

Šikana na pracovišti – mobbing, bossing

Zbyněk Friml

Bakalářská práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Zbyněk FRIML**
Osobní číslo: **H128011**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Šikana na pracovišti – mobbing, bossing**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno, podle pokynů obsažených v materiálu IMS "Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách" (IMS 2009). Případně podle dalších materiálů, z nichž některé jsou obsaženy v literatuře připojené k tomuto studijnímu textu. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního významu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- nevhodné chování ve školním prostředí a na pracovišti
- nevhodné chování z pozice nadřízeného k podřízenému
- analýza dostupné literatury

Součástí praktické části bude výzkum (kvantitativní) zaměřený na nevhodné chování na pracovišti.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

Beňo, Pavel. Můj šéf, můj nepřítel?. Brno: ERA, 2003.

Čech, Tomáš. Mobbing jako negativní fenomén v prostředí základních škol: škola a zdraví pro 21. století, 2011. Brno: Masarykova univerzita ve spolupráci s MSD, 2011.

Huber, Brigitte. Psychický teror na pracovišti: mobbing. Martin: Neografie, 1995.

Kratz, Hans-Jürgen. Mobbing: jak ho rozpoznat a jak mu čelit. Praha: Management Press, 2005.

Další literatura bude obsažena v Projektu bakalářské práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Alena Plšková

Katedra pedagogiky a psychologie

Datum zadání bakalářské práce:

11. listopadu 2013


Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2014

V Brně dne 11. listopadu 2013


doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.
vedoucí ústavu




doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D.
vedoucí katedry

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 prezenčnímu 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.

V Brně 29.1.2014

Zbyněk Friml
.....
Jméno, příjmení studenta

Jr
.....
Podpis

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, užije-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 vzdělávacího 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 užít 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 je v teoretické části zaměřena na vysvětlení pojmů šikana, mobbing, bossing. Zabývá se vznikem, průběhem a důsledky těchto patologických jevů. Popisuje aktéry mobbingu a bossingu, motivaci k tomuto jednání a navrhuje možnosti řešení. Praktická část se zabývá zjištěním o informovanosti a vlastní zkušenosti respondentů s mobbingem a bossingem.

Klíčová slova: mobbing, bossing, šikana, oběť, agresor

ABSTRACT

The theoretical part of this bachelor thesis is focused on explanation the concepts of bullying, mobbing, bossing. It deals with the occurrence, progression and consequences of these pathologic phenomenon. It describes participants of mobbing and bossing, their motivation for this behavior and suggests possible solutions. The practical part deals with ascertaining an awareness and personal experience of respondents with mobbing and bossing.

Keywords: mobbing, bossing, bullying, victim, aggressor

Chtěl bych poděkovat PhDr. Aleně Plškové za vstřícnou pomoc a užitečné rady při psaní bakalářské práce.

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

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 ŠIKANA	11
1.1 ŠIKANA VE ŠKOLNÍM PROSTŘEDÍ	12
1.2 ŠIKANA NA PRACOVÍŠTI.....	13
1.3 KONFLIKT, JAKO JEDEN ZE ZÁKLADNÍCH ASPEKTŮ MOBBINGU A BOSSINGU	15
2 MOBBING A BOSSING	18
2.1 IDENTIFIKACE MOBBINGU A BOSSINGU	19
2.2 FÁZE MOBBINGU A BOSSINGU	21
2.3 AKTÉŘI MOBBINGU A BOSSINGU	23
3 PRŮBĚH A DŮSLEDKY MOBBINGU A BOSSINGU	27
3.1 OBRANA PROTI MOBBINGU A BOSSINGU	28
3.2 PRÁVNÍ ÚPRAVA PROBLEMATIKY MOBBINGU A BOSSINGU	31
II PRAKTICKÁ ČÁST	33
4 METODY, CÍLE VÝZKUMU A STANOVENÍ HYPOTÉZ	34
4.1 VÝBĚR RESPONDENTŮ A ORGANIZACE VÝZKUMU	35
4.2 VLASTNÍ VÝZKUM	36
4.3 ANALÝZA A PREZENTACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	48
ZÁVĚR	49
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	51
SEZNAM GRAFŮ	54
SEZNAM TABULEK	55
SEZNAM PŘÍLOH	56

ÚVOD

„Jediná věc je nezbytná pro triumf zla, aby dobří lidé nic nedělali.“

Edmund Burke

Šikana dnes už není, jako tomu bylo dříve, jen záležitostí armády, kde „mazáci“ šikanovali nově příchozí vojáky. Stále častěji k ní dochází ve školních a pracovních kolektivech, také v rodinách, a to bez ohledu na věk zúčastněných.

K tématu této práce mě přivedla vlastní zkušenost ze základní školy, kde jsem se s tímto patologickým jevem poprvé setkal. Neměl jsem pocit, že by učitelé byli o prevenci dostatečně informováni, ani že by vychovávali děti k toleranci, snažili se stmelovat kolektiv a dokázali rozeznat příznaky šikany a včas zakročit. Dítě by se mělo ve škole cítit dobře a bezpečně, protože se to odrazí v jeho studijních výsledcích. Zde tráví převážnou část svého času, stejně tak jako dospělý později v práci.

Prostudováním materiálů potřebných k sepsání teoretické části práce jsem se mohl hlouběji seznámit jak s příčinami chování agresorů, tak s možnými následky, které mohou oběť poznamenat na celý život. Přestože agresivita člověka je stará jako lidstvo samo, dá se regulovat edukačními prostředky a tím minimalizovat její projevy. O rozšířenosti tohoto fenoménu i mezi dospělými mě přesvědčilo předchozí zaměstnání, kde si na mobbing a bossing stěžovalo velké množství zaměstnanců.

Cílem mé bakalářské práce je zjistit, zda dochází k násilí na pracovišti ze strany kolegů a nadřízených. K tomu se musíme nejprve obecně seznámit s problematikou mobbingu a bossingu, jaké jsou důvody jejich vzniku, jaký mají průběh a je-li možná účinná prevence.

Práce je rozdělena na dvě části. První teoretická část má tři základní kapitoly. V první kapitole je popsána šikana obecně a její základní rozdělení. Druhá kapitola je zaměřena na mobbing a bossing, a to zejména na vymezení těchto pojmů a jejich základních subjektů. Ve třetí kapitole se zabývám průběhem šikany na pracovišti, jejími důsledky a možným řešením tohoto problému.

Druhá část práce je praktická a je zde popsána realizace a vyhodnocení výzkumu. Zvolili jsme kvantitativní dotazníkové šetření, kde jsou použity převážně uzavřené otázky, s předem definovanou škálou odpovědí. Touto prací bychom chtěli přispět k rozšíření informovanosti a škodlivosti mobbingu a bossingu a o závažnosti důsledků těchto jevů pro jednotlivce i společnost.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ŠIKANA

Principy demokracie jsou závislé na rovnosti všech jejích subjektů.

Šikana se vyskytuje ve všech sférách společnosti a je pro ni typické asymetrické vyvážení sil, kde silnější tohoto postavení zneužívá, a to na úkor slabšího jedince. „*V tomto smyslu je šikanování zákeřná a často smrtelná choroba skupinové demokracie ... jeden z oblíbených omylů kolem šikanování, ... hlásá, že toto zlo je záležitostí pouze určitého období („Vždyť ty naše děti z toho vyrostou.“). To není pravda.*“¹

Kolář uvádí, že agresor nemívá pocit viny ani v přímé konfrontaci s obětí a v případě, že je za své násilné jednání potrestán, cítí jako křivdu. Bezohlednost a neschopnost objektivně posoudit situaci, a to ani po předložení usvědčujících důkazů, je Kolářem nazývána jako „morální slepota“. Agresoři nedokáží rozlišit mezi dobrem a zlem, protože jejich jednání nepodléhá morálnímu soudu, žijí tedy v takzvaném „morálním bezvědomí“.²

Pro nastavení zdravého a správného, popřípadě alespoň akceptovatelného morálního kreditu, má nezastupitelnou roli výchova, a to ať se odehrává v rodině, škole či jiném výchovném zařízení.

Výchova je cílevědomé a záměrné působení na člověka, které má za cíl ho připravit pro jeho společenskou roli i osobní život. Výchova v rodině hraje v tomto socializačním procesu významnou roli, neboť je zpravidla první a základní sociální skupinou, ve které dochází k socializaci dané osoby. Tato pak v rodině získá sociální a emoční stabilitu, bezpečí a dochází zde k uspokojení jejích elementárních potřeb. Dítě přejímá tradice a hodnoty společnosti, ve které se narodilo a zároveň si osvojuje morální a sociální normy, v rámci kterých by mělo být usměřňováno jeho chování.³

Potřeba hranic a limitů je bezpodmínečná k bezpečnému životu a ochraně dítěte. Přesto se výchovné styly různí a někdy se výchova i přes snahu rodičů nevyvine správným směrem.

Podle Lewina dělíme výchovné styly na autokratický (jde o autoritativní styl výchovy, kde převažuje výrazná dominance rodičů s častým používáním příkazů a zákazů a důsledným vyžadováním poslušnosti), liberální (dítě je vychováváno bez hranic, nedokáže rozpoznat meze společností akceptovatelného chování, žije v nejistotě a chaosu) a demokratický

¹ Kolář, M., Nová cesta k léčbě šikany, Praha: Portál, 2011, s. 12

² Kolář, M., Nová cesta k léčbě šikany, Praha: Portál, 2011, s. 113

³ Kraus, B., Jůzl, M., Tannenbergerová, M., Teorie výchovy, Brno: Institut mezioborových studií, 2011, s. 30-32

(mezi odborníky je považován za nejvhodnější, dítě dostává odpovídající prostor pro sebevyjádření a seberealizaci s odpovídajícím množstvím svobody.⁴

1.1 Šikana ve školním prostředí

Šikana je Ministerstvem školství definována jako: „*Šikanování je jakékoliv chování, jehož záměrem je ublížit jedinci, ohrozit nebo zastrašovat jiného žáka, případně skupinu žáků. Je to cílené a obvykle opakované užití násilí jedincem nebo skupinou vůči jedinci či skupině žáků, kteří se neumí nebo z nejrůznějších důvodů nemohou bránit. Zahrnuje jak fyzické útoky v podobě bití, vydírání, loupeží, poškozování věci druhé osobě, tak i útoky slovní v podobě nadávek, pomluv, vyhrožování či ponižování. Může mít i formu sexuálního obtěžování až zneužívání. Šikana se projevuje i v nepřímé podobě jako nápadné přehlížení a ignorování žáka či žáků třídní nebo jinou skupinou spolužáků. Nebezpečnost působení šikany spočívá zvláště v závažnosti, dlouhodobosti a nezřídka v celoživotních následcích na duševním a tělesném zdraví.*“⁵

Se šikanou se může dítě setkat již v předškolních zařízeních, ale k razantnějšímu výskytu dochází se začátkem a v průběhu povinné školní docházky. Proto je dobré dítě o možném nebezpečí informovat a na výskyt těchto negativních jevů ho upozornit například formou pohádky nebo nějaké hry.

Podle Policie ČR je třeba zdůraznit, že strach není na místě a o šikaně otevřeně mluvit. Je dobré dítě seznámit s širším okruhem osob, které pak může v případě potřeby požádat o pomoc. Neustále je třeba upozorňovat na to, že nikdo nemá právo působit násilí druhému. Sociální skupiny a dobré sociální vztahy hrají nezastupitelnou roli, proto je vhodné podporovat kamarádské vztahy mezi dětmi a umožňovat jejich rozvoj.⁶

Šikana má mnoho podob a forem. Obecně jí lze dělit na fyzickou a psychickou. Za fyzickou šikanu lze považovat jakékoliv druhy opakovaného fyzického násilí. Tyto projevy šikany jsou navenek lépe rozpoznatelné a důsledků fyzického napadení si snáze může všimnout i širší okolí. Naproti tomu je psychické týrání často skryté a daleko hůře

⁴ Čáp, J., Mareš, J., Psychologie pro učitele, Praha: Portál, 2007, s. 302-307

⁵ METODICKÝ POKYN MINISTRA ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY Č. J. 28 275/2000 - 22 K PREVENCÍ A ŘEŠENÍ ŠIKANOVÁNÍ MEZI ŽÁKY ŠKOL A ŠKOLSKÝCH ZAŘÍZENÍ [online]. 2000 [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/metodicky-pokyn-k-sikanovani>

⁶ POLICIE ČR. Šikana: Rodiče pozor! Šikana mezi dětmi je skryté nebezpečí! [online]. 2014 [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/preventivni-informace-sikana.aspx>

rozpoznatelné. Může se jednat o slovní urážky, ironické poznámky, zastrašování, manipulativní jednání, nadávky a jiné.⁷

Základní formy školní šikany podle Koláře:

- Šikana podle druhu agrese – nástroje týrání – fyzická, psychická a kyberšikana jako zvláštní druh psychické šikany.
- Šikana podle charakteru školy a věku dítěte – šikana mezi předškoláky, mezi žáky základních škol, gymnázií a také mezi vysokoškoláky.
- Šikana z genderového hlediska – šikana chlapců proti dívkám a naopak, homofobní šikana.
- Šikana závisující na typu vedení školy – tvrdý autoritativní systém nebo demokratické vedení.
- Šikana vzniklá na základě speciálních vzdělávacích potřeb žáků – šikana tělesně a mentálně postižených, nevidomých, neslyšících.⁸

1.2 Šikana na pracovišti

Šikana na pracovišti je v současné době rozšířený patologický jev, který vzniká z řady důvodů:

- Závist – závidět lze cokoliv a komukoliv – rodinné zázemí, přátele, pracovní nápady, vizáž, společenský status, ekonomickou situaci.
- Mít moc nad druhými.
- Zajistit si obdiv druhých.
- Sexuální motivace.
- Nedostatečná právní gramotnost, nízký morální kredit.⁹
- Mobbing – podle Ministerstva práce a sociálních věcí se jedná o dlouhodobé a cílevědomé ubližování, které je prováděno mezi konkrétními osobami na pracovišti. Aby se jednalo o mobbing, musí toto násilí páchané na oběti projevovat znaky

⁷ Kolář, M. *Nová cesta k léčbě šikany*, Praha: Portál, 2011, s. 53-56

⁸ Kolář, M. *Nová cesta k léčbě šikany*, Praha: Portál, 2011, s. 77-79

⁹ Kocábek, P. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Jak „přežít“ šikanu aneb mobbing na pracovišti [online]. 2008 [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5162>

opakovatelnosti a zároveň musí trvat alespoň 6 po sobě jdoucích kalendářních měsíců.¹⁰

- Bossing – pojem bossing zpravidla vyjadřuje šikanu ze strany nadřízeného k níže postaveným pracovníkům. Tento druh často se vyskytujícího násilí, má pro oběť ještě destruktivnější důsledky než je tomu v případě mobbingu. Na rozdíl od mobbingu, se oběť nemůže obrátit na svého nadřízeného s žádostí o pomoc při řešení problému.¹¹ Dovoluje-li to firemní struktura, musí konflikt eskalovat k vyšší instanci managementu.¹²

Kratz uvádí, že bossing je specifická podoba mobbingu, kdy vedoucí pracovník vytváří tlak na svého podřízeného tak, aby dosáhl jeho poslušnosti, přizpůsobení, nebo aby jej vypudil z pracovního místa.¹³

- Defaming – dehonestace ze strany jak jednotlivců, tak i sociálních skupin nebo dokonce médií, jedná se o znevažování, znectění, pomluvy a jiné urážky.¹⁴
- Chairing – Podle Beňa se jedná o „boj o židli“, respektive o moc a to na nejvyšších úrovních firmy nebo podniku.
- Sexual harrasment – Venglářová popisuje sexuální obtěžování jako specifický druh mobbingu. Jedná se o nevyžádané chování se sexuálním podtextem, kdy motivem nebývá sexuální přitažlivost, ale zpravidla demonstrace převahy. Česká společnost je k tomuto jevu značně tolerantní, čemuž napovídá i způsob jakým jsou takové činy prezentovány v médiích. Obvykle dochází k dojmů, že žena přehání, nebo že může být ráda za pozornost, která je jí věnována.¹⁵
- Staffig – jedná se o šikanu nadřízeného podřízenými, jde v podstatě o opak bossingu.

¹⁰ Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, metodický pokyn ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy č. j. 28 275/2000 – 22 k prevenci a řešení šikanování mezi žáky škol a školských zařízení [online]. 2000 [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/metodicky-pokyn-k-sikanovani>

¹¹ Beňa, P., Můj šéf, můj nepřítel, Brno, Era, 2003, s. 11

¹² Zábrodská, K., Mobbing ve vysokoškolském prostředí: Zkušenosti ze zahraničního výzkumu, Praha: Psychologický ústav AV ČR, 2011, s. 334

¹³ Kratz, H-J., Mobbing, jak ho rozpoznat a jak mu čelit, Praha: Management Press, 2005, s. 16

¹⁴ Kohoutek, R. ABZ.cz: slovník cizích slov [online]. 2005-2014 [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/hledat?typ_hledani=prefix&cizi_slovo=defaming

¹⁵ Venglářová, M., a kol., Sestry v nouzi Syndrom vyhoření, mobbing, bossing, Praha: Grada Publishing, a.s., 2011, s. 122-124

- Stalking – „*Za stalking lze považovat opětovné, systematické, dlouhodobé obtěžování nevyžádanými esemeskami, e-maily, skype, různé druhy chatu, telefonáty, nechťnými pozornostmi, případně opakované cílené sledování osoby. Obsah těchto zpráv může být příjemný až veselý, ale též urážející, zastrašující. Útočník u oběti vyvolává pocit strachu.*“¹⁶

1.3 Konflikt, jako jeden ze základních aspektů mobbingu a bossingu

Pro pozitivní atmosféru na pracovišti je nutná stabilita neboli rovnováha. Stabilitou rozumíme i schopnost systému měnit své nastavení v závislosti na okolní změny. Konflikt je faktor, který způsobuje vychýlení z rovnovážného stavu, čímž může být ohrožena existence celého, jinak doposud fungujícího, systému. „... *konflikt představuje faktor, který systém deeqilibrizuje (uvádí do nerovnováhy) nebo destabilizuje (uvádí v labilitu) a tím jej dynamizuje (nutí měnit se). A protože je změna přirozeným průvodcem existence, je obtížné říci, že konflikty jsou jednoznačně pozitivní, nebo jednoznačně negativním jevem.*“¹⁷

Slovo konflikt pochází z latinského *confligere*, *conflictum* a znamená narazit na sebe, srazit se. Pedagogicko psychologický slovník definuje konflikt jako psychický stav, střetnutí dvou nebo více protichůdných, ale přibližně stejně velkých pohnutek, ze kterých každá vyžaduje odlišnou až neslučitelnou reakci. Je součástí procesu rozhodování a to zejména fáze před učiněním rozhodnutí. V důsledku konfliktu dochází k tenzi, která ustupuje po jeho vyřešení. Pokud konflikt působí dlouhodobě a s velkou intenzitou, napětí se kumuluje, dojde k jeho spojení se strachem, což zapříčiňuje vznik neurózy. K neuróze vede zejména obtížně řešitelný konflikt, který se týká významných oblastí života a mezilidských vztahů.¹⁸

Pokud nahlížíme na konflikty z pohledu lidí, lze podle Plamínka definovat tři typy konfliktů.

Jako první uvádí konflikt extrapersonální, jehož přímými aktéry nejsou lidé, ale například konflikty mezi ostatním živými tvory, ale i situace, které s živými organismy nesouvisí a věci se zde dostávají do střetů, například vlivem tlaku.

¹⁶ Papežová, Z., POLICIE ČR [online]. 2012 [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/prevence-stalking.aspx>

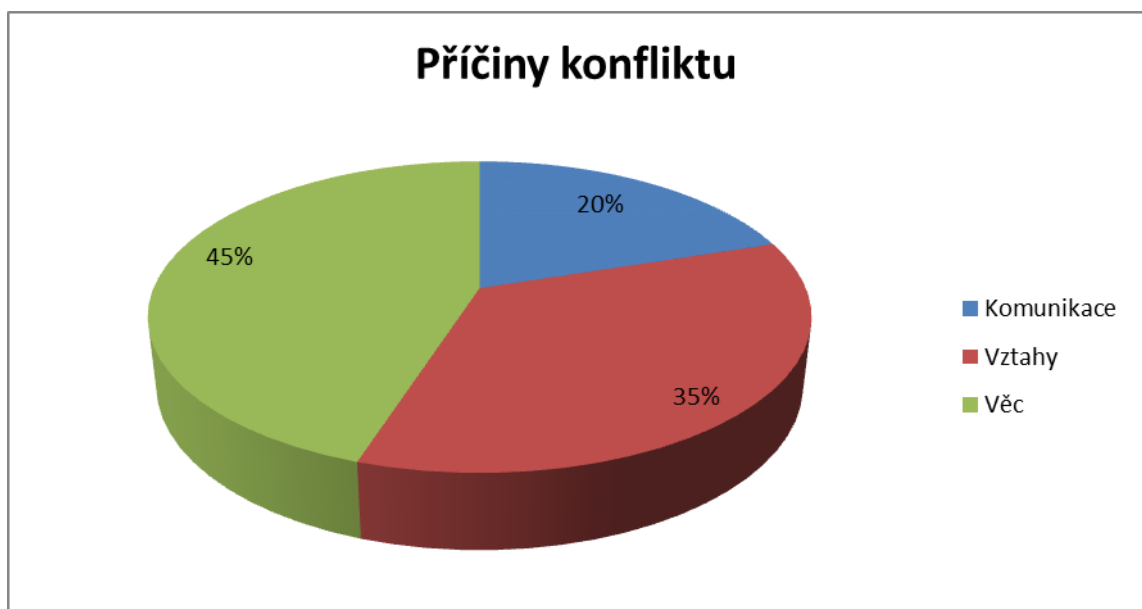
¹⁷ Plamínek, J., Konflikty a vyjednávání. Umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál, Praha: Grada Publishing, a.s., 2012, s. 15

¹⁸ Ďurič, L., Bratská, M. a kol., Pedagogická psychológia, terminologický a výkladový slovník, Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, a. s., 1997, s. 156-157

Druhý konflikt vzniká na úrovni mezilidské interakce. Většina konfliktů, se kterými se setkáváme v běžných situacích, spadá do této podskupiny a Plamínek je nazývá konflikty interpersonální.

Jako třetí typ je uveden konflikt intrapersonální, který působí na psychiku jednotlivce. S jeho důsledky a projevy se rovněž konfrontujeme v každodenním životě. Můžeme sem zařadit konflikty mezi úkoly, kterými jsme byli pověřeni a naším vnitřním přesvědčením, dále sem patří střet rolí, které v životě zastáváme, jako například role otce a manažera, přítele a učitele a další.¹⁹

Graf č. 1 – Příčiny konfliktu



Zdroj: Plamínek, J., Konflikty a vyjednávání. Umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál s. 7

Pro úspěšné řešení konfliktů je bezpodmínečně nutné odhalit příčinu jejich vzniku. Z grafu č. 1 číslo vyplývá, že většina sporů (55%) je provázena komunikační disfunkcí, kdy hlavním problémem není věcné jádro konfliktu. U zbývajících části (45%) se jedná o střed věcných zájmů, které je možné racionálně řešit a to většinou po částečné či úplné depersonifikaci.²⁰

Komunikační zdroj konfliktu vyplývá často z neexaktního transferu komuniké, z přebytku či nedostatku informací. Člověk je mnohdy nucen k rozhodnutí i v situaci, kdy nemá ke

¹⁹ Plamínek, J., Konflikty a vyjednávání. Umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál, Praha: Grada Publishing, a.s., 2012, s. 17

²⁰ Plamínek, J., Konflikty a vyjednávání. Umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál, Praha: Grada Publishing, a.s., 2012, s. 44-46

správnému rozhodnutí dostatek kompetentních informací. Do této situace se nemusí dostat vlastní vinou, ale může do ní být násilně přiveden.

„Nejdůležitější osobou v konfliktech jsme my sami. Konflikt není konfliktem do té doby, než my sami připustíme, aby do něj nějaká situace přerostla. ... nikdo nás nemůže urazit bez našeho svolení, právě tak nás nikdo nemůže přinutit, abychom vstoupili do konfliktu, aniž sami chceme. ... Konflikt není konfliktem, dokud z něj konflikt neučiníme. Konflikty, v nichž se ocitáme – jinými slovy, v nichž jsme se rozhodli octnout –, v mnoha případech odrážejí naše vnitřní rozpory, naše vnitřní problémy, napětí, strachy a obavy, které jsme nevyřešili, a nebo si dokonce neodvážili připustit.“²¹

Čakrt dělí konflikty z hlediska čtyř možných příčin vzniku.

První příčinou vzniku konfliktu je takzvaný konflikt představ, který se týká vnímání, představ a vjemů.

Druhá skupina se od první liší tím, že vjemy a představy jsou propojeny hodnotícím soudem.

Třetí kategorií jsou podle Čakrta postoje, o kterých můžeme tvrdit, že mají citový podtext, zpravidla jde o protiklady typu „dobře – špatně“, „líbí – nelíbí“, které se citelně nedotýkají naší osobnosti.

Čtvrtý zdroj konfliktů se týká zájmu, a tento střet se člověka dotýká mnohem hlouběji, zasahuje motivační síly osobnosti a mívá podobnu JÁ nebo TY, v podstatě kdo z koho.²²

K vyřešení konfliktu je někdy důležité, abychom změnili postoj k chování druhého člověka a začali být vůči němu tolerantnější. Tím, že změníme sami sebe, zredukujeme chování, které je považováno za nepřijatelné. Uvědoměním si, že druzí lidé jsou odlišní a jedineční, můžeme získat nadhled a situace nemusí vyústit konfliktem.²³

²¹ Čakrt, M., Konflikty v řízení a řízení konfliktů, Praha: Management Press, 2000, s. 21

²² Čakrt, M., Konflikty v řízení a řízení konfliktů, Praha: Management Press, 2000, s. 23-25

²³ Gordon, T., Výchova bez poražených, řešení konfliktu mezi rodiči a dětmi, Olomouc: Malvern, 2012, s. 267-271

2 MOBBING A BOSSING

Mobbing lze definovat jako obtěžování (bez sexuálního podtextu) spolupracovníka skupinou zaměstnanců nebo jednotlivými členy organizace, je prováděn tak, aby zajistil odstranění oběti z organizace.²⁴

*„... kultura, ve které se daří mobbingu a bossingu, má tendenci ničit sebe sama. Nejenom těm, kteří byli lhostejní a pasivně přihlíželi, když byl obětí některý z jejich kolegů, ale i samotným mobberům a bosserům hrozí, že se i oni v jistou chvíli mohou stát označenými viníky. Že se stanou neoblíbenými nebo nadbytečnými či nepohodlnými a dopadnou stejně, jako jejich oběti, které zmasakrovali oni sami.”*²⁵

Výsledkem mobbingu může být ponižování, devalvace, diskreditace, degradace, ztráta profesionální pověsti a obvykle i ztráta zaměstnání. V důsledku toho oběť často trpí průvodními problémy, jako jsou finanční nedostatečnost, ztráta sebevědomí z čehož vyplývají zdravotní a psychosociální důsledky. To dokazuje, že mobbing je pro oběť většinou vleklý traumatizující zážitek. Post-traumatická stresová porucha, deprese a generalizované úzkostné stavy jsou jedním z nejčastějších zdravotních problémů mobbovaných lidí.²⁶

Psychologický teror či mobbing v pracovním životě zahrnuje nepřátelskou a neetickou komunikaci, která je zaměřena systematickým způsobem na jedince (nebo více fyzických osob), který je v důsledku mobbingu tlačěn do bezmocné a bezbranné pozice. Tyto akce se vyskytují ve velmi častých intervalech (statistická definice: přinejmenším jednou týdně) a po dlouhou dobu (statistická definice: trvání nejméně šest měsíců). Vzhledem k vysoké frekvenci a dlouhému trvání nepřátelského chování a špatného zacházení má oběť značné psychické a psychosomatické problémy. Definice se tedy nesoustředí příliš na samotné činnosti, ale spíše na těžkou psychickou zátěž oběti.²⁷

Podle Svobodové neexistuje obecná definice, která by byla mezinárodně uznávána. Přestože v současné době dochází k častému výskytu mobbingu, se vzrůstající tendencí, není tento jev důsledkem současnosti. *„Mobbing je nebezpečným jevem, který existuje*

²⁴ Sperry, L., Duffy, M., Workplace Mobbing: Family Dynamics and Therapeutic Considerations, Florida, Taylor & Francis Group, s. 433

²⁵ Beňo, P., Můj šéf, můj nepřítel, Brno, Era, 2003, s. 78

²⁶ Sperry, L., Duffy, M., Workplace Mobbing: Family Dynamics and Therapeutic Considerations, Florida, Taylor & Francis Group, s. 433-434

²⁷ Leymann, H., The Mobbing Encyclopaedia [online]. 1996 [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: <http://www.leymann.se/English/12100E.HTM>

stejně dlouho jako práce samotná. Bohužel atmosféra ostrých loktů, konkurence, nezaměstnanost či závislost na práci agresivitu na pracovišti jenom zvyšují. Mobbing byl poprvé pozorován ve zvířecí říši a teprve potom byl aplikován na pracovní vztahy.“²⁸

„V roce 1921 norský zoolog Thorleif Schjelderup-Ebbe analyzoval ve své disertační práci chování hejna kura domácího a dospěl k závěru, že v hejnu panuje přísná hierarchie. Jeden pták (kur alfa) napadá a klove ostatní z hejna, kterým je nadřazen. Druhý pták (kur beta) je napadán pouze kurem alfa, jinak má privilegia jako kur alfa. Tak to jde postupně až ke kurovi omega, který nemá žádné výsady a je bez možnosti obrany napadán všemi v hejnu.“²⁹

2.1 Identifikace mobbingu a bossingu

„Jeden nebo více kolegů si z vás začínají pravidelně utahovat. Ostatní se zasmějí a vy se pozvolna stáváte terčem různých kanadských žertíků, škodolibostí... Tak přesně to je ta chvíle, kterou nesmíte propást. To je i ta chvíle, kdy se musíte ozvat a nenechat si nic takového líbit. Nebojte se „ztropit scénu“ – čím hlučnější a hysteričtější, tím lepší. Křičte, bouchejte do stolu nebo práskněte dveřmi. Stěžujte si vedoucímu, či dokonce tomu nejvyššímu. Sice budete mít pověst hysterky či hysterika, ale obětí mobbingu se pravděpodobně stane někdo jiný.“³⁰

V roce 1970, profesor Leymann, švédský psycholog a lékař, začal studovat mobbing na pracovišti. Vědec převzal výraz mobbing od známého rakouského etologa, nositele Nobelovy ceny Konrada Zachariase Lorenza. Lorenz, studoval agresivitu mezi zvířaty, jako je bojový instinkt namířený nejen proti zástupcům jiných druhů, ale také proti příslušníkům téhož druhu.

K odhalení klíčových pojmů, Lorenz předložil řadu podrobných příkladů, které umožňují nalézt určité analogie mezi formami agresivního chování zvířat a lidské agrese. Popsal počet instancí mobbingu, kdy skupina menších zvířat napadla větší zvíře a to bylo nuceno odstoupit. Tento termín byl později použit švédským lékařem Heinemannem k popisu destruktivního chování dětí ve škole, kde skupina žáků viktimizuje vybraného jedince.

²⁸ Svobodová, L., Mobbing – nebezpečný fenomén naší doby, Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, s. 6

²⁹ Kratz, H. J., Mobbing, jak ho rozpoznat a jak mu čelit, Praha, Management Press, 2005, s. 65

³⁰ Beňo, P., Můj šéf, můj nepřítel, Brno, Era, 2003, s. 82

Profesor Leymann, který zahájil svůj výzkum o mobbingu v roce 1982, objevil velmi podobné chování dospělých v pracovním prostředí. Třebaže je toto fenomén prastarý a lze jej nalézt v každé kultuře, Leymann nezačal jenom systematicky výzkum tohoto jevu, ale také navrhl a rozvinul efektivní léčebný program a diagnostický dotazník pro oběti mobbingu.³¹

Opakovaně se objevující struktury chování rozdělujeme s pedagogického hlediska do pěti kategorií:

1. Útoky na možnost se vyjádřit, popřípadě se někomu svěřit.
2. Útoky na mezilidské vztahy.
3. Útoky s dopadem na pověst, úctu a vážnost.
4. Útoky na kvalitu pracovní a životní situace.
5. Útoky na zdraví.³²

Beňo uvádí za nejčastější příčiny mobbingu deset hlavních spouštěčů:

1. Nedostatečná úroveň kvalifikace na post vedoucího.
2. Neschopnost řešit konflikty.
3. Neustálý tlak na růst výkonů v poměru ke snižování nákladů.
4. Kultura podniku s nízkou úrovní etiky.
5. Špatná struktura uvnitř podniku.
6. Obavy z nezaměstnanosti.
7. Nezdravá soutěživost a nadměrná konkurence.
8. Zásadní rozdíly v míře tolerance.
9. Destruktivní manipulace s omyly či chybami.
10. Struktura osobnosti mobbéra, ale také oběti.³³

³¹ Petrylaitė, D., International legal standarts of regulation of mobbing at work, Vilnius: International Business School at Vilnius University, 2011, s. 172

³² Beňo, P., Můj šéf, můj nepřítel, Brno, Era, 2003, s. 152-154

³³ Beňo, P., Můj šéf, můj nepřítel, Brno, Era, 2003, s. 59

2.2 Fáze mobbingu a bossingu

Podle většiny autorů zabývajících se problematikou mobbingu patří konflikt mezi jeho základní spouštěče. Každý mezilidský konflikt má nějakou příčinu a to bez ohledu na to, kdy a jak byl zažehnut. Čakrt rozlišuje osm nejčastějších příčin osobních konfliktů:

1. Nedorozumění – dochází k němu, pokud záměr nebo jednání jedné strany jsou stranou druhou pochopeny jinak, než byl původní záměr.
2. Lhaní – neupřímnost vždy směřuje ke konfliktu, nemusí se jednat vždy o zásadní lež, k vyvolání konfliktu často stačí i zamlčení nějaké podřadné skutečnosti.
3. Nedbalost – většina konfliktů vyplývá ze zanedbání nějaké věci, která byla vyžadována druhou participační stranou. Zanedbání či neprovedení určitého výkonu, může být v n-efektu stejné jako jeho chybná realizace.
4. Záměr – záleží pouze na daném jedinci, zda úsilí, které musí vyvinout, vyvine s cílem porozumět nebo se záměrem druhému ublížit či ho jinak poškodit.
5. Bezvýhradná investice do vlastního přesvědčení – střed ideologií je zdrojem konfliktu, který přeroste ve velký boj. Stává se, že lidé spojí svou existenci s politickým přesvědčením, nějakým morálním postojem či filosofií. Dojde-li pak ke střetu lidí ztělesňujících naprosto odlišné světy, dochází ke konfliktu velice snadno.
6. Nejasné hranice osobního prostoru – tak jako proxemika vymezuje soukromý fyzický prostor, a to v závislosti na určité kultuře, tak i psychický prostor má různé hranice. Jeho vymezení je individuální, což vede k nedorozumění a následně ke konfliktu. „*My sami jsme odpovědní za to, že naše okolí, ..., ví, jak s námi „zacházet“. Je to náš úkol dát toto najevo a jenom velmi romantičtí... milenci z knížek si dokáží číst myšlenky.... Jenom málo lidí... ví, co chtějí, jaká jsou jejich skutečná přání, tužby, záměry a kde jsou jejich meze. A ještě méně je těch, kteří je dokáží srozumitelně sdělit ostatním. Jasně určené meze a hranice jsou vyjádřením úcty především k sobě samým, a teprve od ní se může vyvíjet respekt ostatních.*“³⁴
7. Strach – téměř každý, kdo se dostane do konfliktu, se cítí nějakým způsobem ohrožen. Strach může stát v podstatě za příčinami vzniku konfliktu uvedenými ve všech předešlých bodech.

³⁴ Čakrt, M., Konflikty v řízení a řízení konfliktů, Praha: Management Press, 2000, s. 43

8. Postranní úmysly – vyskytují se ve dvou formách (vědomé a nevědomé), škodlivost obou je však stejná. Postranním úmyslem je míněn zájem jedné strany na něčem, co nemá být před druhou stranou odhaleno či přiznáno.³⁵

Svobodová rozpracovává průběh mobbingu do čtyř fází.

Spouštěčem je vždy konflikt, kterým je většinou nepodstatná, až banální záležitost. Pokud tato není adekvátně řešena, přechází do druhé fáze, kde přerůstá v psychický teror.

Postižený se stává cílem opakovaných a často systematických ataků. Těmito výpady, které v zahajovací fázi nebývají příliš časté a intenzivní, si mobber mapuje míru obranyschopnosti své oběti. V této fázi je již spouštěcí příčina irelevantní a nepodstatná. Cíl agresora je již plně viktimizován. Snižuje se jeho sebedůvěra, klesá pracovní nasazení, nastupují příznaky úzkosti a objevují se projevy prvních psychosomatických chorob. Pro nezaujatého svědka se mobbování jeví jako nevinné žerty a běžná nedorozumění. Oběť se dostává do stále většího tlaku, čímž se zvyšuje její chybovost a nespolehlivost, což ústí v ještě větší izolaci. Mobbérovi je nyní dáváno za pravdu, protože jeho předchozí kritiky se v této fázi mění na skutečnost.

Ve třetí fázi dochází k eskalaci útoků, mobbér se uchyluje k ještě tvrdším praktikám a jeho výpady jsou častější. Často se k němu přidávají další spolupracovníci, tato situace může vést až k úplnému vyloučení oběti z kolektivu. Protože oběť již nezvládá plnit své povinnosti, je stigmatizována jako neefektivní pracovník a dostává se pod drobnohled nadřízeného, ze kterého se může stát spolupachatel mobbingu, dokonce i bosser.

V závěrečné fázi bývá oběť přeložena na jinou pracovní pozici, často s podřadnější náplní práce a není výjimkou, že oběť ukončuje daný pracovní poměr.³⁶

Dle Leymanna je proces mobbingu vždy totožný. Díky tomu ho můžeme rozdělit do čtyř fází:

1. Konflikt – je vždy na počátku a může vyústit v pozitivní výsledek a změny k lepšímu. Pokud však nedojde k jeho urovnání a k adekvátnímu vyřešení, zpravidla nastupuje druhá fáze.

³⁵ Čákr, M., *Konflikty v řízení a řízení konfliktů*, Praha: Management Press, 2000, s. 40-44

³⁶ Svobodová, L., *Mobbing – nebezpečný fenomén naší doby*, Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2007, s. 11-12

2. Nástup psychického teroru – v této fázi jsou již útoky častější a cílené na konkrétní osobu. Oběť strádá jak po psychické, tak velice často i po fyzické stránce. Může trpět bolestmi hlavy, poruchami spánku nebo poruchami příjmu potravy a mnoha dalšími psychosomatickými příznaky.
3. Případ se stává oficiálním – o útocích již existuje mezi spolupracovníky povědomí. Oběť má v této fázi snížený pracovní výkon, a neřídka kdy přestává plnit své povinnosti, které dříve zvládala, čímž se dostává do konfliktu s nadřízeným.
4. Vyloučení – oběť se dostává do slepé uličky. Vedení je přesvědčeno o její nekompetentnosti a neschopnosti a provádí v dané věci nezbytné kroky a opatření, jimiž mohou být různé finanční postihy, přeložení na méně kvalifikovanou práci až po dání výpovědi.³⁷

2.3 Aktéři mobbingu a bossingu

Podle Balkové bývají do mobbingu zainteresováni z pravidla čtyři aktéři:

1. Mobber:

Jednotlivec nebo skupina, kteří jsou příčinou psychického teroru. Vágnerová rozlišuje tři typy agresorů.

První typ popisuje jako impulzivního primitiva s kázeňskými problémy a nedostatkem respektu k autoritám, který může i často páchat trestnou činnost. Jeho útoky bývají tvrdé a nelítostné, jeho chování je cílené a zstrašuje jím ostatní. Jeho agresivita a brutalita pramení často z rodinné výchovy.

Druhý typ agresora je kultivovaný, sociálně zdatný, na venek slušný a šlechetný. K násilným projevům se neuchyluje sám, ale používá k němu třetí osoby, které mu nedokáží oponovat a vidí v agresorovi autoritu. Projevy násilí jsou pak rafinované, skryté a těžko dokazatelné. Útočník byl vychován v rodině, kde byl uplatněn vojenský dril bez lásky, autoritativní výchova.

Třetím typem je agresor, který bývá oblíbený pro svůj optimismus, výmluvnost, zábavnost. Má značný vliv a sebedůvěru, potřebuje být středem pozornosti. Útoky provozuje pro pobavení svoje, ale i svého okolí. Snaží se o zvýraznění takzvané „humorné“ stránky

³⁷ Beňo, P., Můj šéf, můj nepřítel, Brno, Era, 2003, s. 45-47

šikany. Z prostředí rodinné výchovy, nebyla u tohoto typu agresora, zaznamenána výrazná specifika. V obecné rovině je možné vidět absenci mravních hodnot.³⁸

2. Oběť teroru

Obětí mobbingu se může stát každý, nezáleží na genderové, rasové příslušnosti ani na dosaženém vzdělání nebo inteligenci. Svobodová Označuje za mýtus často prezentovaný názor, že obětí se stává člověk nějakým způsobem handicapovaný či slabý. Mobbing a bossing má s osobností oběti jen malou souvislost.

Naukou o oběti, tedy základními otázkami, které se jí týkají, dále pak průběhu postavení oběti v historickém vývoji, její typologií, možnosti pomoci oběti, způsoby jak se oběť s újmou vyrovnává, řešící také prevenci a nápravu stavu, se zabývá věda zvaná viktimologie.

„Viktimologie se zabývá:

obětí, jejími osobnostními rysy, biologickými a sociálními aspekty,

zkoumání vztahů mezi obětí a pachatelem,

obětí a jejím postavením v průběhu trestného činu,

obětí a jejím postavením v průběhu odhalování, vyšetřování a soudního projednávání věci,

pomocí obětem trestného činu a způsoby odškodňování a další nápravy, včetně rehabilitace.“³⁹

V rámci této vědy se řeší problémy, které souvisí s právem, sociologií, kriminologií a psychologií, což vyplývá z širokého spektra, do kterého zasahuje problematika oběti.

Přestože mnozí autoři, jak již bylo výše uvedeno, uvádí, že vlastnosti oběti nelze generalizovat, viktimologie vyčleňuje rizikové skupiny z hlediska oběti a řadí mezi ně: ženy, děti, tělesně postižené, osoby trpící přechodnými či trvalými psychickými poruchami, osoby dlouhodobě přetrvávajícími v kolektivních zařízeních, senioři, příslušníci minoritních skupin či rozdílného etnika a také pracovníci záchranných týmů a humanitárních organizací.⁴⁰

³⁸ Vágnerová, K. a kol., Minimalizace šikany. Praktické rady pro rodiče, Praha: Portál, s. r. o., 2011, s. 84-86

³⁹ Vykopalová, H., Krize a psychosociální pomoc, Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007, s. 67

⁴⁰ Vykopalová, H., Krize a psychosociální pomoc, Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007, s. 72

„Viktimizace je vždy pro člověka stresovou událostí, která je vždy nenadálá, neočekávaná, není možné se na ni předem připravit, lze ji obtížně rozumově pochopit a je téměř nemožné se jí vlastním úsilím vyhnout. Oběť se ocitá v krizi, kterou prožívá jako ztrátu vlastní autonomie, rovnováhy, jako ztrátu pocitu důvěry ve vlastní osobu a své okolí a ztrátu pocitu vlastní sounáležitosti.“⁴¹

V užším pojetí lze za oběť považovat člověka, jež nějakým poškozením či trestným činem utrpěl újmu na svých právech, zdraví cti nebo majetku. Obětí však může být i taková osoba, která přestože byla poškozena, se k tomuto staví lhostejně a poškození nepocítuje jako újmu nebo neutrálně a to proto, že si své újmy není vědoma. V takovém případě není kritériem subjektivní vyjádření oběti, ale stav společenské škodlivosti.⁴²

3. Pozorovatelé

Pozorovatelem je každý, kdo agresivnímu chování mobbéra pouze přihlíží, ale nijak nezasahuje, čímž takové jednání vlastně podporuje.

4. Nadřízený, manažer

Vedoucí pracovník, který by se měl zajímat o problémy svých podřízených, aby zamezil (zarazil) vzniku nežádoucích patologických jevů, jakým je například mobbing, je to osoba od které se očekává řešení nastalé situace. Každý zodpovědný nadřízený má zájem o dění a klima ve firmě.⁴³

Agresivní chování bývá podle Sitkiewicz generováno ze skupin se silnými antisociálními postoji.⁴⁴

Huberová rozděluje pachatele mobbingu na:

- strůjce mobbingu
- náhodné pachatele
- spoluúčastníky⁴⁵

Aktéry mobbingu vedou k jejich jednání podle Svobodové následující motivy:

⁴¹ Vykopalová, H., Krize a psychosociální pomoc, Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007, s. 73

⁴² Vykopalová, H., Krize a psychosociální pomoc, Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007, s. 66-67

⁴³ Balková, H., Sirotová, M., Mobbing a jeho projevy u sester. Sestra. 2013, č. 6. Dostupné z: <http://www.mf.cz/produkty/sestra/>

⁴⁴ Sitkiewicz, K. B., Mobbing ve škole – příčiny a protiakce, Brno, IMS Brno, 2009, s. 55

⁴⁵ Huberová, B., Psychický teror na pracovišti – Mobbing, Martin: Neografie, 1995, s. 46

Motiv závidění a nenávidění - jeden z nejvíce frekventovaných důvodů mobbingu, kdy oběť bývá aktivní, temperamentní a úspěšný pracovník, jehož kvality si mobbér snaží přivlastnit; Mobbovaný bývá kritizován za každou chybu.

Motiv ubližovat – mobbér útočí na sebedůvěru oběti z důvodu zvýšení vlastního sebevědomí, ponižuje druhé, aby zvýšil svoji hodnotu; z utrpení druhých má sám potěšení, nedokáže respektovat jiné lidi.

Motiv moci – mobbér potřebuje cítit převahu, která je pro něj hnacím motorem, má enormní potřebu uznání, své okolí se snaží mít maximálně pod kontrolou, a to i přes to, že nezastává vedoucí funkci.

Motiv konkurence – agresor se při příchodu nového kolegy cítí v ohrožení, těžce nese jakékoliv srovnání a volí mobbing jako instrument k odstranění konkurence, i když jsou tyto obavy irelevantní.

Motiv nespokojenosti – je typickým motivem všech mobberů, kdy se všechny nedostatky a chyby snaží přenést na druhé, čímž kompenzují vlastní komplex méněcennosti, je to typický projev nezralé osobnosti.

Motiv stresu a napětí – slouží jako ventil a odreagování se od vlastních obtíží, či zátěže, způsobené frustrací z pracovního nebo soukromého života.

Motiv nudy – vede k němu stereotyp, či nevhodná organizace práce, také práce monotónní nebo její nedostatek.

Motiv nestát se obětí – bývá často nevědomý, může pramenit z předešlé osobní zkušenosti s rolí oběti; útoky jsou motivovány strachem.

Motiv být litován – mobber se snaží vyvolat soucit, chce být středem pozornosti a požívat výhody s tím spojené.

Zástupný motiv – agresor si vybere oběť jako snadnější cíl, náhradu a útočí přes ni na silnějšího protivníka, kterému se sám nedokáže postavit.⁴⁶

⁴⁶ Svobodová, L., Mobbing – nebezpečný fenomén naší doby, Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2007, s. 12-14

3 PRŮBĚH A DŮSLEDKY MOBBINGU A BOSSINGU

Stane-li se někdo terčem agrese a lze předpokládat, že bude trpět mobbingem po delší časový interval, nelze před takovým jednáním utíkat a schovávat se, ale je potřeba se mu otevřeně postavit.

Dlouhodobé trápení se nepříznivou situací může vést až k depresím. Oběť aniž by si to uvědomovala, reaguje nedůvěřivě, je odmítavá a nepřátelská. Ztrácí tak přízeň lidí, kteří jí byli dříve nakloněni.⁴⁷

Na obětech, které byly mobbingu vystaveny po delší časový interval, lze pozorovat známky stresu. Podle Vykopalové sledujeme stress v několika oblastech:

1. Stres ve fyziologické oblasti rozdělujeme na projevy krátkodobé (bušení srdce, pocení dlaní, hrbení ramen, střevní potíže, vyprahlost v hrdle) a dlouhodobé (únava, vyčerpanost, exantém, zvýšený krevní tlak, nechutenství,...).
2. Stres v emocionální oblasti dělíme na projevy akutní (neschopnost se soustředit, zapomětlivost, výkyvy nálad, zvyšování hlasu, nervozita...) a chronické symptomy (maladaptace, frustrace a pocit méněcennosti, neschopnost projevit emoce...).
3. Stres v oblasti behaviorální způsobuje nerozhodnost, zvýšenou absenci, zhoršený pracovní výkon, vyhýbání se povinností, agitovanost atd.

Trvalejší vystavení člověka následkům stresových situací vede i k symptomům somatickým, které se projevují na zdravotním stavu. Dle Vykopalové je prokázáno, že dlouhodobé působení stresu zapříčiňuje tato onemocnění: ischemická choroba srdce, vředová onemocnění, hypertenze, alergie, svalovou a dýchací nedostatečnost atd.⁴⁸

„Existuje hodně případů, kdy se oběti pokusili o sebevraždu, a znám případy, kdy se jim to podařilo. Rovněž existují případy, kdy oběti zavraždili své učitele. Ve světě jsou často označováni jako „šilení střelci“. Podle psychologického profilu vydaného Národním střediskem pro školní bezpečnost v Coloradu (1999) a americkými federálními úřady... byli tito hromadní vrahové zpravidla obětí školní šikany. Student, který zabil učitele na svitavském učilišti, byl dříve šikanován. Údajně se mstil za ponižování.“⁴⁹

⁴⁷ Kratz, H. J., Mobbing, jak ho rozpoznat a jak mu čelit, Praha: Management Press, 2005, s. 86-87

⁴⁸ Vykopalová, H. *Krize a psychosociální pomoc*, Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007, s. 10-11

⁴⁹ Kolář, M. *Nová cesta k léčbě šikany*, Praha: Portál, 2011, s. 33

Jedním ze společných znaků obětí mobbingu na pracovišti je sociální izolace jedince a jeho odstranění z běžné komunikace, která probíhá v rámci organizace. Tím se zvyšuje pocit z osamění a vyloučení.

„Oběť se k některým událostem a záležitostem neustále vrací a rozebírá je do nejmenších detailů. Nejsou-li přátelé či rodina připraveni dostatečně citlivě reagovat a dají nějakým způsobem najevo svoji nelibost, mývá oběť pocit nepochopení, či dokonce odmítnutí. Ztrácí pocit bezpečí a zázemí. Uzavírá se ještě více do sebe a hrozí nebezpečí, že v mnoha ohledech přestane být objektivní a soudná. Mobbeři si tak mohou mnout ruce, dosáhli svého. Vyloučení, či dokonce likvidace oběti je téměř stoprocentní.⁵⁰

Oběť je jasně označena jako "jiná" a stává se vyhnancem ze skupiny, což výrazně oslabí vrstevnické a kolegiální vztahy, které můžou dokonce až úplně zaniknout. Ostatní pracovníci jsou vždy svědky účinku mobbingu na oběť. V byrokratické organizaci, je však pravděpodobné, že zareagují zvýšením jejich sociální vzdálenosti od oběti. Spolupracovníci, kteří jsou svědky, se ve své výpovědi v případném řízení, často postaví na stranu mobbéra, aby nevyčnívali z davu. Zdravý rozum přitom říká, že kolegové a spolupracovníci, by se v případě eskalace konfliktu, měli postavit za oběť, která je terčem tohoto násilí a nespravedlnosti.⁵¹

Oběti bossingu velice často nezaznamenají začátek procesu vyčlenění a nedokáží si vysvětlit, proč s nimi nadřízení jednají tak nepřátelsky. Somatické problémy, které jsou důsledkem trvalého stresu, bývají často opomíjeny a jejich souvislost s konflikty na pracovišti nebývá zpočátku patrná. Podle Hagemanna nemá postižený šanci sám ukončit uspokojivě proces, je-li překročen rámec původního konfliktu.

3.1 Obrana proti mobbingu a bossingu

V boji proti mobbingu, stejně tak jako proti šikaně je účinné vzdělání všech, kteří se s problémem setkávají. „...šikanování je paradoxní a selským rozumem neuchopitelný fenomén. Kdo není na jeho řešení odborně připravený, nemá šanci uspět. ... Jde totiž o to, že řešením není hledání jednoho viníka, jak se děje v případech, kdy dojde k provalení

⁵⁰ Beňo, P. *Můj šéf, můj nepřítel*, Brno, Era, 2003, s. 83

⁵¹ Sperry, L., Duffy, M., *Workplace Mobbing: Family Dynamics and Therapeutic Consideration*, Florida: Taylor & Francis Group, 2009, s. 435

*brutální a kriminální šikany. Účinný boj proti šikanování předpokládá celkově promyšlený postup ...*⁵²

Při aktivní obraně je třeba dodržovat dle Pavla Beňa pět základních pravidel:

Prvním pravidlem je, že rozhodnutí, zda zůstaneme nebo odejdeme, je vždy osobní volba každého jedince. Zůstat znamená buď smířit se se situací, anebo se postavit na odpor.

Druhým pravidlem je převzetí iniciativy, kdy je důležité nenechat si nic líbit. Toto pravidlo je účinné pouze v případě mobbingu, nikoli bossingu a to jen v počáteční fázi.

Třetí pravidlo nabádá k nalezení spojence, který vám bude oporou a může později pomoci jako svědek.

Pravidlo číslo čtyři je stanovit si cíl, kterého chceme dosáhnout a k němu zvolit adekvátní postup.

Pátým pravidlem je v podstatě příprava na prohru. Beňo uvádí, že mobbingu a bossingu se podaří ubránit pouze jedné oběti z padesáti (odhad z roku 2002).⁵³

Kratz doporučuje jako důležitý ochranný prvek vedení takzvaného mobbingového deníku. Tento je významný k správné a věcné argumentaci při řešení stížnosti. Pomáhá také postiženému utřídit si traumatické zážitky. Třetí osoba může na základě těchto zápisků lépe pochopit a analyzovat kritickou situaci. Nebezpečnost mobbingu tkví v jeho těžké rozpoznatelnosti, kdy se jednotlivé projevy jeví jako bezvýznamné. Proto je třeba i tyto zaznamenávat.⁵⁴

Strategií, která může vést k prevenci mobbingu, tak také k eliminaci jeho projevů se zabývá ve své publikaci Sitkiewicz a uvádí: *„Dosud byly vypracovány tři druhy strategie eliminování mobbingu a pronásledování mezi žáky – jsou to strategie edukační, komunitativní a participativní. Metoda edukační předpokládá nutnost předávání poznatků ohledně příčin násilí, jeho konsekvencí a způsobu jednání v situaci ohrožení. Komunikativní strategie se koncentruje na změnu faktorů v konkrétním společenském prostředí, které zvyšují pravděpodobnost pronásledování. Třetí strategie, participace, se soustřeďuje na práci s jednotlivci nebo skupinami, které se aktivně zúčastňují mobbingu.*

⁵² Kolář, M., Nová cesta k léčbě šikany, Praha: Portál, 2011, s. 14

⁵³ Beňo, P., Můj šéf, můj nepřítel, Brno, Era, 2003, s. 81-85

⁵⁴ Kratz, H. J., Mobbing, jak ho rozpoznat a jak mu čelit, Praha, Management Press, 2005, s. 90-91

*Intervenční metody, pokud mají být účinné, by měly spojovat všechny tři strategie jednání.*⁵⁵

Kratz popisuje pět zásad, které mohou být nápomocny při obraně před mobbingem a to:

1. Pozitivní pracovní klima, kde mobující jen obtížně hledá oběť.
2. Důsledné řešení konfliktů mnohdy zabrání vývinu mobbingu.
3. Včasné rozpoznání již vzniklého mobbingu a zakročení vůči aktivitám mobbéra sníží rozsah možných škod.
4. Je třeba si uvědomit, že nečinnost a tiché přihlížení k diskriminaci oběti, dělá z přihlízejících spolupachatele.
5. Čím větší odpor je mobberovi kladen, tím menší jsou projevy jeho šikany.⁵⁶

Sutton přirovnává obrannou strategii mobbingu k řece s obtížně sjízdnými peřejemi (Kalifornská řeka American River s náročným úsekem peřejí Satan's Cesspool) a nazývá jí „Satan's Cesspool“. Tato strategie obsahuje dva klíčové body, které mají člověku pomoci s uchováním psychického a fyzického zdraví v zátěžové situaci.

Prvním pravidlem je naučit se přeformulovat výhrůžky od nadřízených a dokázat se odpoutat od dění kolem sebe.

Pravidlo číslo dvě ukazuje marnost boje s výraznou přesilou, které by člověk stejně nedokázal vzdorovat. Podle Suttona je důležité soustředit se na menší cíle, které oběti pomohou udržet věci pod kontrolou. To může vést k dílčím vítězstvím, které člověku pomohou upevnit pozici v kolektivu a mohou narušit bosserovu pozici.⁵⁷

Hagemann uvádí, že k odstranění či snížení dopadů bossingu je nutná terapeutická léčba, která má za cíl zvýšit sebedůvěru a sebevědomí oběti. Postiženému je terapeutem navržen postup cesty, který umožní přejít z pasivity k opětovnému aktivnímu řešení konfliktů.⁵⁸

Také zaměstnavatel je podle Hagemanna povinen zasáhnout adekvátním způsobem při zjištění výskytu mobbingu na pracovišti a jeho oběť chránit. Dosáhne-li spor soudní

⁵⁵ Sitkiewicz, K. B., *Mobbing ve škole – příčiny a protiakce*, Brno, IMS Brno, 2009, s. 56

⁵⁶ Kratz, H. J., *Mobbing, jak ho rozpoznat a jak mu čelit*, Praha, Management Press, 2005, s. 131

⁵⁷ Sutton, R. I., *Kreténům vstup zakázán! Jak vytvořit příjemné pracoviště a jak přežít tam, kde tomu tak není*, Plzeň: Plejáda publishing s.r.o., 2010, s. 103-104

⁵⁸ Hagemann, W., *Syndrom vyhoření u učitelů. Příčiny, pomoc, terapie*, Ústí nad Labem: Univerzita Jana Evangelisty Purkyně, 2012, s. 57-58

úrovně, zpravidla se řeší různými způsoby satisfakce či ukončením pracovního poměru. Pracovní vztahy v této fázi již nelze napravit a vrátit na akceptovatelnou úroveň.⁵⁹

Na pomoc obětem fungují různé statní i nestátní instituce, dobrovolné spolky, církve a nadace. Mezi nejvýznamnější, které jsou přímo zaměřeny na pomoc obětem trestného činu, patří občanské sdružení Bílý kruh bezpečí, který v České republice působí již od roku 1991. Zde se obětem dostane kromě právní pomoci také podpora emocionální. Toto sdružení své aktivity vykonává diskrétně a bez nároku na odměnu.⁶⁰

3.2 Právní úprava problematiky mobbingu a bossingu

V dnešní době se stále častěji setkáváme s případy, kdy je oběť schopná a ochotná bránit se násilí, které je na ní páčáno, právní cestou. Tento problém zatím není v legislativě České republiky explicitně vyřešen, jeho postižitelnost je obtížná a žalovatelnost často komplikovaná. Svobodová také poukazuje na nedostatečné zkušenosti soudců s řešením mobbingu a bossingu, které přispívají k obtížnosti řešení tohoto patologického jevu právní cestou.⁶¹

Projevy mobbingu a bossingu odráží současné rysy české společnosti. Agresivita šikanujících je čím dál tím více bezohlednější, přičemž oběti jsou vystavovány stále většímu tlaku, a to z mnoha oblastí společenského, politického, ekonomického, pracovního, osobního spektra a jejich obranyschopnost je tím výrazně narušena. Na jedné straně zde máme aktéry, kteří nejsou ochotni a často ani schopni akceptovat zákony, na straně druhé pak stojí oběti, které se sami neumí bránit, protože jim často chybí tolik potřebné právní povědomí, informovanost, mnohdy finance a v neposlední řadě i odvaha.

Pokud jde o mezinárodní právní předpisy, které se zabývají mobbingem, je třeba poukázat na to, že bez ohledu na právní předpisy jednotlivých států v této oblasti, mezinárodní komunita nepřijala žádné zvláštní povinné ani doporučující právní normy. Nicméně to neznamená, že by problém mobbingu a bossingu byl, na mezinárodní úrovni, naprosto ignorován. Prozatím se na mezinárodním poli vedou pouze diskuze o tomto fenoménu.

⁵⁹ Hagemann, W., Syndrom vyhoření u učitelů. Příčiny, pomoc, terapie, Ústí nad Labem: Univerzita Jana Evangelisty Purkyně, 2012, s. 25-27

⁶⁰ BÍLÝ KRUH BEZPEČÍ [online]. 2009 [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: <http://www.bkb.cz>

⁶¹ Svobodová, L., Nenechte se šikanovat kolegu. Mobbing – skrytá hrozba, Praha: Grada Publishing, a.s., 2008, s. 44

Aby bylo možné odhalit přístup mezinárodního společenství k důležitosti duševního zdraví při práci, je třeba začít s Mezinárodní organizací práce (dále jen ILO), která má za cíl podporovat sociální spravedlnost a péči o pracovníky v globálním měřítku. ILO se zaměřuje na zlepšení pracovních a životních podmínek zaměstnanců, má za úkol přijímat konvence a doporučení k různým otázkám práce a sociální politiky. Velký počet úmluv a doporučení, které byly přijaty touto organizací, jsou právní úkony zaměřené na oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví.⁶²

Mobbing a bossing bývá, stejně tak jako šikana, postihován na základě ustanovení trestního zákona, neboť jsou v jeho souvislosti uskutečňovány trestné činy. U šikany je nejvíce se vyskytujícím případem trestný čin, omezování osobní svobody. U mobbingu a bossingu se často setkáváme s vydíráním, kdy někdo pod pohrůzkou nutí jiného, aby něco konal, strpěl, nebo opomenul. Mezi trestné činy patří i vzbuzení důvodné obavy.⁶³

Akteři mobbingu či bossingu mohou při svém konání naplnit skutkovou podstatu i další trestních činů:

- Kuplířství (§189 Trestního zákoníku)
- Znásilnění (§185 Trestního zákoníku)
- Pomluva (§184 Trestního zákoníku)
- Neoprávněné nakládání s osobními údaji (§180 Trestního zákoníku)
- Útisk (§177 Trestního zákoníku)
- Vydírání (§175 Trestního zákoníku)
- Omezení lidské svobody (§171 Trestního zákoníku)
- Ublížení na zdraví (§145-§148 Trestního zákoníku)⁶⁴

Problematika mobbingu a bossingu není zakotvena v právním systému České republiky. Soudní spory v této oblasti jsou zatím ojedinělé a žalovatelnost mobbérů či bossérů je obtížná.

⁶² Petrylaitė, D., International legal standarts of regulation of mobbing at work, Vilnius: International Business School at Vilnius University, 2011, s. 124-127

⁶³ Kolář, M., Nová cesta k léčbě šikany, Praha: Portál, 2011, s. 288

⁶⁴ Šámal, P. a kol. Trestní řád II. § 157 až 314s. Komentář, Praha: C. H. Beck, 2013, s. 2177-2498

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODY, CÍLE VÝZKUMU A STANOVENÍ HYPOTÉZ

Jako výzkumnou metodu použijeme techniku nepřímé informace, tedy dotazník. Tato metoda patří mezi základní techniky sociologického výzkumu. Šetření bude probíhat písemnou formou, přičemž otázky budeme distribuovat prostřednictvím internetu. Dotazník bude postaven na uzavřených otázkách, kdy respondenti budou volit odpověď z předem definované škály.⁶⁵

Pro splnění cílů jsme stanovili následující hypotézy:

H1 Více než 50% dotázaných nezná pojmy mobbing a bossing.

H2 Více než 75% dotázaných se setkalo s šikanou či jiným druhem násilí na pracovišti.

H3 Více než 50% dotázaných neví, jak mobbing a bossing řešit.

Otázky, které byly stanovené k hypotéze číslo 1:

1. Setkali jste se někdy s pojmy mobbing a bossing?
2. Víte co pojmy mobbing a bossing znamenají?

Otázky, které byly stanovené k hypotéze číslo 2

1. Setkali jste se někdy s nějakou formou násilí na pracovišti?
2. S jakými negativními projevy chování jste se na pracovišti setkali?

Otázky, které byly stanovené k hypotéze číslo 3

1. Bylo to ve Vašem současném zaměstnání?
2. Jak jste tuto situaci řešili?

Cílem této práce je obecné seznámení s problematikou mobbingu a bossingu, jaké jsou důvody jejich vzniku, jaký mají průběh a je-li možná účinná prevence.

Pomocí výše zmíněného dotazníku se pokusím potvrdit, popřípadě vyvrátit tři stanovené hypotézy. První hypotézou se budu snažit zjistit informovanost o pojmech mobbing a bossing. Druhou hypotézou se pokusím zjistit četnost výskytu násilí na pracovišti v mém okolí. Třetí hypotézou se zaměřím na lidi, kteří se již s mobbingem a bossingem (popřípadě jinou formou násilí na pracovišti) setkali a jejich schopnosti problém řešit.

⁶⁵ Urban, L., Sociologie trochu jinak, Praha: Grada Publishing, a.s., 2011, s. 68-75

4.1 Výběr respondentů a organizace výzkumu

Respondenti nebudou reprezentativním vzorkem společnosti, ale jejich skladba bude náhodná. Abychom oslovili co nejvíce lidí, využili jsme pro rozšíření dotazníku zejména sociální sítě, jako jsou Facebook a Google+, dále bylo využito šíření pomocí emailu.

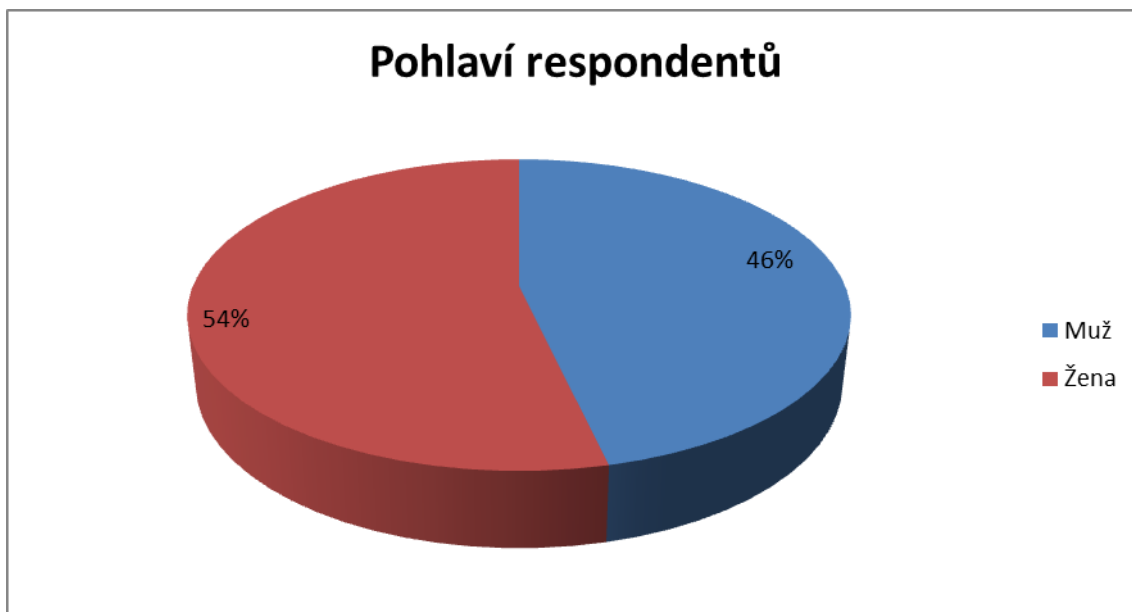
Výzkum probíhal zcela anonymně a zúčastnilo se ho šedesát devět respondentů. Dotazník byl zpracován v aplikaci Google drive (forms), který umožňoval nadefinovat dotazník dle našich potřeb. Využili jsme zde hlavně možnost determinovat posloupnost otázek na základě odpovědi respondenta. To výrazně zkrátilo čas, který byl pro respondenta nutný k vyplnění takového dotazníku a zároveň se tím podařilo eliminovat protichůdné odpovědi a tím zkrátit čas nutný k vyhodnocení a analýze výstupních dat výzkumu. Realizace výzkumu proběhla v únoru 2014.

Před samotným výzkumem byl proveden pilotní předvýzkum, který měl ověřit srozumitelnost a jednoznačnost dotazníku i pro nezainteresované osoby. Díky tomu jsme zjistili, že odpovědi u otázky číslo sedm bylo třeba rozšířit a konkretizovat. Dále byla na základě vyhodnocení pilotního předvýzkumu upravena otázka osm, aby upřesňovala četnost výskytu patologických jevů na pracovišti.

4.2 Vlastní výzkum

Otázka č. 1: „Pohlaví:“

Z celkového počtu 69 respondentů se dotazníkového šetření zúčastnilo 54% žen a 46% mužů.



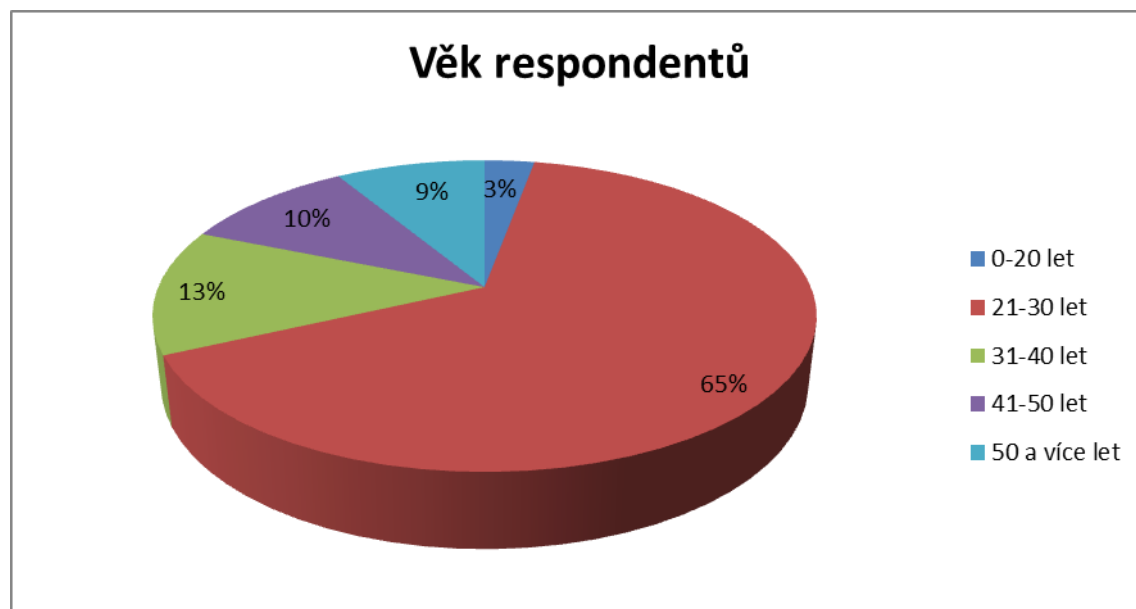
Graf č. 2 – Pohlaví

Pohlaví	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Muži	32	46
Ženy	37	54
Celkem	69	100

Tabulka č. 1 – Pohlaví

Otázka č. 2: „Věk:“

Nejpočetnější skupina respondentů byla ve věkové kategorii 21-30 let (65%), minoritně byli zastoupeni respondenti do 20 let. Dále byli zastoupeni lidé v kategorii 31-40 let (13%), 41-50 let (10%) a 50 a více let (9%).



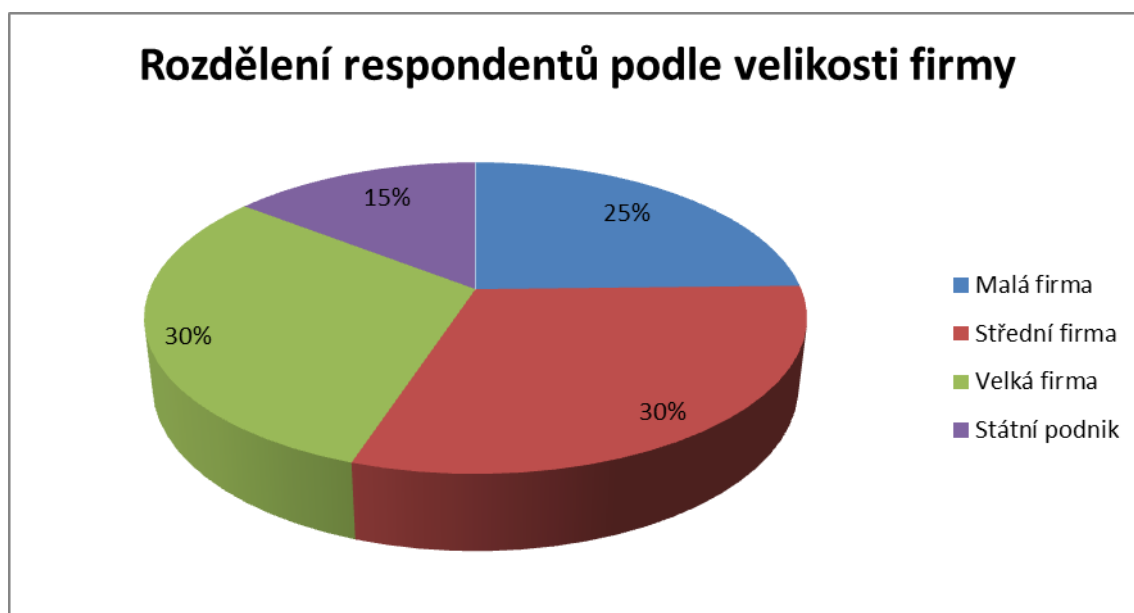
Graf č. 3 – Věk

Věk	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
0-20	2	3
21-30	45	65
31-40	9	13
41-50	7	10
50 a více	6	9
Celkem	69	100

Tabulka č. 2 – Věk

Otázka č. 3: „Momentálně pracuji ve firmě:“

Rozdělení dotazovaných podle velikosti firmy, kde jsou v současné době zaměstnaní je rovnoměrné. 17 (25%) lidí uvedlo, že pracuje v malé firmě do 10 zaměstnanců, do střední a velké firmy se zařadilo shodně 21 (30%) dotazovaných. Ve státní sféře pracuje 10 (15%) respondentů.



Graf č. 4 – Velikost firmy

Firma	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Málá firma	17	25
Střední firma	21	30
Velká firma	21	30
Státní podnik	10	15
Celkem	69	100

Tabulka č. 3 – Velikost firmy

Otázka č. 4: „Vaše současná pozice:“

Nejvíce dotázaných se zařadilo do skupiny odborných pracovníků 37 (54%). Dále se výzkumu zúčastnilo 5 (7%) vedoucích pracovníků, 8 (12%) pracovníků s pomocnou profesí, 12(17%) zvolilo jako možnost jiné, kam spadají nezaměstnaní, na mateřské dovolené apodobně. 7 (10%) dotázaných na tuto otázku vůbec neodpovědělo.



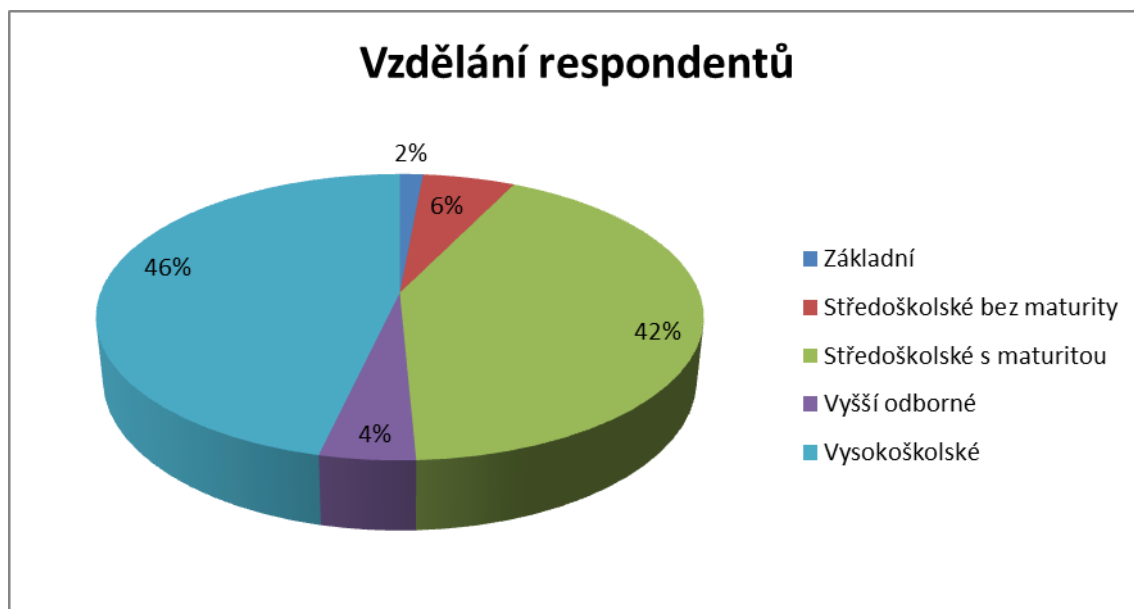
Graf č. 5 – Pozice

Pracovní pozice	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Pracovník ve vedoucí pozici	5	7
Odborný pracovník	37	54
Pomocná profese	8	12
Jiné	12	17
Neodpovědělo	7	10
Celkem	69	100

Tabulka č. 4 – Pozice

Otázka č. 5: „Jaké je Vaše nejvyšší dosažené (ukončené) vzdělání?“

Výrazná většina (64, 92%) dotázaných má minimálně střední školu s maturitou. Pouze 1 (2%) respondent uvedl základní vzdělání a 4 (6%) uvedlo jako maximální dosažené vzdělání střední školu bez maturity.



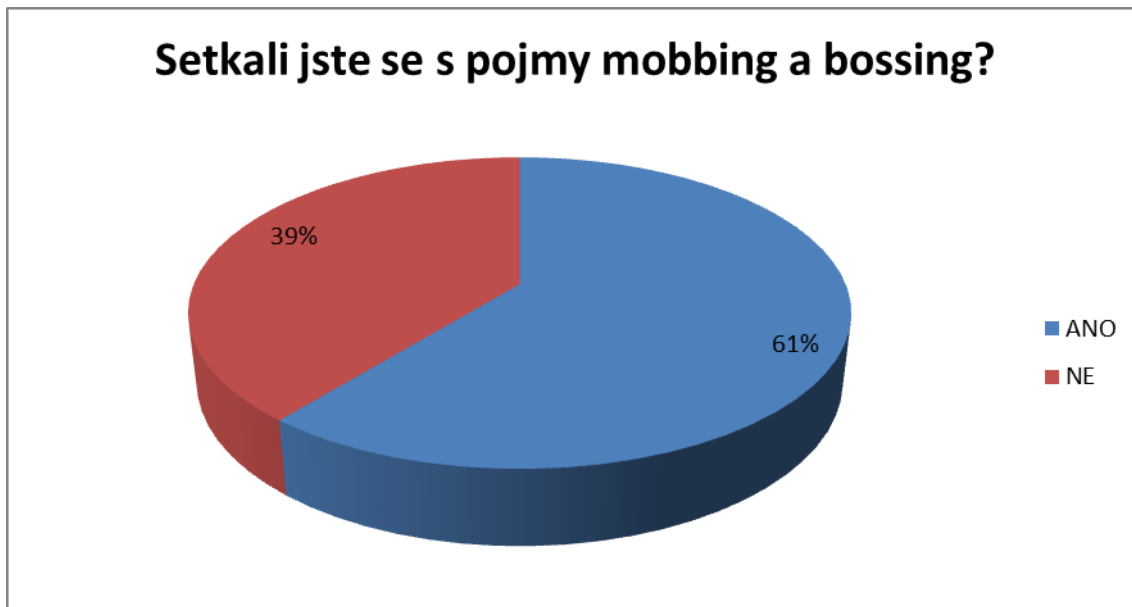
Graf č. 6 – Vzdělání

Vzdělání	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Základní	1	2
Středoškolské bez maturity	4	6
Středoškolské s maturitou	29	42
Vyšší odborné	3	4
Vysokoškolské	32	46
Celkem	69	100

Tabulka č. 5 – Vzdělání

Otázka č. 6: „Setkali jste se někdy s pojmy mobbing a bossing?“

S pojmy mobbing a bossing se někdy setkalo 42 (61%) respondentů, 27 (39%) uvedlo, že se s uvedenými pojmy nikdy neseťkali.



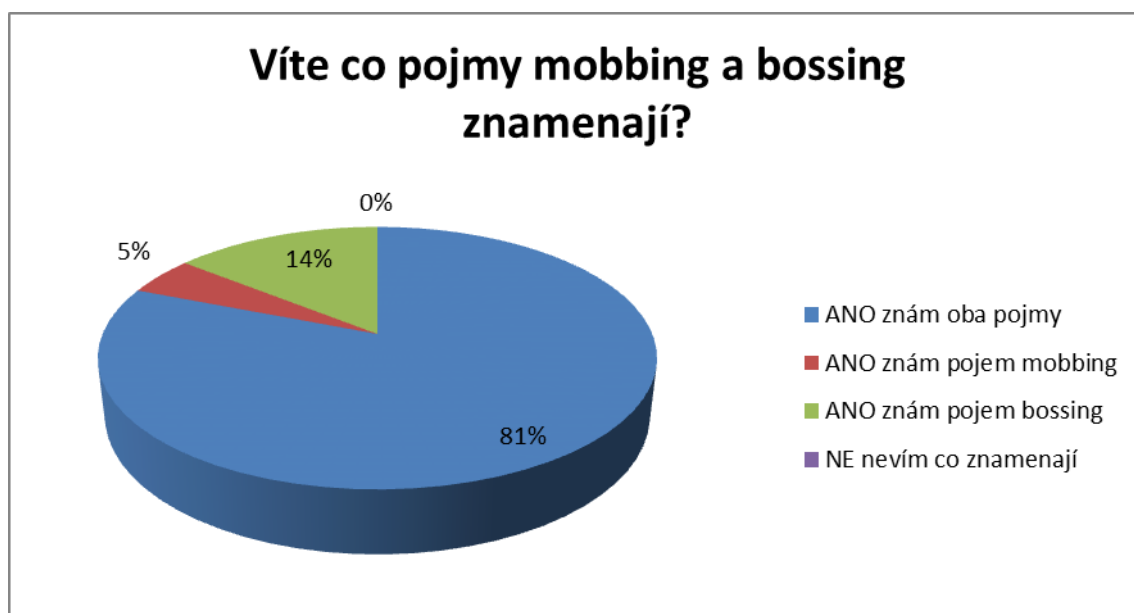
Graf č. 7 – Kontakt s pojmy mobbing a bossing

Kontakt s pojmy mobbing a bossing	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
ANO	42	61
NE	27	39
Celkem	69	100

Tabulka č. 6 – Kontakt s pojmy mobbing a bossing

Otázka č. 7: „Víte co pojmy mobbing a bossing znamenají?“

Na tuto otázku odpovídali pouze lidé, kteří v otázce č. 6 uvedli, že se s pojmy mobbing a bossing již někdy setkali. Z výsledků vyplývá, že každý kdo se s těmito pojmy setkal znal význam alespoň jednoho z nich. 2 (5%) uvedlo, že zná pouze výraz mobbing, 6 (14%) zná pouze výraz bossing. Celých 34 (81%) dotázaných zná pojmy oba.



Graf č. 8 – Znalost pojmů

Znalost pojmů mobbing a bossing	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
ANO, znám oba pojmy	34	81
ANO, znám pojem mobbing	2	5
ANO, znám pojem bossing	6	14
NE, nevím co znamenají	0	0
Celkem	42	100

Tabulka č. 7 – Znalost pojmů

Otázka č. 8: „Setklai jste se opakovaně s nějakou formou násilí na pracovišti?“

S násilím na pracovišti se dle výzkumu neseťkalo 48 (70%) dotazovaných, 20 (29%) uvedlo, že byli obětí (7, 10%) popřípadě svědkem (13, 19%). Pouze jeden respondent se přiznal, že byl iniciátorem (1%).

Pokud respondent odpověděl na tuto otázku negativně, dotazník se autoamticky ukončil, protože následující otázky pro něj nebyli relevantní.



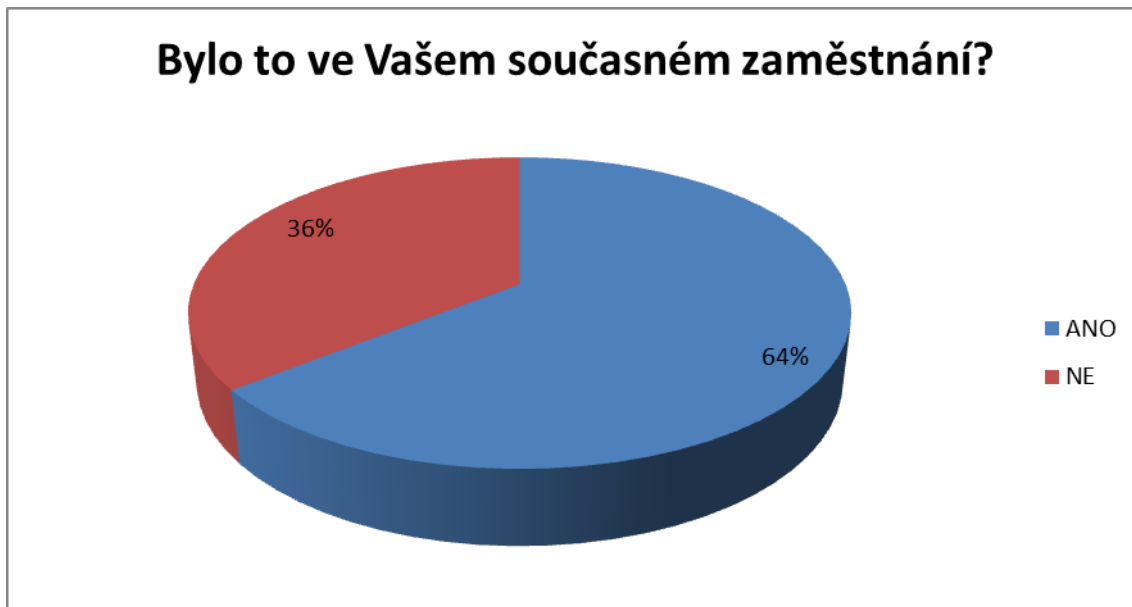
Graf č. 9 – Násilí na pracovišti

Zkušenosti s násilím na pracovišti	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Oběť	7	10
Svědek	13	19
Iniciátor	1	1
Neseťkalo se s násilím	48	70
Celkem	69	100

Tabulka č. 8 – Násilí na pracovišti

Otázka č. 9: „Bylo to ve Vašem současném zaměstnání?“

9 (64%) respondentů se s násilím setkali na svém aktuálním pracovišti, 5 (36%) se s nějakou formou násilí setkalo v jednom z předchozích zaměstnání.



Graf č. 10 – Násilí v současném zaměstnání

Násilí v současném zaměstnání	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
ANO	9	64
NE	5	36
Celkem	14	100

Tabulka č. 9 – Násilí v současném zaměstnání

Otázka č. 10: „Víte na koho se v takové situaci obrátit? Pokud ano, uveďte kam byste se obrátil/a:“

Tato otázka byla otevřená a respondenti mohli napsat, kam by se obrátili, za předpokladu, že by chtěli situaci řešit. 22 (56%) dotázaných si nevědělo rady, 2 (9%) uvedli, že by se obrátili na HR department (oddělení lidských zdrojů), 3 (13%) by se obrátili na policii a 5 (22%) by se obrátilo na nadřízeného.



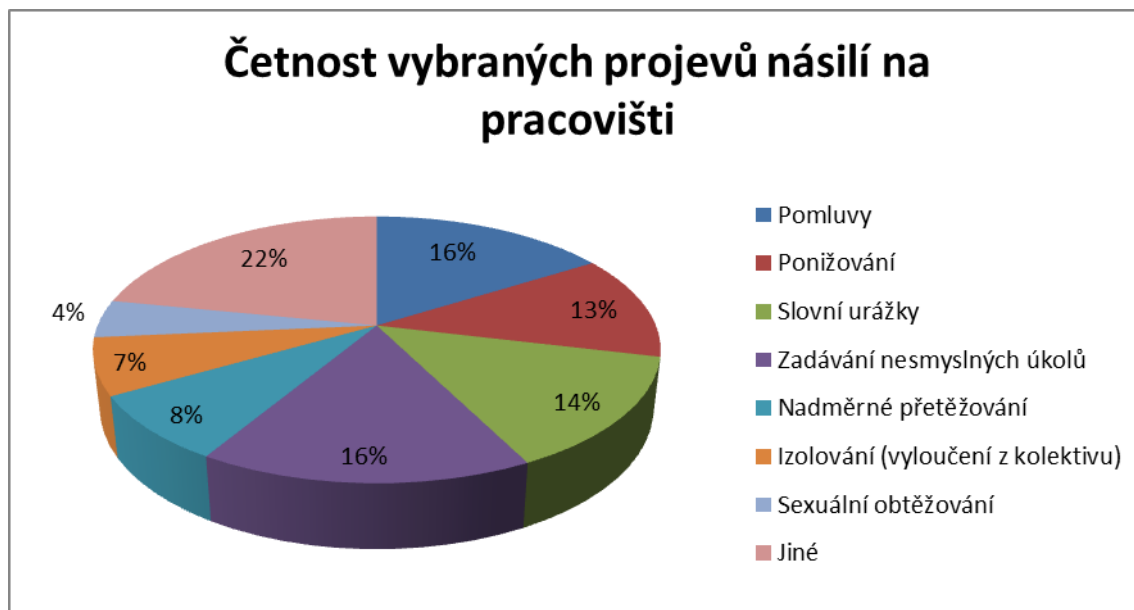
Graf č. 11 – Kam by se subjekty mobbingu a bossingu obrátili

Kam by se subjekty mobbingu a bossingu obrátili	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Nevím	13	56
HR department	2	9
Policie	3	13
Nadřízený	5	22
Celkem	22	100

Tabulka č. 10 – Kam by se subjekty mobbingu a bossingu obrátili

Otázka č. 11: „S jakými negativními projevy chování jste se na pracovišti setkali?“

V této otázce mohli respondenti zahrnout libovolný počet možností. Nejčastěji se vyskytoval pomluvy a zadávání nesmyslných úkolů – shodně 14 (16%), dále uváděli slovní urážky 12 (14%), ponižování 11 (13%), nadměrné přetěžování 7 (8%), vyloučení z kolektivu 6 (7%), sexuální obtěžování 4 (4%) a 19 (22%) uvedlo jiné druhy obtěžování nebo násilí.



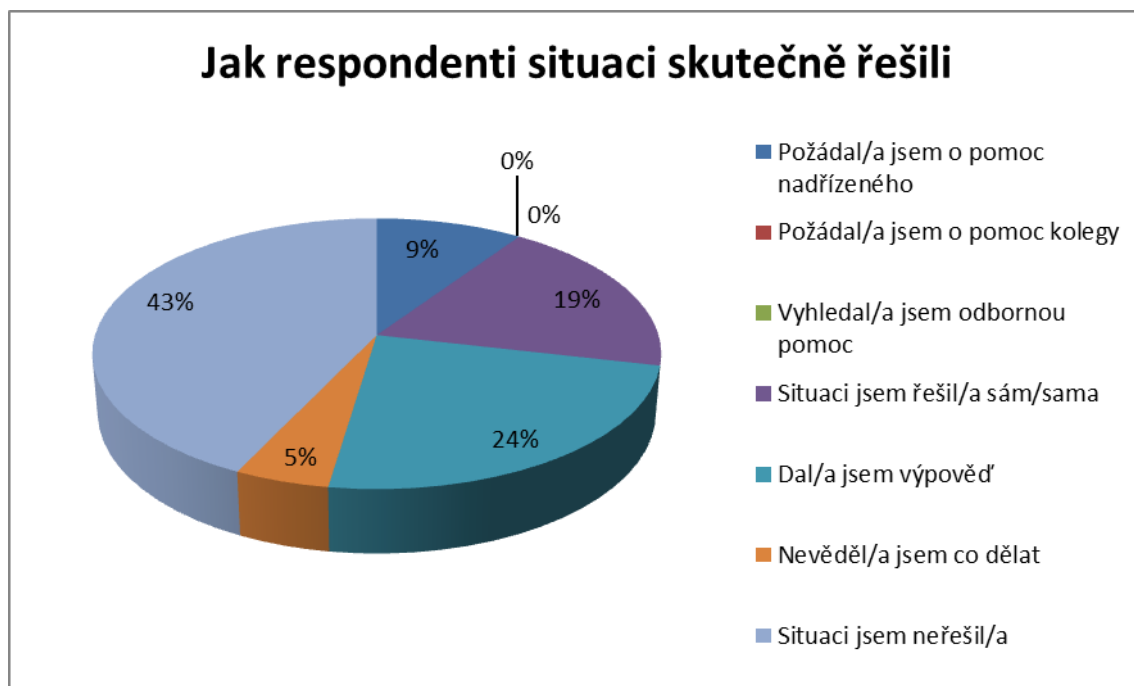
Graf č. 12 – Vybrané projevy násilí

Vybrané projevy násilí	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Pomluvy	14	16
Ponižování	11	13
Slovní urážky	12	14
Nesmyslné úkoly	14	16
Nadměrné přetěžování	7	8
Izolování	6	7
Sexuální obtěžování	4	4
Jiné	19	22
Celkem	87	100

Tabulka č. 11 – Vybrané projevy násilí

Otázka č. 12: „Jak jste tuto situaci řešili?“

Z této otázky vyplývá, že 9 (43%) situaci nijak neřešilo, 5 (24%) dalo výpověď, 4 (19%) situaci řešilo samostatně, 2 (9%) požádalo o pomoc nadřízeného, 1 (5%) si nevědělo rady a nikdo z dotázaných nepožádal o pomoc kolegy ani nevyhledal odbornou pomoc.



Graf č. 13 – Řešení situace

Řešení situace	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Žádost o pomoc nadřízeného	2	9
Žádost o pomoc kolegy	0	0
Vyhledání odborné pomoci	0	0
Dotazovaný řešil situaci sám (bez pomoci)	4	19
Výpověď	5	24
Neví si rady	1	5
Dotazovaný situaci neřešil	9	43
Celkem	21	100

Tabulka č. 12 – Řešení situace

4.3 Analýza a prezentace výsledků výzkumu

H1 Více než 50% dotázaných nezná pojmy mobbing a bossing.

Na základě odpovědí respondentů na otázku č. 6 bylo zjištěno, že 61% dotázaných se s pojmy mobbing a bossing již setkala. Z odpovědí na následující otázku vyplynulo, že každý, kdo se s pojmy mobbing a bossing již setkal, by dokázal alespoň jeden z pojmů vysvětlit. 34 (81%) respondentů zná význam obou pojmů.

Hypotéza H1 se nepotvrdila.

H2 Více než 75% dotázaných se setkalo s šikanou či jiným druhem násilí na pracovišti.

Na otázku č. 8, která měla verifikovat či falsifikovat druhou hypotézu, odpovědělo záporně 48 (70%) dotázaných, což znamená, že se s násilím na pracovišti setkalo 21 (30%) dotázaných.

Hypotéza H2 se nepotvrdila.

H3 Více než 50% dotázaných neví, jak mobbing a bossing řešit.

Otázka č. 10 nám ukázala, že 13 (56%) respondentů neví na koho nebo na jakou instituci se mohou v případě potřeby obrátit. V otázce č. 12 uvedl pouze 1 (5%) respondent, že se si s danou situací neví rady. Ostatní si vybrali z nabídky odpovědí různé možnosti řešení (9% požádalo o pomoc nadřízeného, 19% řešilo situaci samostatně, 24% dalo výpověď a celých 43% situaci neřešilo). Z těchto výsledků usuzujeme, že hypotéza H3 byla potvrzena, protože respondenti, kteří dali výpověď nebo zůstali pasivní, nevěděli jak se mobbingu a bossingu účinně bránit a jak mu efektivně čelit.

Hypotéza H3 se potvrdila.

Tento dotazník byl sdílen prostřednictvím sociálních sítí a je předpoklad, že se zobrazil několika stům uživatelů, byl vyplněn pouze 69 respondenty, což svědčí o neochotě lidí se k dané problematice vyjadřovat. Celkem 92% dotázaných mělo buď středoškolské vzdělání s maturitou, nebo vyšší, což pravděpodobně mělo za následek falsifikaci první hypotézy, protože je předpoklad, že vzdělanější lidé budou se sofistikovanými pojmy, jako jsou mobbing a bossing, seznámeni. Bylo by proto zajímavé porovnat výsledky tohoto dotazníku s výzkumem zaměřeným právě na lidi s nižším vzděláním.

ZÁVĚR

Společenský život člověka se vždy řídí nějakými normami či pravidly, které určují způsoby chování v dané situaci jako přijatelné nebo nepřijatelné. Jejich zásadní a trvalé nedodržování způsobuje narušení mezilidských vztahů, nefungování společenských organizací a jiných institucí. Konformismus je pro většinu lidí obecně přijatelným modelem chování, je však úzce vázán na pomyslný žebříček hodnot dané kultury.

V důsledku poslední ekonomické krize a rostoucí nezaměstnanosti, je větší snaha udržet si zaměstnání a to i za podmínek, které by nebyly za příznivějších okolností pro člověka akceptovatelné. Tato situace dává větší prostor agresivním jedincům, kteří tak mohou zvýšit tlak na jiné lidi ve svém okolí. Ti jsou nuceni toto deviantní chování snášet, protože často nemají jinou přijatelnou alternativu.

Už sama povaha mobbingu, která se často vyznačuje skrytostí a neexaktností, jak vzniku, tak i jeho průběhu, stěžuje odborníkům dát ucelený návod, jak s tímto jevem bojovat, jak mu čelit nebo kde nacházet účelná preventivní opatření.

Bránit se mobbingu je tedy obtížné a neexistují jednoznačné instrukce, jak tomuto patologickému jevu preventivně předcházet, ani jak účinně řešit jeho následky.

Sociální pedagogika je obor, který není zaměřen pouze na určitou věkovou skupinu, ale pokrývá celou biodromální dráhu člověka. Jejím cílem je pomáhat lidem v různých životních situacích a hledat harmonické spojení mezi individuem a společností. A protože se tato disciplína zabývá širokým spektrem problémů z oblasti práva, psychologie, sociologie, politologie, filosofie souvisí úzce s problematikou, kterou jsme se snažili rozebrat v této práci, tedy se šikanou, mobbingem a bossingem.

Podle Mühlpachra je obecným cílem sociální pedagogiky prevence spolu s odstraňováním problémů patologického charakteru. Aby bylo možno pomoci obětem, nebo zamezit viníkům v jejich konání, je nutná znalost mechanismů, na jejichž základě sociální problémy v určitém prostředí vznikají a reprodukují se.⁶⁶

⁶⁶ Mühlpachr, P., Vavřík, M., Sociální patologie, Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2010 s. 5-7

Tato práce by mohla poskytnout základní informace o vzniku, průběhu a důsledcích mobbingu a bossingu, aby se nestalo, že: „... *některé jevy patologické se mohou ve společnosti natolik rozšířit nebo institucionalizovat, že ztratí charakter deviace.*“⁶⁷

⁶⁷ Mühlpachr, P., Vavřík, M., Sociální patologie, Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2010, s. 7

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Balková, H., Sirotová, M., Mobbing a jeho projevy u sester, *Sestra*. 2013, č. 6. DOI: ISSN 1210-0404. Dostupné z: <http://www.mf.cz/produkty/sestra/>

Beňo, P., *Můj šéf můj nepřítel*, Brno: Era, 2003, ISBN 80-86517-34-9

Bílý kruh bezpečí [online]. 2009 [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: <http://www.bkb.cz>

Čakrt, M., *Konflikty v řízení a řízení konfliktů*, Praha: Management Press, 2000, ISBN 80-85943-81-6

Čáp, J., Mareš, J., *Psychologie pro učitele*, Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-273-7

Ďurič, L., Bratská, M. a kol., *Pedagogická psychológia, terminologický a výkladový slovník*, Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, a. s., 1997, ISBN 80-08-02498-4

Eyre, R., Eyrová, L., *Jak naučit děti hodnotám*, Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-275-1

Fieldová, E. M., *Jak se bránit šikaně*, Praha: Euromedia Group, k. s., 2009, ISBN 978-80-249-1176-2

Giddens, A., *Sociologie*, Praha: Argo, 2013, ISBN 978-80-257-0807-1

Gordon, T., *Výchova bez poražených, řešení konfliktu mezi rodiči a dětmi*, Olomouc: Malvern, 2012, ISBN 978-80-87580-06-6

Hagemann, W., *Syndrom vyhoření u učitelů. Příčiny, pomoc, terapie*, Ústí nad Labem: Univerzita Jana Evangelisty Purkyně, 2012, ISBN 978-80-7414-364-9

Huberová, B., *Psychický teror na pracovišti – Mobbing*, Martin: Neografie, 1995, ISBN 80-85186-62-4

Kocábek, P. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Jak „přežít“ šikanu aneb mobbing na pracovišti* [online]. 2008 [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5162>

Kohoutek, R. *ABZ.cz: slovník cizích slov* [online]. 2005-2014 [cit. 2014-04-28], Dostupné z:

http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/hledat?typ_hledani=prefix&cizi_slovo=defaming

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

Kratz, H.-J., Mobbing, jak ho rozpoznat a jak mu čelit, Praha: Management Press, 2005, ISBN 80-7261-127-5

Kraus, B., Jůzl, M., Tannenbergerová, M., Teorie výchovy, Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2011, s. 978-80-87182-04-8

Kraus, B., Sýkora, P., Sociální pedagogika I, Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2009

Laca, S., Sociální pedagogika, Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2011, ISBN 978-8087182-19-2

Leymann, H., The Mobbing Encyclopaedia [online]. 1996 [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: <http://www.leymann.se/English/12100E.HTM>

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Jak se vypořádat s mobbingem na pracovišti? [online]. 2010 [cit. 2014-04-28], Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/8040>

Mühlpachr, P., Vavřík, M., Sociální patologie, Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2010

Papežová, Z., Policie ČR [online]. 2012 [cit. 2014-04-23]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/prevence-stalking.aspx>

Petrylaitė, D., International legal standarts of regulation of mobbing at work, Vilnius: International Business School at Vilnius University, 2011, ISSN 2029-1094

Plamínek, J., Konflikty a vyjednávání. Umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál, Praha: Grada Publishing, a.s., 2012, ISBN 978-80-247-4485-8

Policie ČR. Šikana: Rodiče pozor! Šikana mezi dětmi je skryté nebezpečí! [online]. 2014 [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/preventivni-informace-sikana.aspx>

Radvan, E., Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách, Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2009

Sekot, A., Úvod do sociální patologie, Brno: Masarykova univerzita, 2010, ISBN 978-80-210-5261-1

Sitkiewicz, K. B., Mobbing ve škole – příčiny a protiakce, Brno, IMS Brno, 2009

- Sperry, L., Duffy, M., Workplace Mobbing: Family Dynamics and Therapeutic Consideration, Florida: Taylor & Francis Group, 2009, ISSN 0192-6187
- Sutton, R. I., Kreténům vstup zakázán! Jak vytvořit příjemné pracoviště a jak přežít tam, kde tomu tak není, Plzeň: Plejáda publishing s.r.o., 2010, ISBN 978-80-87374-11-5
- Svobodová, L., Mobbing – nebezpečný fenomén naší doby, Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2007, ISBN 978-80-86973-66-1
- Svobodová, L., Nenechte se šikanovat kolegou. Mobbing – skrytá hrozba, Praha: Grada Publishing, a.s., 2008, ISBN 978-80-247-2474-4
- Šámal, P. a kol. Trestní řád II. § 157 až 314s. Komentář, Praha: C. H. Beck, 2013, ISBN 978-807400-465-0
- Urban, L., Sociologie trochu jinak, Praha: Grada Publishing, a.s., 2011, ISBN 978-80-247-3562-7
- Vágnerová, K. a kol., Minimalizace šikany. Praktické rady pro rodiče, Praha: Portál, s. r. o., 2011, ISBN 978-80-7367-912-5
- Venglářová, M., a kol., Sestry v nouzi Syndrom vyhoření, mobbing, bossing, Praha: Grada Publishing, a.s., 2011, ISBN 978-80-247-3174-2
- Vykopalová, H., Krize a psychosociální pomoc, Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007, ISBN 978-80-7318-621-0
- Wikipedia. Thorleif Schjelderup-Ebbe [online]. 2013 [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: http://en.wikipedia.org/wiki/Thorleif_Schjelderup-Ebbe
- Zábrodská, K., Mobbing ve vysokoškolském prostředí: Zkušenosti ze zahraničního výzkumu, Prah Psycho-logický ústav AV ČR, 2011
- Zeman, E. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, metodický pokyn ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy č. j. 28 275/2000 – 22 k prevenci a řešení šikanování mezi žáky škol a školských zařízení [online]. 2000 [cit. 2014-04-28]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/metodicky-pokyn-k-sikanovani>

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 – Příčiny konfliktu	16
Graf č. 2 – Pohlaví	36
Graf č. 3 – Věk.....	37
Graf č. 4 – Velikost firmy	38
Graf č. 5 – Pozice.....	39
Graf č. 6 – Vzdělání	40
Graf č. 7 – Kontakt s pojmy mobbing a bossing	41
Graf č. 8 – Znalost pojmů	42
Graf č. 9 – Násilí na pracovišti	43
Graf č. 10 – Násilí v současném zaměstnání	44
Graf č. 11 – Kam by se subjekty mobbingu a bossingu obrátili	45
Graf č. 12 – Vybrané projevy násilí.....	46
Graf č. 13 – Řešení situace	47

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 – Pohlaví	36
Tabulka č. 2 – Věk	37
Tabulka č. 3 – Velikost firmy	38
Tabulka č. 4 – Pozice	39
Tabulka č. 5 – Vzdělání	40
Tabulka č. 6 – Kontakt s pojmy mobbing a bossing.....	41
Tabulka č. 7 – Znalost pojmů	42
Tabulka č. 8 – Násilí na pracovišti	43
Tabulka č. 9 – Násilí v současném zaměstnání	44
Tabulka č. 10 – Kam by se subjekty mobbingu a bossingu obrátili	45
Tabulka č. 11 – Vybrané projevy násilí	46
Tabulka č. 12 – Řešení situace.....	47

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. P1 Dotazník

PŘÍLOHA P 1: DOTAZNÍK

Dotazník – Mobbing, bossing

1. Pohlaví:

- Muž
- Žena

2. Věk:

- 0-20 let
- 21-30 let
- 31-40 let
- 41-50 let
- 50 a více

3. Momentálně pracujete ve firmě:

- Malá firma (0-10 zaměstnanců)
- Střední firma (11-30 zaměstnanců)
- Velká firma (30 a více zaměstnanců)
- Státní podnik

4. Vaše současná pozice:

- Pracovník ve vedoucí pozici
- Odborný pracovník
- Pomocná profese
- Jiné

5. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené (ukončené) vzdělání?

- Základní
- Středoškolské bez maturity
- Středoškolské s maturitou
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské

6. Setkali jste se někdy s pojmy mobbing a bossing?

- ANO, setkal/a jsem se s pojmem mobbing
- ANO, setkal/a jsem se s pojmem bossing
- ANO, setkal/a jsem se s pojmy mobbing a bossing
- NE, s uvedenými pojmy jsem se nesetkal/a (přeskočte na otázku č. 8)

7. Víte co pojmy mobbing a bossing znamenají?

- ANO, znám pojem mobbing
- ANO, znám pojem bossing
- ANO, znám oba pojmy
- NE, neznám význam těchto slov

8. Setkali jste se někdy s nějakou formou násilí na pracovišti?

(např. mobbing, bossing, sexuální obtěžování, ...)

- ANO, byl/a jsem obětí
- ANO, byl/a jsem svědek
- ANO, byl/a jsem iniciátor
- NE (Na další otázky již neodpovídejte)

9. Bylo to ve Vašem současném zaměstnání?

- ANO
- NE

10. Víte na koho se v takové situaci obrátit? Pokud ano, uveďte:

.....

.....

11. S jakými negativními projevy chování jste se na pracovišti setkali?

(Zatrhňte všechny hodící se odpovědi)

- Pomluvy
- Ponižování
- Slovní urážky
- Zadávání nesmyslných úkolů
- Nadměrné přetěžování
- Izolování (vyloučení z kolektivu)
- Sexuální obtěžování
- Jiné

12. Jak jste tuto situaci řešili?

- Požádal/a jsem o pomoc nadřízeného
- Požádal/a jsem o pomoc kolegy
- Vyhledal/a jsem odbornou pomoc
- Situaci jsem řešil/a sám/sama
- Dal/a jsem výpověď
- Nevěděl/a jsem co dělat
- Situaci jsem neřešil/a