

ŠKODA AUTO VYSOKÁ ŠKOLA, o.p.s.

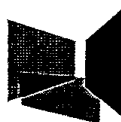
Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: 6208R190 Podniková ekonomika a řízení lidských zdrojů

**Sociálně patologické jevy na pracovišti
a jejich prevence**

PAVLÍNA HNÍZDOVÁ

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



ŠKODA AUTO Vysoká škola

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Zpracovatelka: **Pavλίna Hnízdová**

Studijní program: **Ekonomika a management**

Obor: **Podniková ekonomika a řízení lidských zdrojů**

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

Cíl: Cílem bakalářské práce je identifikace a analýza sociálně-patologických jevů v konkrétní společnosti a následně dle zjištěných výsledků vytvoření preventivního programu pro jejich předcházení.

Rámcový obsah:

1. Úvod a vymezení cíle práce
2. Současné poznatky o sociálně-patologických jevech na pracovišti
3. Druhy, formy, způsoby negativních jevů ve vztazích na pracovišti – rozdíl mezi muži a ženami
4. Představení konkrétní společnosti
5. Empirický výzkum – výzkumné otázky, vzorek zkoumání, metodologie výzkumu
6. Sběr dat, jejich vyhodnocení a interpretace, případný návrh preventivních opatření
7. Závěr

Rozsah práce: 25 – 30 stran

Seznam odborné literatury:

1. KOLÁŘ, M. *Nová cesta k léčbě šikany*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-871-5.
2. KRATZ, H. *Mobbing.: Jak ho rozpoznat a jak mu čelit*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2005. 131 s. ISBN 80-7261-127-5.
3. VYKOPALOVÁ, H. *Sociálně patologické jevy v současné společnosti*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001. ISBN 80-244-0337-4.
4. SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegy: mobbing – skrytá hrozba*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2474-4.
5. HUBER, B. *Psychický teror na pracovišti: mobbing*. Martin: Neografie, 1995. ISBN 80-85186-62-4.
6. ARNOLD, J. – RANDALL, R. – PATTERSON, F. – SILVESTER, J. – ROBERTSON, I T. – COOPER, C L. – BURNES, B. – HARRIS, D. *Work psychology: understanding human behaviour in the workplace*. Pearson, 2016. 783 s. ISBN 978-1-292-06340-9.
7. ROĽNÁ, H. *ROĽNÁ, Henrieta. Sociálnopatologické javy*. 1. vyd. Aleš Čeněk, s.r.o., 2017. 106 s.

Datum zadání bakalářské práce: prosinec 2019

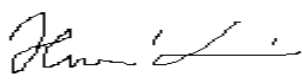
Termín odevzdání bakalářské práce: prosinec 2020

L. S.


PhDr. Ingrid Matoušková, Ph.D.
Vedoucí práce


doc. PhDr. Karel Pavlica, Ph.D.
Garant studijního oboru


Mgr. Petr Šulc
Prorektor ŠAVŠ


Pavlína Hnízdová
Autorka práce

Prohlašuji, že jsem závěrečnou práci vypracovala samostatně a použité zdroje uvádím v seznamu literatury. Prohlašuji, že jsem se při vypracování řídila vnitřním předpisem ŠKODA AUTO VYSOKÉ ŠKOLY o.p.s. (dále jen ŠAVŠ) směrnicí OS.17.10 Vypracování závěrečné práce.

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

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

V Mladé Boleslavi dne 2.12.2020

Tímto bych ráda poděkovala vedoucí mé bakalářské práce PhDr. Ingrid Matouškové, Ph.D. za velice profesionální vedení, cenné rady a odborné zkušenosti, které mi předala. Ráda bych také poděkovala zaměstnancům Magistrátu města Mladá Boleslav, kteří mi ochotně pomohli s praktickou částí a detailně popsali jejich vlastní zkušenosti s patologickými jevy, jelikož se s nimi denně setkávají při výkonu práce v oblasti sociálních služeb. V neposlední řadě bych touto formou také ráda poděkovala své rodině a příteli, kteří mi byli nejen při psaní této bakalářské práce, ale i po dobu studia velkou oporou.

Obsah

Úvod.....	9
1 TEORETICKÁ ČÁST - Patologické jevy a jejich podstata.....	11
1.1 Sociální patologie	11
1.2 Vliv existence patologických jevů na pracovníky a organizaci	11
1.3 Zdroje patologických jevů na pracovišti	12
1.4 Možnosti eliminace patologických jevů	13
1.5 Prevence	14
2 Druhy patologických jevů na pracovišti.....	15
2.1 Šikana.....	15
2.1.1 Bossing.....	15
2.1.2 Mobbing.....	16
2.1.2.1 Fáze mobbingu.....	17
2.1.2.2 Konflikt na pracovišti.....	18
2.1.3 Staffing	18
2.1.4 Sexuální obtěžování na pracovišti	19
2.1.5 Bullying.....	20
2.1.6 Kyberšikana.....	20
2.1.7 Následky pracovní šikany	21
2.2 Patologické vztahy v práci	22
2.3 Zákony na ochranu před šikanou	23
2.4 Statistiky pracovní šikany (mobbingu) , rozdíl mezi muži a ženami	24
2.5 Xenofobie, rasismus a diskriminace	25
3 Představení vybrané společnosti	26
4 EMPIRICKÁ ČÁST - Analýza vybrané společnosti	27
4.1 Cíl šetření	27
4.2 Výzkumné otázky.....	28
5 Shrnutí výsledků výzkumu a doporučení	29
5.1 Metodika výzkumu	29
5.2 Výsledky dotazníkového šetření	29
5.3 Návrh preventivních opatření a shrnutí.....	40
Závěr	41
Seznam literatury.. ..	42

Elektronické zdroje.....	43
Seznam obrázků a tabulek.....	44
Seznam příloh.....	45
Příloha - dotazník.....	46
Anotační záznam.....	48

Seznam použitých zkratk a symbolů

ČR	Česká republika
BP	Bakalářská práce
PhDr.	Doktor filozofie

Úvod

Hlavním důvodem, proč jsem si zvolila toto téma, je fakt, že se patologické jevy ve společnosti objevují čím dál častěji a mohou mít velice fatální následky. K výběru také přispěl fakt, že někdo z mých blízkých se stal obětí patologického jevu a zanechal to na něm následky dodnes. Bohužel i já sama jsem byla svědkem šikany na pracovišti při výkonu mé odborné praxe. Vzhledem k tomu, že je dnešní doba velice hektická a scházejí se lidé z různých společenských vrstev s rozdílnými pohledy na Svět, názory, vlastnostmi a charakteristickými rysy. Proto také dochází k patologickým jevům, jelikož lidé často nedokážou udělat kompromis a znepríjemňují život nejen sobě, ale i ostatním. Lidé se často obávají svěřit se s daným problémem okolí, jelikož se stydí, či nechtějí zatěžovat ostatní. Patologické jevy mají mnoho podob, ať už se jedná o rasismus, různé formy šikany a s tím související absence, diskriminaci, tedy nerovné zacházení, domácí násilí, sexuální obtěžování, lhaní atd. Je důležité si uvědomit, že přecházení těchto jevů má za následek v mnoha případech stupňování se. Každý může patologické jevy snášet jinak, avšak lidé se slabší povahou či temperamentem se mohou cítit méněcennými, či mohou úplně ztratit sebedůvěru a spokojenost v práci. Patologické jevy jsou pro společnost velice nebezpečné, jelikož oběť může působit vyrovnaně a šťastně, ale ve skutečnosti se trápí, například z důvodu šikany, uzavře se do sebe a s problémem se nechce svěřit nikomu dalšímu. Mezi dospělými na pracovištích v dnešní době velice často dochází k mobbingu, což je vlastně zvláštní druh šikany, který je ovšem spojován spíše s psychickým vydíráním a terorem. Publikace od Huberové (1995) jen potvrzuje fakt, že mobbing byl problémem na pracovištích již před 25 lety a má následky psychické, což jsou například deprese, poruchy soustředění, stavy úzkosti, různé pochybnosti až po psychiatrické syndromy s následnými myšlenkami na sebevraždu či následky psychosomatické, kterými jsou poruchy srdeční a krevního oběhu, bolesti hlavy, kožní onemocnění, padání vlasů či onemocnění zažívacího traktu. Mobbing se však stále vyvíjí, z toho důvodu není možné použít univerzální či obecný návod na obranu proti mobbingu, ovšem většině jevů se dá předejít pomocí prevence, do které spadají například tzv. linky důvěry, bezpečí, pomoc psychologa (či psychiatra), návštěvy poraden, skupinových terapií, či mnohdy stačí pouze sdělit problém někomu blízkému, ať už se jedná o někoho z rodiny, kamarády, kolegy či nadřízeného. Právě prevence je velice důležitá a neměla by se podceňovat, jelikož patologický jev má vliv nejen

na oběť, ale i blízké oběti. V dnešní online a moderní době naštěstí existuje mnoho dobrých psychologů, kurzů či influencerů (což jsou vlivní lidé, kteří například na sociálních sítích šíří rady a tipy, které vedou k většímu sebevědomí, seberozvoji a zvládnání stresu), díky kterým se lidé nemusí stát obětí. Téměř žádný vedoucí pracovník nechce přiznat, že za jeho působnosti dochází k mobbingové aktivitě. Kdyby takový nadřízený uvedl, že dochází před jeho očima k mobbingu, nebo dokonce šikanuje zaměstnance on sám, mohl by přijít o funkci a zkažit si své dobré jméno. I z tohoto důvodu se ne mobbing přijde většinou pozdě, například při podání výpovědi ze strany zaměstnanců. Lidé si často myslí, že šikana, která je velice závažná a zákeřná, postihuje pouze osoby s nižším vzděláním či temperamentem, ovšem pravda je taková, že tyto jevy postihují velice často také manažery a pracovníky na vyšších pozicích. V empirické části jsem především chtěla zjistit, zda se zaměstnanci setkali na pracovišti s některým z patologických jevů, a jak to ovlivnilo jejich pracovní i soukromé životy. Cílem mé bakalářské práce je poukázat na závažnost patologických jevů, identifikace a analýza sociálně patologických jevů v konkrétní společnosti a následně dle zjištěných výsledků vytvoření preventivního programu pro jejich předcházení či eliminaci, aby nedocházelo ve vybrané společnosti k těmto nechtěným a nepřijatelným jevům. Pro zpracování bakalářské práce jsem využívala odbornou literaturu, online články, či ověřené poznatky z praxe.

Teoretická východiska

1 Patologické jevy a jejich podstata

1.1 Sociální patologie není jen samostatný vědní obor, ale jedná se o souhrnné označení abnormálních a obecně nežádoucích jevů vyskytujících se ve společnosti, které mají negativní důsledky. Sociální patologie je také označení jednoho z předmětů studia sociologie. Zabývá se detailním rozбором všech faktorů a příčin, které zapříčiní vznik patologických jevů, a v některých případech stanovuje i jejich prevenci. Fischer či Škoda prohlásil, že: „V posledních letech můžeme zaznamenat značný nárůst těchto jevů. Z hlediska společenského hodnocení je vnímáme jako nechtěné, nežádoucí, nebo až nepřijatelné“(FISCHER a ŠKODA, 2014, str.15). Formování sociální patologie velice ovlivnil filosof a sociální teoretik Herbert Spencer, který byl zastáncem principu přežití nejpřizpůsobivějšího, jelikož nejohroženější jsou dle něj lidé, kteří mají problém s adaptací ve společnosti. Většinou každý z nás se setkal či byl svědkem patologického jevu. Tyto jevy se dotýkají hlavně osob, které jsou psychicky nevyrovnané, mají nižší sebevědomí, temperament či jsou citlivější povahy. Sociálně patologické jevy na pracovišti mohou být různé např. šikana – mobbing, bossing, staffing, bullying, sexuální obtěžování, kyberšikana, rasismus, diskriminace a jiné.

1.2 Vliv existence patologických jevů na pracovníky a organizaci

Pokud ve firmě dochází k patologickým jevům, je zcela evidentní, že jsou zde zhoršené vztahy na pracovišti a jedná se o velice “nezdravé“ a abnormální pracovní prostředí. Jestliže se v organizaci vyskytují, může to narušit vztahy na pracovišti a negativně ovlivnit koncentraci i výkon zaměstnanců. Ať už se jedná o šikanu, obtěžování a jiné jevy, vždy by se tyto problémy měly řešit, ideálně s nadřízeným, odbory nebo s nejvýše postavenou osobou. Pokud to však není možné (např. šikanuje nadřízený), měli bychom se svěřit alespoň rodině či někomu blízkému. Pakliže se nám zdá nějaké jednání neadekvátní nebo v rozporu s právem, měli bychom se ozvat či si stěžovat. Organizace se snaží předejít těmto jevům např. konzultacemi nebo společnými akcemi jako je např. teambulding, což je všeobecný výraz pro různé druhy aktivit, které se využívají ke zlepšení vztahů na daném pracovišti a vymezují role v rámci týmu během plnění společných úkolů. Zaměstnanci jsou mnohem více otevřenější a uvolněnější, když se těchto akcí účastní.

1.3 Zdroje patologických jevů na pracovišti

Sociálně patologické jevy se v organizacích vyskytují v mnoha podobách. Koubek (1995) ve své knize zmiňuje osm základních typů zdrojů konfliktů, které vznikají na pracovišti. Ve své knize popisuje, že zdroje konfliktů mohou spočívat:

- **V nedorozumění**

K nedorozumění může dojít ze strany nadřízeného pracovníka, který buď špatně, nedostatečně či nesrozumitelně rozdělí jednotlivé pracovní činnosti mezi své podřízené. Pracovník pak není schopen dokončit pracovní úkol včas a v požadované kvalitě. Tato situace vyvolává na pracovišti zmatek a pracovníci se tak snadněji dostávají

do nežádoucích situací.

- **V osobnosti a sociálním chování jednotlivců**

Zde se mají na mysli osoby, které jakýmkoliv způsoby a intrikami obtěžují ostatní spolupracovníky. Tito lidé mohou konfliktní situaci vyvolat tím, že neplní své pracovní povinnosti a přidělávají práci poctivým kolegům. Ve většině případů se jedná o pracovníky, kteří jsou líní, divocí, moralističtí a rádi se přiživují na práci jiných.

- **Ve stylu vedení lidí v organizaci**

Jedná se o nejčastější zdroj konfliktu. Vedení organizace nerespektuje své zaměstnance. Nezajímá se o náměty a připomínky svých pracovníků. Často také dochází k utlačování pracovníků (tedy omezování práv).

- **V nedostacích personální práce**

Jedná se o nedostatky, které vznikají už při výběru pracovníků. Dále jejich nevhodné začlenění do pracovního procesu. S tím úzce souvisí problematika odměňování za práci a kariérního růstu.

- **Ve změnách techniky a technologie, organizace práce a organizačních struktur**

Patří sem například nové pracovní postupy, změny ve složení a činnostech pracovníků, zavádění novějších, modernějších technologií. Zaměstnanci se musí těmto pracovním podmínkám přizpůsobit a často ve velmi krátkém časovém horizontu. Zároveň nemají možnost projevit k nově vzniklé situaci jakákoliv stanoviska.

- **Ve způsobu formování týmů.**

Při začleňování zaměstnance do pracovního týmu se často zapomíná na to, jaký člověk je po osobnostní stránce. Kvalifikovaná pracovní síla do týmu přináší jistá

pozitiva, ale není zaručené, že i očekávané pracovní cíle a výsledky, pokud budou mezi členy týmu špatné mezilidské vztahy. Bez vzájemné podpory a spolupráce se těžko dosahuje vytčených cílů.

- **V umístění pracoviště a pracovních podmínkách.**

Rozložení pracoviště a pracovní podmínky dokážou značně ovlivnit psychiku člověka. Každý z nás má jiné požadavky podle toho, co mu více vyhovuje a co upřednostňuje. Pracoviště, které nevyhovuje našim fyzickým a duševním potřebám může vyvolat stres a konfliktní situace na pracovišti.

- **V příčinách nacházejících se mimo podnik.**

Zdroje těchto problémů mohou pramenit ze současné situace ve společnosti (nezaměstnanost, inflace, ekonomická krize, chudoba, diskriminace, kriminalita) nebo z osobních problémů zaměstnanců (Koubek, 1995, str.26).

Dalším významným zdrojem patologických jevů může být firemní kultura dané organizace. Je důležité, aby byla dobře nastavena a dodržována se. Pracovníci se pak cítí dobře a dosahují mnohem lepších výkonů. Negativní atmosféra na pracovišti má za následek opačný vliv, a to právě vznik patologických jevů. K vytvoření přátelské pracovní atmosféry můžou přispět pevné morální základy organizace či etický kodex. Některé firmy jsou certifikovány dle ČSN EN ISO 9001. To znamená, že jejich směřování a vize jsou pro ně tím základním standardem. Podle toho se pak odvíjí nařízení, směrnice a vnitrofiremní předpisy. Jeden z bodů tohoto prohlášení vyzdvihuje důležitost a podstatu zaměstnanců pro firmu.

1.4 Možnosti eliminace patologických jevů na pracovišti

V případě výskytu násilí či nemorálního chování na pracovišti se doporučuje, aby se oběť se svými problémy svěřila někomu, koho dobře zná a komu plně důvěřuje. Zpravidla se jedná o rodinu či přátele. Podpora od těchto lidí může mít pro postiženého velkou hodnotu a může mu tak dodat odvalu potřebnou k řešení těchto nepříjemných situací. Nejbližší okolí může postiženému zároveň poskytnout zpětnou vazbu, která může vést ke změně chování a řešení problémů přímo na pracovišti. Další možností je najít si spojence mezi svými kolegy. Vybraný spolupracovník by měl být odvážný a nebát se zastat se slabší strany v případě dalšího útoku či problému. Tento krok nemusí být vždy účinný, proto se doporučuje provést úplně to samé, ale přímo

před vedoucím pracovníkem. Mnohdy se stává, že ani rodina či blízcí kolegové nejsou schopni dotyčnému jakkoliv pomoci. Dnešní doba ovšem nabízí řadu dalších možností, kam a na koho se obrátit. Nápomocné mohou být například internetové portály, linky důvěry, diskusní skupiny či psycholog. Vyřešit problém mohou také týranou osobou nastřádané materiály, tedy písemnosti spojené se zaměstnáním. Patří sem například výplatní pásky, docházkové listy, popisy pracovních míst, pracovní smlouvy a jiné. Ve velmi závažných případech je zaměstnanec bohužel povinen učinit rozhodnutí, zda v současné práci nadále zůstat nebo odejít. Vyvíjený tlak často donutí člověka pro výběr druhé varianty. Před podáním výpovědi se doporučuje provést analýzu všech pozitiv a negativ, zaměřit se na hledání nového zaměstnání a teprve poté dosavadní pozici opustit. Zaměstnanec by se měl poučit z chyb a vybrat si takový kolektiv a zaměstnání, ve kterém bude spokojený a nebude se permanentně stresovat.

1.5 Prevence

Předejít patologickým jevům se dá do jisté míry prevencí. Na prevenci můžeme nahlížet jako na intervence, jejichž cílem je zamezit či snížit výskyt a šíření rizikového chování. Například v případě šikany v jakékoliv formě např. sexuálního obtěžování na pracovišti pomůže, když bude zaměstnanec působit sebevědomě a ráznějším dojmem, v takovém případě se většinou obětí nestane, ačkoliv ne každý dokáže takto působit například kvůli nízkému sebevědomí, vrozeným vlastnostem či vzhledu, doporučuje se také nenosit příliš krátkou sukni či jiné provokativní oblečení. Dále se dá jevům předejít, pokud si zaměstnanec na pracovišti najde kamarády, spojení mezi kolegy a bude mít dobré vztahy s okolím. Do prevence také spadají rady psychologa, různé konzultace, linky důvěry či různé poradny, kde si potenciální budoucí oběť může vyhledat pomoc, aby danému jevu předešla, pokud cítí "ohrožení", či aby jev nedospěl do úplně nejhoršího stadia, kdy oběť myslí i na sebevraždu. K tomu, aby nedocházelo k patologickým jevům na pracovišti, může přispět také zaměstnavatel, například tím, že vytvoří anonymní dotazníky a zjistí tak celkovou (ne)spokojenost zaměstnanců. Dále tím, že se zaměstnanci otevřeně hovoří a naslouchá jim a v neposlední řadě by si měl zaměstnanců všímat a v případě, že shledá nějaký problém na pracovišti, by ho měl okamžitě se zaměstnanci řešit. Za zmínění také stojí preventivní seminář či prezentace od odborníků, kde se potenciální oběti mohou dozvědět více o možnostech obrany a zrádnosti jevů

nebo nejrůznější společné aktivity zaměstnanců a nadřízených, kde se upevňují vzájemné vztahy a důvěra, klidně i ty mimo pracovní dobu. Prevenci členíme na prevenci primární, sekundární a terciární. Podstatou primární prevence rizikového chování je předcházení vzniku rizikového chování u osob, u kterých se ještě takové chování nevyskytlo. U sekundární prevence se jedná o předcházení vzniku a setrvávání rizikového chování převážně u osob, které jsou tímto chováním ohroženi. Cílem terciární prevence je předcházení zdravotním nebo sociálním obtížím v důsledku rizikového chování. Např. předcházení vážnému zdravotnímu nebo sociálnímu znevýhodnění v souvislosti s šikanou. Primární prevence se označuje také jako výchova ke zdravému životnímu stylu a k rozvoji pozitivního sociálního chování a zvládání zátěžových a náročných situací osobnosti.

2 Druhy patologických jevů na pracovišti

2.1 Šikana

Šikanu ve své publikaci popisuje Michal Kolář takto: „Pro vztah, který označujeme jako šikanování, je příznačná naprostá asymetrie sil, kdy mocnější zneužívá slabšího a pošlapává jeho práva.“ Dále také uvádí, že je šikanování zákeřná a často smrtelná choroba skupinové demokracie (Kolář, 2011, str.17). Jedná se o jakoukoli přímou či nepřímou formu násilí, urážení či obtěžování. Šikana může nejen na pracovišti postihnout každého z nás, a to i v případě, kdy si někdo myslí, že je „silný jedinec“. Proto by se šikana neměla v žádném případě brát na lehkou váhu a při pocitu vzniku tohoto jevu by se mělo okamžitě jednat. Jak přesně by se mělo jednat je popsáno v předchozí podkapitole 1.5, která se detailněji věnuje prevenci.

2.1.1 Bossing

Bossing, tedy šikana ze strany nadřízeného, je zákeřnější v tom, že šikanovaný mívá větší tendenci o problému s nikým nemluvit a uzavřít se do sebe, jelikož mu pod výhrůzkami hrozí snížení platu či vyhazov. Typické je ztěžování práce, zadávání těžších či nesplnitelných úkolů, sexuální obtěžování (v tomto případě se oběť nesvěří, jelikož se stydí), arogantní chování, časté přesčasy atp. Pokud jsou ostatní zaměstnanci svědky mobbingu, určitě by měli jednat s vedením a poradit oběti například to, že by se měla umět ozvat a případně by měla vyhledat pomoc odborníků, odborů nebo si stěžovat přímo na vedení organizace.

2.1.2 Mobbing

Pojem mobbing uvedl Kratz (2005) ve své publikaci takto: „Mobbing je řada negativních komunikativních jednání, jichž se dopouští jednatel nebo několik osob vůči určitému člověku (tedy zaměstnanec/ci vůči jinému zaměstnanci) po delší dobu (nejméně půl roku a alespoň jednou týdně)“ (Kratz, 2005, str.16). Huber, B. již v tu dobu zmínila myšlenku, která je však i v dnešní době aktuální: „Spouštěcím mechanismem, a v tom jsou odborníci zajedno, je vždy konflikt. Většinou celkem banální“ (Huber, 1995, str.16). Mobbing, tedy znepríjemňování a ztěžování života na pracovišti se většinou děje tak, že „silnější“ skupina zaměstnanců útočí na jednoho či více slabších zaměstnanců, ale může také probíhat pouze mezi dvěma zaměstnanci. Poznává se tak, že postižené osoby shledávají velice obtížným se tomuto jednání bránit, mají pocity méněcennosti, podřazenosti a necítí se s kolegy dobře. Nejvíce rozšířené jsou na pracovišti pomluvy, ponižování, zastrašování a velkou roli v mobbingu hrají vzájemné sympatie, vzhled, komunikace, rychlost zaměstnance a především to, jak „silně“ působí. Toto působení, postavení jedince v zaměstnání, je však většinou podmíněno vrozeným temperamentem. Ne vždy dokáže zaměstnanec působit sebevědomě, extrovertně a jistě natolik, aby si k němu nikdo nedovolil ani jednu formu mobbingu. Pokud se v podniku mobbing děje delší dobu, určitě by měli zaměstnanci či konkrétní jeden zaměstnanec zvážit, zda by pro jejich psychickou pohodu nebylo lepší změnit zaměstnání či například přejít na jiné oddělení. Tento jev nemusí mít negativní důsledky jen pro oběť, ale i pro celou společnost či firmu. Mobber, který se mobbingu dopouští, bývá egoistický, manipulativní, agresivní a má pocit vlastní důležitosti. Také chce být středem pozornosti a zaujmout okolí. Zatímco k jedné skupině je až přehnaně vlídný a milý, k jiným pracovníkům se chová egoisticky, hrubě, sprostě a agresivně. Je také lhostejný k lidem, nemá zájem o druhé, nerespektuje jejich práva, potřeby či přání a přitom chce, aby se o něj lidé zajímali. Kromě toho je plný předsudků k opačnému pohlaví, k jiné sexuální orientaci, kultuře či vyznání. Často se dočteme, že oběťmi se stávají pouze lidé slabší či nějak handicapovaní. Jedná se však o mýtus – typický profil oběti údajně neexistuje. Může jí být kdokoli z nás – muži i ženy různých schopností, vlastností, věkových kategorií, postavení, vzhledu či povolání. Mobbing může vést až k sebevraždě (údajně 20 % ze všech sebevražd v ČR). Mobbing připravuje své oběti o sebevědomí a následky v nich zůstávají dlouho.

2.1.2.1 Fáze mobbingu

Fáze mobbingu zmínila PhDr. Ingrid Matoušková, Ph.D. (studijní opora "Psychologie práce, organizace a řízení", str.91) takto:

1. fáze: konflikt se konstruktivně neřeší

Mobbing začíná konfliktem. Ten se na začátku může jevit zcela nevinně. V případě, že se konflikt začne ihned řešit, bývá vše v pořádku. Jakmile se ale konflikt neřeší, zamlčuje se, či se nepovažuje za důležitý, nastává problém. Ten spočívá v tom, že se začne prosazovat silnější jedinec. A tak začíná mobbing. Konflikty vždy byly a budou na pracovišti. Důležité ale je konflikty řešit. Většina konfliktů se dá rychle a snadno vyřešit a tím pádem nemusí dojít k mobbingu.

2. fáze: systematicky se vykonává psychický teror

Ve druhé fázi průběhu mobbingu se konflikt, který se nevyřeší, změní v cílený psychický teror. Mobber neustále útočí na svoji oběť. Ta se stává čím dál zranitelnější a začíná se zhoršovat její fyzický a psychický stav. Pracovní výkon oběti se snižuje, její sebedůvěra též klesá a začínají se u ní projevovat psychosomatické poruchy. Oběť je nyní pod velkým tlakem a postupně je vytlačována z kolektivu.

3. fáze: reaguje personální vedení

V této fázi je již oběť vyloučena z kolektivu. Na pracovišti se již ví o „problému“ a ten se začíná řešit. Je jasné, že v této chvíli je již poněkud pozdě. Z výzkumů vyplynulo, že trvá až dva roky, než odpovědná místa na pracovišti začnou řešit případ spojený s mobbingem. V oběti nyní vidí mnoho osob neschopného jedince, neboť se snižuje jeho pracovní výkon a často není přítomen na pracovišti – raději jde k lékaři či využije zdravotní volno, které poskytují někteří zaměstnanci, důležité pro něho je, aby nemusel do práce. Jako neschopného jedince ho vidí i personalisté, tím pádem se dá říci, že souhlasí s mobberem. Oběti je nabídnuto nové pracovní místo na jiném oddělení. Je to ale dobré řešení? Je to záchrana pro oběť mobbingu? Nikoliv. Na novém oddělení ho budou považovat též za neschopného jedince a nelze tedy vyloučit, že se opět stane obětí mobbingu.

4. fáze: oběť mobbingu je vyloučena z podnikového společenství

V případě, že se přeložením na jiné oddělení problém nevyřeší, nastává situace, při níž se podnik chce „zbavit“ oběti mobbingu. Většinou se oběť sama rozhodne a podá výpověď či onemocní. Nejhorším koncem mobbingu je však spáchání sebevraždy. Pokud se člověk snaží ihned po podání výpovědi, zařadit se přímo

do pracovního procesu, většinou se mu to nepodaří, neboť trpí psychosomatickými poruchami, které jsou natolik závažné a viditelné, že je personalista při pohovoru pozná. Oběť mobbingu by se měla dát nejdříve do pořádku jak psychicky, tak fyzicky.

2.1.2.2 Konflikt na pracovišti

Konflikty na pracovišti jsou dnes zcela běžné a setkáváme se s nimi na pracovišti všichni. Konflikty mohou být příčinou mobbingu a nemůžeme je zcela odstranit, můžeme je však umět co nejlépe, eticky a konstruktivně řešit. Příkladem takového konfliktu na pracovišti může být dohadování zaměstnanců ohledně dovolené, dohady kvůli náplni práce, nevyhovujícím podmínkám či například konflikt s nadřízeným kvůli nízkému platu. S konfliktem se setkáme tam, kde nastane napjatá atmosféra a situace, v níž se dvě na sobě závislé strany důrazně pokoušejí jednat navzájem odlišně, nedokáží se shodnout a mají jiné názory. Konflikt je spouštěcím mechanismem mnoha patologických jevů, a proto by mělo být v zájmu zaměstnanců i zaměstnavatele, aby ke konfliktům na daném oddělení nedocházelo. Když už se vyskytne konflikt na pracovišti, měl by se vyřešit co možná nejrychleji. Jak by se tedy měl řešit? Určitě bychom se měli chovat nestranně a snažit se prosadit si vlastní názor či myšlenku, ale zároveň bychom se měli snažit vyhovět nejen sobě, ale i ostatním. Vždy je potřeba udělat nějaký kompromis, aby byli spokojeni všichni.

2.1.3 Staffing

Znamená šikanování ze strany podřízeného k nadřízenému, které je však ojedinělé v případech, kdy vedoucí nemá dostatečnou a potřebnou kvalifikaci, respekt či nepůsobí autoritativně. Opět platí, že se může vyskytovat jak na nižších, tak i na vyšších pozicích a může probíhat jak ze strany muže, tak i ženy. Příkladem staffingu může být zpochybňování kvalifikace nadřízeného. Dále je nižší pravděpodobnost, že agresor dosáhne svého cíle, jelikož je složitější útočit na výše postavené pracovníky, kteří mají podporu ze strany top managementu či hlavního vedení. Většinou jsou šikanováni ti manažeři, kteří nastoupili na novou pozici či přišli z externího prostředí. Také pořádně neznají nepsané zákony a jejich oddělení. Často nepřiměřeně a nevědomky urážejí své nové zaměstnance a chovají se nevhodně. Pokud přijde nový manažer na oddělení nebo do organizace, měl by nejprve poznat jejich oddělení a fungování před tím, než dojde ke změnám. V případě, že bude

zaměstnavatel, manažer otevřeně mluvit se zaměstnanci, bude spravedlivý, přátelský a nebude mít přehnané nároky na zaměstnance, neměl by se stát obětí staffingů.

2.1.4 Sexuální obtěžování na pracovišti

Sexuální obtěžování může v zaměstnání postihnout každého z nás. Ačkoliv se o tomto tématu příliš nemluví, v případě, že sledáme jakýkoliv náznak ze strany nadřízeného či kolegy, neměli bychom si takové jednání rozhodně nechat líbit. Může se jednat o různé neslušné sexuální návrhy, poznámky, emaily, nevhodné pohledy a oběť to v zaměstnání může úplně "rozhodit" po psychické stránce. Velmi častým projevem sexuálního harassmentu jsou nevhodné otázky ohledně sexuálního života či sexuální orientace oběti. Sexuální obtěžování většinou probíhá ze strany mužů, avšak v některých případech obtěžují i ženy muže. Toto patologické jednání se může vyskytovat mezi kolegy na hierarchicky stejných pracovních pozicích, ale i mezi nadřízeným a podřízeným. V zásadě se žádná žena nemůže cítit jistě před sexuálním obtěžováním. U sexuálního obtěžování se může jednat o způsoby chování, které si ženy či muži nepřejí, které urážejí a ponižují, které překračují vymezené hranice či při kterých musí ženy či muži, jakmile odmítnou či se rázně ohradí, počítat s negativními důsledky.



Obr. 1 – sexuální obtěžování,

<https://www.freepik.com/search?dates=any&format=search&page=1&query=harassment&sort=popular>

2.1.5 Bullying

Termín bullying se prosadil především ve Velké Británii a je odvozen z podstatného jména bully, které znamená tyran, agresor či hulvát. Bullying lze přeložit jako tyranizování a šikanování. Znaky jsou například systematické intrikování, šikanování a další psychický teror na pracovišti. Ten je vymyšlen kolegy, případně nadřízeným, s cílem někoho poškodit trvalým tlakem po delší dobu, respektive způsobit určité osobě nějakou újmu. Bullying často pro oběť končí nemocí a v některých případech i pokusem o sebevraždu. Symptomy jsou pravidelné, trvají déle a objevují se nejméně 1x týdně po dobu minimálně 6 měsíců. V podstatě je podobný mobbingu, avšak v tomto případě je užíváno také fyzického násilí a agrese.

2.1.6 Kyberšikana

Kyberšikana, která se rovněž označuje jako kybernetická šikana či cyberbullying, je souhrnné označení forem šikany prostřednictvím elektronických zdrojů či médií, jako jsou internet, mobilní telefony, díky nimž dochází k poškození, zesměšňování, či dokonce k výhrůzkám. Podobně jako šikana přímá zahrnuje i kyberšikana velký nepoměr sil mezi obětí a agresorem. Oběť kyberšikany cítí nepříznivý nátlak ze strany agresora, může docházet k depresím či k nedůvěře na pracovišti. Na pracovišti se může jednat například i o zesměšňování šikanovaného na sociálních sítích, kde se využívají uzavřené skupiny či konkrétní výhrůžky, pomluvy, nátlak v podobě zpráv agresora. Kyberšikana může být způsobena i neúmyslně např. pokud se nevhodná poznámka či vtip vymkne kontrole a může nabýt až podoby tzv. intenzivní kyberšikany, která má velice negativní důsledky. Kyberšikana má více druhů, z nichž některé mohou mít spojitost se šikanou na pracovišti:

- Kyberharašení

Za kyberharašení lze označit opakovaně posílané zprávy agresorem, které jsou pro oběť nepříjemné. Tato situace může vzniknout i ze vzájemné konverzace, která se stane nekontrolovatelnou a oběť neví, jak ji ukončit. Agresor většinou oběť začne zahlcovat zprávami ihned po připojení na internet nebo zasílá divné zprávy.

- Sexting

Jde o zasílání fotografií, textů či videí se sexuální tematikou prostřednictvím elektronických zdrojů. Tyto materiály pak často končí zveřejněny na internetu, sociálních sítích a mohou mít pro oběť až fatální důsledky, jelikož jsou často použity

jako prostředek k vydírání. Některé případy mohou skončit dokonce až smrtí oběti, daleko častěji však u mladistvých.

- Kyberstalking

Jedná se v překladu o pronásledování na internetu nejčastěji pomocí SMS, chatu, telefonu, emailu, sociálních sítí atd. Většinou oběti pronásledovatele (stalkera) znají, může se jednat o kolegu, bývalého partnera, milence, zkrátka někoho známého. Oběť, která je pronásledovaná, ztrácí soukromí a pocit bezpečí. Stalking je považován za trestný čin.

Policie ČR také vydala tipy, jak se chránit před kyberšikanou, které mohou být velmi užitečné:

- Nebudte přehnaně důvěřiví a otevření, nikdy nevíte, kdo je druhé straně!
- Nesdělujte citlivé informace (osobní údaje, osobní fotografie, , přístupy, hesla)!
- Respektujte všechny ostatní uživatele!
- Seznamte se s pravidly služeb internetu!

2.1.7 Následky pracovní šikany

Výskyt šikany, rasismu či sexuálního obtěžování má negativní důsledky jak na oběť, tak na blízké oběti. Šikanovaný člověk žije v neustálém stresu a nejistotě. Mezi psychické důsledky patří především neustále špatná nálada, ztráta optimismu a chuti do života. Dále pak ztráta soustředěnosti, sebehodnocení a bezvýchodná situace spojená s depresí může vést k závažným onemocněním. Ta se vyvíjejí sice pomalu, ale jejich příznaky jsou čím dál závažnější. Nad těmito jevy by neměl rozumný zaměstnavatel „přivírat oči“ nebo je ignorovat. S ohledem na závažné důsledky pro pracovní kolektiv i majetkovou situaci zaměstnavatele by každý zaměstnavatel měl učinit vhodná opatření, aby k šikaně nedocházelo, a aby mohla být odhalena a agresori řádně potrestáni. Šikana na pracovišti má negativní vliv na výkon i duševní a fyzické zdraví zaměstnance a na vztahy a klid na pracovišti. Šikana, jako např. mobbing, se sice týká pracovního života, ale zasahuje i do soukromého života oběti. Oběť stále přemýšlí nad situací v práci, straní se ostatním, přestává si tolik užívat života a komunikovat. Ztráta komunikace je pro oběť velkým problémem, neboť komunikace s lidmi je jednou z hlavních psychologických potřeb. Nejlepším řešením po zkušenosti se šikanou je buď zamezit kontaktu oběti s šikanátorem či úplná změna zaměstnání, kdy se oběť odprostí od minulosti. Šikanovaný zažívá distres, tedy negativní stres,

který je pro člověka nebezpečný, nepříznivý a nechodí do zaměstnání rád, tudíž má i vyšší absenci a zhorší se mu soustředěnost, sebedůvěra, a hlavně psychické či fyzické zdraví. Například v důsledku výše zmíněného sexuálního obtěžování oběť může trpět nedostatkem spánku, poruchami příjmu potravy, úzkostmi, nechutenstvím či přehnanou citlivostí. Těmito následky netrpí jen oběť, ale i partner či partnerka oběti, kdy například dochází k sexuálnímu nechutenství, podrážděnosti a předsudkům právě díky obtěžování na pracovišti. Šikanovaný se mnohem více uzavře "do sebe", působí velice nejistě, již tolik nekomunikuje a začne přemýšlet o změně zaměstnání, v tom horším případě má sklony k návykovým látkám či sebevraždě. Ta druhá, poněkud alarmující varianta se týká závažnějších případů, ovšem právě proto by každý z nás, pokud o šikaně ví, neměl mlčet a měl by okamžitě jednat. Stačí si na internetu vyhledat "sebevražda kvůli šikaně" a dohledáme nejen v ČR nespočetné množství obětí šikany. Ačkoliv způsobují patologické jevy oběti velmi negativní důsledky a újmu na zdraví, tak pachatelé či agresori bohužel v mnoha případech vyjdou bez trestu či spravedlivého potrestání, například z důvodu postavení ve firmě či organizaci. Hlavním důsledkem šikany na pracovišti, ať už ve formě mobbingu, bossingu či jiné, je velmi často dobrovolný odchod zaměstnance (postiženého), který nevydrží neustálý psychický či fyzický nátlak ze strany nadřízeného, kolegů či podřízených. Dalším důsledkem je výrazné zhoršení pracovní výkonnosti šikanovaného zaměstnance. Ve své podstatě to vede k ukončení jeho pracovněprávního vztahu z jeho strany nebo ze strany zaměstnavatele výpovědí.

2.2 Patologické vztahy v práci

Autorka Svobodová (2008) ve své publikaci zmiňuje, že: *„S narůstajícím stresem, rostoucí konkurencí, neustálým tlakem na zvyšování výkonů a snižování nákladů na pracovišti a snahou o dosahování maximální produktivity za každou cenu dochází ke zhoršování pracovních vztahů. Zatímco šikanování na vojně nebo ve škole je popsáno vcelku podrobně, o šikaně na pracovištích neboli mobbingu se mluví velmi málo anebo jen v případě medializace problému. Rozhodně však nelze říci, že každý konflikt je mobbingem. To by bylo přehnané, a především nesprávné. Znepokojující je ale fakt, že jde o případy stále častější, brutálnější a se stále těžšími důsledky.“* (Svobodová, 2008, str. 18).

Jak může vedoucí společnosti poznat patologické vztahy na pracovišti?

*Tabulka č. 1 – Příznaky patologických vztahů na pracovišti

Zaměstnanci méně komunikují
Na pracovišti je napjatá, neklidná atmosféra
Výskyt pomluv, urážek, drbů, klepů
Častá absence zaměstnanců, neúčast na akcích
Prosba o přeložení na jiné místo
Zhoršený vzhled, projev a chování zaměstnanců
Stížnosti a častější spory na pracovišti
Uzavřenost zaměstnanců, introverze
Celkově zhoršené vztahy na pracovišti

Zdroj: Myšlenky autorky BP

2.3 Zákony na ochranu před šikanou a diskriminací

Zákoník práce 2020 - § 16 - § 17: Rovné zacházení a zákaz diskriminace. V zákoníku práce se píše: „Zaměstnavatelé jsou povinni zajišťovat rovné zacházení se všemi zaměstnanci, pokud jde o jejich pracovní podmínky, odměňování za práci, o poskytování jiných peněžitých plnění a plnění peněžité hodnoty, o odbornou přípravu a o příležitost dosáhnout funkčního nebo jiného postupu v zaměstnání“ (Tomšej, 2020). Nerovné zacházení lze označit za diskriminaci či šikanu, je velice neetické a je v rozporu s právním jednáním, proto také toto zacházení může být trestným činem.

2.4 Statistiky pracovní šikany, rozdíl mezi muži a ženami

Kratz (2005) ve své publikaci uvedl, že: „Podle statistiky čelí mobbingu spíše mladší ženy (35 let) a starší muži (50 let), zatímco průměrný věk původců mobbingu činí 40 let“⁸ (Kratz, 2005, str.). Ženy jsou údajně ze 40 % šikanovány ženami a ze 30% muži, zatímco muži jsou ze 76 % šikanováni muži a pouze ze 3 % jsou šikanováni ženami. Zbýlá procenta tvoří šikanování jak muži, tak i ženami. Je dokázáno, že mobbing hrozí ženám oproti mužům o 75 % více, jelikož často zaujímají pozice, které byly vyhrazeny spíše mužům, často tak dochází k nerovnému zacházení, tedy diskriminaci a podceňování žen na pracovišti. Z těchto statistik jasně vyplývá, že podobné výsledky

budou také v případě bossingu a ženy jsou šikaně na pracovišti vystavovány častěji než muži. Určitá rozdílnost se vyskytuje v používaných strategiích. I když nelze obecně říci nejpoužívanější strategie, charakteristické znaky, které převažují, se však vysledovat dají. Muži častěji jednají rázně, přímo a vyvíjejí větší tlak. Více se u nich projevuje fyzická a verbální agresivita. Jsou chladnější a tvrdší, dělají méně emocionálních rozhodnutí, preferují přímou cestu k odstranění oběti, častěji vyhrožují násilím nebo oběť fyzicky zastrašují. Rádi dokazují, že jsou silnější. Oběť shazují či urážejí, mají urážlivé poznámky nebo směrem k ní dělají sprosté a nevhodné vtipy. Zdůrazňují především slabé stránky oběti, zadržují důležité informace a pak poukazují na její neschopnost. Ženy jednají většinou tajněji, ale jsou zákeřnější a více lpí na detailech. Volí spíše pasivní agresivitu – emoční a psychické vydírání. Většinou nejednají přímo, ale omezují se na narážky anebo používají písemné vzkazy, příkazy. Kritizují každou chybu oběti, pomlouvají, neustále vymýšlejí chyby nové, přičemž sebe neustále vychvalují. Nedávají oběti možnost se vyjádřit, dokončit větu a neustále jí skáčou do řeči. Používají různé lži, pomluvy, šíří nepravdivé drby. Ničí nebo schovávají soukromé věci oběti, vysmívají se jejímu vzhledu nebo projevům. Často si také berou na pomoc spojence, který za ně mobbing provádí.

2.5 Xenofobie, rasismus a diskriminace na pracovišti

Xenofobie a rasismus jsou dva pojmy, které se v dnešní době vyskytují na pracovištích poměrně často, jelikož se zde setkávají odlišní lidé, s odlišnými názory, zvyky, postoji, původem či vzhledem. Xenofobii lze chápat jako strach ze všeho cizího či neznámého například z cizinců, kteří mají jiné náboženství, kulturu, vzhled, zvyky apod. a bohužel tato nemoc, pro kterou je typická nenávist, mnohdy končí nejen urážkami. Poznávání cizího a jeho pochopení a přizpůsobení se, je jediné možné řešení, kdy se člověk xenofobních předsudků zbaví. Rasismus lze definovat jako názor, který zastává, že někteří lidé jsou nadřazení, zatímco jiní méněcenní kvůli příslušnosti k rase, což je skupina lidí stejného původu. Příznačné je pro rasismus nerovné zacházení, ubližování osobám jiné barvy pleti, urážky či znevýhodnění těchto lidí. Za zmínění také stojí pojem rasová diskriminace, což je chování, které oslabuje práva jiného člověka z důvodu jeho původu či vyznání. Rasismus se na pracovišti objevuje ve větší míře na pozicích, kde se vyskytují osoby s nižším vzděláním, jako jsou například dělnické pozice, kde se také lze častěji setkat s lidmi různých společenských

vrstev. Rasismu je možné bránit se tím, že je rasista ignorován, nebo když si oběť najde spojence. V případě stupňování se problému se doporučuje sdělit toto nadřízenému či kolegům a pokud problém setrvává, stojí za zvážení možnost změny zaměstnání. K diskriminaci, tedy nerovnému zacházení na pracovišti, dochází zejména kvůli pohlaví, rase, náboženství či věku a zaměstnavatel jedná s jedním zaměstnancem hůře než s ostatními kolegy na srovnatelné pozici.

Zejména se jedná o:

- pracovní podmínky (například všichni pracovníci mají služební telefon, diskriminovaný pracovník nikoliv),
- odměňování za práci (žena dostává nižší mzdu než muž),
- odbornou přípravu (kdy většina pracovníků jezdí na odborná školení, diskriminovaný nikoliv), dále příležitost dosáhnout kariérního růstu (povýšení).

Nejčastěji k diskriminaci dochází kvůli rase, etnickému původu, národnosti, pohlaví, sexuální orientaci, zdravotnímu stavu, věku, náboženskému vyznání, víře nebo názoru. „Diskriminace na pracovišti kvůli věku je v Česku nejčastější“, řekl v rozhovoru analytik pracovního trhu ze společnosti LMC Tomáš Ervín Dombrovský. Zaměstnavatelé se na své podřízené údajně dívají skrze to, jaké zkušenosti již mají. Ze strany zaměstnavatelů také panuje velká nedůvěra v uchazeče a málokdy lidem otevrou dveře k novým příležitostem. Do starších zaměstnanců se prý proto firmě nevyplatí investovat. Ovšem často je přehlížen fakt, že právě tito lidé jsou většinou nejloajálnější. Firmy by měly lidem umožnit se naučit něco nového a věnovat jim rok až dva na jejich přípravu. Zaměstnanec tak u takové práce mnohdy vydrží mnohem déle, klidně i více jak 5 let. Šikanózní jednání postihuje v našem právním prostředí antidiskriminační zákon, avšak pouze tehdy, pokud je toto jednání zároveň diskriminací. Je-li tedy šikana provázena již zmíněnými diskriminačními rysy jako např. horší platové ohodnocení za stejnou náplň práce, lze ji postihovat v souladu s diskriminačním zákonem. S diskriminací se lze setkat i v inzerátech, které nabízí pracovní pozice např. „Hledáme spolehlivého svářeče do mladého kolektivu na montážní svařování armatur po ČR“, kde jsou diskriminováni starší osoby a v mnoha dalších inzerátech tohoto typu.

3 Představení vybrané společnosti

Pro praktickou část mé bakalářské práce jsem si vybrala Magistrát města Mladá Boleslav, konkrétně odbor sociálních věcí, kde například poskytují sociální poradenství osobám, které jsou ohroženy vyloučením ze společnosti vzhledem k svému věku, zdravotnímu postižení, způsobu života, příjmovou tísňí či jinou znevýhodňující situací. Dále oddělení zajišťuje osobě, které není poskytována sociální služba, a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její zdraví či život, poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci v nezbytném rozsahu. Dále provádí sociální šetření u osob, které jsou ohroženy sociálním vyloučením, přičemž využívá metod sociální práce a řídí se Etickým kodexem sociálního pracovníka České republiky. Oddělení je v kontaktu s klienty ve věznicích, ve školských zařízeních zajišťujících ústavní a ochrannou výchovu, v léčebnách a dalších zařízeních, poskytujících těmto osobám sociální služby a společně s odborníky připravuje plynulý přechod všech klientů do života a napomáhá jejich následné adaptaci. V neposlední řadě oddělení sestavuje ve spolupráci s těmito osobami žádajícími o pomoc v hmotné nouzi program motivačního postupu s cílem zabránění sociálního vyloučení. Odbor sociálních věcí “mapuje“ situaci v oblasti sociálně patologických jevů a navrhuje preventivní opatření, což byl jeden z důvodů, proč jsem volila tuto společnost. Dalším důvodem, proč bylo zvoleno toto oddělení, je fakt, že jsem zde absolvovala na střední škole odbornou praxi a mám velice dobré a otevřené vztahy s pracovníky, kteří se touto problematikou zabývají a prakticky denně se s ní setkávají osobně. Za zmínění také určitě stojí, že Magistrát města (konkrétně odbor sociálních věcí) spolupracuje a podporuje linku důvěry a centrum psychoterapie Mladá Boleslav, která může pomoci obětem patologických jevů či stanovuje prevenci. Tato linka pomáhá s řešením zátěžových situací, s mezilidskými vztahy, s problémy zdravotními, sociálními, rodinnými, pracovními či partnerskými. Spolu s magistrátem realizují mnoho projektů, jako například pomoc osobám v krizi – telefonická krizová pomoc, zlepšení komunikace, odborné sociální poradenství, prevence psychosomatických onemocnění, psychoterapie, prevence kriminality či pomoc obětem trestných činů a jejich blízkým. Linka je zcela anonymní, avšak osobní návštěvy jsou v případě zájmu také možné.

Empirická část

4 Analýza vybrané společnosti

4.1 Cíl šetření

Cílem mé bakalářské práce a šetření bylo zjistit skutečnost, zda se zaměstnanci, kteří pracují v oblasti sociálních služeb setkávají s patologickými jevy, s jakými jevy se případně setkávají či setkali a navrhnout na základě všech dalších odpovědí preventivní opatření, která by mohla eliminovat patologické jevy či by mohla pomoci předejít jiným. Formou dotazníkového šetření bylo zjišťováno, zda se na jejich oddělení zaměstnanci a zaměstnavatelé setkali či setkávají s patologickými jevy, jak to ovlivňuje jejich soukromý a pracovní život. Dále s jakými konkrétně se setkali či setkávají, a jak by se zachovali v případě, že by se některý ze spolupracovníků stal obětí šikany. Dále pak, zda zažívají stres či frustraci, který patologický jev je dle nich nejzávažnější, jaká prevence je dle nich nejúčinnější a případně jakou prevenci by zavedli přímo na jejich oddělení, aby nedocházelo k patologickým jevům, a také aby se nevyskytovaly ve větším počtu. Dále bylo zjišťováno, jak by zaměstnanci hodnotili vzájemné vztahy, jelikož to, jaké mají na pracovišti vzájemné vztahy velmi ovlivňuje atmosféru na pracovišti, výkon a spokojenost zaměstnanců a v neposlední řadě důvěru, která je velmi důležitá. Výzkumné šetření bylo provedeno v listopadu roku 2020. Do šetření bylo zapojeno celkem 40 zaměstnanců, kteří však mají v oblasti odlišnou náplň práce, a proto se také setkávají s různými lidmi. Sběr dat proběhl prostřednictvím zmíněného dotazníku, který byl respondentům zaslán elektronicky. Práce a její účel byla respondentům popsána a detailně představena, aby byli informováni o mém cíli a následném návrhu preventivních opatření.

4.2 Výzkumné otázky a výběr respondentů:

Respondenty, kterým jsem zaslala dotazníkové šetření, jsem vybírala podle jejich různorodého postavení ve firmě, věku a zkušeností. Jednalo se převážně o ženy, které mají bohatou praxi v oblasti sociálních služeb, s komunikací s klienty, s opatrovnictvím a poradenstvím. V této bakalářské práci je shrnuto a rozebráno výběrové šetření, jehož cílem bylo zjištění odpovědí na následující výzkumné otázky:

Otázka č. 1: *Vyskytují se v dané organizaci patologické jevy?*

Cílem tohoto výzkumu bylo nejprve zjistit, zda se zaměstnanci oddělení sociálních služeb setkávají na jejich pracovišti s patologickými jevy. Jak již bylo zmíněno výše, odbor sociálních věcí analyzuje situaci v oblasti sociálně patologických jevů a navrhuje preventivní opatření, což byl také jeden z důvodů, proč jsem volila tuto společnost. Dále bylo zjišťováno, s jakým konkrétním jevem či jevy se zaměstnanci setkávají či setkali a jak by se zachovali v případě, že by se některý ze spolupracovníků stal obětí šikany.

Otázka č. 2: *Ovlivňuje výskyt těchto jevů negativně soukromý či pracovní život zaměstnanců?*

Na tuto výzkumnou otázku jsem volila v dotazníkovém šetření trochu osobnější otázku, jelikož v dnešní době má mnoho zaměstnanců deprese či frustraci kvůli špatné atmosféře, kolektivu, nedůvěře na pracovišti či výskytu jakéhokoliv z jevů. Zeptala jsem se, zda ovlivňuje výskyt těchto jevů negativně soukromý či pracovní život zaměstnance.

Otázka č. 3: *Jaký z uvedených patologických jevů je dle zaměstnanců nejzávažnější?*

Tato výzkumná otázka měla za cíl zjistit, který patologický jev na pracovišti vnímají jako nejhorší a proč tomu tak je. Na základě tohoto zjištění se může lépe stanovit prevence, která se na zjištěný jev více zaměří a pomůže tento jev eliminovat či o něm více informovat zaměstnance.

Otázka č. 4: *Jaká je podle zaměstnanců nejúčinnější prevence?*

Prevence je v každé organizaci velice důležitá, jelikož díky ní se může předejít mnoha nepříjemným a stresujícím situacím a zaměstnanci tudíž nezažívají psychické či fyzické obtíže, což se projevuje spokojeností na pracovišti, větší výkonností a celkově je na pracovišti klidná a přátelská atmosféra. V opačném případě výskyt patologického jevu na pracovišti může mít za následek výpovědi zaměstnanců, špatnou pověst firmy, a především výskyt nespokojených zaměstnanců. Proto mě zajímalo, jaká prevence je dle zaměstnanců nejúčinnější a jaké mají zaměstnanci mezi sebou vztahy. Moje jediná otevřená otázka měla za cíl zjistit, jakou prevenci by zaměstnanci zavedli na daném oddělení, aby u nich k patologickým jevům ve větší míře nedocházelo, či došlo k eliminaci.

5 Shrnutí výsledků výzkumu a doporučení

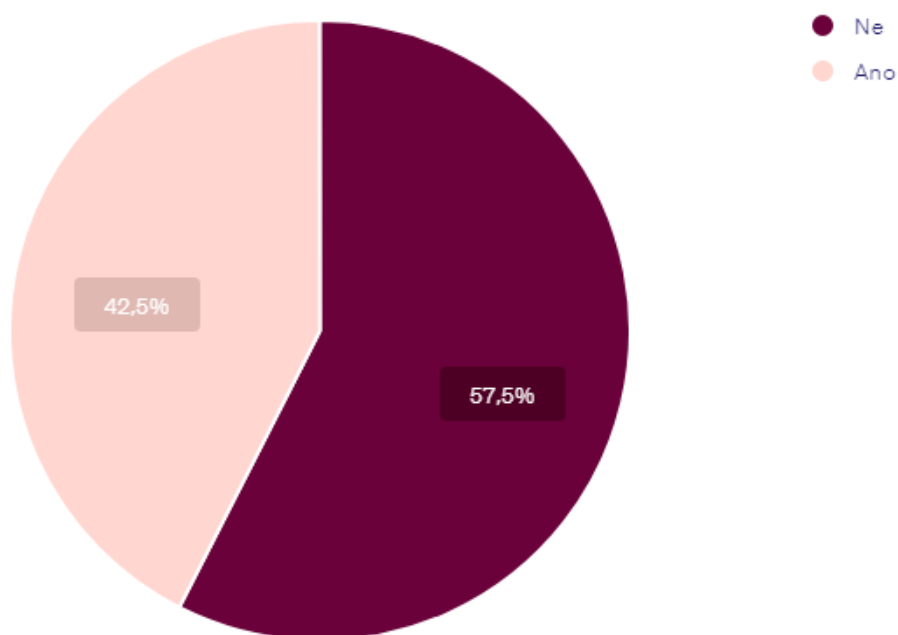
5.1 Metodika výzkumu

Pro mé šetření jsem zvolila metodu anonymního dotazníku prostřednictvím stránky Survio, který se využívá pro hromadné sbírání dat a v dnešní době je to velice rychlá, spolehlivá, stručná a snadná cesta k dotazování respondentů. Většina lidí má v dnešní době chytrý telefon, tablet či notebook, kde lze snadno a rychle dotazník vyplnit. Výsledky jsou vidět ihned po vyplnění a tato metoda ušetří opravdu spoustu času. Například v případě osobní schůzky je třeba uskutečnit schůzku, a ne každému se sjednané datum může v daný den a čas hodit, tudíž tento proces může být opravdu zdouhavý i vzhledem k tomu, že respondentů je poměrně hodně. Už samotná představa, že se dotazují každého zvlášť, je opravdu nereálná. Určitě je výhodou především to, že dotazovaný zaměstnanec či zaměstnavatel je zcela anonymní a odpovídá tak na otázky zcela otevřeně a upřímně, jelikož není pod tlakem kolegů. Tento dotazník jsem vytvářela vůbec poprvé a velice mě tvorba bavila. Překvapilo mě, jak se přehledně graficky znázornily odpovědi dotazovaných a z některých odpovědí jsem byla velice překvapena. Do mého šetření bylo zapojeno celkem 40 zaměstnanců převážně z oddělení sociálních služeb, ale dotazník jsem zaslala také zaměstnancům pracujícím mimo Magistrát města Mladá Boleslav, například sekretářce firmy Magna Exteriors (Bohemia) s.r.o., dělnici Škoda Auto, a.s. či zaměstnankyni z oddělení sociálně právní ochrany dítěte, abych získala různorodé odpovědi a názory, jakou prevenci by zavedli právě v rámci jejich organizace.

5.2 Výsledky dotazníkového šetření a jejich shrnutí

V této kapitole bude uvedena každá otázka z dotazníkového šetření, která má pomáhat zodpovědět hlavní výzkumnou otázku tak, aby bylo zcela patrné, jaká je situace v dané firmě. Ke každé z nich bude přiložen graf výsledků, který bude podrobně popsán. Dále něj budou shrnuty získané výsledky a sestaven návrh preventivních opatření pro danou organizaci, který však může pomoci i jiným organizacím, pokud se v nich vyskytují patologické jevy nebo jim chtějí předejít.

1. Setkal/a jste se na Vašem pracovišti s patologickými jevy? (Šikana – mobbing, bossing, staffing, kyberšikana, sexuální obtěžování; rasismus, diskriminace...)

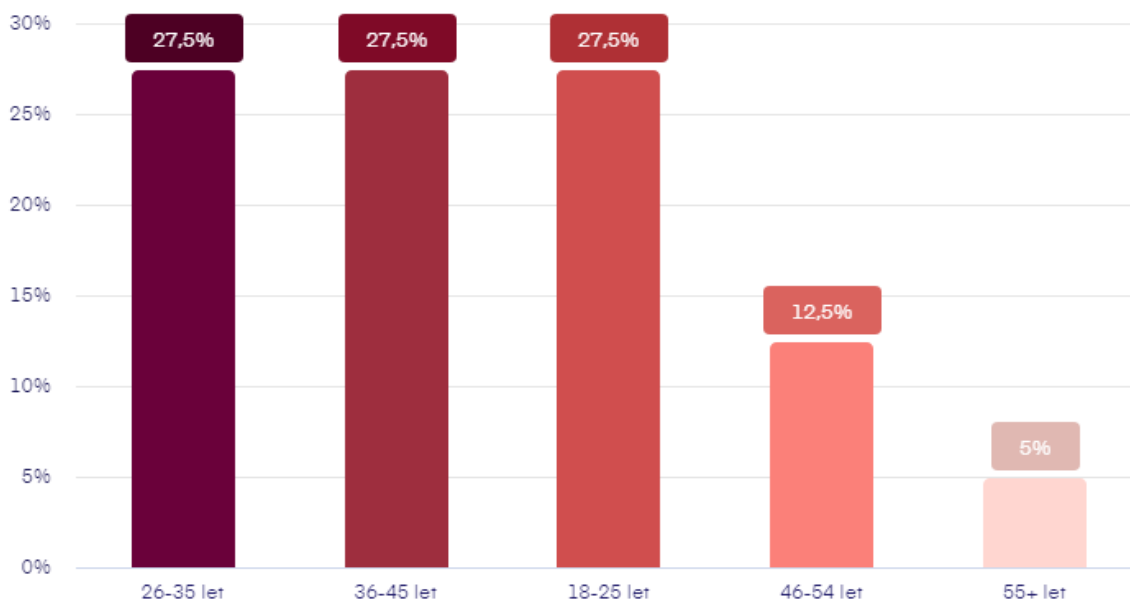


Graf 1 – výskyt patologických jevů na pracovišti

Zdroj: vlastní zpracování, 2020.

Graf č. 1 ukazuje, kolik % dotazovaných se setkalo na pracovišti s patologickými jevy. Ukázalo se, že více jak polovina dotazovaných se s jevy na pracovišti neseťkalo, ovšem s nějakou formou se setkalo celkem 42,5 % (z celkového počtu 40 tedy 17 osob). Vzhledem k tomu, že dotazovaní byli převážně z odboru sociálních věcí, bylo již předem více než jasné, že se při výkonu jejich psychicky náročné práce s lidmi setkají s nějakou formou patologických jevů.

2. Kolik je Vám let?

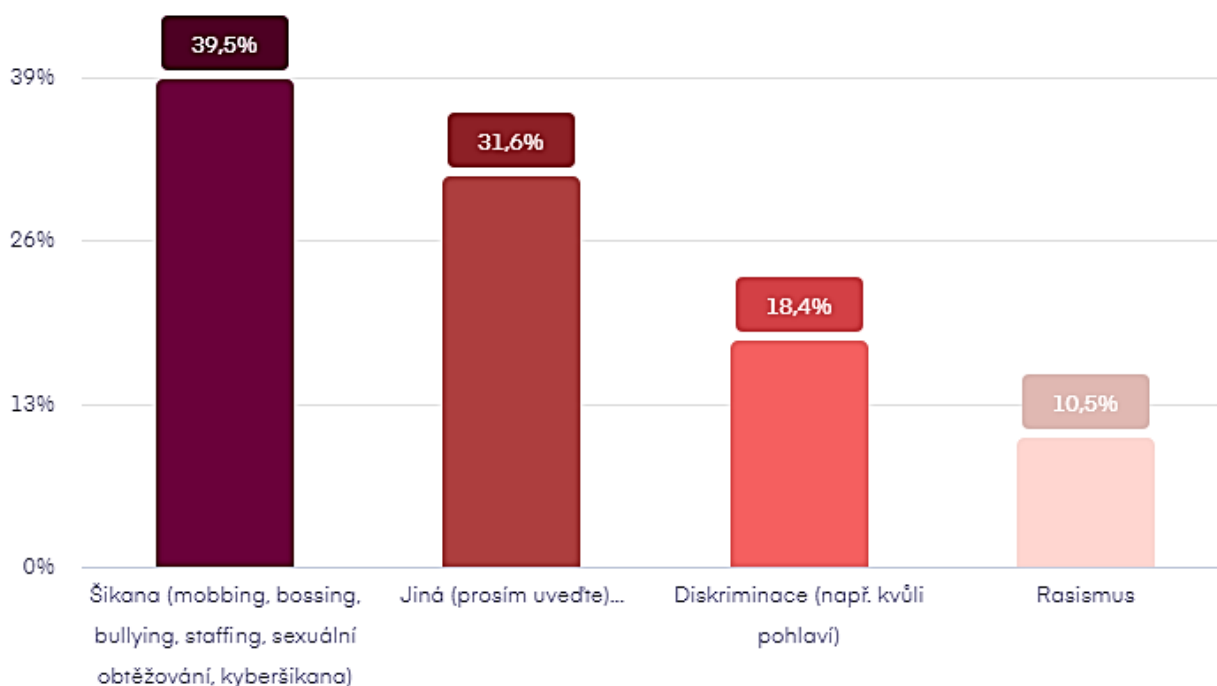


Graf 2 - procentuální podíl respondentů dle věku

Zdroj: vlastní zpracování, 2020.

Graf č. 2 ukazuje rozdělení respondentů podle věku. Ze 40 (100 %) dotazovaných se vyskytuje nejvíce zaměstnanců se stejným procentuálním podílem 27,5 % ve věku 18-25 let, 26-35 let a 36-45 let, tedy na pracovišti jsou v hojném počtu jak mladší zaměstnanci od 18 let, tak i starší do 45 let, tudíž nasbírané odpovědi jsou velice různorodé z důvodu odlišných názorů a pohledů na danou problematiku. Samozřejmě starší pracovníci mívají i více zkušeností a znají dané oddělení a celkově problematiku negativních jevů lépe. 12,5 % z dotazovaných jsou pracovníci ve věku 46-54 let a pouze 5 % představuje zaměstnance ve věku 55 let a více.

3. S jakým jevem jste se na pracovišti osobně setkal/a?

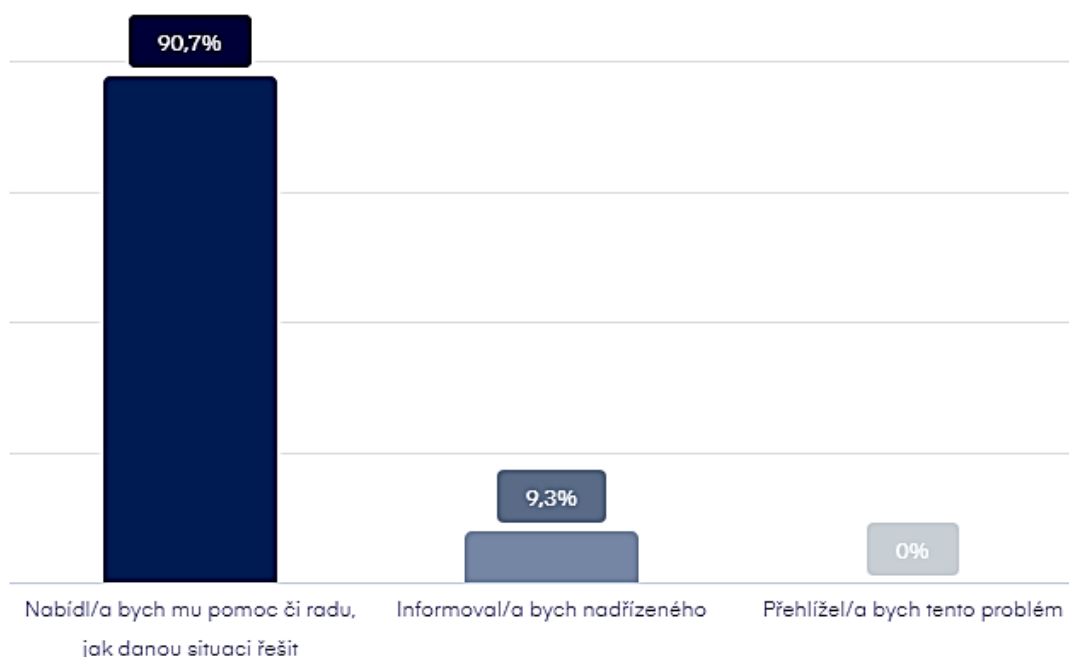


Graf 3 – výskyt konkrétních patologických jevů

Zdroj: vlastní zpracování, 2020.

V rámci výzkumné otázky č.1 mě zajímalo nejen to, zda se zaměstnanci setkávají či setkali na pracovišti s patologickými jevy, ale také s jakými konkrétně se setkali. Nejvíce respondentů odpovědělo, že se setkali s šikanou na pracovišti, tedy s mobbingem, bossingem, staffingem, bullyingem, kyberšikanou či dokonce se sexuálním obtěžováním - celkem 39,5 %. Mezi těmi, kteří uvedli odpověď "Jiná", tedy celkem 31,6 % uvádělo například, že se setkali s vydíráním, drogovou závislostí klientů, s vydíráním, nabízením úplatků nebo s psychickými poruchami klientů. Celkem 18,4 % zaměstnanců se setkalo s diskriminací na pracovišti, avšak s rasismem se setkalo nejméně respondentů, tedy 10,5 %, což odpovídá asi 4 osobám ze 40 dotazovaných.

4. Jak byste se zachoval/a v případě, že se některý ze spolupracovníků stal obětí šikany?

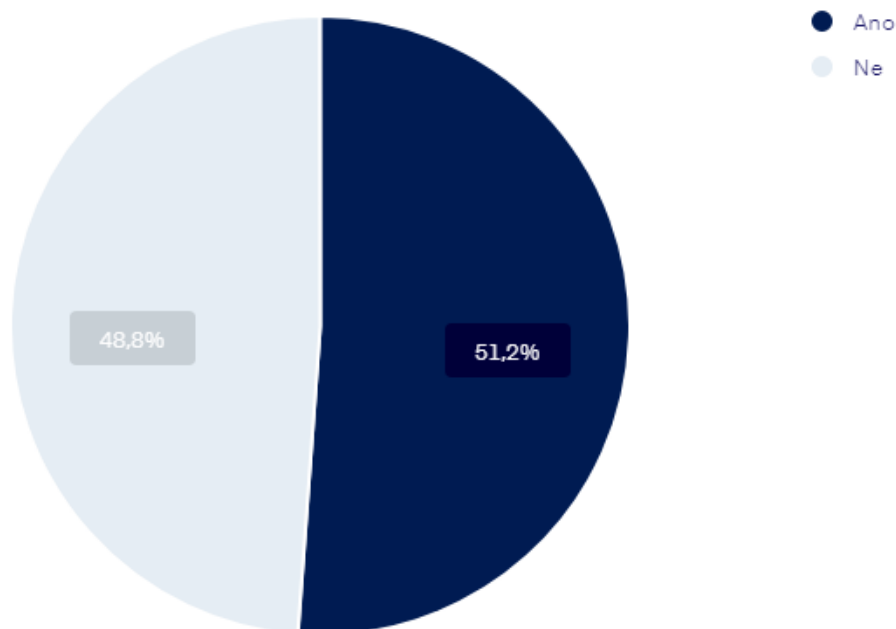


Graf 4 – chování zaměstnanců v případě výskytu

Zdroj: vlastní zpracování, 2020.

Na tuto otázku odpověděla většina respondentů, tedy 92,5 %, že by oběti nabídli pomoc či radu, jak danou situaci řešit, což si myslím, že je nejefektivnější řešení, jelikož oběť často sama neví, jak se má s problémem vypořádat či jak ho řešit. Pomoc spolupracovníků či kamarádů je dle mého názoru tím nejlepším řešením, jelikož mohou dodat oběti odvalu. Oběť má také pocit, že na problém není sama. Spolupracovníci také mohou problém sdělit nadřízenému, pokud se oběť stydí či nechce problém řešit přímo s nadřízeným, ovšem nadřízený může oběti pomoci nejlépe tím, že ho přeřadí dočasně na jinou pozici, či si promluví s agresorem, pokud je právě on/ona tím hlavním problémem. Nadřízený by měl vždy “mapovat” atmosféru na pracovišti a v případě jakýchkoliv nesrovnalostí či pochybností o vztazích či klidu na pracovišti by měl okamžitě jednat. 9,3 % respondentů uvedlo, že by informovali nadřízeného. Žádný respondent by nepřehlížel například šikanu či jiný jev, což je velice důležité pro celou organizaci, její fungování a důvěru mezi zaměstnanci.

5. Ovlivňuje výskyt patologických jevů negativně Váš soukromý či pracovní život?

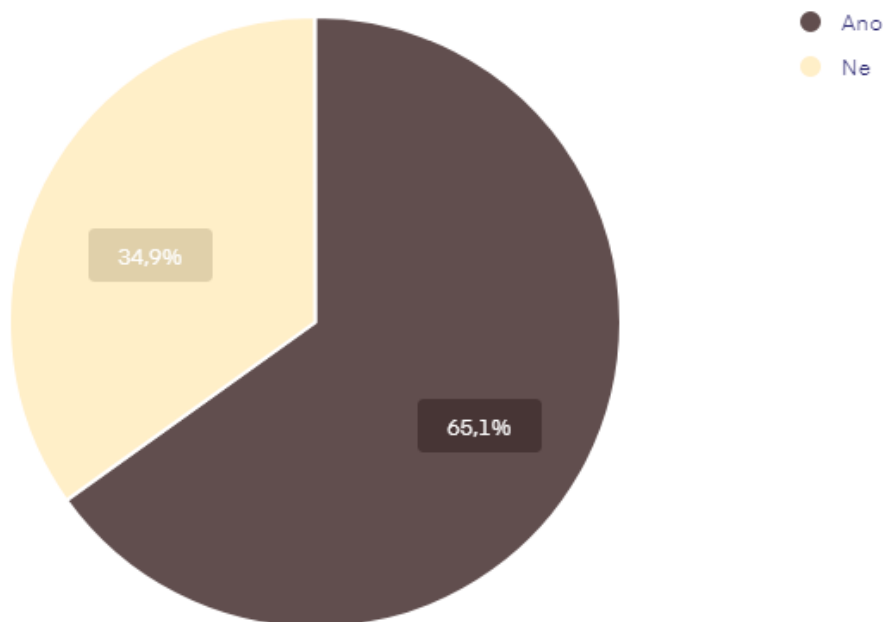


Graf 5 – negativní vliv patologických jevů

Zdroj: vlastní zpracování, 2020.

Na tuto otázku odpovědělo 51,2 %, tedy 20 osob ze 40, že patologické jevy ovlivňují soukromý či pracovní život, ovšem 48,8 % odpovědělo, že ne. Myslím si, že zde hodně záleží na psychické odolnosti zaměstnanců a na tom, jak dokážou oddělit práci a soukromý život. Zda si například neberou práci domů a tzv. "vypustí", doma se uvolní a nemyslí na případy z práce. Pokud tyto jevy negativně ovlivňují život pracovníků, určitě by si měli najít aktivity, při kterých se odprostí od povinností a negativních myšlenek. Ideální je například sport, procházky, čtení knih, vaření, společné aktivity s rodinou či schůzka s přáteli. Zkrátka každý by si měl najít takovou aktivitu, která ho nejvíce baví a naplňuje.

6. Pociťujete díky patologickým jevům stres, úzkost či frustraci?



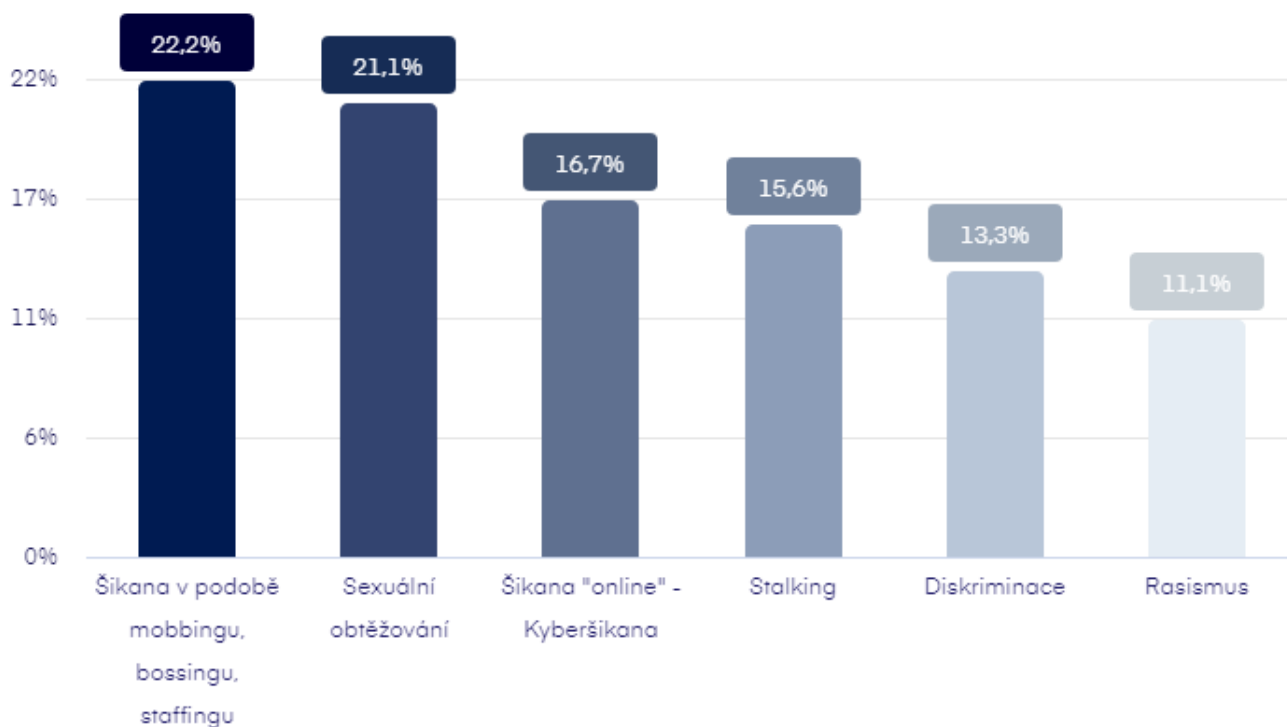
Graf 6 – jak jevy působí na zaměstnance

Zdroj: vlastní zpracování, 2020.

Na základě tohoto grafu lze říci, že patologické jevy nepůsobí na 65 % tedy 26 zaměstnanců ze 40 příznivě a pociťují díky nim stres, úzkost či frustraci. V návaznosti na toto zjištění uvádím nejen mnou osvědčené tipy, které pomáhají zbavit se stresu či ho alespoň potlačit:

- Trávení času s přáteli, rodinou
- Trávení času s domácím mazlíčkem
- Cvičení, běh, sportovní aktivity
- Čtení knih, časopisů, zajímavých článků
- Smích – lék na vše 😊
- Meditace, relax, koupel, masáže
- Pobyt v přírodě, v lese
- Zahrát si hru (na mobilu, pc či stolní hru)

7. Který z uvedených jevů je dle Vás nejzávažnější?

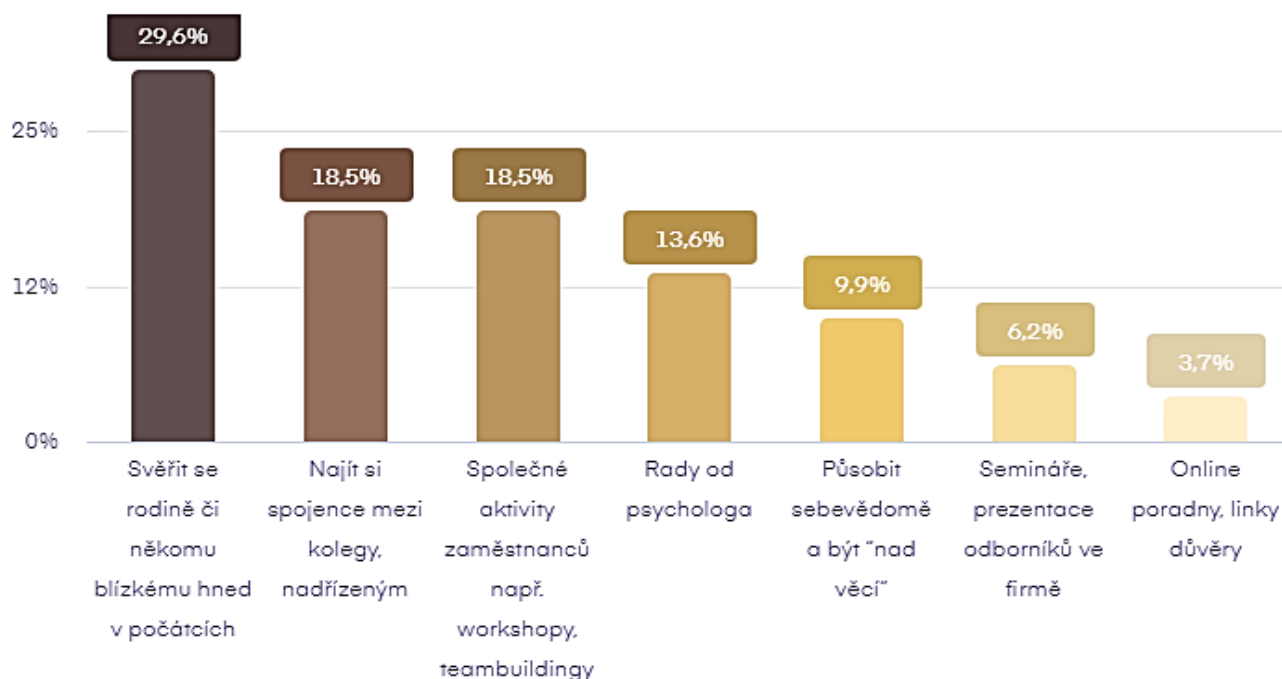


Graf 7 – nejzávažnější jev

Zdroj: vlastní zpracování, 2020.

Každý patologický jev může mít vážné až fatální následky, ovšem který je dle dotazovaných ten nejzávažnější? Dle dotazovaných je to šikana v podobě mobbingu, který je v ČR údajně nejrozšířenější, bossingu či staffingu. Dále pak sexuální obtěžování, které se také považuje za šikanu a také kyberšikana. Šikana je tedy považována za vůbec nejzávažnější jev a také velice zrádný, jelikož v případě mobbingu je například prevence téměř nulová, proto by se šikana rozhodně neměla podceňovat. Šikanu – respektive oběť na pracovišti zaměstnanci mohou snadno odhalit, projevuje se uzavřeností kolegy či kolegyně, ponižováním před ostatními, neklidnou atmosférou, nedůvěrou, nerovným zacházením, nevhodnými poznámkami, zaměstnanec může v případě bossingu dostávat těžší, nesplnitelné úkoly či v případě sexuálního obtěžování neslušné a nevhodné návrhy.

8. Jaká prevence je dle Vás neúčinnější?



Graf 8 – neúčinnější prevence

Zdroj: vlastní zpracování, 2020.

Nejvíce dotázaných, tedy celkem necelých 30 % zodpovědělo, že neúčinnější prevence je svěřit se rodině či někomu blízkému hned v počátcích. Na této prevenci se shodlo i mnoho odborníků, jelikož blízká osoba může oběti pomoci po psychické stránce a poskytnout mu radu či pomoc. 18,5 % dotazovaných dále odpovědělo, že je důležité najít si spojence mezi kolegy či nadřízeným, a stejné procento zodpovědělo pořádání společných aktivit jako jsou teambuildingy, kde se vzájemné vztahy upevňují tak, aby si spolupracovníci navzájem důvěřovali. Rady od psychologa by doporučilo 13,6 %, ovšem ty jsou potřeba spíše v případě, že daný jev již nastal a oběť potřebuje pomoc odborníka, aby se s ním poradil a co nejrychleji problém vyřešil. 9,9 % respondentů uvedlo, že je důležité působit sebevědomě, protože díky tomu se pracovník nemusí stát obětí a není podceňován. 6,2 % uvedlo semináře či prezentace odborníků, které mohou být také velice nápomocné, zejména pokud prezentující ukáže například odstrašující případy (sebevraždy). A nejméně byly zodpovězeny s podílem 3,7 % online poradny či linky důvěry.

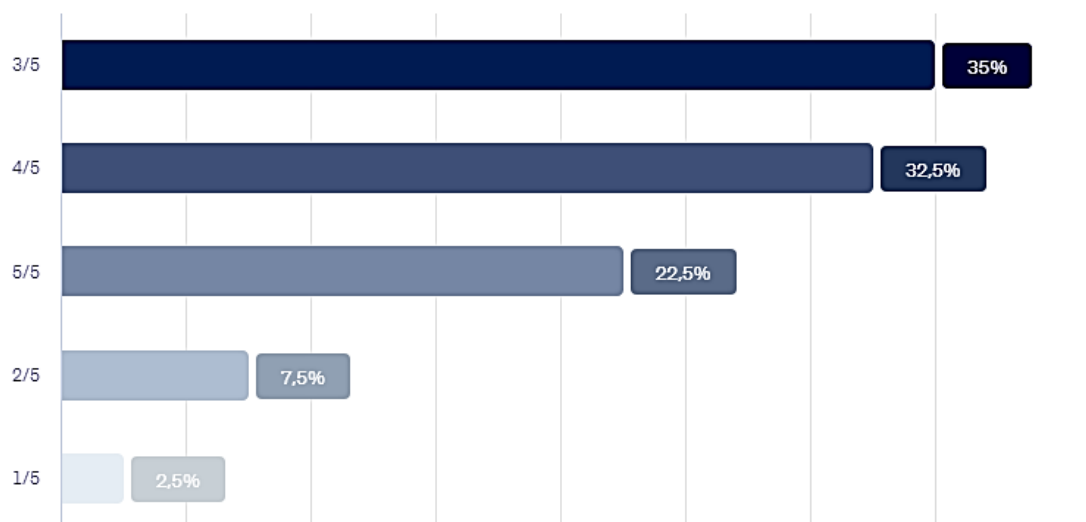
9. Jakou prevenci byste zavedli ve vaší organizaci, aby nedocházelo například k šikaně?

Tato otázka byla otevřená a pomohla mi nejvíce k sestavení návrhu preventivních opatření. Převládala odpověď supervize, kde zaměstnanci mohou probrat s tzv. supervizorkou na oddělení své osobní či pracovní problémy. Dále zaměstnanci hodně zmiňovali konzultace s psychologem (který je nestranný a řídí se kodexem), společné aktivity zaměstnanců a také to, že by se oběť (i ta potencionální) měla svěřit někomu blízkému, především rodině. Zmiňovány byly také odborné prezentace a semináře, kde by se měly ukázat i odstrašující případy, jako jsou sebevraždy. Dále také dobrá komunikace a spolupráce se všemi kolegy i nadřízeným. Mezi opatření, která se vyskytovala v odpovědích nejméně, bylo uvedeno školení, ombudsman, linka důvěry, zavedení funkce důvěrníka či profesionální přístup, vstřícnost a nápomocnost nadřízeného. Objevil se také velice zajímavý tip – pečlivé vybírání členů kolektivu, jelikož pokud se na pracovišti vyskytne někdo nový a problémový, důvěře na pracovišti a klidné atmosféře to rozhodně neprospěje.



Obr. 2 – prevence, zdroj: <https://www.olomouc.eu/obcan/socialni-sluzby/program-prevence-kriminality/aktuality/22622>

10. Jak byste hodnotil/a vztahy mezi zaměstnanci na Vašem oddělení?



Graf 9 – hodnocení vztahů na pracovišti

Zdroj: vlastní zpracování, 2020.

Dle výsledků ankety, jak by zaměstnanci hodnotili vztahy na jejich pracovišti, jsem došla ke zjištění, že 35 % dotázaných by hodnotilo vztahy 3/5 hvězdiček, dále 32,5 % dalo 4/5 hvězdiček a na třetím místě odpovědělo 22,5 % dokonce 5/5 hvězdiček. Pouze 7,5 % dotázaných dalo jen 2/5 hvězdiček a 2,5 % dalo nejhorší hodnocení, tedy pouze 1/5 hvězdiček. Na základě tohoto hlasování lze říci, že zaměstnanci mají na pracovišti mezi sebou dobré vztahy, které nejsou ani nejhorší, ovšem ani nejlepší. Nicméně největší počet respondentů by hodnotil vztahy průměrně číslem 3. Toto hodnocení je samozřejmě velice individuální a každému na pracovišti může vadit něco jiného. Jednomu zaměstnanci může vadit například špatná komunikace, dalšímu třeba závist či intriky. Vztahy na pracovišti se dají samozřejmě neustále zlepšovat, avšak musí se snažit všichni zaměstnanci a občas udělat nějaký ten kompromis.

5.3 Návrh preventivních opatření a shrnutí

Na základě zjištěných výsledků a všech otázek bych organizací, které se potýkají s podobnými výsledky, doporučila tato preventivní opatření:

- 1)** Oběť by si problém nikdy neměla nechávat pro sebe, stydět se o něm mluvit nebo se uzavřít do sebe. Vždy by se měla svěřit přinejmenším někomu blízkému, například kamarádovi či rodině.
- 2)** Zaměstnanci by se měli účastnit aktivit, které pomohou zlepšit a upevnit vzájemné vztahy na pracovišti (workshopy, teambuildingy, firemní akce).
- 3)** Nadřízený by měl více komunikovat se zaměstnanci, jelikož z otázky č. 4 je patrné, že v mnou vybrané organizaci s ním nemají úplně otevřený vztah a nemají k němu takovou důvěru, jako zaměstnanci mezi sebou.
- 4)** Zachovat na oddělní tzv. supervizi, kde zaměstnanci mohou s kompetentní osobou (supervizorem) probrat jakýkoliv problém. Následně se s ním supervizor zabývá.
- 5)** Nápomocné mohou být prezentace či semináře odborníků, kde se zaměstnanci dozví více o problematice a mohou vidět i odstrašující případy jako jsou sebevraždy kvůli šikaně, sexuálnímu obtěžování atd.
- 6)** Nadřízený může pozvat psychologa, který by mohl do firmy občas docházet.
- 7)** Zaměstnanci by měli otevřeně komunikovat mezi sebou, pomáhat si a vzájemně spolupracovat.
- 8)** Pracovník by měl působit sebevědomě a rázněji, aby se nestal vyhlédnutou obětí agresora a snadným cílem.
- 9)** Využití anonymní schránky, pakliže v organizaci nějaká je, a pokud se zaměstnanci stydí o problému mluvit.
- 10)** V počátcích či v již pokročilejším stádiu patologického jevu by měla oběť nebo zúčastněná osoba využít odbornou pomoc a rady psychologa, ke kterému by měla pravidelně docházet.

Mimo tato opatření bych všem zaměstnancům doporučila, aby byli vždy otevření a opravdu se nestyděli o jakémkoliv problému mluvit alespoň s jednou osobou. Každý konflikt či nepříjemná situace se dá řešit a nikdo na řešení problémů nemusí být sám.

Závěr

Tato práce pro mě byla velice přínosná, jelikož patologické jevy jsou velice zrádné a mohou v budoucnu postihnout někoho blízkého či dokonce mě samotnou. Například u mobbingu je prevence téměř nulová – mobbing je proto velice zrádný a zákeřný jev. Každý může patologické jevy snášet jinak, avšak někteří lidé se mohou cítit méněcennými či mohou úplně ztratit sebedůvěru, což je velice špatné, protože každý člověk by se měl cítit dobře a v rámci možností by měl být v psychické pohodě a cítit se sebevědomě. Zároveň jsem dospěla k mnoha důležitým zjištěním jako například, že se na pracovišti v největší míře vyskytuje šikana (ať už v podobě mobbingu či třeba bossingu), dále pak šikana v podobě sexuálního obtěžování a kyberšikana. Ačkoliv na pracovišti nemají zaměstnanci mezi sebou dle hodnocení úplně nejlepší vztahy, byli by schopni si navzájem pomoci či poradit v případě, že se někdo z nich staně obětí, což je správné. Již vím, jak do jisté míry předejít patologickým jevům, nebo jak tyto jevy co nejefektivněji řešit. Efektivní prevencí je svěřit se někomu blízkému a nestydět se o problému mluvit, dále pak například společné aktivity zaměstnanců či rady od psychologa. Jakýkoliv patologický jev rozhodně nepůsobí příznivě na naši psychiku a sebevědomí (pokud tedy nejsme agresorem). Dle dotazníku více než polovina zaměstnanců pociťuje stres či frustraci. Podle zaměstnanců je nejzávažnější šikana a také se s jednou z forem šikany setkalo téměř 40 % dotazovaných, tedy 16 ze 40 zaměstnanců. Šikana na pracovišti je dnes velice častá a samozřejmě se nedeje jen na odboru sociálních věcí, ale může se vyskytovat prakticky v jakékoliv organizaci, mezi různě postavenými zaměstnanci. Nezáleží na tom, zda se jedná o inženýry či vyučené dělníky, agresor může být jakéhokoliv věku, pohlaví, může mít nižší i vyšší vzdělání. Na internetu se můžeme také dočíst, že agresor si sám mohl v minulosti projít šikanou a agresor se z něho stal, aby se pomstil či si zvedl sebevědomí. Pokud se zaměstnanci na pracovišti s těmito jevy setkávají, rozhodně by se měli od těchto problému odprostit alespoň doma, tedy měli by si vyhledat činnost s rodinou či přáteli, při které se alespoň částečně zbaví stresu a zapomenou na pracovní život. Případně si mohou zacvičit, jít do přírody, přečíst si knihu, zkrátka dělat to, co je baví a činí šťastnými.

Seznam odborné literatury:

ARNOLD, J. – RANDALL, R. – PATTERSON, F. – SILVESTER, J. – ROBERTSON, I T.– COOPER, C L. – BURNES, B. – HARRIS, D. *Work psychology: understanding human behaviour in the workplace*. Pearson, 2016. 783 s. ISBN 978-1-292-06340-9.

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

HUBER, B. *Psychický teror na pracovišti: mobbing*. Martin: Neografie, 1995. ISBN 80-85186-62-4.

KOLÁŘ, M. *Nová cesta k léčbě šikany*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-871-5.

KRATZ, H. *Mobbing.: Jak ho rozpoznat a jak mu čelit*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2005. 131 s. ISBN 80-7261-127-5.

KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. Praha: Management Press, 1995. ISBN 80-85943-01-8.

ROLNÁ, H. *ROLNÁ, Henrieta. Sociálněpatologické javy*. 1. vyd. Aleš Čeněk, s.r.o., 2017. 106 s.

SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegu: mobbing – skrytá hrozba*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2474-4.

TOMŠEJ, J. *Zákoník práce 2020–s výkladem*. Praha: Grada, 2020. ISBN 978-80-247-5508-3.

VYKOPALOVÁ, H. *Sociálně patologické jevy v současné společnosti*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001. ISBN 80-244-0337-4.

Studijní opora od PhDr. Ingrid MATOUŠKOVÉ, Ph.D., *Psychologie práce, organizace a řízení pro prezenční a kombinovanou formu studia*“.

Elektronické zdroje:

KYBERŠIKANA – PREVENCE [online]. [citováno 7. prosince 2020]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/prevence-kybersikana.aspx>

Magistrát města Mladá Boleslav [online]. [citováno 7. prosince 2020]. Dostupné z: https://www.mb-net.cz/cinnosti-magistratu/d-30005/p1=28572#_Odbor_soci%C3%A1ln%C3%ADch_v%C4%9Bc%C3%AD

LINKA DŮVĚRY: oficiální stránka [online]. [citováno 7. prosince 2020]. Dostupné z: <https://www.linka-duvery-mb.cz/>

Obrázek: sexuální obtěžování [online]. [citováno 7. prosince 2020]. Dostupné z: <https://www.freepik.com/search?dates=any&format=search&page=1&query=harassment&sort=popular>

MOBBING A BOSSING: článek [online]. [citováno 7. prosince 2020]. Dostupné z: <https://www.hrnews.cz/lidske-zdroje/rizeni-id-2698710/mobbing-a-bossing-setkali-iste-se-uz-se-sikanou-na-pracovist-id-3910577>

DISKRIMINACE: rozhovor [online]. [citováno 8. prosince 2020]. Dostupné z: <https://www.seznamzpravy.cz/clanek/diskriminace-na-pracovisti-kvuli-veku-je-u-nas-nejcastejsi-tretine-nezamestnanych-je-nad-50-let-38348>

Seznam obrázků, grafů a tabulek

Seznam obrázků

Obrázek č. 1 – sexuální obtěžování	19
Obrázek č. 2 – prevence	38

Seznam grafů

Graf č. 1 výskyt jevů	30
Graf č. 2 věk respondentů	31
Graf č. 3 s jakým jevem se zaměstnanci setkali	32
Graf č. 4 spolupracovník obětí.....	33
Graf č. 5 vliv na soukromý či pracovní život	34
Graf č. 6 následky (stres, úzkost)	35
Graf č. 7 nejzávažnější jev	36
Graf č. 8 nejúčinnější prevence	37
Graf č. 9 hodnocení vztahů	39

Seznam tabulek

Tabulka č.1 Příznaky patologických vztahů na pracovišti.....	23
--	----

Seznam příloh

Příloha č. 1 Dotazník	46
-----------------------------	----

Příloha 1 Dotazník (určený převážně pracovníkům sociálních služeb)

Výskyt sociálně patologických jevů na pracovišti a jejich prevence

Dobrý den,

jmenuji se Pavlína Hnízdová a jsem studentkou 4. ročníku ŠKODA AUTO Vysoké školy. Momentálně píšu bakalářskou práci na téma „Sociálně patologické jevy na pracovišti a jejich prevence“. Z tohoto důvodu bych Vás požádala o vyplnění dotazníku. Tento dotazník je naprosto anonymní a slouží pouze pro zpracování mé bakalářské práce. Předem děkuji za Váš drahocenný čas a vyplnění.

1. Setkal/a jste se na pracovišti s patologickými jevy? (Šikana – mobbing, bossing, staffing, kyberšikana, sexuální obtěžování; rasismus, diskriminace...)

- Ano
- Ne

2. Kolik je Vám let?

- 18-25 let
- 26-35 let
- 36-45 let
- 46-54 let
- 55+ let

3. S jakým jevem jste se na pracovišti osobně setkal/a?

- Šikana (mobbing, bossing, bullying, staffing, sexuální obtěžování, kyberšikana)
- Diskriminace (např. kvůli pohlaví)
- Rasismus
- Jiná (prosím uveďte...)

4. Jak byste se zachoval/a v případě, že se některý ze spolupracovníků stal obětí šikany?

- Nabídl/a bych mu pomoc či radu, jak danou situaci řešit
- Přehlížel/a bych tento problém
- Informoval/a bych nadřízeného

5. Ovlivňuje výskyt patologických jevů negativně Váš soukromý či pracovní život ?

- Ano
- Ne

6. Pociťujete díky patologickým jevům stres, úzkost či frustraci ?

- Ano
- Ne

7. Který z uvedených jevů je dle Vás nejzávažnější?

- Šikana v podobě mobbingu, bossingu, staffingu
- Šikana "online" - Kyberšikana
- Sexuální obtěžování
- Rasismus
- Diskriminace
- Stalking

8. Jaká prevence je dle Vás nejúčinnější?

- Působit sebevědomě a být "nad věci"
- Najít si spojence mezi kolegy, nadřízeným
- Rady od psychologa
- Online poradny, linky důvěry
- Společné aktivity zaměstnanců např. workshopy, teambuildingy
- Semináře, prezentace odborníků ve firmě
- Svěřit se rodině či někomu blízkému hned v počátcích

9. Jakou prevenci byste zavedli ve vaší organizaci, aby nedocházelo například k šikaně?

Napište jedno nebo více slov...

10. Jak byste hodnotil/a vztahy mezi zaměstnanci na Vašem oddělení?

1 ★ - nejhorší, 5 ★ - nejlepší



ANOTAČNÍ ZÁZNAM

AUTOR	Pavína Hnízdová		
STUDIJNÍ PROGRAM/OBOR/SPECIALIZACE	Podniková ekonomika a řízení lidských zdrojů		
NÁZEV PRÁCE	Sociálně patologické jevy na pracovišti a jejich prevence		
VEDOUCÍ PRÁCE	PhDr. Ingrid Matoušková, Ph.D.		
KATEDRA	KRLZ – Katedra řízení lidských zdrojů	ROK ODEVZDÁNÍ	2020
POČET STRAN	47		
POČET OBRÁZKŮ	2		
POČET TABULEK	1		
POČET PŘÍLOH	1		
STRUČNÝ POPIS	<p>Téma jsem si vybrala z důvodu, že jsem se v minulosti již setkala s patologickými jevy a v dnešní době se vyskytují na pracovišti poměrně často. Hlavním zjištěním bylo například to, že se na pracovišti nejvíce vyskytuje šikana, zaměstnanci si dokáží navzájem pomoci a patologické jevy ovlivňují jak jejich pracovní, tak soukromý život negativně tím, že pocítují stres. Velice důležitá je zmíněná prevence, díky níž nemusí k těmto nepříjemným jevům vůbec dojít a dle dotazníkového šetření většina zaměstnanců ví, jaká by pomohla právě jim. Cílem bakalářské práce byla identifikace a analýza sociálně-patologických jevů v konkrétní společnosti a následně dle zjištěných výsledků vytvoření preventivního programu pro jejich předcházení.</p>		
KLÍČOVÁ SLOVA	Šikana, sociální patologie, negativní jevy na pracovišti, konflikt na pracovišti, vztahy, rasismus, prevence, diskriminace.		

ANNOTATION

AUTHOR	Pavína Hnízdová		
FIELD	Business Administration and Human Resources Management		
THESIS TITLE	Socio-pathological phenomena in the workplace and their prevention		
SUPERVISOR	PhDr. Ingrid Matoušková, Ph.D.		
DEPARTMENT	KRLZ – Department of Human Resources Management	YEAR	2020
NUMBER OF PAGES	47		
NUMBER OF PICTURES	2		
NUMBER OF TABLES	1		
NUMBER OF APPENDICES	1		
SUMMARY	<p>I chose the topic because I have encountered pathological phenomena in the past and nowadays they occur quite often in the workplace. The main findings were, for example, that bullying is most prevalent in the workplace, employees are able to help each other and pathological phenomena negatively affect both their work and private lives by feeling stressed. The mentioned prevention is very important, thanks to which these unpleasant phenomena do not occur at all and according to the questionnaire survey most employees know what would help them. The aim of the bachelor thesis was program to prevent them.</p>		
KEY WORDS	<p>Bullying, social pathology, negative phenomena in the workplace, conflict in the workplace, relationships, racism and discrimination.</p>		