

Mobbing a bossing v pomáhajících profesích

Kateřina Sovadinová

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Kateřina Sovadinová**
Osobní číslo: **H12270**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Mobbing a bossing v pomáhajících profesích**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti šikany na pracovišti, jejich příčin a možnosti prevence.

Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníkového šetření.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

GAVORA, Peter. Úvod do pedagogického výzkumu. 2., rozš. České vyd. Brno: Paido, 2010. ISBN 978-80-7315-185-0.

HAŠKOVCOVÁ, Helena. Manuálek o násilí. Vyd. 1. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2004. ISBN 80-7013-397-X.

KRATZ, Hans-Jürgen. Mobbing: jak ho rozpoznat a jak mu čelit. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2005. ISBN 80-7261-127-5.

SVOBODOVÁ, Lenka. Nenechte se šikanovat kolegou: mobbing - skrytá hrozba. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2474-4.

VENGLÁŘOVÁ, Martina. Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3174-2.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Jana Krausová, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

23. ledna 2015

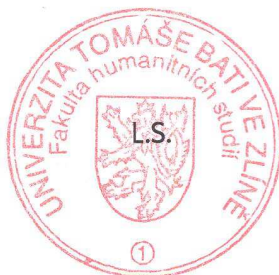
Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2015

Ve Zlíně dne 23. ledna 2015



doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka



Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 20.2.2015

Jordanová Kateřina

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užitje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá mobbingem, ke kterému dochází na pracovišti mezi kolegy a bossingem, šikanou mezi nadřízeným a podřízeným pracovníkem. V teoretické části popisuje mobbing a bossing, jejich příčiny, cíle a důsledky a jednotlivé fáze mobbingu. Pozornost věnuje oběti mobbingu, mobberovi a svědkovi mobbingu. Zaměřuje se na prevenci a právní ochranu. Empirická část na základě kvantitativního výzkumu a pomocí dotazníkové metody zjišťuje znalost pojmů mobbing a bossing u zaměstnanců v pomáhajících profesích a osobní zkušenost s šikanou na pracovišti.

Klíčová slova: mobbing, bossing, šikana, vztahy na pracovišti, pomáhající profese

ABSTRACT

The bachelor thesis deals with the mobbing that occurs in the workplace among colleagues and bossing, bullying between superior and subordinate employee. The theoretical part describes mobbing and bossing, their causes, consequences and objectives and the different stages of mobbing. It draws attention to the victims of mobbing, mobber and witness of mobbing. It focuses on prevention and legal protection. The empirical part based on quantitative research using a questionnaire method detects knowledge of the terms mobbing and bossing employees in the helping professions and personal experience with bullying in the workplace.

Keywords: mobbing, bossing, bullying, workplace relationships, helping profession

Ráda bych poděkovala paní Mgr. Janě Krausové, Ph.D. za její čas, ochotu, spolupráci a poskytnutí cenných rad, které mi poskytla při zpracování bakalářské práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 MOBBING	12
1.1 PŘÍČINY VZNIKU MOBBINGU	13
1.2 FORMY MOBBINGU	15
1.3 CÍLE MOBBINGU	16
1.4 FÁZE MOBBINGU	17
1.4.1 Konflikt	18
1.4.2 Systematický psychický teror	18
1.4.3 Zveřejnění případu a zásah nadřízeného	18
1.4.4 Vyloučení oběti mobbingu	19
1.5 DŮSLEDKY MOBBINGU	19
1.6 AKTÉŘI MOBBINGU.....	21
1.6.1 Oběť	22
1.6.2 Mobber	23
1.6.3 Svědek	23
2 BOSSING	25
2.1 CHARAKTERISTIKA BOSSINGU	25
2.2 TYPOLOGIE ŠÉFŮ	26
3 POMÁHAJÍCÍ PROFESE	28
3.1 CHARAKTERISTIKA POMÁHAJÍCÍ PROFESE	28
4 PREVENCE A OBRANA PROTI MOBBINGU	31
4.1 PREVENCE	31
4.2 MOBBING A PRÁVO.....	32
II PRAKTICKÁ ČÁST	35
5 VÝZKUM MOBBINGU A BOSSINGU	36
5.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	36
5.2 CÍL VÝZKUMU	38
5.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR A ZPŮSOB JEHO VÝBĚRU	38
5.4 METODA SBĚRU DAT	39
6 ANALÝZA DAT	41
6.1 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	49
6.2 DOPORUČENÍ.....	52
ZÁVĚR	53
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	55
SEZNAM GRAFŮ	58
SEZNAM PŘÍLOH	59

ÚVOD

Hlavním tématem, kterým se budeme zabývat, je stále tabuizované a mnozí o něm vědí jen málo nebo se mylně domnívají o významu tohoto problému. Máme na mysli celosvětově nebezpečný fenomén dnešní doby a tím je mobbing a bossing, který v České republice též známe pod pojmem šikana na pracovišti. Mobbing charakterizujeme jako šikanu mezi kolegy na pracovišti a naproti tomu bossing se vyznačuje šikanováním podřízeného svým nadřízeným. Můžeme hovořit o velkém sociálním problému, který vyúsťuje v psychické násilí, které je daleko horší než fyzické násilí. S tělesnými tresty, se kterými se setkáváme u fyzického násilí, jsou jistě bolestivé, ale rány se časem zahojí, kdežto u psychického násilí je to běh na dlouhou trať než se vyléčí zraněná duše člověka, jestli vůbec.

Zaměstnání je pro většinu lidí důležitou součástí života, je to možnost, která finančně zabezpečuje jak člověka samotného, tak i jeho rodinu. Nebývá zvykem, že by většina z nás pracovala individuálně, setkáváme se na svém pracovišti s různými lidmi, kteří mají stejné i jiné názory, charakter a hodnoty. Firmy by měly dbát jak na pracovní morálku tak i nato, aby si všímaly a hodnotily atmosféru na pracovišti, vzájemnou spolupráci a pracovní vztahy svých zaměstnanců. Firemní kultura by měla být správně nastavena, v opačném případě se firmy potýkají s ekonomickou ztrátovostí, ze strany oběti mobbingu či bossingu dochází k nárůstu absence, ztrácí motivaci a tím se snižuje i výkonnost zaměstnance. Obětí mobbingu nebo bossingu se může stát prakticky kdokoli a kdykoli bez nějakého konkrétního důvodu a proto si nemysleme, že se nás to rozhodně netýká. Pokud se staneme svědky šikanování, nezavírejme před tím oči a snažme se třeba i společně s nadřízeným nebo s obětí či mobberem řešit danou nepříjemnou situaci. Nadřízený, kterému tento problém není lhostejný je zcela určitě na správném místě a je velmi přínosné, když nedá mobberovi možnost nadále pokračovat.

Za pevnou základnu do života můžeme chápat samotnou výchovu, ať už v rodině nebo ve škole, kdy přejímáme a zvnitřňujeme si určité vzorce chování, přijímáme za své konkrétní etické a mravní hodnoty. A proto výchova našich dětí je základním a velmi důležitým vkladem do jejich života, naučit je zodpovědnosti a toleranci nejen k jiným názorům.

Teoretická část je rozvržena na čtyři části. V první části se budeme zabývat historií mobbingu, popíšeme si příčiny, formy a cíle mobbingu a dále si vymezíme jednotlivé fáze a důsledky mobbingu. Charakterizujeme si aktéry mobbingu mezi které patří oběť, svědek a také osoba, která mobbing páchá a tím je mobber.

Ve druhé části si charakterizujeme bossing, tedy šikanu na pracovišti ze strany nadřízeného, kdy šikanovaným se stává podřízený. Seznámíme se s typologií šéfů.

Třetí část je zaměřena na pomáhající profese, zde si vymezíme samotné pomáhající profese.

Ve čtvrté části se dozvíme o prevenci a obraně proti mobbingu a seznámíme se s právním systémem ve vztahu k šikaně na pracovišti.

V empirické části zhodnotíme, do jaké míry jsou zaměstnanci v pomáhajících profesích obeznámeni s pojmy mobbing a bossing a zda mají osobní zkušenost s šikanou na pracovišti. Stanovíme si výzkumné otázky, použijeme kvantitativní výzkum, dotazníkovou metodu a výběrovým souborem budou zaměstnanci v pomáhajících profesích, kteří budou vybráni ze čtyř domovů pro seniory a to náhodným výběrem. Všechny tyto organizace mají sídlo ve Zlínském kraji.

V závěru bakalářské práce si vyhodnotíme a interpretujeme výsledky daného výzkumu a podáme doporučení pro praktické využití.

Cílem této bakalářské práce je ukázat, že zatím tak ignorovaná problematika mobbingu a bossingu je vážným a nebezpečným jevem, který si zkusíme přiblížit a vniknout tak více do hloubky těchto negativních fenoménů na pracovišti.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 MOBBING

Mobbing je zvláštní druh šikany, který se nevyskytuje v posledních pár letech, ale existuje vlastně od dob, kdy vznikla práce jako taková, kde docházelo k různým konfliktům a pracovním neshodám. Lidé se snažili prosadit a docházelo mezi nimi ke konkurenci.

Jak už název napovídá, slovo mobbing nepochází z češtiny, jedná se o uměle vytvořené slovo, jehož základ tvoří sloveso „to mob“ tzn. srocovat se, obtěžovat, dotírat. Nejčastěji zmiňovaným člověkem, který poprvé použil slovo mobbing je rakouský etolog Konrád Lorenz (1903-1989) a dále pak anglický ornitolog Frank Finn (1868-1932). Lorenz tímto pojmem označoval „útok smečky na vetřelce, který vnikl do jejich teritoria“ a Finn popisoval chování ptáků k ostatním ptákům. Hlavní zásluhu na přenesení slova i jevu mobbing do psychologie má švédský lékař a psycholog Heinz Leymann (1932-1999), který aplikoval analogii zvířecího chování na situaci na pracovišti a zjistil, že někteří pracovníci se ve firmách chovají ke svému kolegovi způsobem „útočící smečky“. (Svobodová, 2008, s. 19-20) „Do oboru lidského chování přenesl zmíněný výraz v 60. letech minulého století švédský chirurg Heinemann.“ (Kratz, 2005, s. 15)

V oblasti definování pojmu mobbing panuje nejednotnost, setkáváme se s mnoha různými popisy, které se ovšem shodují v tom, že se jedná o cílevědomé psychické násilí vůči konkrétní osobě. Seznámíme se s některými z nich.

„Mobbing je řada negativních komunikativních jednání, jichž se dopouští jednatel nebo několik osob vůči určitému člověku po delší dobu (nejméně půl roku a alespoň jednou týdně).“ (Kratz, 2005, s. 16)

Dle Venglářové (2011, s. 113) je mobbing termínem, který označuje šikanu a jde o systematické pronásledování zaměstnance. Původcem šikany je spolupracovník, ke kterému se přidává několik členů pracovního kolektivu.

Mobbing je definován jako sociální stres, je to proces, ve kterém jedna nebo více osob cílevědomě útočí alespoň jedenkrát týdně a to nejčastěji po dobu šesti měsíců na postiženého a jedná se o dlouhodobé nepřátelství. Spouštěcím mechanismem je vždy konflikt, a to zpravidla banální. (Haškovcová, 2004, s. 69-70)

Mobbing zahrnuje systematický, opakovaný psychický útok na určitou osobu. Tato osoba je terčem ponižujícího chování, jež prostřednictvím nářeků a pomluv vytvoří nepřátelské

prostředí. To poté generuje neustálé útoky proti ní, které vytvoří atmosféru kontinuálního psychického teroru. (Bednář, 2013, s. 180)

Ondrejkovič (2009, s. 182) uvádí, že „zatímco v západní Evropě zaměstnanci o zlých poměrech na pracovištích hovoří, směrem na východ se citlivost na takové chování snižuje.“

Mobbing na pracovišti je charakterizován jako sofistikované chování, jako je například sociální izolace oběti. (Leymann, 2004)¹

Dle Svobodové (2008, s. 21) je nejlépe zmapovaný a legislativně ošetřený mobbing ve Skandinávii, Velké Británii, Holandsku, Německu, Austrálii či USA. První výzkumy byly prováděny v severských zemích jako je Norsko, Švédsko, Finsko.

Svobodová (2008, s. 21) dále uvádí výsledky ankety, kterou uspořádal pracovní server Job3000 a ukazuje nám, že s mobbingem se setkalo skoro 80 % odpovídajících.

Charakterizovali jsme si mobbing, což je nežádoucí jev na pracovišti. V následující podkapitole si vymezíme příčiny vzniku mobbingu.

1.1 Příčiny vzniku mobbingu

Nemůžeme zapřít, že se na našich pracovištích nevyskytují určité pracovní konflikty a různé neshody a z toho důvodu existuje velká škála příčin, které způsobují šikanování na pracovišti.

Za jednu z příčin Svobodová (2008, s. 35-38) popisuje atmosféru na pracovišti, která nahrává mobbingu. Důležitá je správně nastavená firemní kultura, tedy jakási převládající atmosféra v podniku, která je úzce spojena s vedoucím pracovníkem. Pokud jsou zaměstnanci ve svém zaměstnání spokojeni, má to pozitivní vliv na jejich výkon. Opačným příkladem je atmosféra negativní, charakteristická vznikem patologických vztahů. Správně vytvořená pracovní atmosféra by měla být postavena na morálních základech, kdy zaměstnanci vědí co je od nich požadováno a neměli by mít pocit, že pro nadřízené platí jiná pravidla. Dalším spouštěčem mobbingu může být i jednotvárnost a nuda nebo také netolerance a slabé vztahy mezi kolegy na pracovišti.

¹ Rather, mobbing at work places is characterized by much more sophisticated behaviors such as, for example, socially isolating the victim.

Dalšími příčinami vzniku mobbingu jsou ty, které plynou ze špatného stylu řízení. Tato situace nastává, pokud je vedoucímu na pracovišti úplně lhostejné jaká zde panuje nálada a případné problémy nechce řešit. Takový přístup vyvolává na pracovišti nespokojenost a napětí. Autoritářský styl vedení plodí agresivitu a neuspokojení a naproti tomu liberální styl řízení dává volnost mobbingu a zmatku. (Svobodová, 2008, s. 36)

Dle Svobodové (2008, s. 38) se špatný styl řízení v organizaci projevuje na vedoucích pracovnících, kteří se nejčastěji dopouštějí těchto chyb

- chaotické rozhodování
- absence pravidel
- zadávání nesmyslných úkolů
- stále nové organizační změny
- nedostatek tolerance a empatie
- neochota řešit konflikty
- nejasné kompetence
- opomíjení potřeb zaměstnanců
- vydávání stále nových oběžníků a směrnic
- nízká schopnost vypořádat se s konfliktem
- vysoká míra kritiky.

Mezi faktory, které přispívají k mobbingu uvádí Haškovcová (2004, s. 70) tyto:

- špatná organizace práce a neustálá časová tíseň
- stres z přetížení
- jednotvárná práce nebo stereotypně se opakující pracovní činnosti
- chybný styl řízení
- konkurenční tlak a strach z případné ztráty zaměstnání.

Probrali jsme příčiny vzniku mobbingu, ze kterého nám vyplývá, že je velkým uměním správně nastavit podnikovou kulturu a pokud se zaměříme na pozici vedoucího, který musí být bezesporu vybaven mnoha schopnostmi, měl by také být v pracovním kolektivu empatický, spravedlivý a jednat s respektem. V tomto případě není od věci, uvědomit si jak by se případně nespravedlivé a neuctivé chování zamlouvalo právě samotnému vedoucímu, který na základě těchto svých myšlenek může začít jednat se svými kolegy a podřízenými správným směrem.

1.2 Formy mobbingu

V odborné literatuře najdeme celou škálu různorodých forem mobbingu, existence slabších forem jako jsou pomluvy apod. až po ty nejsilnější a velmi závažné formy, ze kterých vzniká psychický teror či ponižování nebo žárlivost na určité schopnosti.

Huber (1995, s. 36) považuje za formy mobbingu

- Šíření pomluv – jedná se zde o zákeřné šuškáání, narážky, zlomyslné osočování a očerňování u nadřízeného, oběť je obviňována z chyb, kterých se nikdy nedopustila. Oběť z počátku nemá tušení, co se děje za jejími zády, ale cítí, že není něco v pořádku. Čím déle např. pomlouvání trvá, tím těžší je jejich důsledky odstranit.
- Izolování kolegy – komunikace patří mezi jistou potřebu člověka a to nejen na pracovišti. Potřebujeme hovořit s ostatními, vyměňovat si informace, a pokud toto není na pracovišti umožněno, je to pro oběť stresující faktor, který může vést k psychickým nebo fyzickým symptomům. Zde se nejčastěji setkáváme s odmítnutím podpory a spolupráce, zavírání dveří, bránění ve vyjádření svého názoru, zapírání nových informací a ignorování oběti.
- Sabotování práce – jde o psychický teror, který bývá většinou beze svědků a je charakteristický systematickým sabotováním práce toho druhého. Důvěryhodnost oběti začne být zpochybňována a dokonce i sama oběť začíná pochybovat o sobě a upadá do depresí. Nejčastějšími strategiemi je falšování dokladů, poškozování výrobků, informační lži, mizení pracovních podkladů a přístrojů, zpronevěra pracovních materiálů či podkladů.
- Znevažování výkonů a schopností – s touto formou mobbingu se pojí zaměstnání, které pro většinu lidí znamená více než nutné zlo sloužící k úhradě nájemného apod. Nezaměstnaný trpí jednak nedostatkem financí, ale i pocitem nepotřebnosti a zbytečnosti. Pokud je upíráno uznání v zaměstnání, znamená to pro člověka zásah do pocitu osobního blaha a projevuje se to i v našem osobním životě. Setkáváme se zde nejčastěji s neustálou kritikou a výčitkami, se zpochybňováním rozhodnutí nebo odborné způsobilosti.
- Poškození soukromí a osobnosti – tato forma se vyznačuje útoky na soukromý život oběti, které se stávají těžištěm psychického teroru. Jsou stále zpochybňovány vlastnosti i slabosti oběti a pracovní den se tak stává pro oběť peklem. Strategie této formy je vtípkování na adresu vzhledu, napodobování oběti, kritika např. nábo-

ženského přesvědčení, poškozování a zcizování osobních předmětů, vtahování rodiny do záležitosti.

- Poškození zdraví – cílem je zastrašování a zneklidňování oběti. Strach z nebezpečí přeroste u oběti v pocit, který ho ovládne, což vede k depresím a trvalému pocitu strachu. Jedná se o špatné zacházení, ale jen do té míry, aby nebyla oběť vážně zraněna, aby se tak pachatel nemusel potýkat s právními dopady. Tato forma je charakteristická zvráceným jednáním nebo tělesným násilím.
- Ničivé válčení bez nadějí na smír – jedná se o nechutné žerty, které můžeme připodobnit dětskému trojení neplechy, takové jednání, které nikdy nekončí, ve kterých může pachatel použít všechno, co by mohlo oběť rozzlobit nebo urazit. Nastává pocit bezmocnosti, oběť nemá prostor k obraně proti neustálým útokům a velmi ji to vyčerpává a to po psychické i fyzické stránce.

„Podle průzkumu nadace Eurofond bylo fyzickému násilí na pracovišti v České republice v roce 2010 vystaveno 2,6 % zaměstnanců. Oproti tomu se během jednoho měsíce setkalo s verbálním útokem na pracovišti 17,5 % zaměstnanců, což patří mezi nejvyšší čísla v Evropě.“ (Bednář, 2013, s. 181)

- Sexuální obtěžování – většinou se jedná o nedůstojné chování se sexuálním podtextem, a to jak k ženám, tak k mužům. Sexuální obtěžování je chování, které ženu či muže uráží a ponižuje. Oběť se může bránit několika způsoby a dle konkrétní situace. Platí, že čím dříve oběť reaguje, tím jsou větší šance na vyřešení.

Shrnuli jsme si konkrétní formy mobbingu, které Huberová ve své knize „Psychický teror na pracovišti – mobbing“ velmi srozumitelně a jasně definuje a zaměříme se na to, jaké jsou hlavní a stěžejní cíle mobbingu.

1.3 Cíle mobbingu

Jak uvádí Kratz (2005, s. 16) cílem mobbingu je zamezit oběti mezilidskou komunikaci, snížit spolupráci s obětí mobbingu a zablokovat sociální vazby a poškodit sociální vážnost oběti. Mobber věří, že se oběť nakonec sama stáhne a opustí pracovní místo.

Svobodová (2008, s. 30) popisuje cíl mobbingu jako psychickou i fyzickou likvidaci jedince. Mobber chce druhého člověka poškodit, narušit jeho sebevědomí, znevážit jeho pracovní i soukromý život a chce poštvat proti oběti všechny ostatní a zničit jeho život, vede

ho k tomu jednak žárlivost či strach z konkurence. Útoky jsou směřovány k hlavnímu cíli a to, donutit oběť k odchodu ze zaměstnání.

„Propuštění ze zaměstnání se stane pro oběť nakonec úlevou a vysvobozením, v žádném případě nejde o tragédii.“ (mpsv, 2014)

V odborné literatuře najdeme různorodé cíle mobbingu. Odborníci, kteří se zabývají problematikou šikany na pracovišti se shodují v tom, že hlavním cílem je především donucení oběti k odchodu ze svého zaměstnání. Mobbing začíná nenápadně a postupně se rozvíjí do cílených útoků na oběť ve formě pomluv, nespravedlivého obviňování až po závažnější útoky, ke kterým řadíme psychické násilí a porušování lidských práv, kdy oběť musí snášet chování, které se vymyká dobrým mravům. Oběť je vystavena neustálému tlaku ze strany mobbera a z toho důvodu dochází ke stresovým situacím, díky nimž oběť začíná chybovat a postupně začíná pochybovat o svých schopnostech. Dochází tak k nejrůznějším zdravotním komplikacím, které mohou vést až k sebevraždě. Mobbing je velmi těžce prokazatelný, probíhá skrytě a zákeřně a záleží jen na oběti, zda takovou potupu na pracovišti dokáže snášet třeba s nadějí, že se vše vyřeší nebo postupně vymizí a nebo zda začne oběť jednat, bojovat za svá práva a znemožní tak další mobbingové aktivity mobbera.

1.4 Fáze mobbingu

Mobbing není šikanou, která se objeví náhle, ale je to skrytý a zdlouhavý proces, o kterém se dlouhou dobu nemusí vědět, možná i z důvodu toho, že se jedná o násilí psychické, ale dochází i k fyzickému násilí. Průběh mobbingu rozdělujeme do čtyř fází. První fáze se nazývá konflikt a Kratz (2005, s. 24) tuto fázi specifikuje jako konflikt, který se konstruktivně neřeší. Následuje fáze druhá a tím je systematický a cílený psychický teror, dále fáze třetí, kdy dochází ke zveřejnění případu a následný zásah nadřízeného a poslední čtvrtou fází mobbingu je vyloučení oběti mobbingu. Známe čtyři fáze průběhu mobbingu, ovšem to neznamená, že všechny tyto fáze musí proběhnout, záleží hodně na situaci a na odvaze oběti mobbingu se tomuto šikanování na pracovišti bránit.

„Mobbing začíná často zcela nevinně občasnými jízlivými poznámkami, domnělými vtípkami a drobnými neomalenostmi, jež vyvolávají konflikt.“ (Kratz, 2005, s. 24)

„Není pravda, že konflikty jsou nevyhnutelné, protože mezi lidmi existují rozdíly. Můžeme se svým partnerem nesouhlasit, ale to ještě neznamená konflikt. Konflikt souvisí spíše se způsobem komunikace než s jejím obsahem.“ (McConnon, 2009, s. 38)

1.4.1 Konflikt

První fázi mobbingu popsal Beňo (2003, s. 45) jako začátek vzniku neškodných legrácek a špičkování, které uvádí postiženou osobu k nejistotě. Tato fáze je typická pro svou nenápadnost a plíživost. Zde již začínají projevy mobbingu a existuje riziko vzniku závažnějších projevů.

Svobodová (2008, s. 40) napsala o této fázi, že konflikt bývá banální a malicherný a mobber se snaží svou oběť vyvést z rovnováhy. Důležité v této fázi je, aby konflikt byl řešen a byl považován za závažný. V opačném případě se vystupňuje a stane se časovanou bombou.

1.4.2 Systematický psychický teror

V druhé fázi mobbingu může nastat situace, kdy se konflikt neřeší a postupně se mění různé zákeřnosti až do podoby cíleného psychického teroru. Oběť je neustále vystavena útokům mobbera, stává se více zranitelnou a dochází ke zhoršení jak psychického tak i fyzického zdraví. Není divu, že oběť ztrácí sebedůvěru, projevuje se u ní pocit strachu a izolace a navíc o sobě začíná více pochybovat. Oběť se snaží vymanit z tohoto nepříjemného šikánování formou dovolené či nemoci při které si odpočine, ale po zpětném návratu do zaměstnání je zase vše při starém a problémy se opakují. Chování mobbované osoby se logicky mění a je charakterizováno tím, že z přátelského člověka se najednou stává mrzout a samotář. Oběť je pod neustálým tlakem mobbera a v důsledku toho začíná dělat čím dál více chyb, které ovšem pro oběť nebyly dříve typické a nastávají situace kdy mobbovanému člověku přestávají důvěřovat spolupracovníci. (Kratz, 2005, s. 28)

1.4.3 Zveřejnění případu a zásah nadřízeného

Svobodová (2008, s. 42) uvádí, že ve třetí fázi se objevují útoky častěji a bývají závažnější. Mobbing nabývá na síle a mobber sahá k tvrdším technikám. Oběť se stává středem pozornosti a veškeré naschvály jsou cíleny na to, aby oběť zlikvidovaly a vystrnadily ze zaměstnání. V této fázi se mohou k mobberovi připojovat další členové kolektivu. Při zvýšení agresivity mobbera již nelze mobbing přehlédnout a nadřízení by měli reagovat.

Kratz (2005, s. 32) vysvětluje situaci, kdy nadřízení budou přinuceni tuto šikánu na pracovišti řešit a to z toho důvodu, že klesne pracovní výkon celého oddělení. Oběť není schopna pracovat naplno a mobber zase plýtvá časem a energií na další útoky.

„Objevují se i fyzické známky stresu. Ty zpravidla vyústí ve zvýšenou nemocnost. Zkrátka se potvrdí to, co se snažil pachatel mobbingu podsouvat.“ (Venglářová, 2011, s. 119)

„Jak vyplynulo z výzkumů, může trvat až dva roky, než příslušná místa v podniku konečně zasáhnou do případu spojeného s mobbingem.“ (Kratz, 2005, s. 32)

1.4.4 Vyloučení oběti mobbingu

V případě, že oběť snáší psychický teror až do této fáze, dochází k formálnímu vyloučení z kolektivu. V lepším případě je mobbovaný pracovník přeložen na jinou pracovní funkci a v tom horším případě je odsouzen k záhubě, v podobě nuceného opuštění pracoviště, což je hlavním cílem mobbera. Nastane-li situace, kdy oběť nechce dobrovolně opustit pracoviště, je překládána z jednoho pracoviště na druhé a dochází k nesmyslné pracovní náplni. Zaměstnanec je v sociální izolaci a pod tlakem, tudíž se dopouští opětovných chyb, tzn. chybné zpracování přidělené práce, absentuje v zaměstnání nebo jedná podrážděně. Oběť je dále motivována k opuštění pracoviště a pokud je toto neúspěšné, může zaměstnavatel použít i brutálnější metody k donucení pracovníka opustit zaměstnání. (Beňo, 2003, s. 47)

Seznámili jsme se s fázemi mobbingu, z nichž ani jedna není rozhodně příjemná a záviděníhodná. Ze začátku si oběť ani neuvědomuje, že se rodí postupná šikana, která probíhá skrytě, zákeřně a to vše především jako útok na psychické zdraví člověka. Mobberovým hlavním cílem je totální zničení oběti a donucení k odchodu nebo přímo vyštváním oběti ze zaměstnání. Důsledky mobbingu, které se vztahují na konkrétního jedince nebo na organizaci si vymežíme v následující podkapitole.

1.5 Důsledky mobbingu

Svobodová (2008, s. 83-84) uvádí tři oblasti důsledků, které pramení z mobbingu a které se vztahují na jedince.

- Psychické důsledky – tyto důsledky jsou charakteristické psychickými potížemi jako je nervozita, poruchy koncentrace, poruchy sebehodnocení a narušené sebevědomí. Oběť pod stálým stresem ztrácí energii, pociťuje únavu a kvůli nedostatku motivace klesá výkonnost oběti. Objevuje se sklíčenost, smutek, trvale špatná nálada a ztráta chuti do života, tato bezvýchodná situace může vést i k myšlenkám na sebevraždu.
- Psychosomatické důsledky – k psychickým následkům se přidružují i potíže psychosomatické, dochází ke zhoršení zdravotního stavu a neustálý pocit napětí způ-

sobuje potíže při dýchání, bolesti hlavy nebo chronické trávicí problémy. Často dochází i k poruchám příjmu potravy a narušení spánku.

- Sociální důsledky – oběť žije v sociálním stresu, nejistotě, její sociální potřeby jsou chronicky frustrovány a není schopna se odpoutat od myšlenek na situaci v práci. Oběť se izoluje od vnějšího světa, ztrácí smysl pro humor a dochází k porušení schopnosti komunikace, díky kterým se bohužel zhoršují i vztahy v rodině nebo s přáteli. Jelikož je komunikace a kontakt s lidmi klíčovou psychologickou potřebou, patří izolace oběti k tomu nejtvrdějšímu trestu.

Kratz (2005, s. 35) definuje další důsledky, za kterými stojí mobbing

- záchvaty migrény, apatie, bušení srdce, bolesti krční páteře
- poruchy koncentrace a paměti, depresivní rozlady
- rezignace vedoucí až k zoufalství, obava ze ztráty postavení
- zvýšené pití kávy, gamblerství, anorexie, zneužívání léků a alkoholu
- potíže projevující se v klinických obrazech např. žaludeční a střevní onemocnění, nádorová onemocnění, kardiovaskulární poruchy.

Další důsledky mobbingu se vztahují na firmu nebo organizaci a setkáváme se s nimi v podobě absentérství oběti, pokles produktivity a kvality výkonu oběti nebo poškození dobré pověsti organizace. (Zábrodská, 2011, s. 339)

Negativní dopady šikany na organizaci jsou viditelné, a přesto firmy často otálejí s opatřeními proti původcům mobbingu. Důvodem může být lhostejnost vedení, neschopnost nadřízeného konstruktivně řešit situaci a nebo obava z nežádoucích následků. (Kratz, 2005, s. 40)

Podniku vznikají obrovské ztráty, které se negativně projevují v konkurenci s jinými firmami, které Kratz (2005, s. 40-41) vymezuje následovně jako např. pokles produktivity práce, snížení kvality produktu, rychlejší zhoršení pracovního klima. Kvůli zmanipulovaným informacím se komplikují pracovní procesy, oddělení musí podávat vyšší výkon, aby tak vyrovnalo sníženou výkonnost šikanovaného pracovníka, pokud proniknou na veřejnost informace o „mobbingovém klimatu“ v určitém podniku, utrpí tím jeho image.

Důsledkem pro firmu bývají týdny i měsíce trvající pracovní neschopnost oběti. K dalším ztrátám patří dlouhodobě snížený pracovní výkon, kdy se práce pro oběť stává nutným

zlem, kterému se vyhýbají, a způsobují tak podniku další ztráty. Oběť svou práci vykonává už jen dle nejjednodušších pokynů a bez vlastní iniciativy. (smocr, 2014)

Koubek (1996, s. 201) porovnává harmonické a patologické pracovní a mezilidské vztahy. Pokud ve firmě panují harmonické vztahy, má to pozitivní vliv na výkon celého podniku. Kdežto patologické vztahy neumožňují plánovat, vzrůstají konflikty, porušuje se kázeň a stupňuje se nedůvěra.

Profesor Leymann uvádí, že podnikatelé, kteří ignorují problém mobbingu, tím i akceptují jím podmíněnou ztrátu peněz, z čehož vyplývá, že úkolem pravého managementu by mělo být mobbingu zabránit. (recourse, 2011-2014)

Lze říci, že správně nastavená kultura podniku má jednoznačně pozitivní vliv na atmosféru na pracovišti, na pracovní vztahy mezi kolegy v zaměstnání a snad nejdůležitějším pozitivem je, že nedochází ke zdravotním problémům. Lidé se v rámci možností těší do svého zaměstnání, svou práci vykonávají zodpovědně, spolehlivě a v určeném čase a tím přispívají k dobrému ekonomickému vzestupu firmy. V další podkapitole si charakterizujeme samotné aktéry mobbingu mezi které řadíme osobu vystavenou šikaně na pracovišti – oběť, osobu, která je pachatelem mobbingu – mobber a svědka mobbingu.

1.6 Aktéři mobbingu

Mezi aktéry mobbingu řadíme osoby, které se stávají vlivem tlaku mobbující osoby oběťmi, na které je soustředěno cílené negativní chování a jednání mobbera, oběť je nelichotivě napadána, mnohdy trpí i klamavými informacemi o sobě nebo je od svých kolegů izolována a jsou jí kladeny neúměrné pracovní úkoly a také příliš velká kontrola vykonané práce.

Jak popisuje Svobodová (2008, s. 56) převládá názor, že oběťmi se stávají lidé slabí nebo handicapovaní, ale odborníci se shodují na tom, že typický profil oběti neexistuje. Obětí se může stát kdokoliv z nás – muži, ženy různých věkových kategorií, postavení, vzhledu či povolání. U některých lidí existuje větší pravděpodobnost, že se stanou obětí šikany na pracovišti, ale rozhodně to není jejich chyba, to s mobberem je něco v nepořádku.

Dalšími osobami jsou mobbující, tedy mobbeři, kteří vystavují své vytipované oběti neustálému a záměrnému tlaku a šikaně a to buď z pocitu vlastního strachu, nebo jen na základě malicherného konfliktu, který vygraduje až do té fáze, že se oběť rozhodne k ukončení pracovního vztahu v dané organizaci.

Dle Svobodové (2008, s. 56-60) mobber dokáže využít jakoukoli fyzickou či psychickou odlišnost své oběti. Negativní odlišnost zvýrazní, čímž poukazuje na své kvality a pozitivní odlišnost naopak důkladně zneváží. Obětí mobbingu může být každý z nás, protože mobber nedělá žádné rozdíly, na každém si něco najde. Ponižováním slabých jedinců si mobber zvedá vlastní sebevědomí a silným jedincům, kterým závidí jejich sílu, dobré zázemí se je snaží o toto připravit a to všemi možnými prostředky.

Venglářová (2011, s. 113) poukazuje na to, že se lidé domnívají, že mobber nemůže být psychicky v pořádku a proto je velkým překvapením, že psychologické a psychiatrické vyšetření neukazuje na žádnou z duševních poruch.

Za aktéry mobbingu dále považujeme svědky, kteří vše vidí, sledují, jsou si vědomi šikany na pracovišti a dle svého uvážení reagují na momentální situaci v zaměstnání.

1.6.1 Oběť

Oběť definuje Venglářová (2011, s. 116) jako člověka, který se něčím liší a může se jednat i o pozitivní vlastnost, např. vysoká pracovní angažovanost. Kromě vlastností se může jednat o odlišnost ve vzdělání, státní příslušnosti nebo vzhledu.

Naproti tomu uvádí Kratz (2005, s. 20-21), že neexistuje žádný typický profil oběti a může postihnout každého. Lidé, kteří jsou méně výkonní, neprůbojní nebo citliví mají křehkou nervovou soustavu a jsou snadno zranitelní, a proto těžce nesou sebemenší frustraci a nejsou schopni se ubránit mobbingu. Ovšem obětí se mohou stát i lidé odolní či sebejistí.

Lidé, kteří se stanou obětí mobbingu jsou izolovaní a vyloučení z toho co se děje, mají odepřeny informace nezbytné pro provádění práce, nemají jasný popis práce, jsou nastaveny nereálné cíle a lhůty, které jsou nedosažitelné, často je oběť kritizována a vystavena destruktivní kritice, je nadměrně sledována, je odmítnuta její žádost o dovolenou a v neposlední řadě je vystavena neoprávněným a neodůvodněným verbálním nebo písemným varováním. (Field, 1996-2013)²

² People who are bullied find that they are isolated and excluded from what's happening, they have denied information necessary for undertaking work, they do not have a clear job description, are set unrealistic goals and deadlines which are unachievable, victim is frequently criticised and exposed to destructive criticism, is excessive monitoring, is refused requests for leave, they are unwarranted and unjustified verbal or written warnings.

1.6.2 Mobber

Kdokoliv z nás je mobbingu schopný, protože v každém z nás je agrese. Mobber, který je pachatelem mobbingu vyvíjí aktivní a trvalý nátlak na svého kolegu minimálně jednou týdně, po dobu alespoň šesti měsíců. Jedná se o člověka s určitými osobnostními zvláštnostmi, bývají to nevyzrálé osobnosti, které mají strach ze svého vlastního selhání a mobbingem se snaží si své nízké sebevědomí zvednout. Mezi mobbery řadíme i kariéristy, kteří se snaží prosadit na úkor druhých. Mobber je egocentrický, autoritativní, postrádá skromnost, touží získat dominantní pozici, nedokáže sám nést zodpovědnost, je emočně nezralý, nezná morální zábrany, úctu a netrpí výčitkami. (Svobodová, 2008, s. 46-48)

U mobberů nenacházíme patologické rysy, naopak mohou působit jako pracovníci, kterým leží na srdci blaho oddělení, kvalita práce, správné plnění úkolů. (Venglářová, 2011, s. 114)

Dle Svobodové (2008, s. 53-54) mobber – muž, jedná přímo a vyvíjí větší tlak, projevuje se fyzická a verbální agresivita, jsou tvrdší, používají vůči oběti urážky, cynické poznámky nebo sprosté vtipy a preferují přímou cestu k odstranění oběti. Pokud se mobberem stává žena, jednání je většinou skryté, více bazírují na detailech, volí spíše emoční vydírání, nekomunikují přímo, nedávají oběti možnost se vyjádřit, dokončit větu, používají různé lsti, úskoky, dochází k ničení či schovávání předmětů oběti a často si berou na pomoc třetí osobu, která za ně mobbing provádí.

1.6.3 Svědek

Svědci či pozorovatelé jsou kolegové na pracovišti a jejich reakce jsou různorodé, někteří se k problému šikany na pracovišti staví do pozice aktivního jednání a jiní se vyznačují svou pasivitou.

Důvodem k pasivitě může být strach z pomsty, strach z toho, že by se sami mohli stát obětí a jsou i takoví, kteří nemají zájem pomoci a vzdávají se veškeré zodpovědnosti. Ať už pasivní reakce kolegů má jakýkoliv důvod, výsledek je vždycky stejný – svým chováním nahrávají mobberovi, paradoxně tak mobberovo chování schvalují a stávají se pasivními spoluúčastníky. Aktivní spoluúčastí šikanování na pracovišti můžeme nazvat takové jednání svědků, kteří se záměrně vmísí do mobbingu z důvodu „přihřátí si vlastní polívčičky“. A pokud kolegové na pracovišti přeci vystoupí z „řady“ a postaví se aktivně k problému, je to

většinou až tehdy, když jsou následky na oběti zřetelné (např. záchvaty pláče, lítosti, častá pracovní neschopnost). (bestpractices, 2014)

V této podkapitole jsme si vymezili aktéry mobbingu, kterými jsou oběti, mobbeři a svědci mobbingu. Každého účastníka mobbingu jsme okrajově definovali. Ve druhé kapitole se budeme zabývat šikanou na pracovišti ze strany nadřízeného, kdy šikanovanými se stávají podřízení a tuto šikanu na pracovišti nazýváme bossingem.

2 BOSSING

Bossingem rozumíme šikanování na pracovišti, které je jednou z podob mobbingu a je specifické tím, že šikanování oběti na pracovišti vychází ze strany nadřízeného pracovníka nikoliv ze strany kolegů, jako tomu je u mobbingu. Důvod jeho vzniku je podobný jako u mobbingu, kdy základem je konflikt (třeba i malicherný), který není řešen. Bossing je také zákeřnější v tom smyslu, že nadřízený pracovník má určitou moc, práva a postavení a využívá či zneužívá toho. A to důležité, co musíme zmínit je, že dlouhodobý bossing ubližuje a zanechává stopy na oběti ve formě psychických či fyzických problémů.

Autorem termínu bossing je S. Kile. Je to výraz, který odvozujeme od anglického slova „boss“, tedy šéf, vedoucí. Ve spojení s pojmem bossing se setkáváme i s označením „Rufmord“ (německé slovo Mord – vražda, Ruf – pověst). I přesto, že bossing v České republice existuje, není tak častý jako mobbing.

Dle Kratze (2005, s. 16) nastává bossing tehdy „vykonávali vedoucí pracovník na svého podřízeného tlak, aby si vynutil buď jeho přizpůsobení a poslušnost, nebo aby ho vypudil z jeho pracovního místa.“

2.1 Charakteristika bossingu

Bossing je zlá situace, která nastává pro pracovníka, který upadne v nemilost svého šéfa. Důvody šéfa jsou zpravidla iracionální nebo špatně odhalitelné. Nadřízený používá stejných strategií jako při mobbingu, ale díky své moci bývá razantnější. Podřízenému přiděluje nejhorší práce, veřejně jej peskuje, přehlíží, odpírá mu plat nebo dělá nepříjemnosti v případě žádosti o dovolenou. (Haškovcová, 2004, s. 73-74)

Bossing je prováděn promyšleně, systematicky a propojuje se s formami mobbingu. Je rafinovanější, protože ze začátku probíhá nenápadně, ale později přerůstá do otevřených forem. Je důraznější a pro oběť v konečné fázi destruktivní. (Olexa, 2009, s. 20)

Za bossing můžeme považovat takové jednání, které Beňo (2003, s. 65) definuje takto:

- oběť je veřejně znevažována a zostuzována před týmem svých kolegů
- oběti je přidělována práce, která je evidentně nad její síly nebo jsou oběti přidělovány činnosti, které jsou hluboce pod jejími schopnostmi a možnostmi
- tým dostává od vedoucího signály, že je dotyčný pracovník určen k odstřelu a tím pádem je vydán na pospas

- vedoucí zbaví oběť privilegií, které byly dosud běžné, např. služební auto, přístup k e-mailu atd.
- oběť je činěna odpovědnou za chyby, které zjevně neudělala nebo je ponižována či zesměšňována
- oběť je zbavena přísunu informací, které potřebuje ke své práci.

Jak už jsme zmínili, tím nejzákladnějším důvodem vzniku bossingu je konflikt, který není řešen na pracovišti. Mezi příčiny bossingu Beňo (2003, s. 74) zahrnuje pocit bossera, který se cítí ohrožen svými podřízenými pracovníky nebo strach ze ztráty vlastní autority, moci a kompetencí. Další možnou příčinou bossingu popisuje Huber (1995, s. 98-99) jako vztek nadřízeného na organizaci, v důsledku změn v již zaběhlém postupu, vznikají tak problémy a nadřízený hledá viníky. Viníky vidí vedoucí samozřejmě v podřízených pracovnících a často si vybírá jednoho zaměstnance, který celou situaci odnese. Zde hrají důležitou roli sympatie, a pokud si nadřízený a podřízený pracovník nejsou vzájemně sympatičtí, zrodil se konflikt.

Následky bossingu jsou pro oběť značně velké, oběť nemá mnoho prostředků se bránit a cítí se bezmocně. Jelikož bosser má velké kompetence a pravomoci, těžko se šikana na pracovišti ze strany nadřízeného prokazuje. Oběť bývá pro zaměstnavatele na obtíž a nejsnazším způsobem jak se jí zbavit je výpověď zaměstnance, pokud se již oběť nerozhodla sama odejít ze zaměstnání. (Huber, 1995, s. 102)

2.2 Typologie šéfů

Přiznejme si, že každý z nás by chtěl být v takové pozici, kdy by si mohl vybrat svého nadřízeného pracovníka, svého šéfa v době svého nástupu do zaměstnání. Věřme, že jsou tací, kteří si své šéfy nemůžou vynachválit, jsou spokojeni s jeho chováním a jednáním a přispívá to k jejich dobré náladě a pracovním výkonům. Realita je bohužel úplně opačná, zaměstnanci kritizují neohleduplnost, nekomunikativnost a přáli by si více spolehlivosti, vstřícnosti ze strany nadřízeného pracovníka.

Uvedme si několik typologií šéfů, které definuje Huber (1995, s. 106-107):

- Mlčenlivý samotář – šéf je většinou ve své kanceláři, ze které moc nevychází, je nerad rušen a nedokáže své zaměstnance směřovat k vyšším cílům, vzbudit zájem a nadšení z práce. Tento šéf je nekonfliktní, ale jeho pasivita může mít obrovské důsledky pro firmu.

- Nepřístupný – svým chováním se podobá mlčenlivému samotáři, ale obecně je arogantní, upjatý a chová se povrchně. Podřízené přehlíží a ignoruje.
- Autoritativní – šéfovo jednání je povýšené a rádoby dokonalé, ale v mnoha případech se jedná o přetvářku. Konflikty s tímto šéfem se vyskytnou, ale nebudou trvalějšího rázu. Předpoklad, že by se zaměstnanec stal obětí bossingu je malý.
- Váhavý – šéfovo chování je nesmělé, není schopen se definitivně rozhodovat a neustále přemítá. V jeho práci se vyskytuje chaos a rozhodně není ten typ, který by na pracovišti šikanoval své podřízené zaměstnance.
- Náladový – jeho chování záleží na jeho náladě. Vyznačuje se tím, že mění názory a postupy v práci. Má nestabilní povahu a tím vyvolává zmatek na pracovišti. Jeho chování je nevyzpytatelné a pracovníci jsou nejistí a neví, co je čeká. V tomto případě, stačí nepatrný problém a šéf je schopný si vybit zlost na svých podřízených, tato zloba ovšem netrvá dlouho.
- Chlubil – tento typ šéfa má rád úspěchy a pocit, že je na pracovišti nepostradatelný. Pokud nastane problém, obvinění padá automaticky na podřízené pracovníky. Úspěch šéfa je pouze jeho záležitostí a neúspěch nepřipadá v úvahu.

Charakterizovali jsme si pojem bossing, který známe jako šikanování na pracovišti ze strany vedoucího pracovníka a seznámili se s některými typy šéfů. Ve třetí kapitole se zaměříme na pomáhající profese, které si definujeme a předložíme fakta, která mluví ve prospěch i neprospěch těchto profesí.

3 POMÁHAJÍCÍ PROFESE

Mobbing a bossing se objevují v různých profesních oblastech a pracovištích, ať už ve školství, zdravotnictví a nevyhýbá se ani v zaměstnání v sociální sféře, mezi něž řadíme pomáhající profese. Organizace zaměstnávají menší nebo větší počet lidí, kteří se ovšem od sebe odlišují a to zejména svým charakterem, hodnotami, životními plány a cíli a také svou pracovní pozicí. Proto na pracovištích logicky vzniká široká paleta neshod a nepochopení druhého člověka, který má na věci odlišné názory. A stejně tak se setkáváme s vynikajícím pracovním kolektivem, prostředím, které pramení jednak ze správně nastavené firemní kultury, vzájemné spolupráce a s dobrými mezilidskými vztahy mezi kolegy v zaměstnání. Proto Bednář (2013, s. 176) zmiňuje sociální interakci a komunikaci jako jedny z nejvýznamnějších vlivů, které působí na pracovníky. Dobře nastavené podmínky umožňují správnou komunikaci a plnohodnotnou sociální interakci, která pomáhá vytvářet příhodné sociální klima. Sociální klima působí na spokojenost zaměstnanců, na kvalitu a úroveň mezilidských vztahů a soudržnost.

Dříve než si charakterizujeme pomáhající profese, seznámíme se s názory na pomáhání. První přístup teleologický tvrdí, že tato eticky ceněná schopnost je pouhým projevem biologického pudu a druhý přístup humanistický, tvrdí, že pomáhání je jedinečnou humánní a etickou záležitostí a nemůžeme ji zploštit na pudy. (Géringová, 2011, s. 16)

3.1 Charakteristika pomáhající profese

Pro pomáhající profese je nejdůležitějším aspektem pomoc, pomáhání druhým lidem. Paulík (2005, s. 10) charakterizuje pomáhající profesi jako odbornou práci s lidmi, která je založena na interpersonálním vztahu a podstatnou funkcí je pomoc jedinci nebo skupině při řešení problémových situací. Jak zmiňuje Géringová (2011, s. 21) pomáhající profese představují systém, kdy na jedné straně stojí pomáhající a na straně druhé ten, kterému má být pomoci.

Pojem pomáhající profese znamená všechny profese, jejichž úkolem je poskytovat veřejné služby a může být vykonávána jako výdělečná i dobrovolnická činnost. Do této oblasti můžeme zařadit advokáty, lékaře, sociální pracovníky. (planovanirodiny, 2009)

Mezi pomáhající profese řadí Géringová (2011, s. 19) dále ještě zdravotnickou, pedagogickou profesi, profese zaměřené na sociální pomoc, terapeuti a psychologové.

Člověk pracující v pomáhajících profesích, je jeho důležitou součástí, od které se odvíjí míra kvality práce. Role pomáhajícího pracovníka má svá pravidla a očekávání a jak uvádí Géringová (2011, s. 36) měl by být ochotný, vlídný, klidný, empatický, vyrovnaný a měl by mít rád svou práci.

V pomáhajících profesích platí mnoho pravidel, která se týkají vztahů pracovníků a uživatelů služeb. Pravidla jsou upravena etickými zásadami, právními kodexy, v dalších případech jsou odkazovány na zvyklosti. (Michalík, 2011, s. 15)

V souvislosti s profesemi, ve kterých se pracovníci setkávají s lidmi a jejich těžkými osudy se dostavuje tzv. syndrom vyhoření, též zvaný i burn-out. Syndrom vyhoření je psychosomatické onemocnění a dochází k fyzickému, psychickému a emocionálnímu vyčerpání organismu. Projevuje se ztrátou empatií, změnami nálad, pesimismus do budoucna, negativní postoje k vlastní osobě, konflikty i v rodině, únava, zažívací problémy, bolesti pohybového aparátu a dochází k pocitu, že je všechno beznadějně. Nejvíce jsou ohroženi lidé pracovití, důslední, plní energie, lidé, kteří se domnívají, že jsou nepostradatelní a kteří mají minimální zájmy mimo práci. (Venglářová, 2011, s. 23-32)

Odvrácenou stranou pomáhající profese je problematika moci. Hlavní motivací lidí, kteří pracují, aby pomáhali je ochota pomáhat a zároveň se však v hloubi duše probouzí touha vládnout a puzení k moci. Rozlišujeme moc reálnou, která je dána institucionálně a na jejím základě může pomáhající pracovník omezit osobní svobodu klienta, aby zamezil ohrožení jeho zdraví. Dále pak je moc pocíťovaná, kdy klient je bezmocný tím, že něco potřebuje a pomáhající pracovník je mocný už tím, že pomáhá. (Géringová, 2011, s. 79-82)

Jestliže jsme součástí pracovního kolektivu, se kterým máme spolupracovat a řešit společně zadané pracovní povinnosti, měli bychom se snažit být tolerantní k druhým lidem, i přesto, že se nám různá chování konkrétních lidí nezamlouvají, neoplácejme špatným nebo dokonce ještě horším chováním. Zkusme se vnitřně trénovat a potlačovat svou agresi, která by nás vedla k nevhodnému chování, ale jen do té míry, abychom se neocitli na pokraji zhroucení z toho, kdy zjistíme, že jsme najednou obětí, třeba jen z toho důvodu, jak se chováme nebo že máme snahu o přispění kvalitní spolupráce a snažíme se kolegy na pracovišti respektovat.

Vymezili jsme si termín pomáhající profese a s ním spojené pomáhající pracovníky a také pozitivní a negativní pohled na tuto profesi v sociální oblasti. Čtvrtá kapitola pojednává o prevenci, díky níž můžeme snížit nebo úplně odstranit mobbing na pracovišti a to z toho

důvodu, že získáme dostatečné informace a můžeme tak šikaně na pracovišti předcházet. Dále se budeme zabývat mobbingem a jeho ukotvením v právní oblasti.

4 PREVENCE A OBRANA PROTI MOBBINGU

Prevenici chápeme jako opatření před nežádoucími vlivy či negativním chováním a tím pádem i jako velmi účinnou obranu proti mobbingu samotnému. Pokud známe podstatu šikany na pracovišti, to jak se projevuje, jak nenápadně začíná a následně nebezpečně vzrůstá, je na čase věnovat pozornost celkové atmosféře na pracovišti a obecně i na nastavenou firemní kulturu.

„Znám-li, co mi hrozí, mohu si všímat prvních signálů“. (Venglářová, 2011, s. 120)

4.1 Prevence

Důležité věci, na které by se měl konkrétní zaměstnanec soustředit, zmiňuje Venglářová (2011, s. 120). Patří sem sledování míry zátěže a stresu, posilování sounáležitosti kolektivu, určení si, co je mimo normu firemní kultury a je přínosné, když je mobbing v povědomí na straně vedení i podřízených.

Dále Venglářová (2011, s. 120) zmiňuje možnosti předcházení mobbingu mezi něž patří

- schopnost komunikovat, řešit konflikty
- vhodný výběr a vzdělávání manažerů ve schopnosti vést tým a řešit problémové situace
- péče o pracovní hygienu
- firemní kultura, obecně známý postup řešení mobbingu.

Základem prevence z pohledu jedince je vhodné se před vstupem do zaměstnání seznámit s pracovním prostředím, atmosférou a zjistit si co nejvíce informací o chodu a struktuře firmy. Mezi další preventivní opatření patří dobře si prohlédnout pracovní smlouvu, ve které by neměly být podezřelé klíčky, podivné formulace nebo zákazy. (Svobodová, 2008, s. 91)

Prevence z pohledu firmy znamená zajistit zaměstnancům bezpečné a zdravé místo pro práci. Pokud bude na pracovišti panovat vzájemný respekt, důstojnost a úcta, pak mobbing nedostane šanci. Každá firma bez ohledu na své zaměření, by měla mít nastaven plán řešení násilí na pracovišti, který obsahuje strategie, jak se vypořádat s konkrétním incidentem před jeho vznikem, při něm a rovněž i po něm. Firmy by se měly soustředit na kvalitní výběr nových zaměstnanců na základě vhodného přijímacího řízení, které by mohlo odkrýt patologické osobnosti se sklonem k mobbingu. Zaměstnanci by měli mít dostatek informa-

cí o mobbingu, aby v případě šikany na pracovišti věděli, jak mají reagovat a jak se jí bránit. Účinným způsobem může být vyškolení zaměstnance, který by dohlížel na vztahy na pracovišti. Důležitou roli v prevenci sehrává i vedoucí zaměstnanec, který by měl být reprezentantem všech pravidel, měl by integrovat nového zaměstnance do týmu, rozvíjet pozitivní vztahy a naslouchat podřízeným. (Svobodová, 2008, s. 88-90)

Primární prevence – by mohla být dosažena tím, že se produkují pokyny a etické kodexy na podporu etického chování a odrazují od odmítání spolupráce nebo dochází k nevhodnému chování. Etický kodex říká, že společnost nebude tolerovat neetické jednání a diskriminaci. Prevence mobbingu je založena na možnosti dosažení kulturní změny jednotlivých hodnot, postojů a způsobů interakce. Nicméně, kulturní změna je dlouhodobým procesem. (who, 2003)³

Někdy je prevence velmi účinnou ochranou před mobbingem, ale v jiných případech k šikaně na pracovišti stejně dochází a proto se v další podkapitole zaměříme na to, jak je mobbing zasazen v právní oblasti a jak může chránit zaměstnance v podobě zákonů v České republice.

4.2 Mobbing a právo

Dojde-li na pracovišti k mobbingu, měla by mobbovaná osoba zvážit zda dokáže v takovém prostředí fungovat, zda i přes nepřízeň svého či svých kolegů si chce udržet své zaměstnání ať už z důvodu ekonomického nebo atraktivní náplně práce či blízké vzdálenosti od bydliště. A tím nejdůležitějším je také dokázat bránit svou osobu před šikanováním na pracovišti, komunikovat, obracet se na konkrétní osoby v otázkách práv zaměstnance a celou situaci vyřešit ke zdárnému konci, nejlépe ukončením pracovního procesu mobbera.

V České republice stále chybí konkrétní návody, jak mobbing řešit. Ve Francii a Švédsku existují tzv. antimobbingové zákony a v Německu tzv. antimobbingové ujednání. Ve Švý-

³ Primary prevention – this could be pursued by producing guidelines and codes of ethics to encourage ethical behaviour and discourage refusal to collaborate or indulge in improper behaviour. Code of ethics says that the company will not tolerate unethical acts and discrimination. Prevention of mobbing is based on the possibility of achieving a great cultural change of individual values, attitudes and ways of interacting. However, such a cultural change is a long-term process.

carsku je běžné, že firmy mají ustanovenou osobu, která mobbingové situace pomáhá na pracovišti řešit. (Svobodová, 2008, s. 89)

Oproti situaci ve světě je v České republice mobbing obtížně žalovatelný, soudci mají malé zkušenosti s touto problematikou a proto ji podceňují a stejně jako zaměstnavatelé ji považují za běžnou součást pracovního procesu. (Svobodová, 2008, s. 99)

Pokud se mobbovaný zaměstnanec rozhodne jít do sporu a řešit svou situaci soudní cestou může se odvolat na Listinu základních práv a svobod, která mimo jiné říká, že lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech, tyto práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné. Dále se dočteme, že tyto práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu atd. Pojednává o tom, že každý má právo na to, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno, také máme právo na ochranu před zasahováním do soukromého a rodinného života a na ochranu před neoprávněným shromažďováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě. (psp, 2014)

Dále se může šikanovaný zaměstnanec odvolávat na Zákoník práce, který zmiňuje povinnost zajišťovat rovné zacházení se všemi zaměstnanci, pokud jde o jejich pracovní podmínky, odměňování za práci, o odbornou přípravu a je zakázána jakákoliv diskriminace. (zakonycr, 2004-2014)

Podporu najde zaměstnanec i v Antidiskriminačním zákoně, který popisuje obtěžování jako nežádoucí chování, jehož záměrem nebo důsledkem je snížení důstojnosti osoby a vytváří se zastrašující, nepřátelské, ponižující a pokořující nebo urážlivé prostředí. Dojde-li k porušení práv a povinností vyplývajících z práva na rovné zacházení nebo k diskriminaci, může se dotčená osoba u soudu domáhat, aby bylo upuštěno od diskriminace a byly odstraněny následky diskriminačního zásahu a aby mu bylo dáno přiměřené zadostiučinění. (ČESKO, 2009)

Občanský zákoník říká, že každý má právo na ochranu svého života a zdraví, svobody, cti, důstojnosti a soukromí. Nikdo nesmí zasáhnout do soukromí jiného, nemá-li k tomu zákonný důvod, nelze bez svolení narušit jeho soukromé prostory, sledovat jeho soukromý život. (zakonyprolidi, 2010-2014)

V případě potřeby může mobbovaný zaměstnanec sáhnout po Trestním zákoníku, který říká, že ten který jinému násilím, pohnutkou násilím nutí, aby něco konal, opominul nebo

trpěl, bude potrestán odnětím svobody na šest měsíců až čtyři léta nebo peněžitým trestem. Dále bude potrestán ten, který o jiném sdělí nepravdivý údaj, který je způsobilý značnou měrou ohrozit jeho vážnost u spoluobčanů, zejména jej poškodit v zaměstnání nebo narušit jeho rodinné vztahy. (esipa, 2010)

Shrnuli jsme si v menší míře možnosti jak se právně bránit proti mobbingu na pracovišti, ale i přesto, dejme raději vždy přednost řádné prevenci, aby se šikana na pracovišti nerozmohla a zaměstnanci mohli pracovat v klidném pracovním prostředí a tím i pozitivně přispívat do firemní ekonomiky.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 VÝZKUM MOBBINGU A BOSSINGU

Fenomény mobbing a bossing jsou nežádoucí jevy na pracovišti a také jsou považovány za sociálně patologické chování. Připomeňme si, že mobbing charakterizujeme jako šikanování na pracovišti mezi kolegy a bossingem označujeme šikanování mezi nadřízeným a podřízeným pracovníkem na pracovišti. Tyto jevy vznikají z různých důvodů a oběti se může stát prakticky kdokoli a kdykoli. S mobbingem jsou spojeny fyzické i psychické problémy, se kterými se potýkají mobbované osoby a mohou mít negativní až fatální následky.

Šikanou na pracovišti se zabývala společnost STEM/MARK a výsledek výzkumu říká, že „s některou z forem šikany na pracovišti má zkušenost více než pětina osob starších 15 let (21%) a problém mobbingu je záležitostí všech věkových i vzdělanostních skupin, neomezuje se, jak tomu bylo dříve, jen například na osoby s nejnižším vzděláním či na ženy.“ (STEM/MARK, 2014)

Z výsledků výzkumné studie GfK z roku 2008 vyplývají jako nejčastější formy mobbingu na pracovišti – zesměšňování, nesmyslné pracovní úkoly, pomluvy, neopodstatněná kritika nebo ústní a písemné výhrůžky. (recource, 2011-2014)

Švédská studie ukázala, že mezi nejvíce ohrožené zaměstnance patří pracovníci ve zdravotnictví a pracovníci v oblasti sociálních služeb a školství, kdy v těchto oblastech pracuje vysoké procento žen. Zvýšená pozornost by se měla věnovat profesím – sestry anesteziologicko-resuscitačních oddělení a léčeben dlouhodobě nemocných a ve školství – učitelům základních škol. (cmkos, 2014)

5.1 Výzkumný problém

Výzkumným problémem tohoto výzkumu je zjistit výskyt mobbingu a bossingu na pracovištích a to konkrétně u pomáhajících profesí, což v tomto výzkumu jsou zaměstnanci domovů pro seniory. Zhodnotíme, do jaké míry jsou zaměstnanci obeznámeni s těmito pojmy, zda mají osobní zkušenosti s šikanou na pracovišti a zda hraje roli pohlaví zaměstnance a nadřízeného nebo věk zaměstnance.

Bakalářská práce pojednává o mobbingu a bossingu v práci pomáhajících profesích a proto jako výběrový soubor autorka zvolila zaměstnance v pomáhajících profesích (sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách, speciální pedagogy, psychology, fyzioterapeuty, zdravotní sestry, lékaře). Mobbing se může projevit na každém pracovišti, v různých

oborech a nevyhýbá se ani v práci pomáhajících profesích, kdy zaměstnanci pracují pod psychickým i fyzickým tlakem a sebemenší zaváhání může ohrozit klienta zařízení. Důvody mohou být pozitivní, kdy zaměstnanec je příliš ochotný, žije pro lidi o které se stará, je obětavý nebo je dobře hodnocen nadřízeným a negativním důvodem se může jevit třeba nezodpovědnost či nekvalifikovanost zaměstnance. Mohou se šířit nepravdivé informace o konkrétní osobě, kolegové si začnou stěžovat na osobu u nadřízeného, komunikace začne být na nízké úrovni a dochází k ignorování až k úplnému vyčlenění z kolektivu.

Dotazovaní zaměstnanci byli vybráni ze čtyř zařízení, kterými jsou domovy pro seniory. Všechna tato zařízení mají sídlo ve Zlínském kraji.

Posláním domovů pro seniory je poskytování potřebné péče, ubytování, stravy, pomoc při hygieně a při zvládání běžných úkonů. Cílovou skupinou jsou senioři s trvalým pobytem v České republice a ti, kteří nejsou schopni z důvodu své nemoci nebo postižení žít sami ve svém stávajícím prostředí. Je nastaven individuální přístup, kdy pracovníci zjišťují potřeby seniorů a pomáhají jim udržet se v psychické a fyzické kondici. Mezi poskytované služby patří obslužná péče, která zahrnuje pomoc při hygieně, stravě nebo oblékání, dále je to ošetrovatelská péče, zdravotní péče, kdy zařízení pravidelně navštěvuje lékař a aktivizační činnost zahrnuje aktivity jako ruční práce, hry, vzdělávací program nebo poslech hudby, které se mohou senioři věnovat s přihlédnutím na svůj zdravotní stav nebo podle momentální nálady.

Byl zvolen deskriptivní (popisný) výzkumný problém, který Gavora (2010, s. 56) charakterizuje jako výzkumný problém, který zjišťuje a popisuje situaci, stav nebo výskyt určitého jevu. Hledá odpověď na otázku „jaké to je?“.

Výzkumné otázky zní:

- Jaké jsou znalosti mobbingu a bossingu u zaměstnanců v pomáhajících profesích?
- Existují osobní zkušenosti s mobbingem a bossingem u zaměstnanců v pomáhajících profesích?
- Jaké procento respondentů se stalo obětí?
- Jaké jsou nejčastější formy mobbingu?
- Jaké jsou nejčastější následky mobbingu a bossingu pro zaměstnance?
- Jak respondenti, kteří se stali obětí, řešili situaci?

5.2 Cíl výzkumu

Zjistit obeznámenost o pojmech mobbing a bossing a zjistit také v jaké míře se vyskytují na pracovištích v pomáhajících profesích v domovech pro seniory ve Zlínském kraji.

Dílní cíle výzkumu:

- Zjistit, jaká je informovanost o pojmech mobbing a bossing u zaměstnanců v pomáhajících profesích.
- Zjistit, zda existuje u zaměstnanců v pomáhajících profesích osobní zkušenost s šikanou na pracovišti.
- Zjistit, kdo se stává nejčastěji obětí.
- Zjistit, jaké jsou nejčastější formy mobbingu.
- Zjistit, jaké jsou nejčastější následky pro zaměstnance, pokud se setkal/a s šikánováním na pracovišti.
- Zjistit, jak řešili situaci ti, kteří se stali obětí.

5.3 Výzkumný soubor a způsob jeho výběru

Základním souborem tohoto výzkumu jsou zaměstnanci v pomáhajících profesích z domovů pro seniory ve Zlínském kraji. Z katalogu sociálních služeb ve Zlínském kraji bylo vybráno celkem 37 domovů pro seniory. Každému zařízení autorka přidělila číslo, každé číslo napsala na samostatný lístek a následně všechny lístky s čísly od 1 – 37 vhodila do klobouku. Výběr se uskutečnil losováním, kdy byly z klobouku vylosovány čtyři lístky a tím bylo určeno, která zařízení budou oslovena dotazníkem a dále zpracována do výzkumu. Výběrovým souborem jsou tedy zaměstnanci v pomáhajících profesích ze čtyř domovů pro seniory ve Zlínském kraji.

Z celkového počtu 108 respondentů bylo 29 mužů (27%) a 79 žen (73%). Věkové rozmezí všech zkoumaných respondentů bylo 45 respondentů (42%) ve věku 20-40 let, 41 respondentů (38%) ve věku 41-50 let a 22 respondentů (20%) se zařadilo do věkového rozmezí 51-60 let. Ze zpracovaných dotazníkových odpovědí vyplývá, že 19 respondentů (18%) pracuje na pozici zdravotní sestry, 24 respondentů (22%) na pozici sociálního pracovníka, 6 respondentů (5%) na pozici fyzioterapeuta, 58 respondentů (54%) uvádí pracovní pozici pracovníka v sociálních službách a 1 respondent (1%) uvádí klíčového pracovníka jako své pracovní zařazení.

Jde o náhodný výběr, což dle Gavory (2010, s. 74-75) znamená, že výběrový soubor dobře reprezentuje základní soubor a každá osoba základního souboru má stejnou pravděpodobnost dostat se do výběrového souboru. Jediný faktor, který zde hraje roli je náhodnost.

5.4 Metoda sběru dat

Za výzkumnou strategii byl zvolen kvantitativní výzkum, který Gavora (2010, s. 35-37) popisuje jako výzkum s číselnými údaji, zjišťujeme množství, rozsah nebo frekvenci výskytu jevů, tyto údaje se dají matematicky zpracovat. Výzkumník si drží odstup od zkoumaných jevů a zabezpečuje nestrannost pohledu. Hlavním cílem je třídění údajů a vysvětlení příčin existence nebo změn jevů. Vybíráme si zkoumané osoby tak, aby co nejlépe reprezentovaly jistou populaci. Základem je existence jedné objektivní reality, která nezávisí na našich citech a přesvědčení, což je hledisko logického pozitivismu.

Pro zjištění dat bylo použito písemného dotazování – dotazníková metoda. Dle Gavory (2010, s. 121, 129) jde o způsob písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí. Je to nejfrekventovanější metoda pro zjišťování údajů, je vhodný pro získávání údajů o velkém počtu odpovídajících. Dotazník považujeme za ekonomický výzkumný nástroj, kdy získáváme velké množství informací při malé investici času. Délka dotazníku by měla být taková, aby výzkumník získal potřebné informace a zároveň neunavoval respondenty.

Dotazníky byly předány v tištěné podobě v počtu 143 kusů, tento počet odpovídá celkovému počtu zaměstnanců v pomáhajících profesích ve zkoumaných zařízeních. Dotazník má celkem 16 položek, z toho je 13 položek uzavřených, což jsou položky, ve kterých jsou jasně dané a předem připravené odpovědi a dotazovaná osoba zakroužkuje zvolenou odpověď, 1 položka výčtová, která nabízí respondentovi více možností odpovědí a 2 položky polouzavřené, které kromě daných odpovědí nabízí i odpověď jinou. Položky jsou zpracované srozumitelně a jasně, aby bylo vyplnění dotazníku kompletní. Spolu s dotazníky byla vždy předána do konkrétního domova pro seniory také zapečetěná krabice, do které vhazovali respondenti vyplněné dotazníky. Tato krabice byla po domluvě s kompetentním pracovníkem domova pro seniory umístěna na vhodné místo, které bylo přístupné všem pracovníkům domova pro seniory a nabízelo pocit bezpečí, tzn. nebylo umístěno například u recepce nebo tam, kde by toto místo bylo pod nějakým dohledem.

Dotazníky byly rozdány do domovů pro seniory 19. ledna 2015 a zapečetěné krabice s vyplněnými dotazníky byly vyzvednuty 13. února 2015. Z celkového počtu 143 kusů

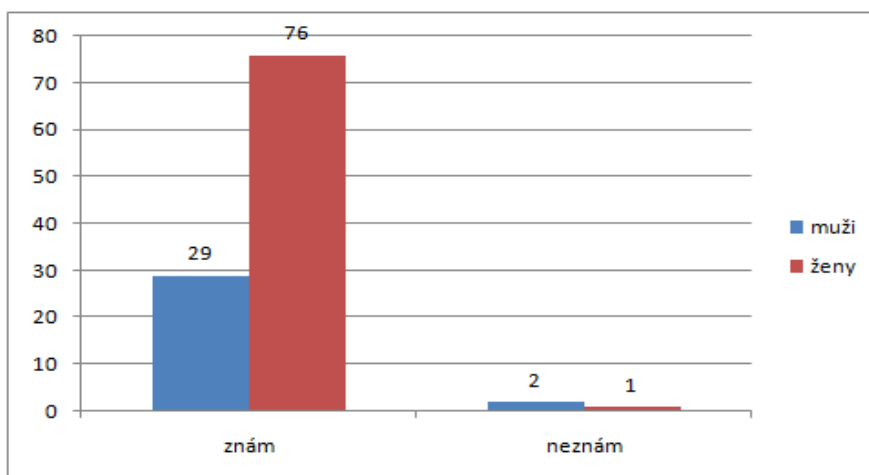
dotazníků se autorce vrátilo celkem 114 kusů dotazníků, návratnost dotazníků je 79,5 % z toho nesprávně vyplněných, neúplných a nepoužitelných dotazníků bylo 6 kusů, ve výzkumu jsme tedy pracovali s dotazníky v celkovém počtu 108 kusů a tento statistický vzorek znamená pro výzkum 100 %. Konečná podoba dotazníku je uvedena v příloze.

Získaná data z dotazníku byla pro lepší přehlednost a orientaci v odpovědích zpracována v programu Microsoft Excel (viz příloha) a tato data jsou zpracována ve výzkumu pomocí grafů a na základě těchto získaných informací jsme interpretovali výsledky výzkumu, doporučení a vyvodili závěr, jako komplexní obraz dané problematiky.

6 ANALÝZA DAT

Jedním z cílů výzkumu bylo zjistit, zda zaměstnanci v domovech pro seniory znají a zda by dokázali definovat pojem mobbing. Z vyplněných dotazníků vyplývá, že 29 mužů (27%) a 76 žen (70%) pojem mobbing zná a 2 muži (2%) a 1 žena (1%) pojem mobbing neznají.

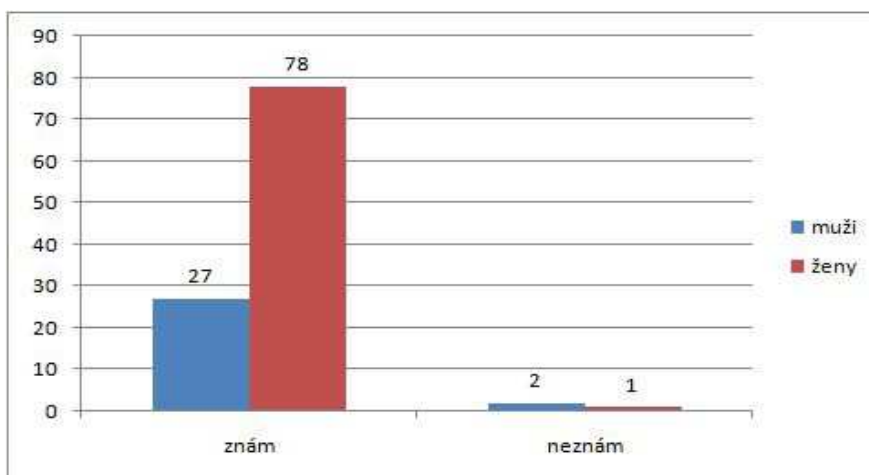
Znalost pojmu mobbing



Graf č. 1: Znalost pojmu mobbing, vlastní zpracování

Z odpovědí dále vyplývá, že pojem bossing zná a dokázalo by definovat 27 mužů (25%) a 78 žen (72%), naopak 2 muži (2%) a 1 žena (1%) pojem bossing neznají.

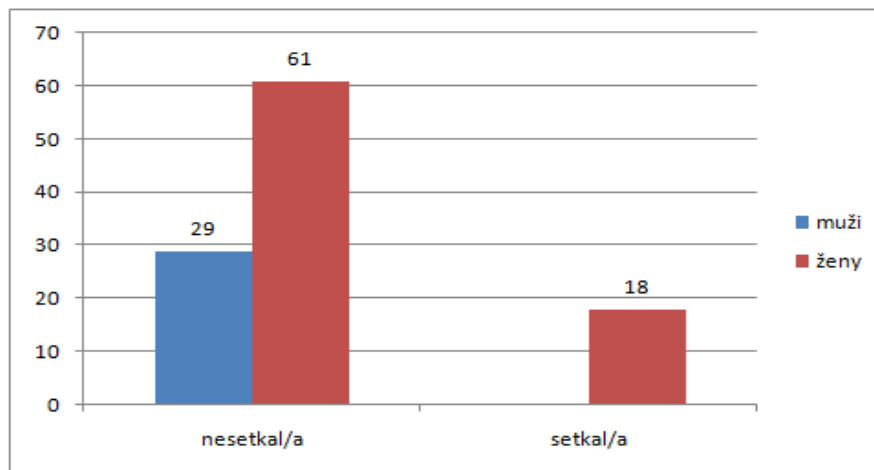
Znalost pojmu bossing



Graf č. 2: Znalost pojmu bossing, vlastní zpracování

Dalším dílčím cílem, na který jsme se ve výzkumu zaměřili je osobní zkušenost s mobbingem u zaměstnanců v domovech pro seniory. V následujícím grafu č. 3 respondenti uvedli následující – s mobbingem na svém současném pracovišti se nesetkalo 29 mužů (27%) a 61 žen (56%) a mobbing poznalo 18 žen (17%).

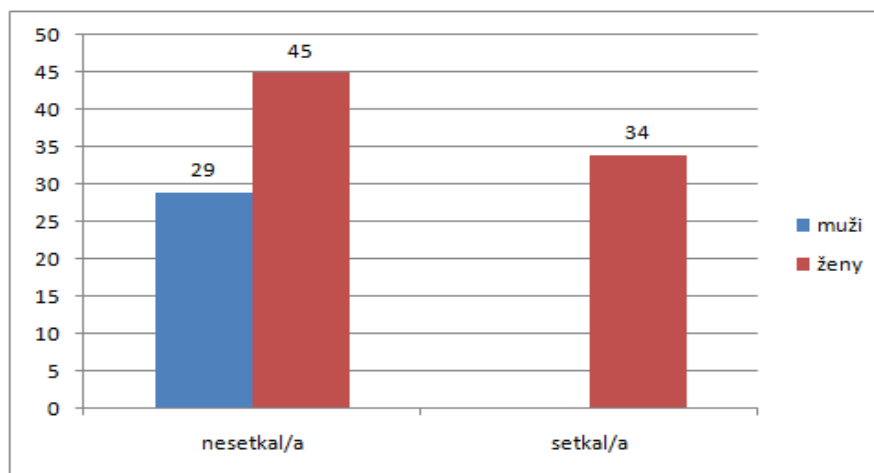
Osobní zkušenost s mobbingem



Graf č. 3: Osobní zkušenost s mobbingem, vlastní zpracování

Osobní zkušenost s bossingem na svém současném pracovišti uvedlo 29 mužů (27%) a 45 žen (42%) že se nesetkali a 34 žen (31%) se setkalo s bossingem.

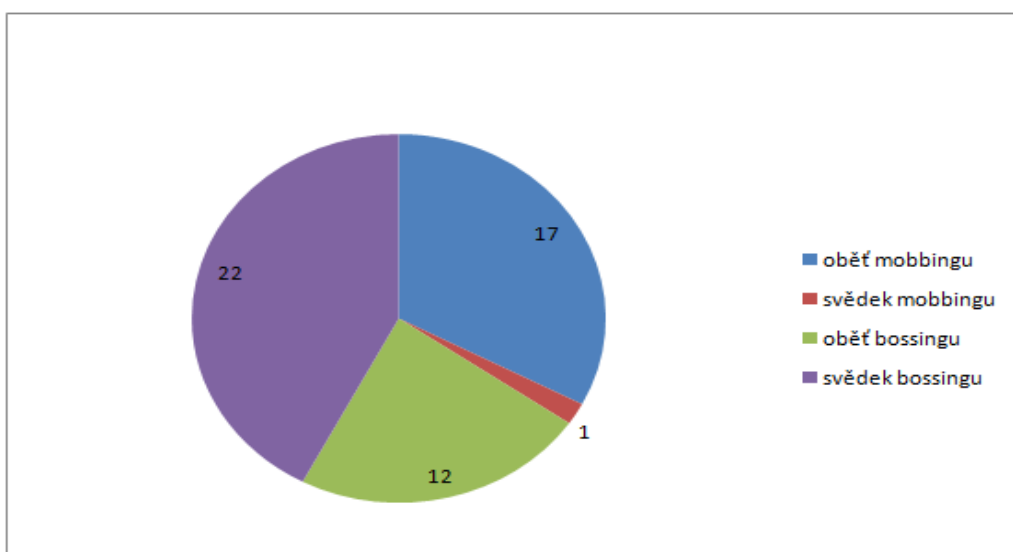
Osobní zkušenost s bossingem



Graf č. 4: Osobní zkušenost s bossingem, vlastní zpracování

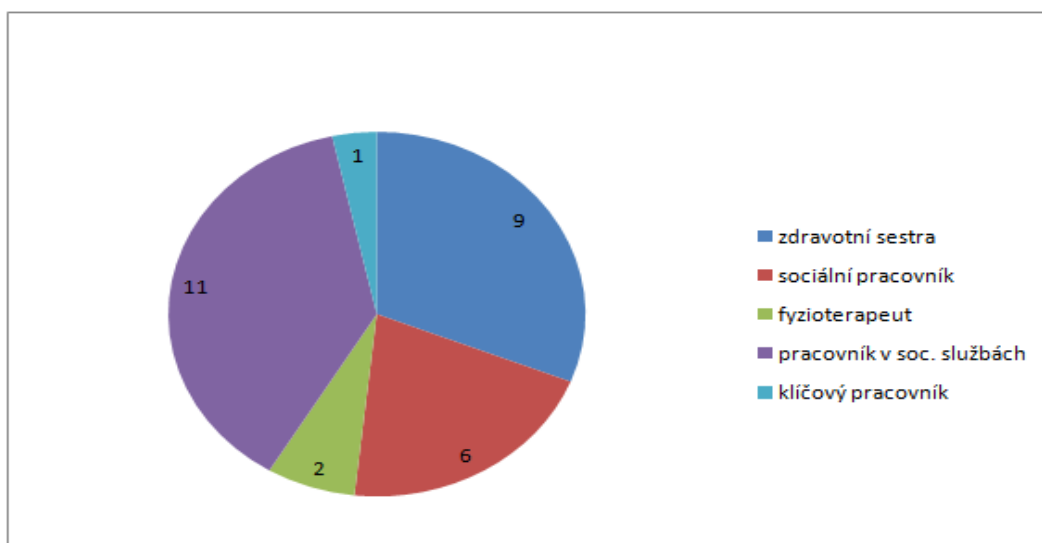
Ze zpracovaných dotazníkových odpovědí vyplývá, že osobní zkušenost s mobbingem a bossingem v domovech pro seniory ve Zlínském kraji mají pouze ženy. Následující graf č. 5 uvádí, že z celkového počtu obětí, což činí 29 žen (56%), se stalo obětmi mobbingu 17 žen (33%) a obětmi bossingu se stalo 12 žen (23%). Z celkového počtu svědkyň, což činí 23 žen (44%), se stala svědkem mobbingu 1 žena (2%) a svědky bossingu 22 žen (42%).

Ženy – oběť, svědek



Graf č. 5: Ženy jako oběť, svědek mobbingu a bossingu, vlastní zpracování

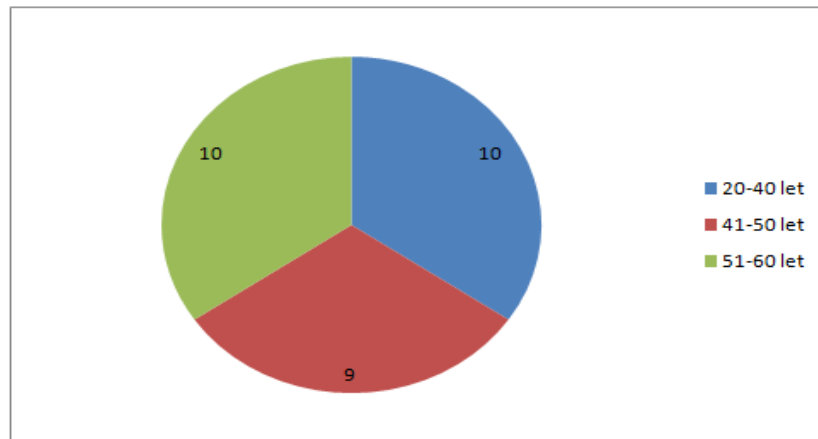
Oběť a její pracovní zařazení



Graf č. 6: Respondentky, které se staly obětmi a jejich profese, vlastní zpracování

Z respondentek, které uvedly, že se staly oběťmi mobbingu a bossingu je 9 žen (31%) zdravotních sester, 6 žen (20%) pracuje jako sociální pracovníce, 2 ženy (7%) jsou fyzioterapeutky, 11 žen (38%) vykonává práci pracovníce v sociálních službách a 1 žena (4%) jejíž pracovní zařazení je klíčová pracovníce.

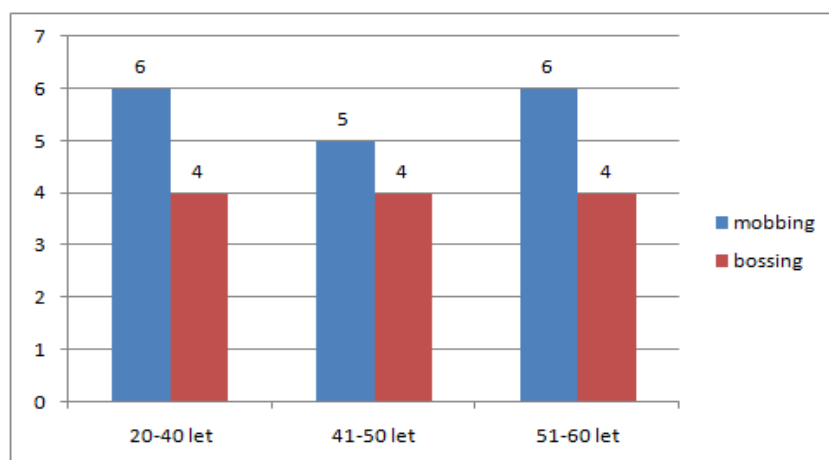
Věková kategorie obětí



Graf č. 7: Věková kategorie obětí, vlastní zpracování

Věková kategorie žen, které se staly oběťmi mobbingu nebo bossingu je 10 žen (34%) ve věku v rozmezí 20-40 let, 9 žen (32%) ve věkovém rozmezí 41-50 let a 10 žen (34%) v rozmezí 51-60 let.

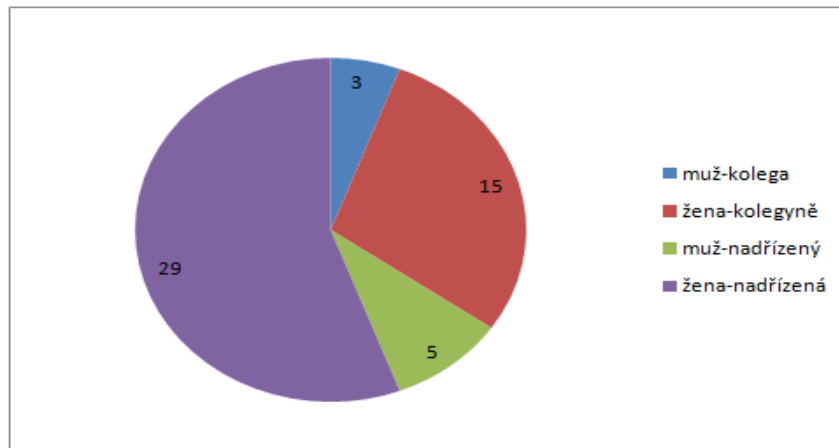
Oběti mobbingu a bossingu dle věku



Graf č. 8: Věk obětí mobbingu a bossingu, vlastní zpracování

Z grafu č. 8 vyplývá, že oběťmi mobbingu se stalo 6 žen (20%) ve věku od 20-40 let, 5 žen (18%) ve věku 41-50 let a 6 žen (20%) ve věku 51-60 let. Obětí bossingu byly 4 ženy (14%) ve věkovém rozmezí 20-40 let, 4 ženy (14%) ve věkovém rozmezí 41-50 let a 4 ženy (14%) ve věku 51-60 let.

Agresor v postavení k oběti



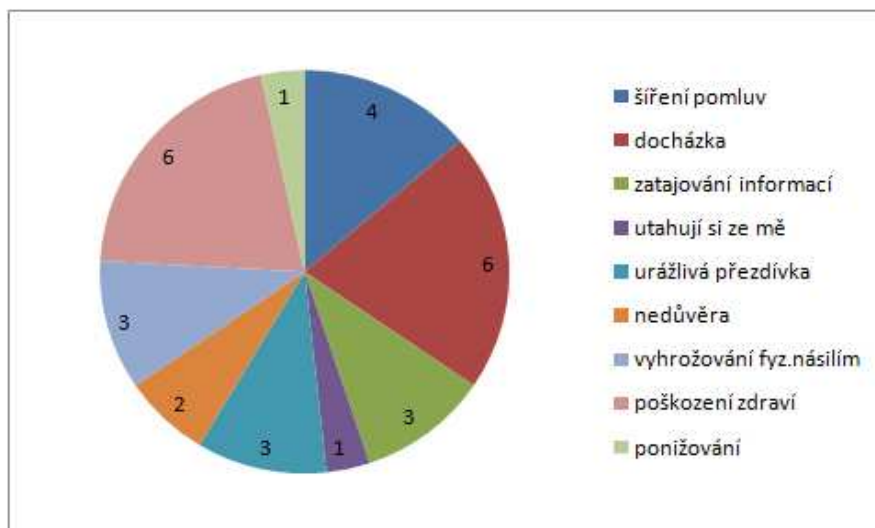
Graf č. 9: Postavení agresora vůči oběti, vlastní zpracování

Z předchozích grafů vyplývá, že mezi svědky a oběti, patří pouze ženy a proto následující vyhodnocení (graf č. 9) se týká postavení agresora vůči ženám, které se staly oběťmi. V grafu č. 9 jsou vyhodnoceny odpovědi svědků a obětí, kteří se vyjádřili k postavení agresora vůči oběti následovně. V počtu 3 ženy (6%) se cítí být šikanovány na pracovišti ze strany muže-kolegy a 15 žen (29%) ze strany ženy-kolegyně. Ženy, které jsou šikanované ze strany nadřízeného, uvádí 5 žen (9%) šikanu ze strany muže-nadřízeného a 29 žen (56%) ze strany ženy-nadřízené.

V následujícím grafu č. 10 můžeme vidět s jakými formami mobbingu se oběti setkali nejčastěji. Z celkového počtu obětí uvádí 4 ženy (15%), že se setkaly s šířením pomluv, které se týkaly právě jich, 6 žen (21%) se setkala s větší kontrolou docházky a splnění svých pracovních úkolů, 3 ženy (10%) uvádí formu mobbingu, se kterou se setkaly, zatajování všech důležitých a podstatných informací, 1 žena (3%) uvedla, že si z ní kolegové utahují, 3 ženy (10%) uvedly, že dostaly urážlivou přezdívku, 2 ženy (7%) si všimli, že jim kolegové na pracovišti přestávají důvěřovat, 3 ženy (10%) se setkaly s vyhrožováním fyzickým

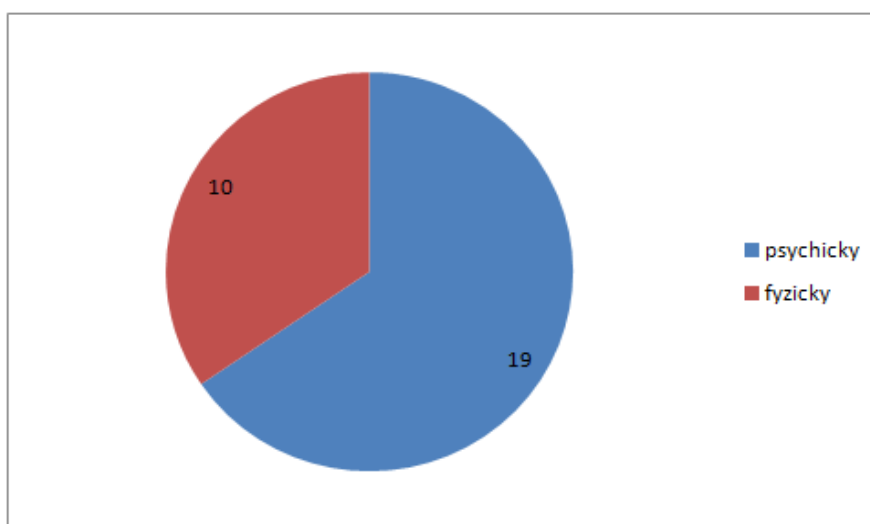
násilím, 6 žen (21%) uvedlo, že práce, kterou vykonávají jim poškozuje zdraví a 1 žena (3%) uvedla, že byla vystavena na svém pracovišti ponižování.

Formy mobbingu



Graf č. 10: Nejčastější formy mobbingu, vlastní zpracování

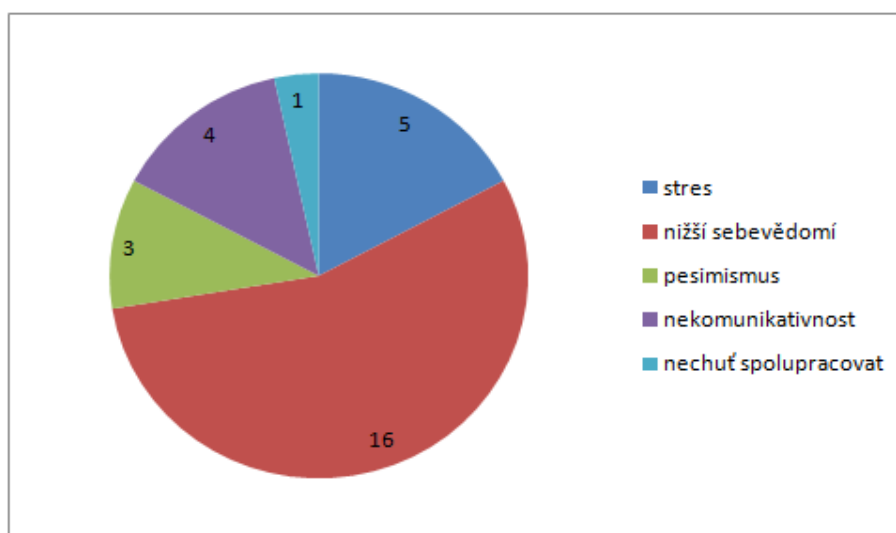
Psychické a fyzické ubližování



Graf č. 11: Psychické a fyzické ublížení, vlastní zpracování

Ze zpracovaných dotazníkových odpovědí dále vyplývá (graf č. 11), že jednání, se kterým se oběti na svém současném pracovišti setkali, jim ubližovalo psychicky, což uvádí 19 žen (66%) a fyzicky, což uvádí 10 žen (34%).

Ovlivnění negativním chováním

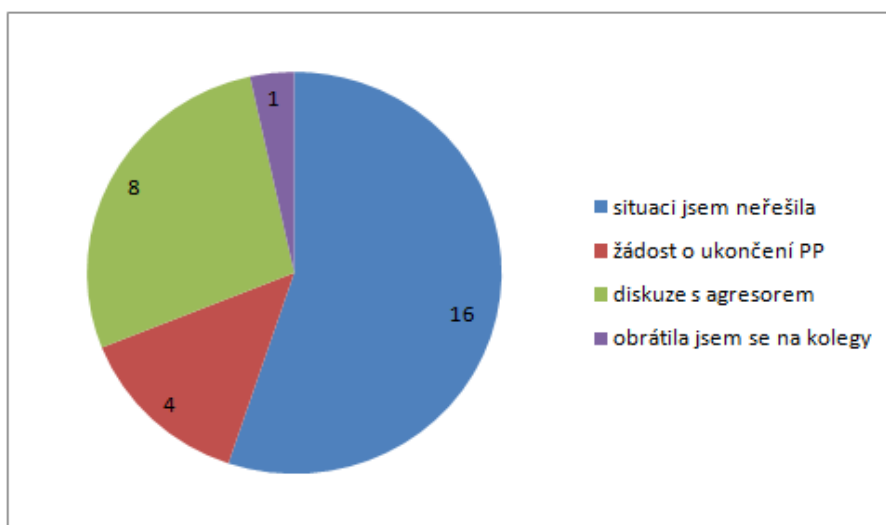


Graf č. 12: Jak ovlivnilo negativní chování oběť, vlastní zpracování

Ženy, které se staly oběťmi a které ovlivnilo negativní chování agresora, uvádí 16 žen (55%) nižší sebevědomí, 5 žen (18%) uvedlo stres, 4 ženy (14%) vybraly z možností nekomunikativnost, 3 ženy (10%) uvedly pesimismus a 1 žena (3%) uvedla nechuť práce s kolegyní.

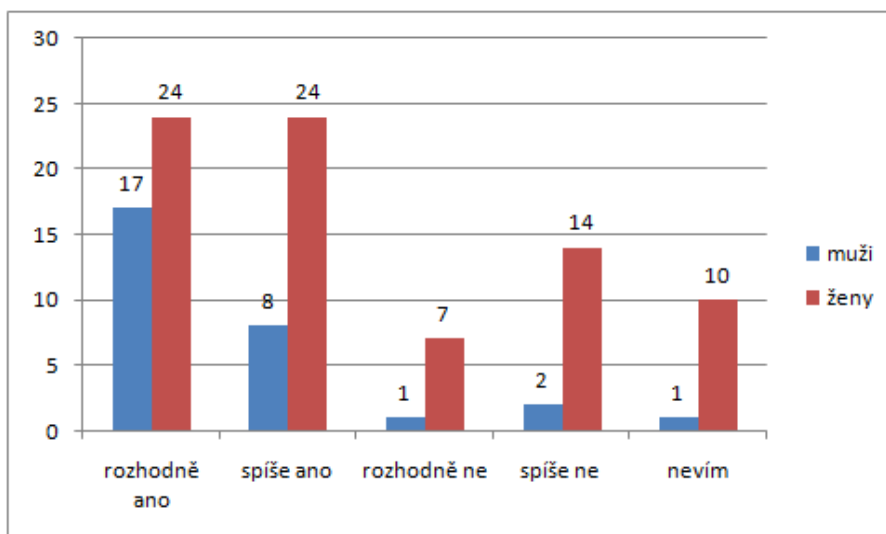
V následujícím grafu č. 13 je vyhodnoceno, jak ženy, které se staly oběťmi, řešily situaci na svém pracovišti. Situaci neřešilo 16 žen (55%), 4 ženy (14%) podaly žádost o rozvázání pracovního poměru, 8 žen (28%) promluvilo nebo diskutovalo nežádoucí chování s agresorem a 1 žena (3%) uvedla, že se obrátila na kolegy.

Řešení situace



Graf č. 13: Řešení situace obětí, vlastní zpracování

Ohroženost zaměstnanců v pomáhajících profesích



Graf č. 14: Ohrožení mobbingem a bossingem, vlastní zpracování

Na grafu č. 14 vidíme zhodnocení názorů, zda zaměstnanci v pomáhajících profesích jsou více ohroženi mobbingem a bossingem. V počtu 17 mužů (17%) odpovědělo, že rozhodně ano, 8 mužů (7%) uvedlo spíše ano, 1 muž (1%) uvedl rozhodně ne, 2 muži (2%) uvedli spíše ne a 1 muž (1%) zvolil možnost odpovědi nevím. Co se týká žen, ty uvádí, že roz-

hodně ano a to 24 žen (22%), 24 žen (22%) zvolilo spíše ano, 7 žen (6%) uvedlo rozhodně ne, 14 žen (13%) uvedlo spíše ne a 10 žen (9%) zvolilo možnost odpovědi nevim.

6.1 Interpretace výsledků

Výzkum, který proběhl formou dotazníkového šetření, měl za úkol zjistit, do jaké míry se vyskytují nežádoucí jevy mobbing a bossing na současném pracovišti zaměstnanců v pomáhajících profesích a to v domovech pro seniory ve Zlínském kraji. Pomocí náhodného výběru jsme vybrali čtyři domovy pro seniory ve Zlínském kraji. Výběrovým vzorkem byli zaměstnanci v pomáhajících profesích v těchto čtyřech domovech pro seniory ve Zlínském kraji. S počtem 108 respondentů, z toho 29 mužů a 79 žen, jsme nadále pracovali a vyhodnocovali jejich dotazníkové odpovědi ve výzkumu. Respondentů dle věkové kategorie bylo nejčastěji těch, kteří se nacházeli ve věkovém rozmezí 20-40 let. Nejpočetnější skupinou respondentů dle pracovního zařazení pak byli pracovníci v sociálních službách.

Pro tento výzkum jsme stanovili následující výzkumné otázky, na které si odpovíme.

1. Jaké jsou znalosti mobbingu a bossingu u zaměstnanců v pomáhajících profesích?

K této výzkumné otázce odpovídá dotazníková položka č. 1 a 2 a graf č. 1 a 2. Z dotazníkových odpovědí vyplynulo, že pojem mobbing zná 29 mužů a 76 žen a o mobbingu neslyšeli a neznají 2 muži a 1 žena. Znalost pojmu bossing uvedlo 27 mužů a 78 žen a naopak neinformovanost o pojmu bossing uvedli 2 muži a 1 žena.

Z těchto odpovědí je tedy patrné, že znalost pojmů mobbing a bossing je na vysoké úrovni jak u žen, tak u mužů, kteří pracují v pomáhajících profesích ve zmíněných čtyřech domovech pro seniory ve Zlínském kraji. Snad i díky této dostatečné informovanosti o pojmech mobbing a bossing, zaměstnanci dokážou na svých pracovištích poznat kdy je určité chování ještě „normální“ a kdy už překračuje meze a dále jsou schopni se na základě subjektivního vnímání situace zařadit do dané skupiny, zda se cítí být obětí, agresem nebo svědkem.

2. Existují osobní zkušenosti s mobbingem a bossingem u zaměstnanců v pomáhajících profesích?

Dotazníková položka č. 3 a 4 odpovídá této výzkumné otázce a dále jsou to grafy č. 3 a 4. Z vyhodnocených odpovědí jsme zjistili, že osobní zkušenost s mobbingem má 18 žen a s bossingem se setkala 34 žen.

Výsledek výzkumu společnosti STEM/MARK říká, že mobbing se neomezuje jen například na ženy. (STEM/MARK, 2014) V našem případě musíme konstatovat, že v tomto výzkumu jsou oběťmi pouze ženy, jelikož všichni muži odpověděli, že nemají s mobbingem a bossingem osobní zkušenosti. Důvodem může být to, že v oblasti sociálních služeb pracuje vysoké procento žen. (cmkos, 2014)

3. Jaké procento respondentů se stalo obětí?

Na tuto výzkumnou otázku odpovídaly v dotazníku položky č. 5, 6, 14 a 16 dále znázorněno na grafech č. 5, 7 a 9. Z odpovědí vyplynulo, že oběťmi se stalo 29 žen (27%), oběťmi mobbingu se stalo 17 žen (16%) a oběťmi bossingu se stalo 12 žen (11%). Respondentky, které se staly oběťmi, jsou nejčastěji zaměstnány na pozici pracovníka v sociálních službách a jejich věková kategorie je nejčastěji v rozmezí 20-40 let a 41-50 let. Za agresora byla nejčastěji uváděna žena-nadřízená a žena-kolegyně.

Dle Kratze (2005, s. 18) vyplývá, že nejčastěji dochází k mobbingu mezi kolegy. Z odpovědí vyplynulo, že početnější skupinou žen, které se staly oběťmi, byly šikanované ze strany ženy nadřízené a až na druhém místě se nachází šikanování žen ze strany žen kolegyň. Dle zpracovaných dotazníkových odpovědí můžeme souhlasit s Kratzem (2005, s. 21,22), který říká, že ženy jsou nejčastěji šikanované ženami a oproti mužům jsou ženy více ohroženy a to především tehdy, pokud zaujímají profesní postavení, které bylo dosud tradičně vyhrazeno mužům. V tomto výzkumu se nevyskytl žádný agresor a otázkou je, zda mezi vrácenými a správně vyplněnými dotazníky agresor skutečně nebyl nebo zda se daný člověk necítil být agresorem, i přesto, že ostatní by ho za agresora označili.

4. Jaké jsou nejčastější formy mobbingu?

Tato výzkumná otázka se vztahuje k dotazníkové položce č. 7 a 8 a dále vyhodnoceno na grafech č. 10 a 11. Jednání, se kterým se zaměstnankyně setkaly na pracovišti jim ubližovalo psychicky, což uvedlo 19 žen a fyzicky uvádí 10 žen. Co se týká forem mobbingu nejčastěji se objevuje kontrola docházky a plnění zadaných úkolů – uvádí 6 žen, poškozování zdraví – uvádí 6 žen a šíření pomluv – uvádí 4 ženy.

Můžeme tedy říct, že ve větší míře se respondentky setkaly s psychickým ubližováním, ale alarmující je i zjištění fyzického ubližování. Zaměstnankyně, které se staly oběťmi se nejčastěji setkaly s formou mobbingu, která je spojena s větší kontrolou docházky a plnění pracovních úkolů než u kolegů, dále respondentky uvádí, že práce, kterou vykonávají, jim poškozují zdraví a třetí nejčastější odpovědí bylo šíření pomluv, které byly směřovány

přímo respondentkám. S výzkumnou studií GfK z roku 2008 můžeme souhlasit jen částečně a to z důvodu, že za nejčastější formy mobbingu na pracovišti považuje zesměšňování, nesmyslné pracovní úkoly, pomluvy nebo ústní a písemné výhrůžky. (recourse, 2011-2014)

5. Jaké jsou nejčastější následky mobbingu a bossingu pro zaměstnance?

Dotazníková položka č. 9 odpovídá této výzkumné otázce a dále je rozpracována na grafu č. 12, ze které vyplývá, že mezi tři nejčastější následky mobbingu a bossingu u žen, které se staly obětmi je nižší sebevědomí, což uvedlo 16 žen, stres uvedlo 5 žen a nekomunikativnost uvedly 4 ženy.

Můžeme se tedy ztotožnit s výsledky studií realizovaných v Evropské unii, které poukazují na to, že stres je druhým nejčastějším problémem souvisejícím s prací, který může být mimo jiné způsoben šikanou a násilím v zaměstnání. (bozpinfo, 2015) Dále můžeme navázat na poznatky, které uveřejnila Hamburská mobbingová linka, kdy z celkového počtu volajících si nejvíce stěžovalo mimo jiné na příznaky stresu až po náhlé částečné nebo úplné nervové zhroucení. (Kratz, 2005, s. 35) Mezi další možné emocionální příznaky mobbingu na pracovišti patří i nízké sebevědomí (psychickeobtezovani, 2013), které se ve výzkumu ukázalo jako nejčastěji volená odpověď.

6. Jak respondenti, kteří se stali obětmi, řešili situaci?

Výzkumná otázka se vztahuje k dotazníkové položce č. 10 a zároveň je znázorněno na grafu č. 13. Na otázku, jak oběti řešily situaci na současném pracovišti, nejvíce byla volena odpověď neřešení situace a doufání ve změnu k lepšímu, takto se vyjádřilo 16 žen, druhou nejčastější odpovědí bylo promluvení si a diskutování nežádoucího chování s agresorem a to u 8 žen a dalším nejčastějším řešením bylo podání žádosti o rozvázání pracovního poměru, což uvedly 4 ženy.

Jsou jedinci, kteří jsou si vědomi zákeřného chování agresora, ale i přesto svou situaci neřeší, třeba z důvodu udržení si pracovního místa nebo chtějí předejít potenciální ztrátě výdělků a s tím spojené další možné problémové situace. I přesto byla autorka nemile překvapena tímto výsledkem, protože tím pádem, sama oběť dává agresorovi možnost nechat šikanování na pracovišti probíhat a dohnat oběť až k ukončení pracovního poměru. O obětech, které diskutovaly s agresorem můžeme říci, že se aktivně podílely a měly snahu řešit a třeba i ukončit nežádoucí chování vůči nim, už v prvopočáteční fázi mobbingu, daly jas-

ně najevo, že vědí, o co agresorovi jde a že budou usilovat o to, aby dále nedocházelo k podobným situacím.

6.2 Doporučení

Za důležité považuje autorka už samotnou výchovu, vést děti od počátku k úctě k lidem, naučit je chovat se k druhým tak, jak by chtěli, aby se chovali druzí k nim. Tím základním proto, aby nevznikalo a neprohlubovalo se šikanování na pracovišti je prevence před těmi-to nežádoucími jevy. Napomáhat tomu může zlepšení firemního klima, zájem nadřízeného o celkové dění v organizaci, nezůstávat lhostejným pokud jsme v pozici svědka, protože příště se to může stát zrovna nám a uvítali bychom potřebnou pomoc a zastání. Měli bychom dbát na vzájemnou komunikaci na pracovišti a nebyť lhostejní k nechápajícím změnám chování konkrétního zaměstnance, jelikož tyto změny může vyvolávat mobbing nebo bossing. Za vhodné považujeme účast zaměstnanců na seminářích s tématem problematiky šikany na pracovišti, jejich hrozby a následnou obranu a pomoc obětem nebo semináře zaměřené na řešení konfliktů a zvládnání pracovního stresu.

Vzhledem k výsledkům výzkumného šetření, kdy velká část respondentů pojmy mobbing a bossing zná, doporučuje autorka se spíše zaměřit na poskytování informací, které by byly určeny obětem šikany na pracovišti, pomoci obětem najít odpověď na otázky, jak mají reagovat, jak se mají bránit, na koho se mohou obrátit a to z toho důvodu, že značná část respondentů (27%) uvedla, že se stala obětmi. Organizace může podporovat a pořádat různé společné akce zaměstnanců, které mohou být i s určitým zaměřením a pozitivním výsledkem může být vzájemná komunikace a poznání zaměstnanců v jiném než pracovním prostředí, které vyústí ve vzájemné pochopení zaměstnanců nebo ke změně názorů na konkrétního zaměstnance.

ZÁVĚR

V bakalářské práci jsme se zabývali šikanou na pracovišti v pomáhajících profesích, mezi něž patří mobbing a bossing. Mobbingem rozumíme šikanování mezi kolegy na pracovišti, které svým dlouhodobým, cílevědomým a opakovaným útočením na jednu nebo více osob dokáže oběť dotlačit až k ukončení pracovního poměru. K mobbingu dochází alespoň jedenkrát týdně a to nejčastěji po dobu šesti měsíců a konkrétní oběť je vystavena psychickému i fyzickému násilí. Bossingem rozumíme šikanování na pracovišti ze strany nadřízeného, kdy obětí se stává podřízený zaměstnanec a nadřízený využívá své pozice a šikanuje razantněji.

V teoretické části jsme charakterizovali sociálně patologické jevy, kterými jsou mobbing a bossing. Vymezili jsme si pojem mobbing, jeho příčiny, formy, cíle, jednotlivé fáze a důsledky. Pozornost jsme věnovali samotným aktérům mobbingu a bossingu, kterými jsou oběť, agresor a svědek. Definovali jsme pojem bossing a pomáhající profese. Zaměřili jsme se na prevenci a právní ochranu před šikanou na pracovišti. Hlavním cílem empirické části bylo zjistit obeznámenost o pojmech mobbing a bossing a zjistit v jaké míře se vyskytují na pracovištích v pomáhajících profesích v domovech pro seniory ve Zlínském kraji. Dílčími cíli bylo zjistit, jaké jsou nejčastější formy a následky mobbingu, kdo se stává nejčastěji obětí a také jak respondenti, kteří se stali obětí, řešili danou situaci. Byly stanoveny výzkumné otázky, které jsme si zodpověděli při analyzování dat a následné diskuzi. Byl zvolen deskriptivní výzkumný problém, za výzkumnou strategii byl zvolen kvantitativní výzkum a pro zjištění dat byla použita dotazníková metoda. Náhodným výběrem jsme vylosovali čtyři domovy pro seniory ve Zlínském kraji a výběrovým souborem byli zaměstnanci v pomáhajících profesích z těchto čtyř domovů pro seniory ve Zlínském kraji.

Téma bylo zvoleno proto, že je autorkou považováno za aktuální a problém dnešních mezilidských vztahů na pracovištích a to zejména v pomáhajících profesích, kde je velmi důležitá mezilidská komunikace. Zaměstnání je chápáno jako smysl života, obživa a vůbec existence člověka, díky němuž jsou uspokojovány potřeby a přání zaměstnance a proto bychom neměli dávat prostor takovému negativnímu chování jako je právě mobbing a bossing. Pro minimalizaci takového chování je na místě opětovně poskytovat informace, dbát na prevenci, aby se u zaměstnanců zvýšilo uspokojení z práce, aby se na pracovištích cítili neohrožováni a měli pocit, že jejich práce má smysl. Zaměstnanci, kteří jsou ve svém za-

městnání spokojení, pracují efektivně a s chutí a to se stává mimo jiné výhodné i pro danou organizaci po ekonomické stránce.

V současné době jsou na zaměstnance kladeny velké nároky, mnohdy musí zastat práci za několik lidí, někteří zaměstnanci chtějí vyniknout, dostat se na lepší pracovní pozici, začínají vzájemně soutěžit, nadřízení se mohou cítit ohroženi a tyto situace nahrávají mobbingu a bossingu. Jestli jsme zasaženi šikanou na pracovišti ať už od kolegů či nadřízených nebo jsme delší dobu vystaveni situacím, kdy se cítíme vyčerpaní a bezradní, reagujme včas, hledejme pomoc a pokud jsme svědky šikanování nebuďme lhostejní.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografie

- [1] BEDNÁŘ, Vojtěch a kolektiv, 2013. *Sociální vztahy v organizaci a jejich management*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4211-3.
- [2] BEŇO, Pavel, 2003. *Můj šéf, můj nepřítel?* Šlapanice: ERA. ISBN 80-86517-34-9.
- [3] GAVORA, Peter, 2010. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. ISBN 80-85931-79-6.
- [4] GÉRINGOVÁ, Jitka, 2011. *Pomáhající profese*. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-394-3.
- [5] HAŠKOVCOVÁ, Helena, 2004. *Manuálek o násilí*. Brno: NCO NZO. ISBN 80-7013-397-X.
- [6] HUBER, Brigitte, 1995. *Psychický teror na pracovišti*. Neografia a.s. ISBN 80-85186-61-6.
- [7] KOUBEK, Josef, 1996. *Personální práce v malých podnicích*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0602-4.
- [8] KRATZ, Hans-Jürgen, 2005. *Mobbing. Jak ho rozpoznat a jak mu čelit*. Praha: Management Press. ISBN 80-7261-127-5.
- [9] McCONNON, Shay a Margaret McCONNON, 2009. *Jak řešit konflikty na pracovišti*. Praha: Grada Publishing a.s. ISBN 978-80-247-3003-5.
- [10] MICHALÍK, Jan et al., 2011. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-859-3.
- [11] ONDREJKOVIČ, Peter, 2009. *Sociálna patológia*. Vyd.3. Bratislava: Veda. ISBN 978-80-224-1074-8.
- [12] PAULÍK, Karel et al., 2005. *Uplatnění věd o člověku v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta. ISBN 80-7042-690-X.
- [13] SVOBODOVÁ, Lenka, 2008. *Nenechte se šikanovat kolegou: mobbing – skrytá hrozba*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2474-4.
- [14] VENGLÁŘOVÁ, Martina, 2011. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3174-2.

Internetové zdroje

- [15] BESTPRACTICES. *Prevence kriminality, šikany, psychického násilí*.
www.bestpractices.cz [online]. © 2014 [cit. 2015-02-17]. Dostupné z:
http://www.bestpractices.cz/wp-content/uploads/2014/01/DR-skripta08_šikana.pdf
- [16] BOZPINFO. *Stres*. www.bozpinfo.cz [online]. © 2015 [cit. 2015-03-18]. Dostupné z:
<http://www.bozpinfo.cz/win/priloha/stres.pdf>
- [17] CMKOS. *Charakteristika projektu Prevence násilí na pracovištích*. www.cmkos.cz
[online] [cit. 2014-10-15]. Dostupné z: http://www.cmkos.cz/data/articles/down_2554.doc
- [18] ESIPA. *Trestní zákoník*. www.esipa.cz [online]. © 2010 [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.esipa.cz/sbirka/sbsr.dll/navig?pos=uvod>
- [19] FIELD, T. *Am I Being Bullied?*. www.bullyonline.org [online]. © 1996-2013 [cit. 2014-11-08]. Dostupné z: http://www.bullyonline.org/workbully/amibeing.htm#am_i_being_bullied
- [20] LEYMANN, H. *The Mobbing encyclopaedia, Bullying, Whistleblowing*.
www.leymann.se [online]. © 2004 [cit. 2014-09-29]. Dostupné z:
<http://www.leymann.se/English/frame.html>, 2003-2004
- [21] MPSV. *Jak „přežít“ šikanu aneb mobbing na pracovišti*. www.mpsv.cz [online].
© 2014 [cit. 2014-10-01]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5162>
- [22] PLANOVA NIRODINY. *Aktuální problémy mlčenlivosti v pomáhajících profesích*.
www.planovanirodiny.cz [online]. © 2009 [cit. 2014-10-02]. Dostupné z:
<http://www.planovanirodiny.cz/rservice.php?akce=tisk&cislocclanku=2009110302>
- [23] PSP. *Listina základních práv a svobod*. www.psp.cz [online]. © 2014 [cit. 2014-11-24]. Dostupné z <http://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>
- [24] PSYCHICKEOBTEZOVANI. *Zdravotní problémy zapříčiněné mobbingem, šikanováním, obtěžováním*. www.psychickeobtezovani.webnode.cz [online]. © 2013 [cit. 2015-03-18]. Dostupné z: <http://psychickeobtezovani.webnode.cz/news/zdravotni-problemy-zapricinene-mobbingem-sikanovanim-obtezovanim/>

- [25] RECURSE. *Mobbing a Bossing – pro zaměstnance*. www.recourse.cz [online] © 2011-2014 [cit. 2014-10-02]. Dostupné z: http://www.recourse.cz/mobbing_a_bossing.htm
- [26] SMOCR. *Personální management a jeho aplikace ve veřejné správě*. www.smocr.cz [online] © 2014 [cit. 2014-10-01]. Dostupné z: <http://www.smocr.cz/data/fileBank/d4649f67-1e83-497e-a70b-8bdcff3213f4.pdf>
- [27] STEM/MARK. *Mobbing*. www.stemmark.cz [online]. © 2014 [cit. 2014-10-15]. Dostupné z: http://www.stemmark.cz/mobbing_2013/
- [28] ZAKONYCR. *Zákoník práce*. www.zakonycr.cz [online]. © 2004-2014 [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.zakonycr.cz/seznamy/262-2006-sb-zakon-zakonik-prace.html#f4435393>
- [29] ZAKONYPROLIDI. *Občanský zákoník*. www.zakonyprolidi.cz [online]. © 2010-2014 [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>
- [30] WHO. *Prevention*. www.who.int [online]. © 2003 [2014-11-25]. Dostupné z: http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh4e.pdf

Ostatní zdroje

- [31] OLEXA, Luděk, 2009. Rozmáhání šikany na pracovišti – mobbing a bossing. *Bezpečnost a hygiena práce*. č. 3. ISSN 0006-00453.
- [32] ZÁBRODSKÁ, Kateřina, 2011. Mobbing ve vysokoškolském prostředí: zkušenosti ze zahraničního výzkumu. *Československá psychologie*. Praha: Institut psychologie, r. 55, č. 4. ISSN 0009062X.
- [33] ČESKO. Zákon č. 198 ze dne 28. května 2009 o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 58, s. 2823, 2826. Dostupný z: <http://www.mvcr.cz/soubor/sb058-09-pdf.aspx>. ISSN 1211-1244.

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1: Znalost pojmu mobbing	41
Graf č. 2: Znalost pojmu bossing	41
Graf č. 3: Osobní zkušenost s mobbingem	42
Graf č. 4: Osobní zkušenost s bossingem	42
Graf č. 5: Ženy jako oběť a svědek mobbingu a bossingu	43
Graf č. 6: Respondentky, které se staly oběťmi a jejich profese	43
Graf č. 7: Věková kategorie obětí	44
Graf č. 8: Věk obětí mobbingu a bossingu	44
Graf č. 9: Postavení agresora vůči oběti	45
Graf č. 10: Nejčastější formy mobbingu	46
Graf č. 11: Psychické a fyzické ublížení	46
Graf č. 12: Jak ovlivnilo negativní chování obětí	47
Graf č. 13: Řešení situace obětí	48
Graf č. 14: Ohrožení mobbingem a bossingem	48

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 – Dotazník

Příloha 2 – Souhrn dat získaných z dotazníků

PŘÍLOHA 1: DOTAZNÍK

Dotazník

Vážená paní, vážený pane!

Jsem studentkou 3. ročníku Sociální pedagogiky na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně a dovoluji si Vás požádat o vyplnění následujícího dotazníku, kterým chci zjistit, do jaké míry se na vašem pracovišti vyskytují nežádoucí jevy a to, mobbing a bossing. Dotazník má celkem 16 položek, na které prosím odpovídejte upřímně. Údaje, které mi poskytnete v dotazníku potřebuji pro svou bakalářskou práci. **Dotazník je anonymní a získaná data nebudou dále zneužita.**

S pozdravem

Sovadinová Kateřina, k.sovadinova@centrum.cz

U každé položky je možno vybrat jen jednu odpověď, pokud není u položky řečeno jinak. Odpověď vyberte zakroužkováním.

Mobbing - šikana na pracovišti mezi kolegy, je typická dlouhodobým, cílevědomým a opakovaným útočením jedné nebo více osob, alespoň jedenkrát týdně a to nejčastěji po dobu šesti měsíců. Dochází k psychickému i fyzickému násilí. Oběť je v konečné fázi dotlačena až k ukončení pracovního poměru.

Bossing – šikana na pracovišti, kdy agresorem je nadřízený a obětí se stává podřízený zaměstnanec. Nadřízený používá stejných strategií jako při mobbingu a díky své pozice a moci bývá šikana razantnější.

1) Pojem mobbing:

- a) znám
- b) neznám

2) Znáte pojem bossing?

- a) ano
- b) ne

3) S mobbingem jsem se na svém současném pracovišti:

- a) nesetkal/a
- b) setkal/a

4) S bossingem jsem se na svém současném pracovišti:

- a) nesetkal/a
- b) setkal/a

Pokud jste se s mobbingem a bossingem nesetkal/a, přejděte prosím na otázku č. 12.

5) V případě, že jste se setkal/a s mobbingem nebo bossingem byl/a jste:

- a) oběť
- b) agresor
- c) svědek

6) Pokud jste se setkal/a s mobbingem nebo bossingem, v jakém postavení byl agresor k oběti?

- a) žena - kolegyně
- b) žena – nadřízená
- c) muž – kolega
- d) muž – nadřízený

V případě, že jste agresor, přejděte prosím na otázku č. 12.

V případě, že jste svědek, přejděte prosím na otázku č. 11.

7) Na současném pracovišti jsem se setkal/a s jednáním, které mi ubližovalo:

- a) psychicky
- b) fyzicky

8) V případě, že jste se stal/a obětí, se kterou formou mobbingu jste se setkal/a nejčastěji?

- a) šíření pomluv, které se týkají mě
- b) moje docházka a splnění mých pracovních úkolů je kontrolováno více než u kolegů
- c) nejsou mi sdělovány všechny důležité a podstatné informace
- d) kolegové si ze mě utahují a někdy si připadám jako “neviditelný/á”
- e) mám urážlivou přezdívku
- f) dostávám písemné výhrůžky

- g) kolegové mi přestávají důvěřovat
- h) vyhrožování fyzickým násilím
- ch) práce, kterou vykonávám mi poškozuje zdraví
- i) tělesné zneužívání
- j) fyzické napadení
- k) jiná (uved'te která)...

9) Pokud jste se stal/a obětí, ovlivnilo vás toto negativní chování? (více odpovědí)

- a) stres
- b) nižší sebevědomí
- c) pesimismus
- d) špatný zdravotní stav
- e) nespavost
- f) nekomunikativnost
- g) jiné (uved'te)...

10) Jak jste řešil/a situaci, když jste se stal/a obětí?

- a) neřešil/a jsem ji a doufal/a ve změnu k lepšímu
- b) podal/a jsem žádost o rozvázání pracovního poměru
- c) promluvil/a jsem si a diskutoval/a nežádoucí chování s agresorem
- d) obrátil/a jsem se na..... (uved'te koho)

11) Pokud jste byl/a svědkem šikany na pracovišti, jaká byla Vaše reakce?

- a) nereagoval/a jsem, nebylo to v mé kompetenci
- b) byl/a jsem pasivní, i přesto, že odmítám šikanu na pracovišti
- c) zastal/a jsem se oběti, i přesto, že jsem riskoval/a pomstu nebo že se stanu také obětí
- d) cítil/a jsem uspokojení, když oběť trpěla

12) Jsou podle vás zaměstnanci v pomáhajících profesích více ohroženi mobbingem a bossingem?

- a) rozhodně ano
- b) spíše ano
- c) rozhodně ne

- d) spíše ne
- e) nevím

13) Jste:

- a) žena
- b) muž

14) Vaše věková kategorie:

- a) 20-40 let
- b) 41-50 let
- c) 51-60 let
- d) 61-75 let

15) Dosažené vzdělání:

- a) základní škola
- b) střední odborné učiliště (ukončeno výučním listem)
- c) střední škola (ukončeno maturitou)
- d) vysoká škola

16) Pracovní zařazení v zaměstnání:

- a) lékař/ka
- b) zdravotní sestra
- c) psycholog
- d) sociální pracovník
- e) speciální pedagog
- f) fyzioterapeut
- g) pracovník v sociálních službách
- h) jiné (uved'te které)...

Děkuji za Váš čas, který jste věnoval/a k vyplnění dotazníku.

PŘÍLOHA 2: Souhrn dat získaných z dotazníků

poř.č.	číslo otázky															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	a	a	a	b	c	b					b	e	a	c	b	d
2	a	a	b	a	a	a	b	e	b	a	b	d	a	a	b	d
3	a	a	a	a								b	a	a	d	g
4	b	b	a	a								e	a	a	b	g
5	a	a	b	a	a	a	a	k	a,g	c	c	d	a	c	c	b
6	a	a	b	a	a	a	a	d	a	d	c	e	a	c	c	g
7	b	a	a	a								c	b	b	c	g
8	a	a	a	b	a	b	a	a	a	a	a	a	a	a	b	h
9	a	a	a	b	a	b	a	b	b	b	c	a	a	c	b	g
10	a	a	a	b	c	b					a	a	a	b	b	g
11	a	a	a	b	c	b					a	a	a	b	b	g
12	a	a	a	b	c	b					a	b	a	c	b	g
13	a	a	a	a								b	a	b	b	g
14	a	a	b	a	c	a					c	d	a	b	b	g
15	a	a	a	a								d	a	b	b	g
16	a	a	a	a								d	a	b	c	b
17	a	a	a	a								d	a	b	c	b
18	a	a	a	a								d	a	a	b	g
19	a	a	a	a								d	a	b	b	g
20	a	a	a	a								d	a	a	d	g
21	a	a	a	a								b	a	a	c	g
22	a	a	a	a								a	a	a	d	g
23	a	a	a	a								d	a	a	d	g
24	b	b	a	a								e	b	a	d	g
25	a	a	a	b	c	b					c	d	a	b	c	d
26	a	a	a	b	c	b					c	a	a	b	c	d
27	a	a	a	a								a	b	a	b	d
28	a	a	a	a								b	a	b	c	d
29	a	a	a	a								b	b	a	c	d
30	a	a	a	a								b	b	a	c	d
31	a	a	a	a								b	a	b	c	b
32	a	a	b	a	a	c	a	e	b	a		b	a	c	b	d
33	a	a	a	b	a	b	a	e	b	a		a	a	c	b	g
34	a	a	a	a								a	a	a	c	b
35	a	a	a	a								a	a	a	c	b
36	a	a	a	a								b	a	a	c	b
37	a	a	a	b	a	b	a	b	c	b		e	a	a	b	f
38	a	b	b	a	a	a	a	c	c	b		e	a	a	b	f
39	a	a	b	a	a	a	a	c	c	b		b	a	b	b	d
40	a	a	a	b	a	b	a	c	b	c		a	a	b	c	b
41	a	a	a	b	c	b					c	e	a	c	b	g
42	a	a	b	a	a	a	a	g	b	c		a	a	c	c	b
43	a	a	a	a								a	b	a	d	b
44	a	a	a	a								a	b	a	b	d
45	a	a	a	b	a	b	a	a	b	c		d	a	a	d	g
46	a	a	b	a	a	a	a	b	b	a		d	a	a	d	g
47	a	a	a	b	c	b					c	b	a	a	d	b
48	a	a	a	a								b	b	c	b	g
49	a	a	a	a								b	b	b	c	g
50	a	a	a	b	c	b					c	d	a	a	d	g
51	a	a	a	b	c	d					c	a	a	a	c	d
52	a	a	a	a								b	b	b	c	g
53	a	a	a	a								d	b	b	c	g
54	a	a	a	b	a	b	a	b	b	a		a	a	b	b	g
55	a	b	b	a	a	a	a	a	b	a		b	a	b	d	b
56	a	a	a	b	a	b	b	h	b	a		c	a	b	c	b
57	a	a	b	a	a	c	b	h	b	a		c	a	c	c	b
58	a	a	a	b	c	d					c	c	a	a	c	d
59	a	a	b	a	a	c	b	ch	f	a		c	a	c	c	b
60	a	a	b	a	a	a	b	ch	f	a		c	a	b	d	b
61	a	a	a	a								d	b	a	b	g
62	a	a	a	b	c	b					c	b	a	a	c	d
63	a	a	a	b	c	b					b	e	a	b	g	g
64	a	a	a	a								a	b	c	b	g
65	a	a	a	a								b	a	c	b	g
66	a	a	a	a								b	a	c	c	g
67	a	a	a	a								b	b	a	b	g
68	a	a	a	a								b	a	b	b	g
69	a	a	a	a								a	b	b	c	d
70	a	a	a	a								a	b	a	d	g
71	a	a	a	a								a	b	b	c	d
72	a	a	a	b	c	d						a	a	c	c	g
73	a	a	a	b	c	b					b	b	a	a	b	d
74	a	a	a	a								a	b	a	c	b
75	a	a	a	a								b	b	a	d	d
76	a	a	a	a								b	a	b	d	b
77	a	a	a	a								a	a	b	d	d
78	a	a	a	b	c	b					b	a	a	a	b	d
79	a	a	a	a								a	a	a	d	g
80	a	a	a	a								a	b	a	d	g

81	a	a	a	a								a	b	c	b	g
82	a	a	a	a								b	a	c	b	d
83	a	a	a	a								b	a	c	c	g
84	a	a	a	a								b	b	b	b	g
85	a	a	a	a								a	b	b	b	g
86	a	a	a	b	c	b				a		e	a	a	b	f
87	a	a	a	a								a	b	b	c	g
88	a	a	a	a								a	b	b	b	g
89	a	a	a	b	c	d					a	b	a	b	c	g
90	a	a	a	a								a	b	a	b	f
91	a	a	a	a								a	a	b	b	f
92	a	a	a	b	c	b				a		c	a	c	b	g
93	a	a	a	a								a	b	b	c	g
94	a	a	a	b	c	b				a		b	a	b	b	g
95	a	a	a	a								a	b	b	c	g
96	a	a	a	b	c	b				a		a	a	a	d	g
97	a	a	a	b	c	b				a		a	a	a	c	f
98	a	b	b	a	a	a	a	a	b	c		a	a	b	c	b
99	a	b	b	a	a	a	a	b	b	c		c	a	a	c	g
100	a	a	a	a								a	b	b	b	d
101	a	b	b	a	a	a	a	b	b	c		a	a	a	b	g
102	a	a	a	b	a	b	a	g	b	c		b	a	a	c	g
103	a	b	b	a	a	a	b	ch	f	a		b	a	b	d	d
104	a	a	a	b	a	d	b	ch	f	a		e	a	b	c	d
105	a	b	b	a	a	a	b	ch	a	a		e	a	a	d	g
106	a	a	a	b	a	b	b	h	a	a		b	a	c	b	d
107	a	a	a	a								a	a	a	d	g
108	a	a	a	b	a	b	b	ch	a	a		a	a	c	b	g