tomu jen přispívá. Nemluvě o firemní hierarchii a chování nadřízených k podřízeným. Proto bylo i toto téma vybráno, aby se ověřili domněnky o mobbingu na konkrétním pracovišti.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou část a empirickou část. V teoretické části jsou vysvětleny pojmy týkající se šikany na pracovišti. Je zde popsán mobbing, bossing, kybernetický mobbing či sexuální obtěžování. Důležité jsou také uvedené informace ohledně toho, jak se teroru na pracovišti bránit. V rámci teoretické části je taktéž zmíněn výzkum těchto patologických jevů v České republice, ale i v zahraničí. V praktické části je prováděn smíšený výzkum, aby bylo možné zjistit hlavní cíl této bakalářské práce a to výskyt mobbingu na konkrétním pracovišti. K bližšímu zkoumání a závěru proběhl dotazník a rozhovor s vybranými pracovníky. Rozhovor probíhal celkem se třemi lidmi, kteří dle mého, byly či jsou oběťmi tohoto jevu. Tato domněnka se mi potvrdila. Rozhovor byl veden za takových podmínek, aby se dotazovaný cítil co nejkomfortněji. Dotazník byl rozdan celkem 20 osobám, zpět se vrátilo 18 dotazníků. Z dotazníků vyplynulo to, že většina zaměstnanců o těchto pojmech nikdy neslyšela a myslí si, že se psychický teror se na jejich pracovišti nevyskytoval, resp. nevyskytuje. Z dotazníků těch, kteří potvrdili, že jsou či byli oběťmi, lze vyčíst, že nevěděli, jak se mají bránit, jak řešit a že se tento jev podepsal na jejich zdravotním stavu, ať už po psychické nebo i po fyzické stránce. Závěrem všech šetření bylo potvrzeno, že se mobbing na pracovišti vyskytuje, resp. vyskytoval. Většina dotazovaných, včetně obětí, nevěděla, co zmíněné pojmy znamenají, natož jak se v případě vyskytnutí tohoto druhu psychického teroru zachovat, jak čelit a jak se mu bránit. Jako důležitý přínos této práce vidím v tom, že už jen díky dotazníku se více lidí dozvědělo o této problematice. Setkali se s tímto pojmem poprvé a začala je tato problematika zajímat. Dalším přínosem je informování vybraných obětí o tom, jak se případných dalších útoků vyvarovat, jak jej rozpoznat, jak mu čelit a jak lépe reagovat. Někteří dotazovaní, včetně obětí, projevíli zájem o zapůjčení vybrané literatury. Dle zjištěného stavu pracovního teroru na pracovišti bylo doporučeno, aby se toto nadřizený, zaměstnanci, oběti, tématu mobbingu nevyhýbali a problematika těchto jevů nebyla bagatelizována či vůbec nezůstávala nevyřešena. Naopak, nadřizený, zaměstnavatel by se měli snažit tento jev odstranit včas, ať už pomocí větší informovanosti nebo v rámci firemních preventivních programů a v rámci včasného rozpoznání toto řešit dříve než se jakýkoli druh pracovního teroru stane opravdu velkým problémem. S ohledem na dané možnosti lze říci, že stanové cíle v rámci teoretické a empirické části byly dosaženy.

V současné době vidím jako velký pokrok i to, že probíhá čím dál tím větší osvěta a informovanost ohledně těchto jevů. Ať už se to týká zkoumané firmy či všeobecně, v médiích, tisku, na internetu. Konají se přednášky na výše uvedená témata, na internetu

se více o těch problematikách píše, debatuje. Jelikož se jedná o čím dál tím častější jev, doufám, že se díky rozšíření informací ohledně těchto patologických jevů,lepší situace ať už na konkrétním pracovišti, firmě a i v podvědomí lidí.

Seznam použité literatury

- Beňo, P. (2003). *Můj šéf, můj nepřítel?* Brno: ERA.
- Bedrnová, E. (2001). *Moc, vliv, autorita*. Praha: Management press
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.
- Hirigoyen, M. F. (2002). *Psychické násilí v rodině a v zaměstnání*. Praha: Academia.
- Huberová, B. (1995). *Psychický teror na pracovišti: mobbing*. Martin: Neografie
- Kratz, H-J. (2005). *Mobbing : jak ho rozpoznat a jak mu čelit*. Praha: 1. vydání. Management Press.
- Kubáni, V. (2007). *Psychologická revue II*. Prešov: Prešovská univerzita.
- Rogers, V. (2011). *Kyberšikana*. Praha: Portál
- Svobodová, L. (2008) *Nenechte se šikanovat kolegu – Mobbing – skrytá hrozba*. Praha: Grada Publishing 1. vyd.
- Wagnerová, I. et al. (2011) *Psychologie práce a organizace: nové poznatky*. Praha: Grada 1. vydání.
- Zábrodská, K., Květoň, P. (2011). *Mobbing ve vysokoškolském prostředí. Zkušenosti ze zahraničního výzkumu*. Praha: Československá psychologie

Internetové zdroje

- Kyberšikana* [online] Dostupné z: <http://www.cyberhelp.eu>
- Mobbing* [online]. Dostupné z: <http://www.stemmark.cz/mobbing-22015/>
- Mobbing* [online] <http://praceavztahy.cz/>
- Zákoník práce* [online] Dostupné z: http://www.mpsv.cz/ppropo.php?ID=z262_2006_1

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 - Věk dotazovaných	35
Graf č. 2 - Pohlaví.....	36
Graf č. 3 - Odpracovaná léta ve firmě	37
Graf č. 4 - Pracovní pozice	37
Graf č. 5 - Chuť do práce	38
Graf č. 6 - Setkal jste se s pojmy Mobbing.....	39
Graf č. 7 - Výskyt mobbingu na pracovišti.....	39
Graf č. 8 - Oběti, původci mobbingu	40
Graf č. 9 - Ovlivnění osobního života mobbingem	44
Graf č. 10 - Vize do budoucna	46

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 -S jakým způsobem mobbingu na pracovišti jste se setkal?	41
Tabulka č. 2 - Specifikované obtíže:	42
Tabulka č. 3 -Jak Vás zkušenost s mobbingem ovlivnila	43
Tabulka č. 4- Jak ovlivnila zkušenost s mobbingem život obětí	45

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – vzor dotazníku a otázky k rozhovoru

Příloha č. 2 – přepis rozhovorů s oběťmi

Příloha č. 1

Bakalářka – mobbing – Rozhovor + Dotazník

Výzkumný vzorek:

Tři lidé – věk 20- 50let, muži, žena. Vybráni záměrně na základě jejich situace v zaměstnání. V rozhovoru budou samozřejmě jména fiktivní z důvodu zachování anonymity respondentů.

Otázky k rozhovoru:

Polostrukturovaný rozhovor

- 1) Identifikační údaje – „jméno“, věk, pohlaví, nejvyšší dosažené vzdělání, pracovní pozice, rodinný stav, zájmy, hobby
- 2) Otázky k rozhovoru

I. Spokojenost s aktuální pozicí

Jste spokojený na Vaší současné pracovní pozici?

1. Pokud ano, co k této spokojenosti přispívá a jak jste toho dosáhl?
2. Pokud ne, proč ne? V čem vidíte důvod nespokojenosti?

II. Pojem mobbing

Říká Vám něco slovo mobbing?

Stal jste se obětí, nebo momentálně jste obětí mobbingu?

III. Problémy

Pokud ano, popište situaci, její vznik a průběh?

Jak se projevuje, příp. projevoval mobbing?

Byly či jsou komunikační problémy mezi Vámi a mobberem?

IV. Stav řešení

Jaký je stav řešení této situace případně jak jste tuto situaci vyřešil?

Obrátil jste se na kompetentní osoby ve vedení firmy s tímto problémem? Pokud ano, pomohli Vám situaci řešit? Pokud ne, proč jste se na ně neobrátil?

Svěřil jste se svým blízkým, a pokud ano, jaká byla jejich reakce?

Jak jste se cítil nebo se momentálně cítíte psychicky, fyzicky?

Jaké máte vize do budoucna?

V. Následky

Zanechal na Vás mobbing nějaké následky? Pokud ano, můžete blíže specifikovat?

Můžete zhodnotit celou situaci a navrhnout jak se jí do budoucna vyvarovat a jak jí lépe čelit?

Dotazník:

Vážený respondente, vážená respondentko

Obracím se na Vás s prosbou o vyplnění dotazníku, který poslouží jako podklad k mé Bakalářské práci na téma „mobbing – forma šikany na pracovišti“. Účelem je zjistit, zda jste se s tímto jevem setkali na Vašem současném pracovišti. Vaše odpovědi budou zcela anonymní a budou použity pouze pro potřeby mé práce.

Dotazník se skládá ze dvou částí, kdy první slouží pro Vaši bližší identifikaci a druhá část se týká vlastního tématu mobbing.

Předem děkuji za spolupráci.

Část A – identifikační údaje

1. Kolik je Vám let
 - a. 20 – 30
 - b. 31 – 40
 - c. 41 – 50
 - d. 51 – 60
 - e. 60 a více
2. Pohlaví
 - a. Žena
 - b. Muž
3. Kolik let pracujete v této firmě:
 - a. Méně než 1 rok
 - b. 1 – 5 let
 - c. 6 – 10let
 - d. 11 – 15 let
 - e. 15 - 20 let
 - f. 20 a více let
4. Pracujete jako:
 - a. Vedoucí pozice – skupinový vedoucí
 - b. Vedoucí pozice – týmový vedoucí
 - c. Řadový THP pracovník
 - d. Dělník

Část B – Mobbing

5. Chodíte rád/-a do práce?
 - a. Ano, moje práce mě baví a naplňuje
 - b. Ne, jsem nespokojený/-a se současnou pracovní pozicí
 - c. Nevím

6. Setkal/-a jste se již s pojmem Mobbing?
 - a. Ano, vím, o co se jedná
 - b. Pouze z doslechu
 - c. Ne, nic mi tyto pojmy neříkají

7. Máte pocit, že se v současnosti vyskytuje mobbing na vašem pracovišti?
 - a. Ano
 - b. Ne
 - c. Nevím

8. S jakým způsobem mobbingu na pracovišti jste se setkal?
 - a. Psychický nátlak
 - b. Fyzické napadání
 - c. Sexuální obtěžování
 - d. Nasetkal jsem se s šikanou
 - e. Jiné (uved'te).....

9. Byl/-a, jste obětí mobbingu a kdo byl původcem?
 - a. Ano, byl/-a, jsem obětí mobbingu od kolegy
 - b. Ano, byl/-a, jsem obětí mobbingu od podřízeného
 - c. Ano, byl/-a, jsem obětí mobbingu od nadřízeného (bossingu)
 - d. Ne, nebyla/-a, nejsem obětí mobbingu
 - e. Nevím o tom, že bych byl/-a, jsem obětí mobbingu

10. Jaké je pohlaví a věk útočníků?
- Muži (upřesněte věk).....
 - Ženy (upřesněte věk).....
11. Věděl/-a jste, víte, co dělat, jak daný problém řešit?
- Ano
 - Ne
12. Jak jste reagoval/-a na vzniklou situaci?
- Nijak, nevěděl/-a jsem jak
 - Snažil/-a jsem se bránit aktivně
 - Vyhledal/-a jsem odborníka
 - Byla podána výpověď ze současné pozice
13. Měl/-a jste, máte zdravotní obtíže v souvislosti s mobbingem?
- Ano

Pokud ano, jaké

- Bolest hlavy
 - Potíže s dýcháním
 - Třes rukou
 - Nadměrné pocení
 - Deprese, úzkost
 - Bolest zad
 - Srdeční potíže
 - Jiné (upřesněte).....
- Ne
 - Nevím, že by současné potíže byly způsobeny mobbingem
14. Jak Vás zkušenost s mobbingem ovlivnila?
- Zdravotní potíže
 - Nejistota v zaměstnání
 - Nižší sebevědomí
 - Pochybnosti o každém kroku mé práce
 - Pochybnosti o sobě samém

- f. Neovlivnila
- g. Vyšší psychická odolnost
- h. Naučil/-a jsem se více bránit a jednat asertivně
- i. Jiné (upřesněte).....

15. Ovlivnila zkušenost s mobbingem Váš osobní život?

- a. Ano

Pokud ano, Jak

- a) Zlepšila se soudržnost v rodině
- b) Od nejbližších mám větší podporu ve všech mých činnostech
- c) Kvůli špatnému psychickému stavu se vztahy naopak zhoršily
- d) Jiné důsledky (upřesněte).....

- b. Ne
- c. Nevím

16. Jak se momentálně cítíte?

- a. Cítím se lépe, psychicky i fyzicky
- b. Cítím se pořád stejně, nic se nezměnilo
- c. Cítím se hůře, po psychické i fyzické stránce

17. Jaké jsou Vaše vize do budoucna?

- a. Aktivně se zapojím do pomoci obětem mobbingu
- b. Chci zvýšit podvědomí ohledně teroru na pracovišti
- c. Chystám se změnit pracovní pozici v rámci firmy
- d. Chystám se podat výpověď a odejít z firmy
- e. Žádné změny, jen vydržet, dokud to půjde.

Příloha č. 2

Rozhovor – Mirek

Ahoj Mirku, tak na Tebe jsem se těšila. Jak je?

Dobře je. Jak by řekli francouzi Bien,

Prozradíš mi, kolik Ti je let?

Je mi 45let.

Jakou máš vystudovanou školu? Chodil jsem na Střední školu elektrotechnickou v Praze.

Takže Pražák, a co děláš tady na jihu?

Kvůli práci. Nejdřív jsem pracoval v Českém Krumlově, kde i žijeme.

Jak dlouho tu pracuješ? Celkem osm let.

Co Tě baví, co rád děláš?

Baví mě turistika, studium francouzštiny a samozřejmě vše kolem mé rodiny.

Jseš spokojený se svojí pozicí?

Bylo to horší, úplně spokojený se necítím, to se budu cítit až tehdy, až budu dělat práci, která mě opravdu bude bavit. Zlepšilo se to tím, že ubylo trochu práce, ale pořád je jí dost. Vymohl jsem si změnu dodavatelů, abych zde nemusel trávit večery a komunikovat s dodavatelem za oceánem. To lehce přispělo ke „spokojenosti“. Snažím se zde trávit standartní pracovní dobu, občas jen něco více, když je třeba, a pak hurá domů. Priorita je pro mě rodina nechci zde promarnit čas, chci vidět děti vyrůstat. Když vidím ostatní kolegy, jak tu tráví večery a pak zjistí, že dítě už skoro maturuje (bráno s nadsázkou), tak je mi jich líto a toho bych se nechtěl dočkat. Díky reorganizaci ze shora našťestí už nemusím tolik jezdit do zahraničí, takže se i daří trávit více času s rodinou.

Říká Ti něco slovo mobbing?

Ne, nikdy jsem o tom předtím neslyšel.

Stal ses obětí, nebo momentálně seš obětí mobbingu?

Mobbingu ne, jedu si po vlastní linii, snažím se dělat svojí práci pořádně, abych měl splněno vše, co se po mě žádá ve standartním čase. Ne, že bych neměl týmového ducha, ale když přijde na lámání chleba, tak tým netým, každý si chrání akorát svojí pr....Takže ze strany kolegů se teror v podobě mobbingu nekonal. Bohužel jsem se setkal a troufnu si říct, že jsem i byl obětí.

Můžeš mi o tom říct více? Jak to probíhalo, jak si to všechno vyřešil a nechalo to na Tobě nějaké následky?

Ty jo, na ten začátek si přesně nevzpomínám. Ale myslím, že to vzniklo tehdy, když jsme my, lidé z diese-
lové divize, se spojili do skupiny s lidmi z benzínové divize a měli jsme jednoho nejmenovaného vedou-
cího. Ten zde trávil, dá se říci večery, i když měl doma manželku a dvě děti. Já jsem od přírody pravdo-
mluvný a na určité věci mám svůj vlastní názor, který někdy zcela nepokrytě dávám najevo. A to si myslím,
že byl problém. Ne, že bych nedělal svoji práci, ale když bylo třeba, tak jsem prostě úkol odložil na další
den a jel domů za rodinou. Bydlím v bývalém okresním městě, denně dojíždím, takže opravdu nehodlám
tady sedět do večera a přijet domů až když děti usnou. Bohužel, jsem měl párkrát smůlu, že zrovna po mém
odjezdu z práce se stal problém na mých dílech a bylo třeba vše co nejdříve vyřešit. Situace se takto opa-
kovala dvakrát, ne moji vinou, ale i tak jsem byl posléze zahlcen na tolik, že prioritou být doma dříve než
v podvečer, se rozplývala. Ze začátku jsem tomu nedával nějakou důležitost, snažil jsem se i vyjít vstříc,
aby bylo vidět, že nekašlu na práci a vždy si svoji práci dodělám. Bohužel to takto trvalo delší dobu. Práce
mi přibývala, i když přicházeli noví lidé, kteří tady dá se říci, nic nedělali. Ve svém nadřazeném jsem pod-
poru neměl a náš nejvyšší tyto problémy neřešil, asi o nich fakt nevěděl. Komunikační problémy ani nena-
staly, jak jsem už říkal, jsem pravdomluvný, takže možná moje poznámky byly považovány za nemístné a
jízlivé, takže možná můj „bosser“ měl pak komunikační problémy se mnou. Dopadlo to tak, že já jsem ze
všech měl nejvíce práce, byl na mě vyvíjen tlak a byl jsem v časové tísní. Dospělo to tak daleko, že mi
nebylo umožněno si vybírat dovolenou. A to někdy přesně tak, jak jsem potřeboval, když děti měly prázd-
niny, nebo byl jeden svátek a druhý den by bylo možné si vzít volno. Odůvodnění bylo, že až si budu dělat
pořádně svoji práci, tak pak mi to možná bude umožněno. Teď mi chybí dodělat támhle reklamace, několik
jich mám několik měsíců otevřených (což ale nebyla moje vina, když dodavatel se mnou po několika ur-
gencích odmítal komunikovat a vedoucí mě v tom nechal a nebyl schopný mi pomoci), některé reklamace
bylo třeba založit a jelikož jsem v té době měl i dodavatele za oceánem, tak jsem tu do večera opravdu
seděl, kvůli časovému posunu.

No a jak se to na době projevovalo? Dovolena žádná, pořád v práci. To asi Ti na pohodě nepřidalo ne?

To máš pravdu. Pohoda žádná. Množství práce a žádné volno mě po určité době už vyčerpávalo. Občas
jsem míval problémy s migrénami. Ale myslel jsem si, že to jde od zad. V tomto nejhorším roce zde jsem
opravdu neměl ani týden dovolené v kuse. Manželka našťastí byla na mateřské, takže byla s dětmi doma.
Ale také ji to štválo, takže věděla, co se v práci děje. Občas se mi podařilo, díky pomoci kolegy, který se
nabídl, že mě bude zastupovat, si vzít pár dní z týdnu volno. A to jsem ještě musel hodně prosit. Znáš to,
když člověk potřebuje zregenerovat, takže je třeba min. týden v kuse. Což se mi tenkrát nepovedlo. Byl
jsem opravdu velice rád, že na prvního září, když jsem doprovázel své druhé dítě do první třídy, tak kolega,
co už to má s dětmi několik let odbyto, mě zastoupil. Možná to byla i souhra náhod, jelikož můj nadřízený
šel také s dítětem do první třídy. Po prázdninách jsem se se obrátil na našeho nejvyššího vedoucího,
s prosbou o meeting jen mezi s sebou, abych mu vypověděl, co že se děje. Vyslechl mě, i mi přislíbil, že
v době podzimních prázdnin, pokud budu mít zájem, tak nějaké to volno dostanu. Prý promluví i s mým
nadřízeným, ale tomu jsem nevěřil, že by nějak pochodil. Zvláště v době poslední části roku, kdy jsou pořád
audity, tak jsem ve volno nedoufal. Nejhorší byla situace, když byl náš hlavní vedoucí pryč a jako zástupce

si vybral mého nadřízeného. Ten si to náležitě užíval. No, ale zpět k té dovolené. Jediné plus z rozhovoru s naším nejvyšším bylo to, že opravdu se podařilo za mě najít zástup a vzít si dva dni na podzimní prázdniny volno. Co si ale budeme povídat, v tuto dobu vyraž někam s dětmi. V létě by to bylo lepší, ale v té mé situaci jsem byl rád. I tak se nevybrané volno podepisovalo na mém zdravotním stavu. Myslím, že ty střevní potíže jsem měl od nervů a k tomu ještě ke všemu začalo období viróz a podobných nemocí, tak jsem okamžitě ulehнул. Přisuzoval jsem to oslabené imunitě díky stresu. Takže takto jsem si udělal „volno“, ale rodinu jsem si moc neužil, když jsem ležel doma v horečkách s chřipkou. Bohužel, vždy po návratu do práce jsem to pak dostal sežrat. A začalo se mi přitěžovat. Zas mě bolela palice a za krkem a tak. Práce se nakupila, trávil jsem zde večery, pořád to nebylo dostatečné a moje práce nebyla tak rychlá, jak si někdo představoval. Takže opět stres a vánoce jsem promarodil. To už rodinu opravdu naštvalo a prý ať to už koukám vyřešit.

Jak jsi to teda vyřešil?

No, znova jsem promluvil s hlavním vedoucím a oznámil jsem mu, že končím. Sice máme hypotéku, doma čtyři děti, ale i tak už se to nedalo dál snášet. No, nečekal to. Byl zaskočen a snažil se mi to rozmluvit. Musím říci, že jsem se sám bál, že nic neřekne, maximálně to, ať jdu, že na bráně je sto dalších. Tento rázný krok mi docela pomohl. Mému „bosserovi“ byly určité věci vysvětleny, přišel nový člověk, takže mě opravdu ubyla práce a situace se, dá se říci, zklidnila. Ještě chvíli byly v době zástupu nějaké pokusy o buzeraci, ale to se s příchodem změny na našem oddělení změnilo. Naše skupina se rozdělila na lidi věnující se benzínové divizi, dieselové divizi, a dieselová divize dostala nového vedoucího, se kterým se do budoucna plánuje jako s hlavním vedoucím. Můj „bosser“ zůstal vedoucí skupiny benzinové divize s tím, že je mu jasné, že díky jeho vzdělání (středoškolské), zůstane tam, kde je a další kariérní postup už u něj nehrozí. Možná to mělo i vliv na zklidnění celé situace. Jak jsem říkal již na začátku, situace se zklidnila, úplně spokojený nejsem (asi jako každý Čech☺), ale je to mnohem lepší.

Myslíš, že to na Tobě zanechalo nějaké následky?

Ale to víš, že asi jo. Ty nemoci, myslím, že byly díky tomu. Zřejmě oslabená imunita. Takže virózy, a ty průjmy, z nervů, to asi bylo z toho. Jinak psychicky, asi taky trochu, ale ne nijak zvlášť. Jako že bych se pokoušel o nějaký sebepoškozování či horší myšlenky, to ne. To víš, že jsem býval naštvaný a vzteklý, ale že bych měl nějaké velké deprese, to ne. U mě se to tedy spíš podepsalo na tom fyzicku. No, i když, ono to spolu všechno souvisí, co.

A co do budoucna, jak to vidíš?

Kdyby se tato situace měla opakovat, asi bych zareagoval dříve a pružněji. A jelikož mám již větší děti, tak bych se opravdu díval po jiné práci a možná bych si odchod nenechal rozmluvit. Myslím, že když by se spojila moje upřímnost a pravdomluvnost s touto zkušeností a většími znalostmi, co to mobbing je, tak bych vše řešil asi dříve a nenechal bych to dojít do takového stadia, do jakého to došlo. Ale zatím to jde a neuvažuju o tom jít pryč. Odkroutím si své a jdu domu.

Rozhovor – Adéla

Ahoj. Jak je?

Dobrý

Tak začneme klasickou otázkou, kolik Ti je let?

Je mi 28let.

Co máš za školu? Vystudovala jsem Střední školu obchodu a služeb tady v Budějčích.

Po škole si šla rovnou do sem?

Ano, vystudovala jsem aranžérku, nikde nebylo místo a tady na pás mě vzali.

Jak dlouho tu pracuješ? Celkem devět let.

Kde bydlíš? Ve vesničce kousek od Budějce, s přítelem v domku.

A co svatba, děti? V budoucnu určitě, asi budou dřív děti, než svatba. (smích)

Co Tě baví, co ráda děláš?

Jsem dobrovolná hasička a vše kolem toho.

No a teď k samotnému jádru věci, proč jsme tady. Opět klasická otázka, seš spokojená s aktuální pozicí?

Jo, teď jsem. Je to na pohodu. Jsem spokojená. Tady dobrý, doma dobrý. Takže to jde. Jen ta výplata by mohla být větší a častěji (smích).

Říká Ti něco slovo mobbing?

Ne, nikdy jsem o tom neslyšela. A co to je? Následuje mé vysvětlení těchto dvou pojmů.

Stala ses obětí, nebo momentálně seš obětí mobbingu?

No, podle toho cos mi řekla, tak jo. Ale to už bylo dřív.

Můžeš mi o tom říct více? Jak to probíhalo, jak si to všechno vyřešila a nechalo to na Tobě nějaké následky?

Ty jo, ani na to nechci vzpomínat, ale když už to potřebuješ vědět. Pamatuješ, když jsem sem nastoupila, ne? To tu byla ještě jistá dáma, která dělala to, co jsem měla dělat já. Teď už je našťástí na mateřský, nebo po, nevím, nezajímá mě to. Tak ze začátku to bylo dobrý, bavila se se mnou normálně, neměla problém mi ukázat věci v SAPu, jak se dělají objednávky, jak zamluvit místnost, jak se řeší docházky ke konci měsíce a tak. Fakt, to bylo v pohodě. Pak přišla ta slavná reorganizace a bylo jasný, že náš šéf (nebudu jmenovat,

víš, kdo to je), bude potřebovat jen jednu asistentku, na co dvě, to by bylo zbytečný. No a to byl asi ten problém. Si tak vsugerovala to, že jí vyhodí kvůli mně, že tomu začala i věřit a podle toho se pak začala chovat. No, v podstatě měla pravdu, ale to jsme dopředu nemohli nikdo tušit. A znáš mě, já jsem taková uječená, umím si prosadit svou, umím jednat s ostatními a nedělá mi problémy, když někdo otravuje, ho poslat někam... Taky jsem musela za ní zařizovat návštěvy, zahraniční, to na mě přehazovala, protože neuměla moc jazyky. Od každého trochu, ale vlastně ani jeden pořádně. Já jakžtakž umím německy. Vlastně si to zavinila sama. Nejdřív na mě hází její úkoly, protože tohle, protože támhleto, nestíhá a tak a nakonec se ji to vymstilo, protože nakonec nedělala nic, ale uměla to nic prodat, o tom žádná.

No jak Ti to dávala smlsnout?

Hele, jak začala takhle vychylovat, tak jsem si říkala, že toho radši nechám a nebudu jí provokovat. Ze začátku mi nadávala, že nemám určitý věci hotový, asi záviděla to, že všichni řeší problémy se mnou a ne s ní. Občas mi nechtěla něco říct, a pak já vypadal jako blbec. Třeba, když měl být audit, já měla zamluvenou zasedačku, ale nakonec k auditu nedošlo, což já jsem nevěděla. A to byl docela průser, protože bylo objednaný jídlo, a do zasedačky nikdo nemohl a tahle je zrovna docela ráda navštěvovaná. A já pak vypadala jako blbec, že kvůli mně se muselo zaplatit pohoštění a tak. No, to mě nasrala. A podobný situace se opakovali. Pak jsem zjistila od kamarádky z jiného oddělení, jak mě pomlouvá, jak jsem neschopná, že nedojdu včas ani s docházkami na personální, že včas nedonesu výplatnice nebo neodešlu díly, co po mně chtěli kluci. Vrchol byl, když mi začala hlídat mojí docházku. Co jí je do toho? Já se musím přizpůsobovat příteli, takže někdy chodím brzo do práce a brzo z práce a někdy naopak, tu sedím delší dobu. A to jí hrozně vadilo, zvlášť ty moje odchody ještě před druhou hodinou.

Jak se to na době projevovalo?

Hele, znáš mě, jsem docela flegmatik, tak jsem to neřešila, ale jak jsem zjistila, že mě pomlouvá a hází špínu i na moje okolí, tak to mě hodně naštvalo. No a pak to všechno okolo, jak mi neříkala důležitý věci a já kvůli tomu měla problémy, to mě docela ničilo. Snažila jsem se, a přišlo mi, že všechno moje úsilí jde vniveč a to mě docela deprimovalo. Co tak říkal přítel, tak pozoroval, že jsem víc protivná a nervózní. A často mě bolela hlava. Tak já to mívám tak nějak občas, to bolení hlavy, ale tenkrát to bylo víc. Nejdřív jsem si myslela, že to je od páteře, z toho jak sedím u PC a pořád něco píšu, takže mě nenapadlo, že to může být psychického původu. No a nejhůř mi bylo, když mě ta kráva údajně nevědomky, posunula židli, já z ní zehrastla a bouchla jsem se do hlavy. Ani mi nepomohla se zvednout a ještě se mi smála. Nebylo mi dobře, tak mě přítel vzal do nemocnice. Tam naštěstí nic vážného nezjistili. To si ze mě dělal srandu, že mám infarkt, protože jsem se tak i cítila, ale nakonec to prý bylo jen od nervů. I tak jsme tam strávila dost dlouho, hnali mě na krev, na rentgen i na EKG. No a po tomhle incidentu jsem šla marodit.

Jak se to vše vyřešilo?

No, hlavně jsem všechno řekla přítelovi, co se děje. On si myslel, že to nemám v práci jednoduchý, ale nenapadlo ho, že za to může jedna nádhra. Volala jsem do práce, že budu marodit, ale nevím jak dlouho a nejdřív jsem řekla, že to je kvůli problémům se zády a s hlavou. Po třech týdnech volal vedoucí, kdy že se

vrátím, tak jsem tu všechno řekla. To jsem koukala jak blázen, řekl mi, že o ničem takovém neměl ani tušení a dokonce řekl něco, jako promiň, což se u lidí na jeho postech moc nevidí. Ale náš šéf je fajn. Tak mi slíbil, že opravdu tam zůstanu jen já a ta druhá půjde pryč. Prý ji nabídnul místo na jiném oddělení, ale ona nechtěla. Asi už věděla, že je v tom, takže odešla na mateřskou a už se nevrátila. Poslední, co vím je, že dělá ve firmě jejího manžela. Takže ať si jí tam užije.

A co do budoucna, jak to vidíš?

Hele, co se týká tohohle, tak teď vím, taky díky Tobě, co to ta šikana v práci je a už bych to asi dřív poznala anebo bych aspoň věděla, co dělat. Donedávna to byly cizí slova. Nechci na to vzpomínat, nehledě na to, že už je to pár let zpátky. Jsem ráda, že teď je to tu lepší. Až doděláme barák, bůhví, co bude (smích).

Rozhovor – Jan

Ahoj Honzo. Jak je při pátku?

Dobrý, pohoda, další týden za námi.

Tak od začátku, kolik Ti je let? A nesměj se, to víš, formalita, to musím.

Je mi 31let, mladík, v nejlepších letech. (smích)

Co jsi vystudoval za školu? Mám strakonickou průmyslovku, lyceum se zaměřením na počítače.

Po škole si šel rovnou sem?

Ne, nejdříve jsem byl jako PR manažer tady v místní energetické společnosti.

Jak dlouho tu pracuješ? Dva roky.

Kde bydlíš, seš budějčák? Jj, jsem budějčák.

A co svatba, děti? No, v mém případě to je trochu mimo. Možná tak registrované partnerství.

No, to je fakt, promiň, za takovou typicky ženskou otázku. Tak se zeptám na něco méně osobního, co Tě baví, co rád děláš?

To je vtipný, prý něco méně osobního. Jo, to se Ti povedlo. No, baví mě angličtina, makám ve fitku. To víš, někde ty špeky musím shazovat (Jan je velice hubený, pozn. autora). No a v kuchyni jsem jako doma. Takže jak jsem teď rekonstruoval dům, tak to je moje místo. Jako je v tý reklamě, už jako malý se motal v kuchyni, když máma pekla... (smích).

Honzo, prosím tě, řekni mi, seš spokojený s aktuální pozicí?

Jo, jsem. Chtěl jsem jednu chvíli odejít, ale už se to tak nějak srovnalo. Už si na mě ostatní zvykli.

Říká Ti něco slovo mobbing?

Ty, něco podobného jsem zaslechl. Ne tady, v přechozí firmě. Ale nějak jsem tomu nevěnoval pozornost, takže jsem to ani více nezkoumal. Můžeš mi o tom něco říct? Kvůli tomu jsme tady. Asi vím, proč sis vybrala mě. Takže já jsem takový zářný příklad jo?

Stal ses obětí, nebo momentálně seš obětí mobbingu?

No, jo, no. Asi tedy mobbingu. Tady kolegové si ze mě utahovali, troufnu si říct, že mě i šikanovali, za to jaký jsem.

Řekneš mi o tom? Proč myslíš, že to vzniklo a jak se ta šikana projevovala a jak si to všechno zvládal?

Tolik otázek na jednu hlavu. Všechno ale souvisí se vším. No, proč to vzniklo. Asi tu mojí orientaci někteří poznali hned mezi dveřmi. Já prostě jedním a vypadám takový, jaký jsem. Nekroutím rukama u gestikulace jako paragraf, nemluvím, jak typický homouš, ale i tak, z mých posunků a tak, to poznali. Ale aby si to ověřili, tak mi prý šmírovali facebook, události, kde jsem byl, resp. kde jsme byli s přítelem a nejvíc je zajímaly fotky. Měl jsem hodně fotek k vidění pro ostatní, ne jen pro přátele. Ale to jsem nevěděl, tohle o tom facebooku, to mi řekl kolega, snad jediný, normální.

Já jak nerozumím facebooku, tak když to shrnu, tak prostě si tam měl hodně fotek s přítelem a tohle oni objevili, našli a na to směřovaly i jejich narážky?

Jo, tak nějak. Sem tam prohodili nějaký vtipy o teplouších, třeba jako jestli vím, na co mám tu prdel a tak. To už mě začínalo teda hodně srát (s prominutím). A to jsem si myslel, že mám vedle sebe normálně uvažující lidi, aspoň trochu tolerantní a ne pubertální děti. Další věci, co dělali, bylo, že jsem docela problémy si vzít dovolenou. Nebyl za mě zástup, protože všichni ostatní prý mají rodiny, já je, a nikdy ji mít nebudu, tak tu můžu trávit třeba víkendy. A jakmile někdo pohaní nebo se trefí do mých blízkých, tak to už začínám být hodně nepříjemný.

A co to pošťuchování, něco takového jsem zaslechla. Co je na tom pravdy?

No, to taky. Když byli aktéři v dobré náladě, nebo když se v kanceláři slavily narozeniny, tak občas někdo přišel ke mně a prstem do mě píchnul s poznámkou, jaký to je, když do Tebe píchá takový pořádaný chlap.

Počkej, to jako fakt?

Jo, rádobý vtípná poznámka, vlastně gesto. A všichni se tomu smáli jak malý děti.

Jak se toto všechno na Tobě projevovalo?

Jak říkám, ze všeho mi bylo zle. Byl jsem na sebe našťvaný, proč tady vlastně pracuju, v bandě takových idiotů. Taky mě to mrzelo, čekal jsem možná trochu více tolerance. Ale ze začátku jsem ty občasné narážky

bral jako vtip, ale co je moc je moc. Pak se přidaly vulgarity, napadání a to už bylo moc. Fakt jsem přemýšlel, jestli neodejdu.

Jak se to vše vyřešilo?

Hele, náš šéf (nebudu jmenovat), věděl, jaký je můj „rodinný stav“. A občas si podobných narážek všiml, ale neřešil je. Pak, když už ale viděl, že to s vulgárními vtipy či poznámkami přehánějí, tak jim už něco řekl. Pak si promluvil se mnou a občas se nestačil divit, co jsem mu vyprávěl.

A co do budoucna, jak to vidíš?

No, tak nějak dobrý. Jeden nejmenovaný pán má občas problém, ale s tím se nebavím, a když, tak pouze pracovně. Jinak jo, myslím, že už si na mě asi zvykli, nebo prostě jen mám klid. Nepřijde mi, že by už to někdo řešil. Ono, co je taky na teplouši, co tu už dřepí dva roky, nového (smích). Ne, to jsem asi trochu přehnal. Ze začátku jsem přišel asi jako exot, a teď už nikdo nic neřeší.

A tam kde teď seš, chceš zůstat?

Jo, práce v pohodě. Jak nás i přibýlo, tak se udělala jasnější struktura v tom, kdo co dělá. Každý si jde po svém a přehazování práce jednoho na druhého už neexistuje. Už jsem si tu i zvykl. S vámi holkami se dobře kecá, občas mi dáte nějaký ten recept, takže jo, spokojenost. Taky musí zase šetřit, řekli jsme si, že po rekonstrukci baráku pojedeme odpočinout na nějakou cestu, láká nás Nový Zéland.