

Mobbing a bossing v sociálních službách

Petr Krbec, DiS.

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Institut mezioborových studií
akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

IPROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU I

Jméno a příjmení: **Petr Krbec, DiS.**
Osobní číslo: **H128024**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Mobbing a bossing v sociálních službách**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v SR UTB ve Zlíně č. 15/2010, včetně příloh, případně podle dalších materiálů.

Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

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

- na teoretický popis problematiky mobbingu a bossingu;
- na vymezení sociálních služeb a institucí poskytujících sociální služby;
- na zjištění zkušeností pracovníků sociálních služeb s touto problematikou;
- na možnosti sociální pedagogiky při nápravě tohoto stavu.

Součástí práce bude empirické šetření zaměřené na dané téma a analýzu zjištěných zkušeností.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

BEŇO, P. *Můj šéf, můj nepřítel?* Šlapanice: Era, 2003.

FEHLAU, E. G. *Konflikty v práci.* Praha: Grada, 2003.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum.* Praha: Portál, 2012.

KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky.* Praha: Portál, 2008.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi.* Praha: Portál, 2002.

SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegy: Mobbing skrytá hrozba.* Praha: Grada: 2008.

www.uplnenezneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/

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

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Petr Sýkora, Ph.D.

Institut mezioborových studií

Datum zadání bakalářské práce:

15. prosince 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2015

Ve Zlíně dne 15. prosince 2014.


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




doc. PhDr. Miloš Jůzl, Ph.D.
ředitel ústavu

Prohlašuji, že


- 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;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že 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;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s příhoušou, že vyrovnaní případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhajení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně

24. 4. 2015

PETR KRBEČ 

Jméno, příjmení a podpis diplomanta

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá problematikou mobbingu a bossingu v sociálních službách. Teoretická část nabízí seznámení se základními pojmy, které se vztahují k této problematice. V navazujících kapitolách jsou popsány pojmy mobbing, bossing a další projevy psychického teroru na pracovišti, obrana proti nim a rizikové pracoviště. Jsou zde také popsány příčiny, znaky, fáze a následky mobbingu a bossingu. Poslední kapitola teoretické části se vnuje sociálním službám v České republice, vymezení jejich působnosti, jejich legislativnímu ukotvení a nárokům na pracovníky v sociální sféře.

Praktická část bakalářské práce je zaměřena na kvantitativní výzkum, který byl proveden pomocí dotazníkového šetření a mapuje tuto problematiku v sociálních službách. Cílem výzkumného šetření bylo zjistit výskyt mobbingu a bossingu v sociálních službách a shromáždit zkušenosti pracovníků sociálních služeb s psychickým terorem na pracovišti; zda vědí, jak se v případě ohrožení bránit a jaké mechanismy používá jejich zaměstnavatel, aby zamezil tomuto nežádoucímu jevu.

Klíčová slova: mobbing, bossing, psychický teror, pracovní pozice, rizikové pracoviště, zaměstnanec, sociální služby

ABSTRACT

This bachelor thesis deals with the issue of mobbing and bossing in social services. The theoretical part provides introduction to the fundamental concepts that relate to this issue. In subsequent chapters are described concepts of mobbing, bossing and other manifestations of psychological terror at the workplace, defense against them and a risk workplace. This section furthermore describes the causes, signs, stages and consequences of mobbing and bossing. The last chapter of the theoretical part focuses on social services in the Czech Republic, defines their activity extent, their legislative ground and describes demands on workers in the social field.

The practical part focuses on quantitative research, which was conducted through a questionnaire survey and mapping these issues in social services. The aim of the research was to determine the incidence of mobbing and bossing in social services and to collect experiences of social service workers with psychological terror at their workplace; whether they know how to defend themselves in case of a threat and what mechanisms are used by their employer in order to prevent this undesirable phenomenon.

Keywords: mobbing, bossing, psychological terror, victim, assailant, job, risk workplace, employee, social services

Děkuji Mgr. Petru Sýkorovi, Ph.D. za cenné rady, které mi poskytl pro vypracování bakalářské práce.

Velký dík si zaslouží moji kolegové ze sociálních služeb, kteří se ochotně zúčastnili dotazníkového šetření k této bakalářské práci, a kolegové v zaměstnání, kteří mi svou vstřícností umožnili studium při zaměstnání.

Největší poděkování patří Jiřímu za jeho všemožnou podporu a nekonečnou trpělivost, které mi poskytoval nejen při psaní této práce, ale během celého studia.

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

V Brně 28. 4. 2015

.....

Petr Krbec

OBSAH

ABSTRAKT	5
ÚVOD.....	9
I TEORETICKÁ ÁST	11
1 MOBBING A BOSSING.....	12
1.1 VYMEZENÍ POJMU MOBBING	12
1.2 VYMEZENÍ POJMU BOSSING	13
1.3 FÁZE MOBBINGU A BOSSINGU	14
1.4 NÁSLEDKY MOBBINGU A BOSSINGU	16
2 PODMÍNKY PRO VZNIK MOBBINGU A BOSSINGU.....	18
2.1 RIZIKOVÉ PRACOVÍŠT	18
2.2 POTENCIÁLNÍ OB	19
2.3 POTENCIÁLNÍ AGRESOR	21
2.4 JAK SE BRÁNIT.....	23
3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V R.....	27
3.1 VYMEZENÍ POJMU SOCIÁLNÍ SLUŽBY	27
3.2 DRUHY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	28
3.3 LEGISLATIVNÍ ZAKOTVENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	29
3.4 PRACOVNÍ PODMÍNKY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	31
II PRAKTICKÁ ÁST	33
4 VÝZKUMNÉ ŠET ENÍ MOBBINGU A BOSSINGU	34
4.1 METODOLOGICKÁ VÝCHODISKA.....	34
4.2 ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT A JEJICH INTERPRETACE.....	36
4.3 VYHODNOCENÍ HYPOTÉZ.....	62
ZÁV R	64
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	65
SEZNAM OBRÁZK	68
SEZNAM P ÍLOH.....	70

ÚVOD

V život dochází k podnětným setkáním s druhými lidmi, setkáním, které nás inspirují a vedou k vydání toho nejlepšího, co v nás je. A dochází také k setkáním, která nás ohromují a mohou nás zničit. Lov k m že druhého lov ka ni it psychickým týráním. Výsledkem tohoto urputného procesu m že být dokonce i psychická vražda. Každý z nás se n kdy stal sv dkem rozvrácených útok mezi mužem a ženou, v rodin , v zam stnání, v politickém nebo spole enském život . Naše spole nost se však tvá í, jako by byla v i této form nep ímého násilí slepá a pod záminkou tolerance mu spíše napomáhá.

(Hirigoyen, 2002, str. 5)

Téma „Mobbing a bossing v sociálních službách“ jsem si vybral ze dvou d vod . Prvním je moje sedmnáctileté p sobení v sociální sfé e, kde jsem postupn pracoval ve ty ech r zných organizacích a na r zných pracovních pozicích. V oblasti sociálních služeb chci pracovat i dále; zajímaly m tedy zkušenosti mých koleg s mobbingem a bossingem a cht l jsem je zpracovat.

Druhým d vodem je má zkušenost s psychickým terorem, která se shoduje s výše citovaným textem Marie-France Hirigoyen. Vycházím nejen z pracovních zkušeností v sociálních službách, ale m l jsem také možnost n kolik let pracovat i v komer ní sfé e. Mobbing a bossing existuje od chvíle, kdy lidé za ali spole n pracovat. O jeho projevech a následcích se za íná mluvit od 90. let 20. století. P esto nejsou mezi laickou ve ejností p íliš známy. Když jsem p átel m nebo mé rodin ekl název mé bakalá ské práce, tém nikdo nev d l, o em budu psát. Pojmy mobbing a bossing pro n byly neznámé. Podotýkám, že se jedná o osoby pracující v komer ní sfé e, a v nadpoloví ní v tšin o lidi s vysokoškolským vzd láním. P itom od nich slýchám historky o nesnesitelných nad ízených, o kolegyních, kterých se každý bojí, a o atmosfé e na pracovišti, obsahující typické znaky mobbingu a bossingu, by je tak sami nenazývají. V sociálních službách není situace v informovanosti pracovník lepší. Sociální služby jsou svojí podstatou zam eny na pomoc a empatický p ístup k lov ku. Pracovníci t chto služeb jsou školeni ve správné komunikaci, v zachovávání d stojnosti t ch, kterým pomáhají, k citlivému a vst ícnému p ístupu. Lze tedy o ekávat, že tak, jak se chovají ke svým klient m, se budou chovat i mezi sebou navzájem. Bohužel i v sociálních službách najdeme obávané nad ízené, letité konflikty mezi kolegy, „kte í si nesedli“, a zhroucené pracovníky.

V teoretické ásti bakalá ské práce popisují projevy, vývoj a následky mobbingu a bossingu. Popisují i další projevy psychického teroru na pracovišti. Upozor uji na to, kdo

m že být potenciální obětí, a jak se bránit. Jako velmi důležitý se ukázal přístup zaměstnavatele a nadřízeného k těmto sociálním patologiím, a to jak při řešení už vzniklé situace, tak na úrovni prevence, vnitřních předpisů organizace a nastolování firemní kultury. V poslední kapitole teoretické části mé práce vymezují a popisují působnost sociálních služeb i jejich legislativní zakotvení.

V praktické části práce jsem pomocí dotazníkového šetření provedl kvantitativní výzkum, jehož cílem bylo zjistit zkušenosti pracovníků sociálních služeb s mobingem a bossingem; jestli se s nimi pracovníci setkali a zda ví, jak se v případě jejich výskytu bránit. Také jsem zjistil, zda zaměstnavatelé v sociálních službách disponují potřebnými mechanismy pro řešení mobbingu a bossingu a proti jejich vzniku. V rámci dotazníkového šetření jsem získal data od pracovníků z 6 organizací poskytujících sociální služby.

V sociálních službách pracuji 9 let na manažerské pozici; výsledky výzkumu chci využít v mé další praxi a nabídnu je i kolegům z ostatních sociálních služeb.

Z hlediska sociální pedagogiky je moje práce také přínosná. Sociální pedagogika v širším pojetí je považována za multidisciplinární obor, který se zaměřuje na celou populaci. Německý autor J. Schilling chápe sociální pedagogiku jako pomoc lidem všech věkových kategorií a v nejrůznějších životních situacích. Obsahem sociální pedagogiky je mimo jiné poskytování pomoci při utváření optimálního životního způsobu, a to nejen u ohrožené, ale i u běžné populace. (Procházka, 2012, str. 67)

Údaje, získané v rámci výzkumu mé bakalářské práce, mohou posloužit jako podklad pro přítomnost sociálního pedagoga ve škole nebo ve výchovném zařízení, pokud bude chtít děti nebo mládež upozornit na „šikanu“, která je možné očekávat v zaměstnání. Sociální pedagog může případně nabízet firmám semináře o psychickém teroru na pracovišti v rámci vzdělávání dospělých nebo jako prevenci.

I. TEORETICKÁ ÁST

1 MOBBING A BOSSING

1.1 Vymezení pojmu mobbing

Rakouský etolog Konrád Lorenz, který studoval chování zvířat, používal označení „mobbing“ při popisování teritoriálního chování zvířat. Mnoho živočišných druhů žije ve svých domovských teritoriích a velmi rychle a razantně zaútočí na každého vetelce, jenž do jejich teritoria vnikne. Zvlášť patrné je to u zvířat žijících ve smečkách. Mobbing je tedy útok smečky, která je ve svém domovském teritoriu, na každého vetelce s cílem vetelce z teritoria nemilosrdně vypudit. Základem slova mobbing je anglický výraz „to mobb“, který je do češtiny možné přeložit jako napadat, spílat, útočit.

Heinz Leymann byl německý lékař a psycholog. Pracoval s pacienty, kteří měli komunikační a vztahové problémy v zaměstnání. Přesídlil se do Švédska a prostřednictvím svých pacientů tak měl možnost poznat pracovní podmínky ve švédských firmách a organizacích. Začal používat termín mobbing pro chování pracovníků ve firmě. Konkrétně tento termín použil na chování, kdy se skupina pracovníků chovala ke svému kolegovi jako útočící smečka. Tak se termín mobbing začal používat i pro chování lidí v pracovních kolektivech. (Beo, 2013, str. 7 a 8)

Mobbing zahrnuje systematické, cílev domé, a především opakované útoky jednotlivce i skupiny na určitou osobu. Nepřátelská a neetická komunikace má za cíl dotlačit vybraného jedince do defenzivní pozice, vyloučit ho z kolektivu, ponižit, znevážit a donutit tak k odchodu z pracoviště. Útoky často bývají bez náležité příčiny a v tšinou se nevztahují ke konkrétní činnosti oběti. Soustavný tlak je vyvíjen bez ohledu na to, jakou činnost zaměstnanec vykonává i jaké je jeho chování na pracovišti. Výrazně mu však ztěžuje i znemožňuje plnění pracovních povinností. (Svobodová, 2008, str. 18)

V případě, že je v zaměstnání někdo obětí mobbingu, setkává se s následujícími situacemi:

- Kolega nebo kolegové ho ponižují, urážejí, obtěžují, umlují ho, oklikují, pomlouvají nebo ho vyloučí z kolektivu.

- Jsou mu přidělovány příliš náročné nebo ponižující práce, které mají snižovat jeho pracovní schopnosti a dovednosti
- Informace, které potěbuje ke své práci, se k němu vůbec nedostanou nebo jsou zkreslovány tak, aby došlo k chybě. Obě formy mobbingu se tak stane nespolehlivou, neperspektivní, špatně pracující a bude tak možné ji vyštít z pracoviště nebo ovládat. (Beo, 2013, str. 8)

Aby bylo možné hovořit o mobbingu, musí popsané chování trvat delší dobu, uvádí se minimálně půl roku a aspoň jedenkrát týdně. Nejedná se tedy o jednorázové konflikty nebo střety nebo o „dohadování“ mezi stejně silnými účastníky. (Beo, 2013, str. 8)

1.2 Vymezení pojmu bossing

V případě mobbingu je pracovník napadán kolegy nebo kolegyněmi. U bossingu je útočníkem nadřízený a obětí jeho zaměstnanec nebo zaměstnanci. V USA se používá výraz bullying, jímž se souhrnně označuje mobbing i bossing. Některí odborníci ale zdrazují, že v případě bullyingu jde i o fyzické násilí, a tak ho nelze směřovat s mobbingem ani s bossingem, kdy se jedná o násilí psychické. (Svobodová, 2008, str. 19)

Bossing: systematické intrikování, šikanování, lumpárny, psychoteror na pracovišti, který je iniciován a řízen nadřízeným. Cílem takového chování je podřízeného poškodit aktivním a trvalým tlakem, který trvá delší dobu a má obě poškodit. Často obě dlouhodobě onemocní, výjimkou nejsou ani sebevražedné pokusy. (Beo, 2013, str. 10)

N kdy se u slova bossing můžeme setkat také s označením – do českého jazyka bohužel jen obtížně přeložitelným – Rufmord (n mecké slovo Mord = vražda, Ruf = povst) nebo s popisným příkladem „zdraví poškozující vedení“. (Beo, 2013, str. 10)

Ten, kdo se stane obětí bossingu je velmi nepříjemné situaci. Jako podřízený nemá vlastní šanci této formě agrese uniknout. Častá je situace, kdy se z mobbingu zpřesoběného některým z kolegů, stane povst bossing. Je to zejména v případech, kdy se mobbujícím podaří získat podporu nebo alespoň tichý souhlas ostatních kolegů. Nadřízený se ocitá ve velmi obtížné situaci, pokud má rozhodnout, která strana konfliktu je v právu. Pokud se

zastane ob ti, m že si znepek átelit ást svých pod ízených, na jejichž práci je zpravidla závislý. Mnohem snadn ější tedy pro n j bývá ozna it za p vodce konfliktu samotnou ob mobbingu. Ta se pod tlakem mobbera nebo mobber stejn "chová divn ", d lá chyby nebo je ást ji nemocná. Za ne ji více kontrolovat, úkolovat a také kritizovat. Vít zství mobbera je tedy dokonalé a ob ti zbývá jen podat výpov nebo se zhroutit. (Be o, 2013, str. 61 až 62)

N kolik dalších termín souvisejících s násilím na pracovišti: (Be o, 2013, str. 42)

- Stalking: pronásledování, obt žování, teror po telefonu, výhrůžky násilím, scény na ve ejnosti apod.;
- Chairing: neférové útoky na úrovni top managementu, v podstat boj o židli, kdy jsou používány nástroje a metody specifické pro tuto skupinu zam stnanc ;
- Staffing: útoky v í nad ízenému ze strany pod ízeného nebo pod ízených, kterého cht jí „zruinovat“, p ípadn tak cht jí zni it jeho odd lení nebo celou firmu;
- Defaming nebo shaming: jedná se o pomlouvání, znevažování, útok na pov st jedince, ale i pracovního týmu, firmy nebo jejího výrobku;
- Dissen: tento název se používá pro proces, kdy je jedinec nejprve ozna en jako „jiný“ (jinakost je v chování, myšlení, odlišnosti od v tšiny apod.) a postupn je jím pro tuto jinakost opovrhováno.

1.3 Fáze mobbingu a bossingu

Všechno má své fáze a vývoj, stejn tak i mobbing a bossing. Be o (2013, str. 45 až 47) uvádí tyto ty i fáze:

1. nevy ešený konflikt: ob asné „neškodné“ legrácky a špi kování, malé neomalenosti, drsné vtípkování namí ené proti ob ti, která se stala ter em pro tyto útoky ze strany jednoho, ale v tšinou n kolika koleg . To je po átek konfliktu, který je t eba v as ešit. ešením je nap . zve ejn ní útok samotnou ob tí, d razné ohrazení se, oznámení situace nad ízenému. Pokud tento po áte ní konflikt není ešen, a už ze strany nad ízeného nebo ho ne eší sama ob , berou to mobbe i jako schválení svého jednání. V této chvíli p echází mobbing do druhé fáze, kde vypukne již naplno.

2. psychoteror dostává zelenou: dosud ob asné zlomyslnosti, nevraživosti a vtipkování se m ní v cílený a systematický psychoteror. Kolem ob ti je stav na neviditelná ze . Cílem mobbera nebo mobber je dostat ji do sociální izolace v rámci firmy. Hlavní útok je veden na její kompetence. Dále jsou používány nap . tyto metody:

- Ob se nedozvídá informace potřebné pro její práci;
- Ob není zdravěna a ani jí není odpovídáno na pozdrav;
- O ob ti za nou kolovat různé drby a pomluvy. Pochybení, kterého se dopustí, je d vodem k vysmívání. Je parodována a napodobována, aby se tak zd raznila její „defektnost“;
- Odborná kompetence ob ti je p i každé p íležitosti zpochyb ována.
- Ob ti jsou úmysln poskytovány nepravdivé nebo p ekroucené informace. M že dojtí i k teroru po telefonu, což se m že projevovat zesm š ováním ob ti nebo anonymním vyhrožováním.

3. do hry vstupuje šéf: po ur itém období, které m že trvat i roky, se za ne chování ob ti mobbingu natolik m nit, že si toho všimne i nad ízený. N kdy i sama ob za ne „volat o pomoc“. V tšinou se neobráí na svého p ímého nad ízeného, protože už jednou v první fázi její stížnost zamítl nebo nev í, že by s tím mohl nebo cht l n co d lat. M že tak hledat pomoc u odbor , které ale v R zatím nemají s ešením mobbingu mnoho zkušeností, p ípadn se obrátí na média a svou situaci zve ejní.

Stres, který prožívá ob mobbingu, ji nesmírn vy erpává. Zhoršené pracovní výsledky se tak stávají skute ností a chyby jsou na denním po ádku. Mobber tak vít zí, protože se plní to, co od za átku íkal o ob ti. Pokud si ob st žovala „u cizích“, je její osud ve firm zpe et n. Vedoucí na základ jejích pochybení a neloajlnosti rozhodne o jejím propušt ní nebo p eazení. Otázkou je, zda se jedná o profesní slepotu vedoucího nebo rafinovanost mobbera, že se nep íšlo na pravou p í inu problém na pracovišti.

4. vylou ení ob ti z kolektivu, firmy i organizace: vedoucí se chce obtížného pracovníka zbavit, aby tak na pracovišti zavládl op t „klid a mír“. Pokud je ob už dostate n zmasakrována mobbingem a nenalezením pomoci, v tšinou odejde sama nebo ráda p istoupí na dohodu o svém odchodu. Pokud se odchodu brání, je více i mén k odchodu tomuto brutáln donucena.

Pro z stávající pracovníky to má jeden jasný signál: mobbing je v této firmě velmi efektivním řešením pro řešení problémů na pracovišti. Brzy tedy bude na adě n kdo další a p řít to m že být zrovna mobber sám.

1.4 Následky mobbingu a bossingu

Obě trpí, o tom není pochyb. A ke všemu dokonce dvakrát. Jednak tím, že je obě, a jednak i tím, že se nedokáže bránit. Nezkoušenost, nekonfliktnost, slabší povaha a mnohdy neschopnost se bránit zp sobí, že obě na útoky nereaguje. Ponížením sebeúcty a ztrátou sebev domí se pozvolna dostává do izolace. Dochází u ní ke změnám postoje k práci, ztrátě motivace a zájmu, sociální izolaci, a tím i schopnosti komunikovat, spolupracovat a naplno odvádět svoji práci. (Svobodová, 2008, str. 74)

Jak to m že končí (Svobodová, 2008, str. 83 až 84):

Psychické následky v chování oběti se projevují neklidem, nervozitou, úzkostí, poruchami koncentrace. Dlouhodobý stres a ponižování vedou ke ztrátě energie a stálé únavě. Oběť je emocionálně vyčerpaná, p ecitlivější, narušená je její schopnost komunikace, objevuje se podrážděnost, p řipadné projevy agrese. Cítí se zranitelná, zbytečná, trpí pocity smutku, sklíčenosti, pesimismem, který m že p ejí až do depresí. Bezvýchodná situace m že oběť p řivést i k myšlenkám na sebevraždu.

Psychosomatické následky p icházejí jako odezva psychického stavu oběti. Zdravotní stav se evidentně zhoršuje. Stálé napětí zp sobuje bolesti hlavy, šíje, zad, zhoršené dýchání a problémy s trávením. Zvýšená hladina stresových hormonů v těle má za následek zvýšený krevní tlak a riziko kardiovaskulárních onemocnění. Celková imunita je oslabena, mohou se objevit poruchy p říjmu potravy a narušení spánku. V krajních p řípadech dochází k posttraumatické stresové poruše (PTSD), která má řadu mentálních a psychosomatických symptomů, jež jsou srovnatelné se symptomy u osob, které p ežily závažná neštěstí nebo útoky na vlastní život.

Sociální následky vznikají tím, že situace v zaměstnání zasahuje i do soukromého života oběti. Tím, že není schopna se odpoutat od myšlenek na tíživou situaci v práci, stává se z oběti problémová osobnost. Ztrácí smysl pro humor, schopnost bavit se, prožívat radost ze života. Vztahy v rodině a s p řáteli se proto velmi rychle zhoršují. Oběť tak p eřestává mít

potřebné zázemí a vztahy. Její okolí v tšinou nechápe, pro zam stnání neopustí, když tam tak trpí. Celou situace m že zhoršovav k ob ti a p ípadná nemožnost nalézt jiné adekvátní pracovní místo.

D sledky mobbingu a bossingu pro firmu

Vedení firmy si neuv domuje, jaké ztráty p ináší psychoteror na pracovišti firm . Nejedná se jen o nevýkonnost a astou pracovní neschopnost ob ti. Situace má negativní vliv i na ostatní pracovníky. Dochází k rozpadu týmu, kolegové jsou mén ochotní si pomáhat, vedou se debaty o ob ti nebo o chování mobbera; pracovní doba tedy není pln využívána. Výkonnost pracovník se snižuje, klesá i jejich motivace a loajalita k firm . Napjatá atmosféra snižuje efektivitu a kvalitu práce. Schopn jší zam stnanci rad ji odcházejí, protože necht jí pracovat v nemorálním prost edí. To vše má dopad na práci celé firmy i na její zisky. (Svobodová, 2008, str. 85)

2 PODMÍNKY PRO VZNIK MOBBINGU A BOSSINGU

2.1 Rizikové pracovišt

Je možné říci, že existuje něco, jako rizikové pracovišt? Ano. Podle odborníků na tuto tematiku je pravděpodobnost vzniku mobbingu nejvyšší na pracovištích, které mají byrokratickou organizaci, kde je charakteristické hierarchické uspořádání pozic, dominantnost pravidel a předpisů a také odměňování na základě kvalifikace a zásluh. U nás se v podobu jedná o oblast školství, zdravotnictví, sociální péče, úřady státní správy apod. Mobbing se také často vyskytuje mezi duševně pracujícími a ve větších podnicích se složitější organizační strukturou. Naopak nízký výskyt se ukázal například v organizacích, kde je stejný počet mužů a žen. (Svobodová, 2008, str. 38)

Beo (2003, str. 59) uvádí 10 hlavních spouštěčů mobbingu a bossingu:

1. Nedostatečná kvalifikace pro vedení lidí u vedoucího týmu
2. Neschopnost vypořádat se s konfliktní situací na pracovišti
3. Neustálý tlak na zvyšování výkonu a snižování nákladů
4. Firemní kultura, která postrádá etické zásady
5. Chyby ve vnitropodnikových strukturách
6. Strach zaměstnanců ze ztráty zaměstnání, způsobený celkovou ekonomickou situací
7. Konkurenční vztahy na pracovišti
8. Nedostatek tolerance a proťování n kterých zaměstnanců
9. Přehnané negativní hodnocení chyb a omylů zaměstnanců
10. Struktura osobnosti oběti, ale také útlačitelů

Podle Svobodové (2008, str. 35 až 36) je výraznou prevencí proti vzniku mobbingu a bossingu na pracovišti dobrá firemní kultura. Firemní kultura by měla přispívat o pracovní podmínky zaměstnanců. Má velký vliv na jejich chování. Je-li dobře nastavena, zaměstnanci se cítí příjemně, podávají požadované výkony a cítí sounáležitost s firmou. Přátelská, otevřená a optimistická atmosféra na pracovišti; tým, který je kompaktní a

preferuje spolupráci rozhodně mobbingu a bossingu nedává šanci. Firemní kultura musí být vytvořena na pevných morálních základech, dává jasno a srozumitelně najevo, jaké chování je od zaměstnanců požadováno, případně jaké už nebude tolerováno. Pro všechny zaměstnance musí platit stejné normy; je nepřijatelné, aby platila jiná pravidla pro nadřízené než pro podřízené, nebo aby některé zaměstnanci nebo skupiny zaměstnanců využívali výhod, které nemají všichni. Nositelem firemní kultury a příkladem pro své podřízené by měl být jejich nadřízený. Vzorové chování nadřízených jsou totiž v domě nebo v domě přebírány jejich podřízenými.

Naopak pracoviště, kde vládne nespokojenost, špatné sociální klima, nízká úroveň etiky, nedůvěra, závist a pomluvy, je k psychoteroru mezi zaměstnanci velmi příznivé. Stejně tak velký tlak na zaměstnance nebo naopak nuda nutí zaměstnance hledat zmlunu a uvolnění. A uvolněním může být právě mobbing nebo bossing.

2.2 Potenciální oběti

Ten, kdo chce mobbovat, si svoji oběť vždycky najde. (Svobodová, 2008, str. 56)

Většina dotazovaných předpokládá, že oběť mobbingu nebo bossingu se stávají lidé slabí, odlišní nebo handicapovaní, případně osoby, jež se svým chováním a životním stylem výrazně a již v prvním pohledu znatelně liší od takzvané většiny a obecně uznávaných norem. Je to ale mylná představa, odborníci, kteří se zabývají mobbingem a bossingem se shodují v tom, že typický profil oběti neexistuje. Není důležitá ani osobnost oběti. Oběť se tak může stát kdokoliv z nás – muž i žena, nezáleží ani na věku, vzhledu, pracovní pozici nebo povolání. (Svobodová, 2008, str. 56)

Příčinou mobbingu a bossingu může být odlišnost oběti od ostatních členů skupiny. Může to však být i to, že oběť ještě není plnoprávným členem pracovního kolektivu, nebo nepřijme svoji pozici v hierarchii kolektivu do kterého nastoupila. Zda ji nechce přijmout, nerozumí jí, nebo že ji nepřijmout, není důležitá. Kolegové, kteří v rámci firmy považují sami sebe za lepší, zasloužilejší, užitečnější a často i vyvolenější, nechtějí takového „vetelce“ mezi sebou. K odstartování mobbingu i bossingu je už pak jen krůček. (Beňová, 2013, str. 42)

Svobodová (2008, str. 56 až 60) upozorňuje, že profesor Leymann také nezjistil, že by existovaly povahové rysy, které má typická oběť. Útočník ale dokáže využít i drobných

odlišností, a to jak negativních, tak i pozitivních. Negativní maximálně zvýrazní a opakovaně na něj upozorní, pozitivní označí za náhodu a zneváží ji. To bohužel potvrzuje nepsanou pravdu, že kdo nám vyvíjí zprůměru, je v nebezpečí, že bude označen za potenciální hrozbu. Mobber tedy jen vnukne ostatním, že je třeba se takové hrozby zbavit, nepřijmout ji a nespolupracovat s ní. Pracovníci tak nemají téměř možnost prohlédnout jeho skutečné záměry a v tšinou se to nepodaří ani nadřazenému.

Velmi zjednodušeně se dají odlišnosti, které dokáže mobber využít, popsat takto:

Fyzické odlišnosti: fyzická odlišnost vždy přitáhne pozornost. Již na základní škole děti často šikanují ty odlišné – zrzavé, s brýlemi, příliš hubené nebo výrazně obézní, a především ty, kteří se neumí bránit. Stejně tak kolegu v práci zaujme to, co je vidět na první pohled; tělesná vada, vada řeči, přízvuk, barva pleti, ale i účes, způsob oblékání nebo chování. Zaručenou pozornost získá jediná žena v mužském kolektivu a naopak jediný muž v kolektivu ženském. Také člověk výrazně odlišný od zbytku kolektivu vyvíjí. Velmi ohroženi jsou lidé osamělí. Lidé bez dobrého zázemí, rodiny i přátel. Obtíže se stávají příslušníci menšin, cizinci, homosexuální osoby a lidé trpící chronickými nemocemi, které jsou pro ostatní zjevné.

Psychické odlišnosti: u mobbingu nemusí vždy platit pravidlo, že se obtíže stávají jen slabší jedinci, jako je tomu u šikany. Obtíže se také nestávají jen méně schopní a méně výkonní pracovníci. V nevýhodě jsou pracovníci s nižší odolností, introverti, lidé labilní, nepřibojní, úzkostní, pasivní a nepřecitlivělí. Nevydrží totiž elit psychickému nátlaku ze strany útlačníka a dochází u nich k nervovému zhroucení nebo k psychosomatickým onemocněním. Útlačník je tak lehce dostane tam, kde je chce mít.

Mezi obtíže najdeme ale i pracovníky sebevědomé, úspěšné, aktivní a přibojné. A stejně tak osoby pracovité, zodpovědné a pečlivé. Tito lidé mohou ohrožovat zabíhající rytmus práce na pracovišti nebo zastihnout mobbera, který nemá takové schopnosti. Mobber chce přepřádnout takového člověka ovládat, aby mohl používat jeho nápady a myšlenky.

Nový pracovník: noví zaměstnanci jsou speciální kategorií. Jsou ohroženi už sami o sobě tím, že přicházejí do více či méně seřazeného kolektivu, kde se všichni znají, mají nastavený určitý rytmus práce, styl komunikace, postupy řešení problémů, hierarchii. Pokud se nový zaměstnanec nějak liší od průměru, přepřádnout převyšuje kolegy vzděláním, odbornými znalostmi i inteligencí, stává se potenciální obtíží. Je logické, že k novému kolegovi zachovávají zaměstnanci určitý odstup, ale ten by měl po určité době zmizet. Pokud k tomu nedojde, nový pracovník tak získá roli v určité nové roli, bez práv, která

mají ostatní, což je mobbing, ze kterého je jen jediný únik a to odchod z tohoto zaměstnání.

Obtížený beránek: pokud je na pracovišti situace napjatá, pracuje se pod velkým a trvalým tlakem až na hranici únosnosti, hledají zaměstnanci nějakou formu úlevy. Prvním řešením je ustanovení obtíženého beránka. Je jím v tšinou nejmén oblíbený kolega, na nějž se pak svádí vina za všechny neúspěchy nebo za to, co se nedá říci, případně za to, že se něco rozbilo (kopírka, kávovar, zámek u dveří...). Takový postoj ale nic neřeší, protože úleva od stresu trvá jen chvíli. Obtížený beránek je nicmén využíván dál, dokud sám nedá výpověď.

2.3 Potenciální agresor

Kdokoliv z nás je za jistých okolností mobbingu schopný, protože v každém z nás je agrese. A vzhledem k tomu, že se mobbing vyvíjí z neřešeného konfliktu, snadno se předpokládá, že se změní vnímání aktérů konfliktní situace. Obvyklý konflikt se tak může stát zdrojem pocitů viny a nepochopení. Teoreticky by tedy mohl být utlačovatelem kdokoliv. Kdo z nás nekdříve na koho nemanipuloval nebo cíleně nekam netlačil? Jenže prosté ublížení a mobbing se podstatně liší. Na rozdíl od mobbera máme výčitky, je nám to líto, cítíme se provinile. Tohle u mobbera nenajdete. (Svobodová, 2008, str. 46)

Agresor, ten, kdo páchá mobbing nebo bossing, ubližuje ostatním, se vyznačuje určitými osobnostními zvláštnostmi. Často to bývá nevyzrálá osobnost, která má sklon k detskému způsobu agrese nebo nevyrovnaný jedinec, jenž má strach z vlastního selhání. Útoky na kolegy nebo podřízené se snaží pozvednout své nízké sebevědomí. Může to být také člověk, který uznává jen svá vlastní pravidla a zákon silnějšího. Nebezpeční jsou i 100% kariéristé, kteří se chtějí prosadit za každou cenu a všemi způsoby. Předpoklady pro mobbing nebo bossing má také člověk, který se náhle dostane na vyšší pozici nebo získá značný majetek. Jeho vnímání sebe sama se může změnit, začne se cítit vyvoleným a pak už je jen krok od toho, aby to začal dokazovat svému okolí.

T. Field porovnává útokníka k postavě Jekylla a Hyde. Hyde je na oběh zlý, zlomyslný, plný sprostoty a jízlivosti, když je sám. Jekyll je bezelstný, k oběh milý, dokáže být okouzlující, což se děje za přítomnosti ostatních kolegů. Oběh jako jediná zná pravdu: že Hyde je pravá podoba útokníka, kdežto Jekyll je jen role. (Svobodová, 2008, str. 46 až 47)

Existuje typologie mobber podle Svobodové (2008, str. 50 až 53), v níž popsala typy mobber , jejich motivaci i taktiky mobbingu. Rozdíl je mobbery takto:

Mobber závistivec a upír energie: Závist, žárlivost a nenávisť jsou jedním z nejastějších motivů k mobbingu. Mobber závidí němu, co sám nemá, a o to víc oběmu nenávidí. Jeho předností se snaží zničit nebo si je přivlastnit. Vyzdvihuje její chyby, omyly a připomíná. Snaží se z oběmu vysát životní energii.

Mobber tyran a manipulátor: Jeho životní náplní je ponižování a ničení druhých. Útočí na sebev domě a sebev ru oběmu, aby pozvedl vlastní sebev domě. Znevažováním chce dodat hodnotu sám sobě. Oběmu kritizuje, aby dokázal svoji nepostradatelnost. Chce druhými manipulovat a dokáže to zaříditi tak, že k tomu zneužije i ostatní. Intrikuje, nenápadně štvře kolegy proti sobě. Konflikt kolegy oslabí a on vítězí.

Mobber diktátor: Touha vládnout, dominovat, mít moc a přehled je pro něj vším. Má potěhu rozkazovat, úkolovat, hrát si na vedoucího. Bohužel má také potěhu mít pod kontrolou vše, co druhí dělají, co říkají, i to, co mu říká.

Mobber nepřítel konkurence: Spolupracovník je v tomto případě soupeřem, aniž o tom ví, nebo si němu takového uvědomuje. Mobber se jím ale cítí ohrožen v kariérním postupu, a v případě propuštění nebo prozrazení nedostatečné mobberovy kvalifikace. Útoky jsou tedy cílené zaměřeny na zpochybnění profesní zdatnosti oběmu. Trvají tak dlouho, dokud oběmu není propuštěna, nebo sama raději nedá výpověď.

Nespokojený mobber: Jistý druh nespokojenosti je charakteristický pro všechny mobbery. Nespokojený mobber je plný nejistoty, frustrace, má zraněné ego. Jeho metodou obrany i útoku je projekce. Snaží se přenést na oběmu vše, co je v něm špatné, svaluje na ni své chyby a potíže. Za všem žene okolí a špatní nebo dokonce zlí lidé okolo něj.

Stresovaný mobber: Zdrojem stresu může být napětí a zátěž v zaměstnání nebo v soukromém životě. Mobber tak napadáním druhých a negativním přístupem k nim snižuje své vlastní psychické utrpení, bolest, obtíže i deprese.

Mobber bývalá oběv: Tento typ mobbera útočí ze strachu, raději útočí první, aby se zase nestal terčem útoku. Jeho zkušenost je taková, že toto je správná cesta k přežití. Jeho taktika je nicméně velmi dokonalá a je těžké ho prohlédnout, stejně jako ostatní typy mobberů.

Mobber středobod vesmíru: Touží být středem pozornosti a využívá k tomu všech prostředků. Potěbuje ale manipulovat okolím, a tak se staví do role oběmu. Jeho cílem je

vyprovokovat skutečnou oběť k nevhodné reakci před svými. Pokud oběť vybuchne, potvrdí mobberova slova a získá spojence. Oběť tak navíc trpí výčitkami a je snadněji manipulovatelná.

2.4 Jak se bránit

Svobodová (2008, str. 88 až 90) uvádí, že nejjednodušší způsob, jak se mobbingu a bossingu bránit, je prevence. Tato prevence je na straně zaměstnavatele a vedení firmy. Velefirmy musí stát schopný vedoucí, který je jak dobrým odborníkem pro oblast, ve které firma působí, tak odborníkem, který umí vést lidi a dokáže řešit konflikty. Mobbing a bossing není jen problémem oběti, ale celého pracoviště. Ničí nejen jednotlivce, ale celé pracovní týmy. Firmy by měly svým zaměstnancům zabezpečit bezpečné a zdravé místo pro práci. To je samozřejmě možné, pokud se firmy budou držet základů prevence, mezi něž patří:

Pravidla – každá organizace, podnik nebo škola by měla mít připraven postup, jakým se řeší násilí na pracovišti. Tento postup by měl obsahovat strategie, které se zabývají prevencí vzniku násilí na pracovišti, řešení této situace, pokud vznikne, a také metody poskytnutí pomoci v řešení situace. Postup by měl být jasný, přesný a zaměstnanci by s ním měli být seznámeni před svým nástupem do firmy. Dobré je, je-li ve firmě určena konkrétní osoba, která pomáhá tyto situace řešit.

Výběr pracovníků – kvalitní výběr pracovníků je základem úspěchu každé firmy. Pracovníci se přijímají na základě výběrového řízení, jež prověruje jejich znalosti a dovednosti. Není ale od věci prověřit uchazeče i v oblasti sklonů k patologickému jednání. Mobberové jsou sice velmi obratní ve skrývání svých sklonů, ale existují techniky, kterými lze vysledovat náchylnost osobnosti k agresivitě, konfliktům, netoleranci a přehnané soutěživosti.

Dostatek informací – informovanost pracovníků o mobbingu a bossingu je stále nedostatečná. Až bude každý pracovník vědět, co mobbing a bossing je, jak ohrožuje pracovníky a firmu, co je pro firmu přijatelné chování a které nikoli, bude obrana proti násilí na pracovištích skutečně na potřebné úrovni.

Vedoucí pracovník – vedoucí pracovník by měl být reprezentantem pravidel, která ve firmě nedávají mobbingu a bossingu šanci. Měl by zároveň citlivě vnímat atmosféru na pracovišti, nedovolit pomluvy a intriky, řešit konflikty už v jejich zárodku a naslouchat

podřízeným. Jeho úkolem je také zajistit správnou integraci nového pracovníka do kolektivu. Vedoucí pracovník nesmí také trpět zbabřelostí a musí umět včas a vhodně zasáhnout proti mobberovi, a to zvláště v případech, kdy je mobber pro své okolí jistou autoritou - a už uměle vybudovanou mobbingem nebo, a to je ještě horší, strachem.

Pro zaměstnance, kteří se stali obětí mobbingu nebo bossingu má Beo (2003, str. 81 až 87) těchto 5 pravidel:

Pamatuj, že rozhodnutí „zůstat nebo odejít“ je pokaždé tvoje osobní volba.

Práce zaměstnance baví, finanční ohodnocení vyhovuje, ale tyto vztahy... V případě nevyhovujících vztahů na pracovišti má zaměstnanec pouze dvě možnosti. První je zůstat a zaadaptovat se. Zaadaptovat se na místo, které mu bude přiděleno, bez ohledu na to, jestli mu vyhovuje. Druhá možnost je odejít. Pokud bude přidělen zaměstnanec bojovat se systémem ve firmě, s kolegy nebo s nadřízeným, je lhostejné. Stejně nakonec odejde.

Nenechávejte si to líbit a popadněte „býka za rohy“

Toto pravidlo bohužel není ani v bossingu použitelné, nadřízený je mocnější. Při pozdějších fázích mobbingu je ale nejužitečnější. Nenechat si líbit posměšky, vtipky a drobné podrazy, křik, bouchání do stolu, stěžovat si nadřízeným (i tím nejvyšším), zachrání zaměstnance před rolí oběti.

Sami to nevládněte – najděte si spojence

Oběť musí o svém problému v práci mluvit s rodinou a přáteli. Je to zatím zkávací zkouška přátelství a rodinného zázemí; jeden hovor nestačí a rozpoutaný psychoterapeut se řeší dlouho. Ten, kdo nemá přátele a rodinné zázemí, nebo ten, kdo odděluje striktně pracovní život od soukromého propadá beznaději, smutku a depresím. Pro něj, ale i pro ostatní oběti mobbingu a bossingu, je vhodné vyhledat svépomocné skupiny a poradny, webové stránky, diskusní fóra, která se zabývají psychoteroriem na pracovišti. Lidé se tam sdílejí své zkušenosti, předávají si informace, odkazy na odborníky i vzájemnou podporu.

Ujasněte si, čeho chcete dosáhnout a jakou k tomu zvolíte strategii, ale potom již opravdu neváhejte a „jděte do toho“

Pravidlo pro pokračující mobbing nebo bossing. Pokud se zaměstnanec rozhodne opravdu neodejít, i když ho vlastně nechce, musí se připravit na tvrdý boj. Útoky, které byly dosud okolím skryté a měly za cíl oběti zničit, případně ji dohnat k výpovědi, se změní ve válku na všech frontách. Zapojeni jsou ostatní kolegové, útoky jsou veřejné a týkají se nejen pracovního, ale i soukromého života oběti; může dojít k fyzickému násilí a k finančním

ztrátám. Jediné, co m že bojující ob t šit, je že nebojuje jen za sebe, ale i za ostatní minulé a potencionální ob ti mobbingu nebo bossingu.

I prohra m že být n kdy za átkem vít zství

Jen ve velmi malém po tu p ípad se poda í ob ti vydržet až do konce boje a z stane ve firm , která dokonce zm ní vnit ní vztahy a nedá už mobbingu nebo bossingu šanci. V tšina ob tí odejde, a tak je pot šující zpráva o „smutném konci“ jejich trýznitel zastihne v novém zam stnání a vlastn se jich už netýká. asto je to ale práv jejich nevyhraný boj, který zm ny a konec mobbera inicioval a to rozhodn není málo.

Opora v zákoníku práce

Ob ti mobbingu a bossingu se mohou obrátit na policii a na soud na základ úprav, jež najdou v zákon . 262/2006 Sb., Zákoník práce. Jedná se o tyto ásti zákoníku:

Hlava IV

§ 16

(1) Zam stnavatelé jsou povinni zajiš ovat rovné zacházení se všemi zam stnanci, pokud jde o jejich pracovní podmínky, odm ování za práci a o poskytování jiných pen žitých pln ní a pln ní pen žité hodnoty, o odbornou p ípravu a o p íležitost dosáhnout funk ního nebo jiného postupu v zam stnání.

(2) V pracovn právních vztazích je zakázána jakákoliv diskriminace. Pojmy p ímá diskriminace, nep ímá diskriminace, obt žování, sexuální obt žování, pronásledování, pokyn k diskriminaci a navád ní k diskriminaci a p ípady, kdy je rozdílné zacházení p ípustné, upravuje antidiskrimina ní zákon.

§ 17

Právní prost edky ochrany p ed diskriminací v pracovn právních vztazích upravuje antidiskrimina ní zákon.

ást pátá

Bezpe nost a ochrana zdraví p í práci

Hlava I

P edcházení ohrožení života a zdraví p í práci

§ 102

Zaměstnavatel je povinen vytvářet bezpečné a zdraví neohrožující pracovní prostředí a pracovní podmínky vhodnou organizací bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a přijímat opatření k předcházejícím rizikům.

(2) Prevencí rizik se rozumí všechna opatření vyplývající z právních a ostatních předpisů k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a z opatření zaměstnavatele, která mají za cíl předcházet rizikům, odstranit je nebo minimalizovat působení neodstranitelných rizik.

Úplné znění.cz: právní předpisy v úplném a platném znění [online] [cit. 2015-03-08].

Dostupné z: <http://www.uplnezneni.cz/zakon/262-2006-sb-zakonik-prace/>

3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V ČR

Sociální služby chrání občana tím, že v jeho prospěch něco konají. (Matoušek, 2011, str. 11)

3.1 Vymezení pojmu sociální služby

Sociální služby se často překrývají se službami veřejnými, což jsou služby, které se poskytují v zájmu společnosti. Sociální služby jsou financovány z veřejných rozpočtů, jsou podrobně definovány v legislativě, jsou závislé na politickém rozhodování státu, jednotlivých krajů a obcí. Sociální služba může být poskytována i jako služba komerční; v takovém případě je třeba uzavřít kontrakt mezi poskytovatelem sociální služby a jejím příjemcem - uživatelem. (Matoušek, 2011, str. 9)

Sociální služby se poskytují lidem společensky znevýhodněným, kdy cílem poskytnuté sociální služby je zlepšení kvality života těchto lidí, případně jejich maximálně možné začlenění do společnosti. Cílem sociální služby je ochrana společnosti před riziky, jichž jsou tyto osoby nositeli. Sociální služby při svém poskytování zohledňují jak osobu uživatele sociální služby, tak jeho rodinu, skupinu nebo skupiny, do které patří, jakož i případné zájmy společnosti. (Matoušek, 2011, str. 9)

V zahraniční literatuře se můžeme setkat s pojmem humanitní služby (human services). Pracují v nich ti, kdo se poskytování služeb lidem věnují jako profesionálové nebo jako dobrovolníci. Pojem humanitní služby je široký, v nejširším pojetí zahrnuje i služby vzdělávací, zdravotnické, dokonce i administrativní. V českém prostředí se pojem humanitní (humanitární) služby užívá v užším významu – míní se jím obvykle poskytnutí materiální pomoci lidem v akutní nouzi. (Matoušek, 2011, str. 9)

Sociální služby v České republice jsou z hlediska užšího, resortního pojetí součástí systému sociálního zabezpečení, které garantuje stát. Legislativně patří do oblasti sociální pomoci. Do sociální pomoci jsou zařazovány kromě sociálních služeb také finanční dávky a věcné dávky, poskytované osobám v hmotné nouzi. Součástí systému sociálního zabezpečení jsou dle legislativy sociální pojištění a státní sociální podpora. Státní sociální podpora jsou dávky poskytované především rodinám s nezaopatřenými dětmi. (Matoušek, 2011, str. 11)

Sociální služby v ČR mohou být poskytovány nejen institucemi veřejnými, ale i soukromoprávními, tzv. nestátními organizacemi. I v takovém případě je stát povinen

prov ovat innost t chto subjekt a zaru it uživatel m t chto služeb, že poskytované služby budou poskytovat to, k emu se zavázaly. (Matoušek, 2011, str. 11)

3.2 Druhy sociálních služeb

Zákon o sociálních službách, platný v R od 1. 1. 2007, p inesl novou kategorizaci sociálních služeb. Tato kategorizace byla do jisté míry p evzata z n mecké právní úpravy.

(Matoušek, 2011, str. 43)

Sociální služby se tak d lí na:

- a. sociální poradenství
- b. služby sociální pé e
- c. služby sociální prevence

Podle formy, jakou je sociální služba poskytována, se sociální služby d lí na služby.

- pobytové
- ambulantní
- terénní

Sociální poradenství je v zákon rozd leno na základní a odborné. Základní sociální poradenství zahrnuje „poskytování pot ebných informací p ispívajících k ešení nep íznivé sociálním situace“. Odborné sociální poradenství „je poskytováno se zam ením na pot eby jednotlivých okruh sociálních skupin ve specializovaných poradnách“.

(Matoušek, 2011, str. 43)

Služby sociální pé e dle zákona „napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou sob sta nost s cílem umožnit jim v nejvyšší možné mí e zapojení do b žného života spole nosti a v p ípadech, kdy toto vylu uje jejich stav, zajistit jim d stojné prost edí a zacházení“. (Matoušek, 2011, str. 43)

Služby sociální prevence vymezuje zákon jako služby, které napomáhají zabránit sociálnímu vylou ení osob, jež jsou ohroženy krizovou sociální situací, životními návyky a zp sobem života, zp sobující konflikt se spole ností vzhledem k sociáln znevýhod ujícímu prost edí a ohrožení práv a oprávn ných zájm trestnou inností jiné

fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů“. (Matoušek, 2011, str. 44)

Formy poskytování sociálních služeb:

- *pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb.*
- *ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování.*
- *Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobám poskytovány v jejím přírodním sociálním prostředí.*

www.uplnezneni.cz [online]. 2015 [cit. 2015-03-08]. Dostupné z:

<http://www.uplnezneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/>

3.3 Legislativní zakotvení sociálních služeb

Legislativní zakotvení sociálních služeb v ČR najdeme v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento zákon byl podepsán 14. března 2006 a vešel v účinnost 1. 1. 2007. Zákon prošel již několika dalšími novelizacemi a má vlastní prováděcí vyhlášku č. 505.

Ustanovení, která se v tomto zákoně přímo vztahují k sociálním službám, jsou tato:

§ 1

Podmínky a úpravy

(1) Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (dále jen „osoba“) prostřednictvím sociálních služeb a poskytování péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a podmínky pro výkon činnosti v sociálních službách.

§ 2

Základní zásady

(2) *Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prost ednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou d stojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuáln ur ených pot eb osob, musí p sobit na osoby aktivn , podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým innostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nep íznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální za le ování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalit , takovými zp soby, aby bylo vždy d sledn zajišt no dodržování lidských práv a základních svobod osob.*

§ 3

Vymezení n kterých pojm

Pro ú ely tohoto zákona se rozumí

a) sociální službou innost nebo soubor inností podle tohoto zákona zajiš ujících pomoc a podporu osobám za ú elem sociálního za len ní nebo prevence sociálního vylou ení,

§ 5

P sobnost v oblasti sociálních služeb

(1) Státní správu podle tohoto zákona vykonávají

a) Ministerstvo práce a sociálních v cí (dále jen „ministerstvo“),

b) krajské ú ady,

c) obecní ú ady s rozší enou p sobností,

d) okresní správy sociálního zabezpe ení,

e) Ú ad práce eské republiky – krajské pobo ky a pobo ka pro hlavní m sto Prahu (dále jen „krajská pobo ka Ú adu práce“).

§ 6

Poskytovatelé sociálních služeb

Poskytovateli sociálních služeb jsou p i spln ní podmínek stanovených tímto zákonem územní samosprávné celky a jimi z izované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické

osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu nebo státní příspěvkové organizace, které jsou právníky osobami.

www.uplnezneni.cz [online]. 2015 [cit. 2015-03-08]. Dostupné z:

<http://www.uplnezneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/>

3.4 Pracovní podmínky v sociálních službách

Pracovní podmínky zaměstnanců v sociálních službách z velké části upravuje zákoník práce, který stanovuje sadu pravidel, jež se týkají úpravy vztahů mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem, ochranou pracovníka, podmínek pro výkon práce, bezpečnostních a hygienických předpisů. Práce v sociálních službách je ale specifická tím, že se jedná o pomáhání lidem v nouzi, dle zákona „osobám v nepříznivé sociální situaci“. Tato nouze se může týkat nedostatku financí, materiálního nedostatku, chybějících sociálních vazeb a podpory; může se týkat i zdravotního omezení nebo změn, které přináší stáří. I když se nepříznivá sociální situace skládá z několika uvedených problémů, dotýkajících se lidí, kteří s nimi neví rady, nedokáže si pomoci sám a vyhledá pomoc sociální služby.

Pro zaměstnance, pracující v sociálních službách, se používá označení pracovník pomáhající profese. Pro pracovníka pomáhající profese je nezbytné, aby měl sadu dovedností a jisté předpoklady. Patří k nim:

- Zdatnost a inteligence (pomáhání je těžká a vysilující práce, pracovník by tedy měl dbát o svoji fyzickou kondici, respektovat svoje tělo. Inteligence vede k dalšímu vzdělávání, zdokonalování odbornosti, předpokladem je emoční a sociální inteligence na vysoké úrovni.)
- Přítelovost (není myšlen jen fyzický vzhled pracovníka, ale i názorová a myšlenková přítelovost s uživatelem sociální služby)
- Důvěryhodnost (sem patří diskrétnost, spolehlivost, nezneužívání moci a porozumění na straně pracovníka)
- Komunikační dovednosti (tyto dovednosti sice samy o sobě uživateli sociální služby neposkytnou potřebnou pomoc, ale jsou základním předpokladem pro navázání vztahu mezi pracovníkem a uživatelem sociální služby)
- Empatie (jedná se o formu lidské komunikace, do které patří naslouchání, porozumění a sdělení porozumění uživateli sociální služby ze strany pracovníka)

(Matoušek, 2013, str. 52 až 54)

Specifika managementu v oblasti sociální práce

Teorie a praxe managementu má svou historii i osobnosti. Pro počátky managementu v komerčním podnikání jsou to především F. W. Taylor, H. Fayol, M. Weber. Jednoznačný cíl komerčního podnikání je vytváření maximálního zisku. Poátkem 20. století společně s rychlým průmyslovým rozvojem tak vznikají metody, principy a postupy, umožňující zvyšovat produktivitu práce, rozšiřovat podnikatelské aktivity a zvyšovat zisk.

Sociální práce a poskytování sociálních služeb ale nepatří do komerčního podnikání; nejde zde o dosahování zisku. Smyslem a cílem organizací v sociálním sektoru je pozitivní změna v životě člověka – klienta. V sociální oblasti je management nástrojem, který se soustředí na skutečné poslání konkrétní organizace, na kvalitu poskytované služby a na kvalitní odbornou práci ve prospěch klientů.

Zvláštností sociální sféry je, že se téměř nepoužívá slovo manažer. Dokonce je považováno za nepatřivé a nevhodné. Přitom vedoucí pracovníci v sociálních službách musí vykonávat stejnou managerskou práci jako vedoucí pracovníci v komerční sféře, což si ve veřejnosti a bohužel i samotní pracovníci sociálních služeb neuvědomují. V organizacích poskytujících sociální služby se často stává vedoucím pracovníkem, který je odborníkem na danou sociální službu a cílovou skupinu klientů. Jakým je odborníkem v oblasti managementu se většinou zkoumá jen okrajově. Takový člověk pak musí velmi rychle získat potřebné znalosti a dovednosti pro dobrou praxi managementu. To se někdy podaří, někdy ale ne, a může to mít fatální následky pro organizaci nebo pracovníky, případně pro obě. (Matoušek, 2013, str. 328 až 329)

V posledních letech se ale blýská na lepší věci a v České republice je možné studovat na vysokých školách obor řízení neziskových organizací; vychází různé publikace a je možné se zúčastnit kurzů, které jsou zaměřeny na management sociálních služeb. Snad se tak pozvedne sebevědomí vedoucích pracovníků v sociální sféře a nebudou se stydět za označení manažer sociální služby, protože tuto práci skutečně vykonávají.

II. PRAKTICKÁ ÁST

4 VÝZKUMNÉ ŠETĚNÍ MOBBINGU A BOSSINGU

4.1 Metodologická východiska

Cílem výzkumu mé bakalářské práce bylo zjistit zkušenosti pracovníků sociálních služeb s mobbingem a bossingem při vykonávání jejich profese. Zjistil jsem, zda se zaměstnanci organizací poskytujících sociální služby setkali s mobbingem nebo bossingem. Zajímalo mě také, jak se při setkání s touto patologií chovali. Za velmi důležité považuji i přístup managementu organizací poskytujících sociální služby. Zaměřil jsem se proto v dotazníkovém šetření také na zjištění, jak se management těchto organizací vnuje prevenci mobbingu a bossingu, a zda má nastavena pravidla pro jejich řešení.

Hypotézy

H1: Oblast sociálních služeb není imunní vůči sociální patologii mobbing a bossing; více než 30 % pracovníků sociálních služeb se s nimi setkala.

H2: Zaměstnanci zařazení jako „pracovník v sociálních službách“ se s mobbingem a bossingem setkali procentuálně častěji než pracovníci zařazení na jiných pozicích.

H3: Dle vyjádření obětí mobbingu nebo bossingu bylo nejčastějším následkem psychoterorů zhoršení zdravotního stavu obětí.

H4: Více než 50 % pracovníků sociálních služeb nemá potřebné znalosti ohledně obrany v případě mobbingu a bossingu.

H5: Více než 50 % pracovníků sociálních služeb by uvítalo, kdyby se jejich zaměstnavatel zaměřil na prevenci mobbingu a bossingu.

Charakteristika zkoumaného vzorku

Zkoumaný vzorek se skládal z pracovníků organizací, které poskytují sociální služby. Jednalo se o organizace, které mají pro poskytování sociálních služeb potěbnou registraci dle zákona o . 108/2006 Sb. o sociálních službách. Nebylo v mých silách oslovit všechny pracovníky sociálních služeb na území ČR a získat tak informace od celé této populace. Výběr, který se účastnil dotazníkového šetření, byl složen z pracovníků 6 organizací. Dvě organizace působí v Brně, dvě v Praze a dvě ve Středočeském kraji. Výsledek šetření je tedy možné zobecnit na celou populaci pracovníků sociálních služeb. (Punch, 2008, str. 52)

Metodika výzkumu

Pro výzkumné šetření jsem zvolil kvantitativní metodu, realizovanou formou anonymního dotazníkového šetření. Dotazníkovým šetřením je možné oslovit velký počet respondentů a získat potřebné množství dat, přičemž časová dotace ze strany výzkumníka a respondent je přijatelná. Anonymní formu jsem zvolil z důvodu ožehavosti tématu výzkumu a proto, aby respondenti odpovídali co nejotevřeněji.

Dotazník jsem vytvořil tak, abych získal data, která se vztahovala k mým hypotézám. Dotazník se skládá z 5 úvodních otázek, které zjistí informace o respondentech (pohlaví, věk, délka praxe v sociálních službách, pracovní zařazení, dosažené vzdělání). Následuje 20 číslovaných otázek, které zjistí data potřebná pro ověření hypotézy.

Dotazník jsem vytvořil nově, bylo tedy třeba před terénním šetřením provést pilotní prozkoušení dotazníku. (Punch, 2008, str. 50) Chtěl jsem si ověřit srozumitelnost otázek a časovou náročnost pro respondenty. Oslovil jsem postupně 10 respondentů pracujících v sociální sféře. Při vyplňování jsem byl přítomen a bohužel 8 z nich se mě zeptalo, co přesně mobbing a bossing je. Zadal jsem tedy do dotazníku vysvětlení pojmů: mobbing, bossing, oběť a útočník. Naopak jsem vyadil otázku, která zjistí, zda respondent zastává v organizaci manažerskou pozici nebo je řadový pracovník. Vzor dotazníku je uveden v příloze . 1.

Sbír dat proběhl v 6 organizacích poskytujících sociální služby. Management těchto organizací jsem vždy předem oslovil ohledně získání souhlasu s provedením dotazníkového šetření, domluvením distribuce a následného sběru dotazníků. Z celkového počtu 160 dotazníků se mi vrátilo 141 dotazníků, ale dva jsem při zpracování musel vyadit. Návratnost dotazníků tedy byla 87 % (139 dotazníků).

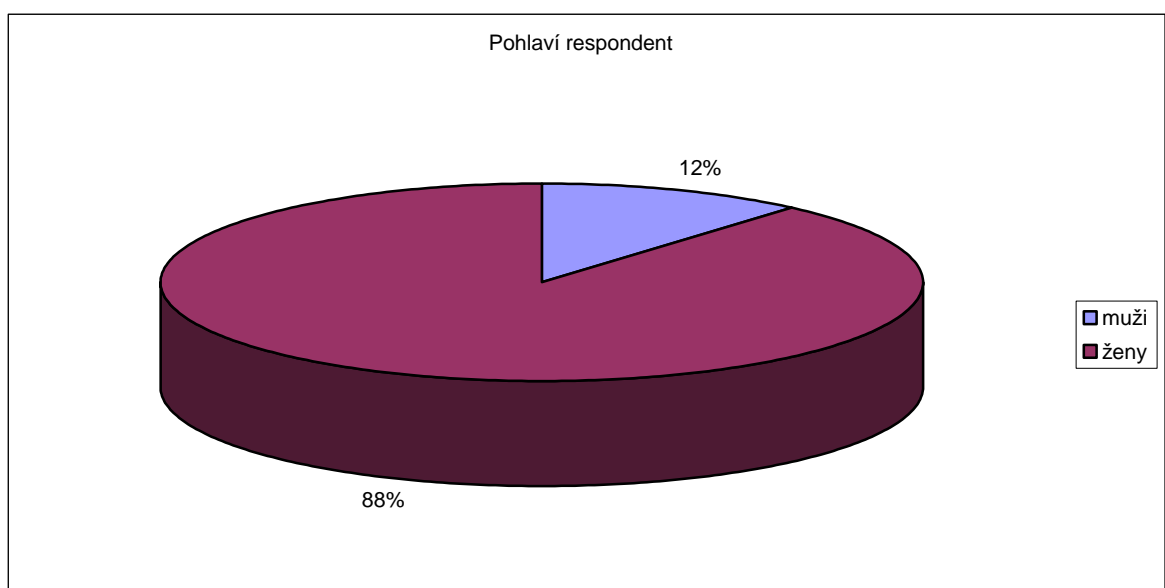
Získané dotazníky jsem statisticky zpracoval a vyhodnotil. K výsledkům jsem vytvořil grafy a opatřil je doprovodným textem. Závěrem fází mého výzkumného šetření bylo potvrzení nebo vyvrácení hypotéz.

4.2 Analýza získaných dat a jejich interpretace

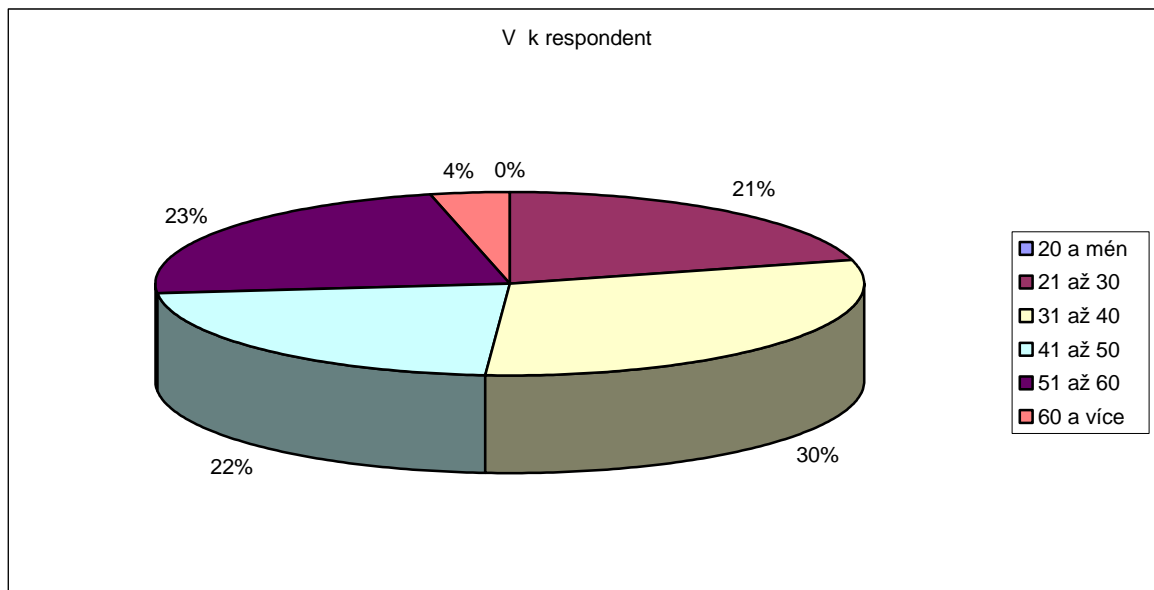
Charakteristiky respondentů :

Vaše pohlaví:

Graf .1:



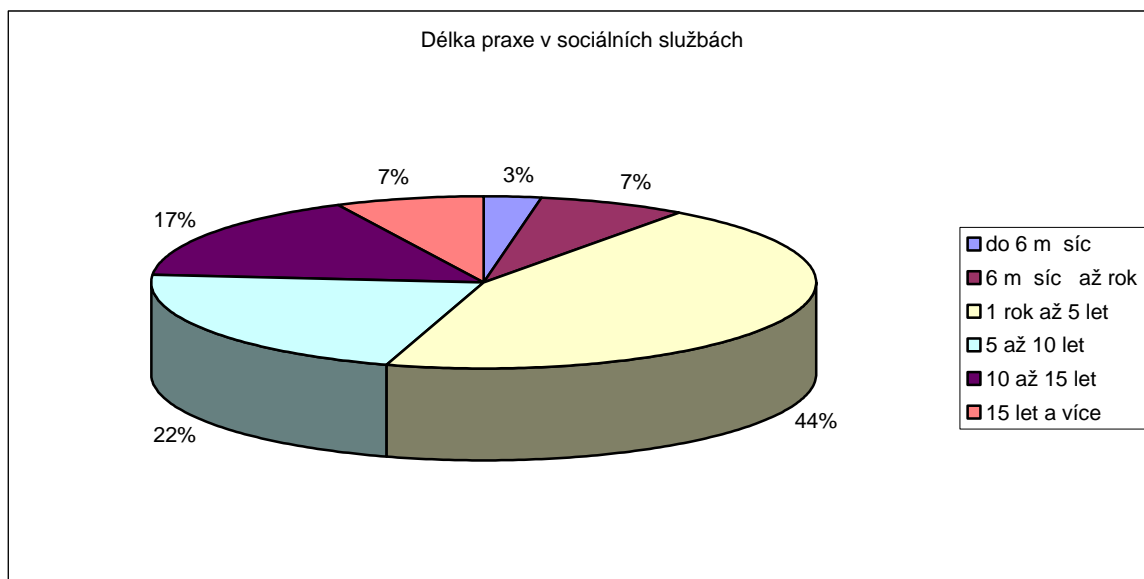
Ve zkoumaném vzorku respondentů byl poměr pohlaví: ženy 88 % (123 respondentek) a 12 % muž (16 respondentů). Tento poměr pohlaví respondentů odpovídá poměru pohlaví žen a mužů pracujících v sociální sféře, což jsem měl možnost poznat z mé profesní praxe; případně je to uvedeno ve výročních zprávách některých organizací poskytujících sociální služby.

Kolik je Vám let?**Graf . 2:**

V kové rozvrstvení respondent bylo rozd leno v dotazníku do šesti skupin, nejv tší skupina byla ve v ku 31 - 40 let což bylo 30 % (42 respondenti), kategorie 21 – 30, 41 – 50 a 51 – 60 let byly tém shodn zastoupeny 22 % (t sn nad 20 respondent). Nejmenší byla kategorie 60 a více let, zastoupená 4 % (5 respondent). Kategorie do 20 let nem la žádné zastoupení.

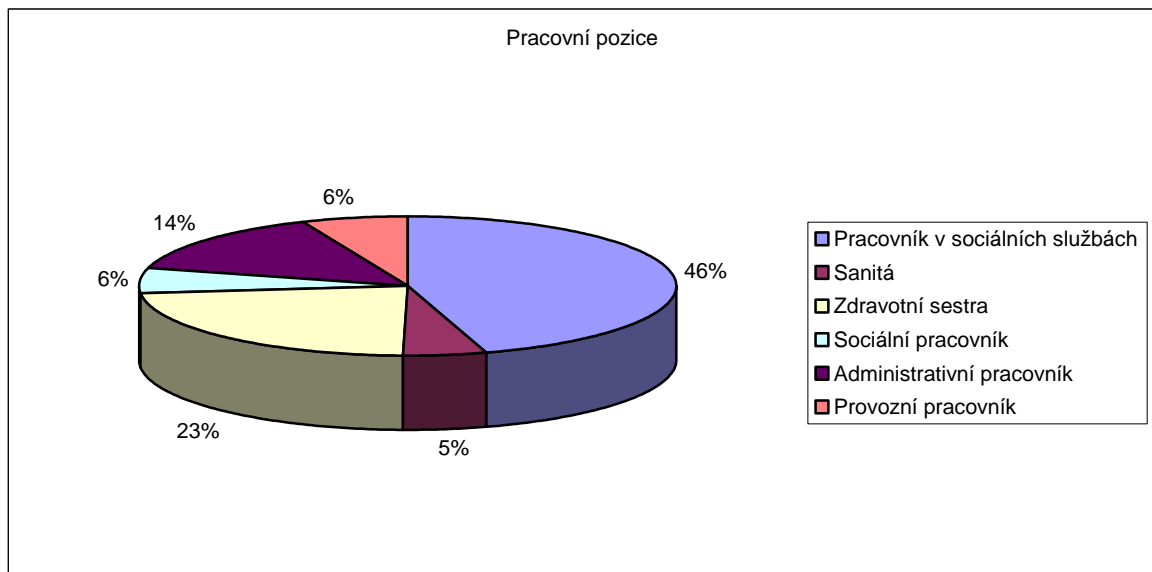
Jak dlouho pracujete v sociálních službách?

Graf . 3:



V případě délky praxe v sociálních službách byli respondenti rozděleni do šesti skupin. Největší zastoupení měla kategorie 1 až 5 let, jednalo se o 45 % (62 respondentů). Následovala kategorie 5 až 10 let, která činila 22 % (30 respondentů). Dále to byla kategorie 10 až 15 let se 17% zastoupením (23 respondenti). Kategorie 6 měsíců až rok a kategorie 15 let a více byly zastoupeny shodně 7 % (10 respondentů). Nejmenší podíl respondentů byl v kategorii do 6 měsíců, byla to jen 3 % (4 respondenti).

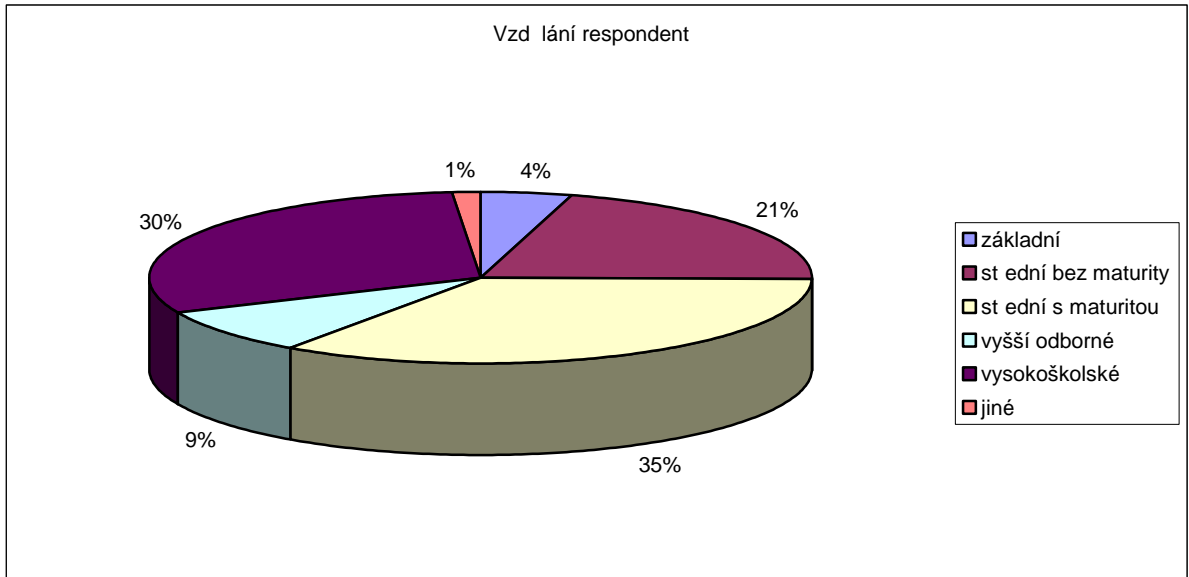
Jak ukazuje graf, 97 % respondentů pracuje v sociálních službách 6 měsíců a déle, lze tedy předpokládat, že jejich zkušenosti, týkající se mobbingu nebo bossingu v sociálních službách, jsou dostatečné a použitelné pro výzkum, který je součástí této bakalářské práce.

Jaké je Vaše pracovní za azení?**Graf .4:**

V p ípad rozd lení respondent dle pracovních pozic v organizacích, poskytujících sociální služby, bylo použito 6 skupin. Nejv tší zastoupení m la kategorie pracovník v sociálních službách a to 45 % (63 respondenti). Druhá byla kategorie zdravotní sestra, což bylo 23 % (32 respondenti). Významný byl i podíl administrativních pracovník , který inil 14 % (20 respondent). Stejné zastoupení m ly kategorie sociální pracovník a provozní pracovník s 6% zastoupením (8 až 9 respondent). Nejmenší byla kategorie sanitá , zastoupená 5 % (7 respondent).

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

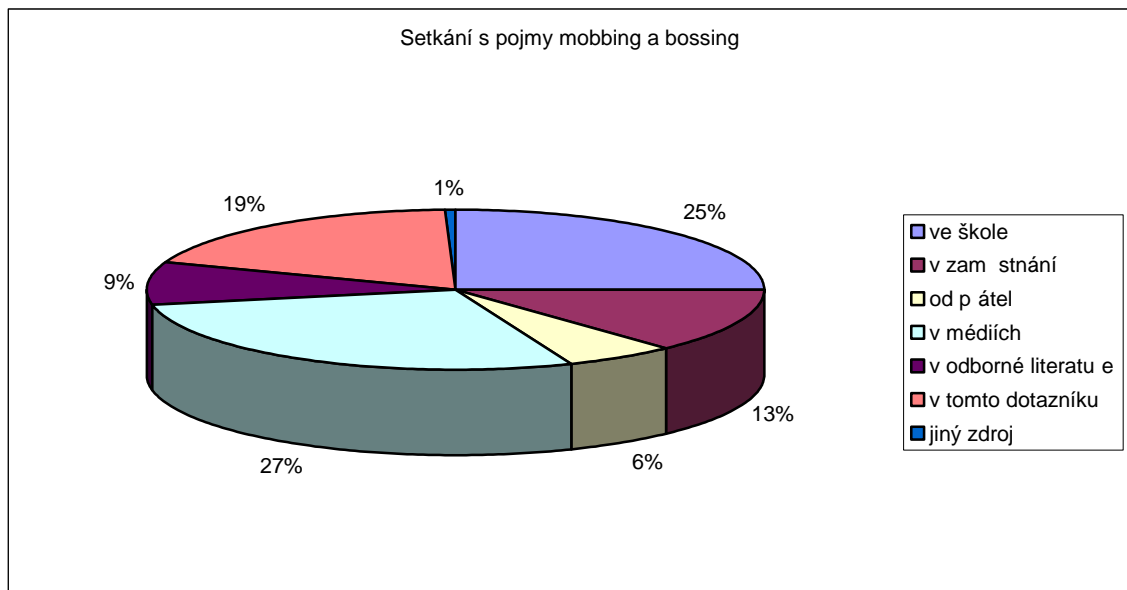
Graf .5:



Pro zjištění dosaženého vzdělání respondent bylo použito 5 kategorií a možnost jiné odpovědi. Převažující vzdělání respondent je v kategorii střední s maturitou, která má zastoupení 35 % (48 respondent). Druhá byla kategorie vysokoškolské vzdělání, se zastoupením 30 % (42 respondenti). Kategorie střední vzdělání bez maturity byla zastoupena 21 % (29 respondent). Vyšší odborné vzdělání má 9 % (12 respondent). Základní vzdělání má 4 % respondent (6 osob). V kategorii „Jiné (uveďte jaké)“ napsal jeden respondent OU a druhý respondent 3leté odborné. V obou případech se jedná o kategorii střední bez maturity, ale i v případě přítomnosti těchto odpovědí zůstává tato kategorie na tomto místě v plné zastoupení.

1. Kde jste se poprvé setkal/a s pojmy mobbing a bossing?

Graf . 6:

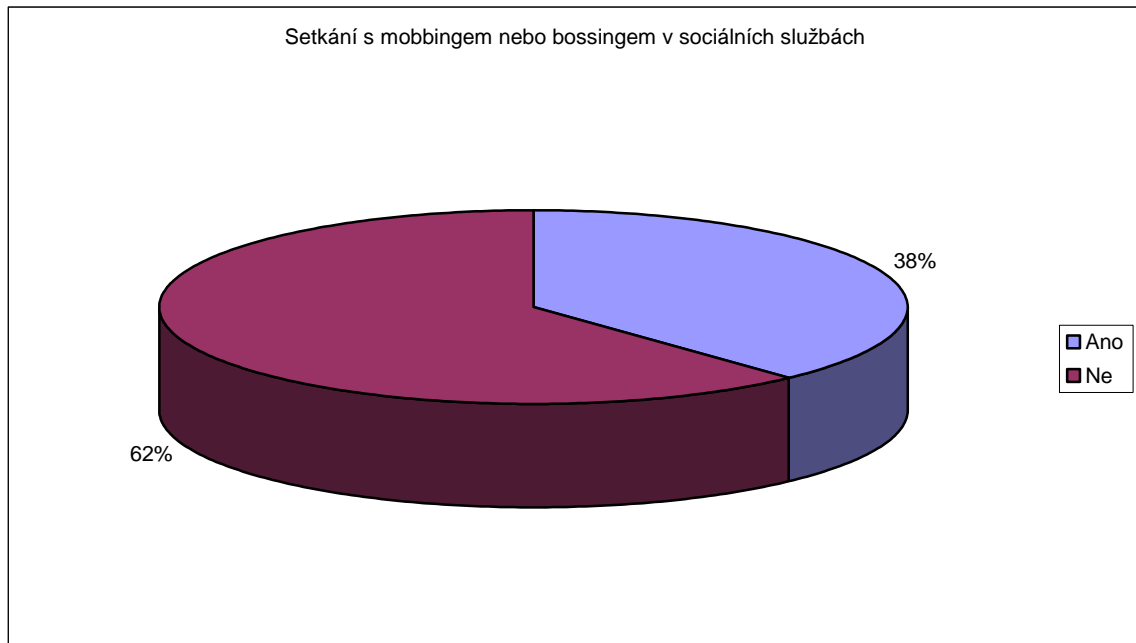


Vzhledem k dosud stále málo známým pojmem mobbing a bossing byli otázkou . 1 respondenti dotazování na to, kdy se poprvé s těmito pojmy setkali. Respondenti vybírali z šesti kategorií nebo mohli uvést vlastní odpověď. Kategorie „v médiích (noviny, internet)“ byla zastoupena 28 % (45 odpovědí). Druhou nejčastěji označenou kategorií byla „ve škole“, jež byla zastoupena 25 % (40 odpovědí). Na třetím místě je kategorie „v tomto dotazníku“, což bylo 19 % (30 odpovědí). Následuje kategorie „v zaměstnání“ 13 % (21 odpovědí). Kategorie „v odborné literatuře“ byla zastoupena 9 % (14 odpovědí). Kategorie „od přátel“ byla zastoupena 6 % (9 odpovědí). Kategorii „Jiný zdroj (uveďte)“ využil 1 respondent (1 %) a napsal: *Na kurzu PvSS*.

Skutečnost, že se 28 % respondentů setkala s pojmy mobbing a bossing poprvé v médiích, vypovídá o tom, že se zaměstnavatelé nevěnují prevenci psychoteroru na pracovišti dostatečně. 19 % respondentů (tedy téměř pětina dotázaných) se setkala s těmito pojmy poprvé v tomto dotazníku; i to může být důkazem, že jsou mezi laickou veřejností stále málo známé.

2. Setkal/a jste se nebo setkáváte se p i své práci v sociálních službách s mobbingem nebo bossingem?

Graf .7:

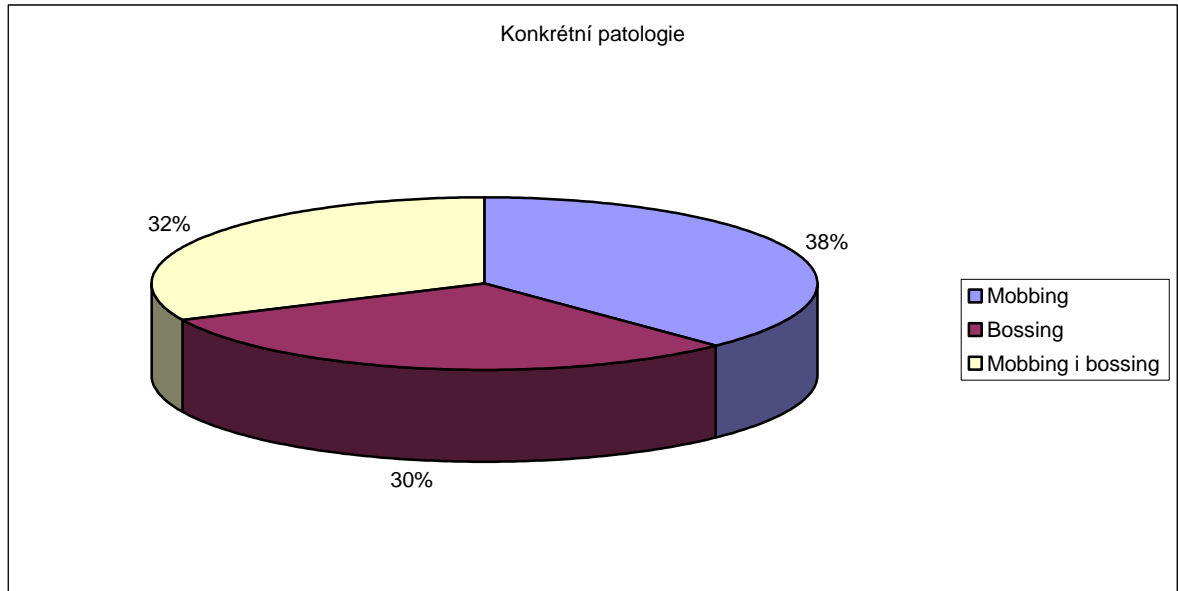


Pro zjištění, zda se respondenti setkali s mobbingem nebo bossingem p i své práci v sociálních službách byla v dotazníku otázka . 2. Na základě odpovědí 86 respondentů (62 %) se s tímto jevy p i práci v sociálních službách nesešlo. Počet odpovědí ano ale potvrzuje, že se 53 respondenti (38 %) s tímto jevy p i práci v sociálních službách setkali nebo stále setkávají.

Pokud budeme výsledek dotazníkového šetření u této otázky brát tak, že více než 30 % respondentů se p i práci v sociálních službách setkala s mobbingem nebo bossingem, je to dostatečně alarmující fakt, který není možné ignorovat nebo ho brát jako nevýznamný. Zaměstnavatelé v sociálních službách by se měli problematice mobbingu a bossingu vnovat, a to jak v rámci vnitřních pravidel, tak v rámci prevence a školení svých pracovníků.

3. Byl/je to konkrétní :

Graf . 8:

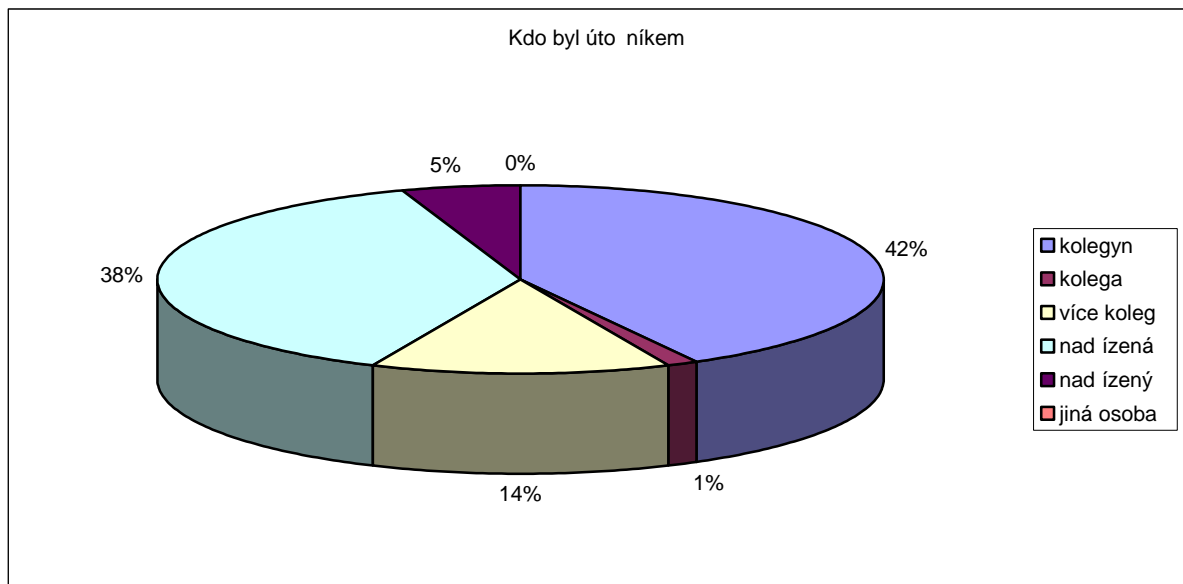


Na otázku . 3 odpovídali pouze respondenti, kteří se při své práci v sociálních službách setkali s mobbingem nebo bossingem. Pro procentní vyjádření v grafu jsem jejich počet bral jako 100 % (53 respondent). Kategorii mobbing označilo 38 % (20 respondent). Kategorii bossing označilo 30 % (16 respondent). Kategorii mobbing i bossing 32 % (17 respondent).

Je to opět neradostné zjištění. Kategorie jsou zastoupeny téměř stejně, je tedy třeba brát toto zjištění jako impuls k vyvolání se této problematice i v rámci sociálních služeb.

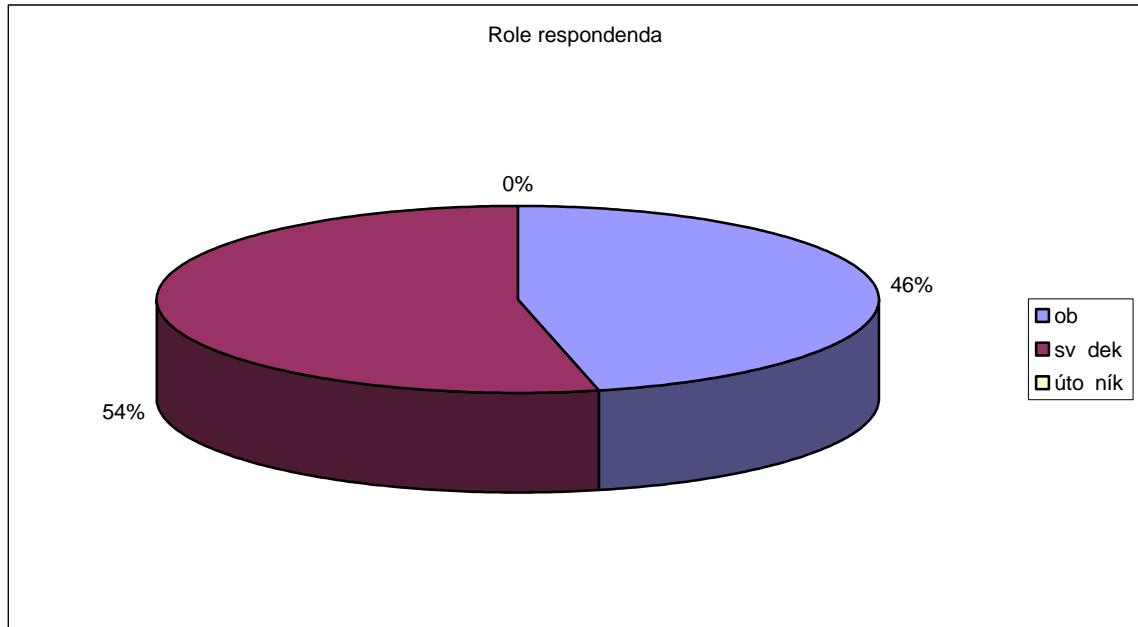
4. Úto níkem byli/jsou:

Graf .9:



U otázky ty i m li respondenti ozna it pozici úto níka/úto ník . V této otázce bylo možné ozna it více kategorií. Pokud pozice úto ník se adíme podle etnosti, jak byli ozna eny respondenty, ve 42 % (31 respondent) je nej ast ji úto níkem kolegyn – žena. Další pozicí ozna enou jako úto ník 38 % (28 respondent) je nad ízená žena. Skupina koleg jako úto níci byla ozna ena ve 14 % odpov dí (10 respondent). Nad ízený – muž byl ozna en v 5 % odpov dí (4 respondenti), kolega – muž v 1 % (1 respondent). Jiná osoba (nap . pod ízený) nebyla ozna ena v žádném dotazníku.

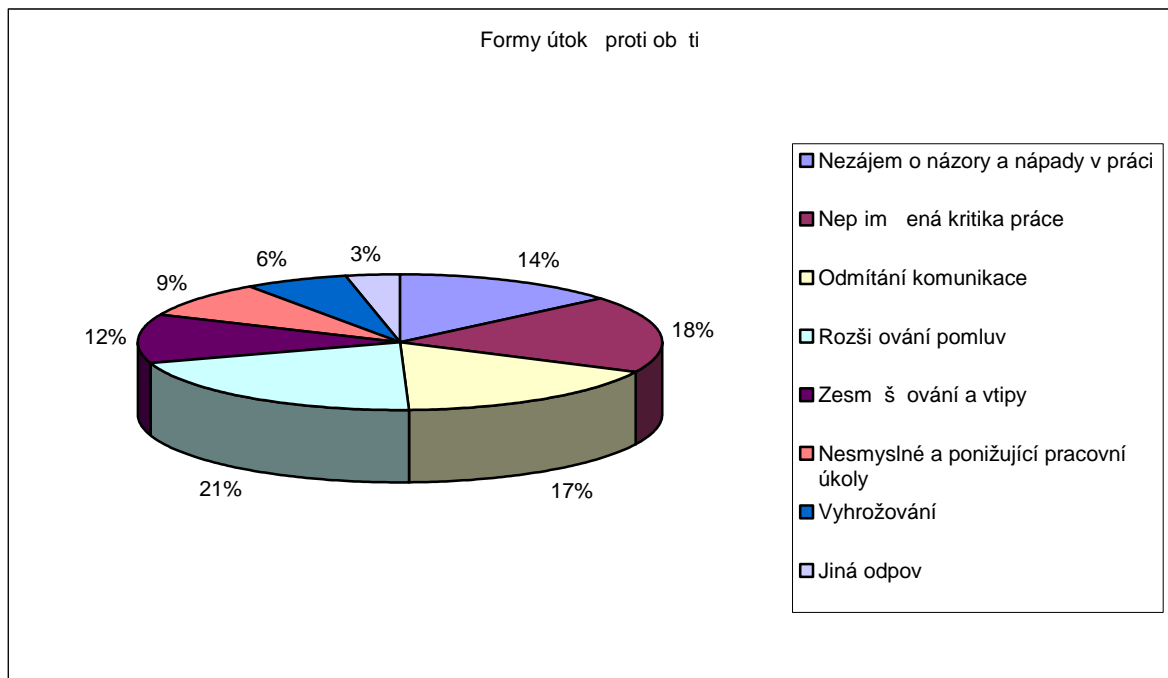
Výsledek, že nej ast jším úto níkem je kolegyn – žena, je zpsoben zastoupením pohlaví mezi pracovníky sociálních služeb viz charakteristiky respondent . Ve zkoumaném vzorku respondent byl pom r pohlaví: ženy 88 % (123 respondentek) a 12 % muž (16 respondent). Stejný d vod je i v p ípad úto níka: nad ízená - žena. V sociálních službách prost pracují p evážn ženy, ženy jsou více i na vedoucích pozicích sociálních služeb, a proto i více mobbují nebo se dopoušt jí bossingu, což ovšem jejich chování nijak neomlouvá.

5. Byl/a nebo stále jste v případě mobbingu nebo bossingu:**Graf . 10:**

Na otázku, jaká je/byla role respondenta v případě výskytu mobbingu nebo bossingu, respondenti odpověděli v 56 % (37 odpovědí), že byli v pozici svědka. Ve 46 % (32 odpovědí) byl respondent v pozici oběti. Respondenti mohli v otázce označit více odpovědí, bylo tedy možné zdát, že 19 % (16 respondentů) bylo v případě mobbingu nebo bossingu obětí i svědkem. Sebe za útočníka neoznčil nikdo z respondentů, což může být potěšující, nebo se stydí/a.

6. Jakou formu m l mobbing nebo bossing namí ený proti Vám?

Graf . 11:

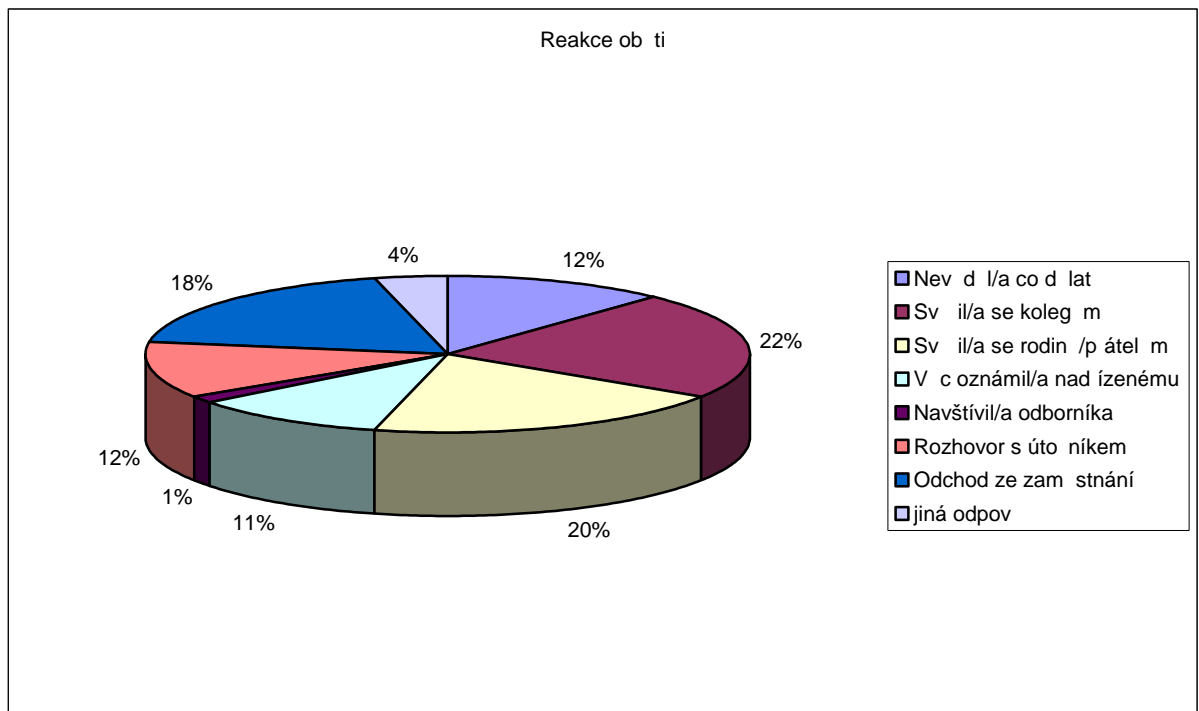


Otázka . 6 byla ur ena pro respondenty, kte í se stali ob tí mobbingu nebo bossingu a zjiš ovala jejich konkrétní formy. Respondenti mohli ozna it více odpov dí, po adí podle etnosti bylo následující: Ve 20 % (19 odpov dí) se jednalo o rozši ování pomluv o ob tí. V 18 % (17 odpov dí) se jednalo o nep im enou kritiku práce. T sn se 17 % (16 respondent) následuje odmítání komunikace s ob tí. 14 % (13 odpov dí) se týkalo nezájmu o názory a nápady v práci. 12 % (11 odpov dí) ozna ilo zesm š ování a vtípy. 9 % (8 odpov dí) nesmyslné a ponižující pracovní úkoly. 6 % (6 odpov dí) vyhrožování. 3 % (3 odpov di) využili možnosti jiné odpov di: *1. agrese, 2. povýšená arogance, 3. manipulativní chování, využití mých znalostí bez toho, aniž by byla práce ozna ena jako má, p ivlastn ní mé práce jinými (tunelování?)*

„Vít zství“ pomluv, následované nep im enou kritikou práce a odmítáním komunikace s ob tí jako formy útok nep ekvapuje, protože pracovní kolektivy v sociálních službách jsou z 88 % tvo eny ženami. Dle Svobodové (2008, str. 53) jsou toto typicky ženské strategie mobbování. Ostatní formy útok jsou však zastoupeny také dostate n , a tak je možné konstatovat, že mobbing a bossing se v sociálních službách d je všemi jeho brutálními metodami.

7. Jak jste reagoval/a na projevy mobbingu nebo bossingu v i Vaší osob ?

Graf . 12:

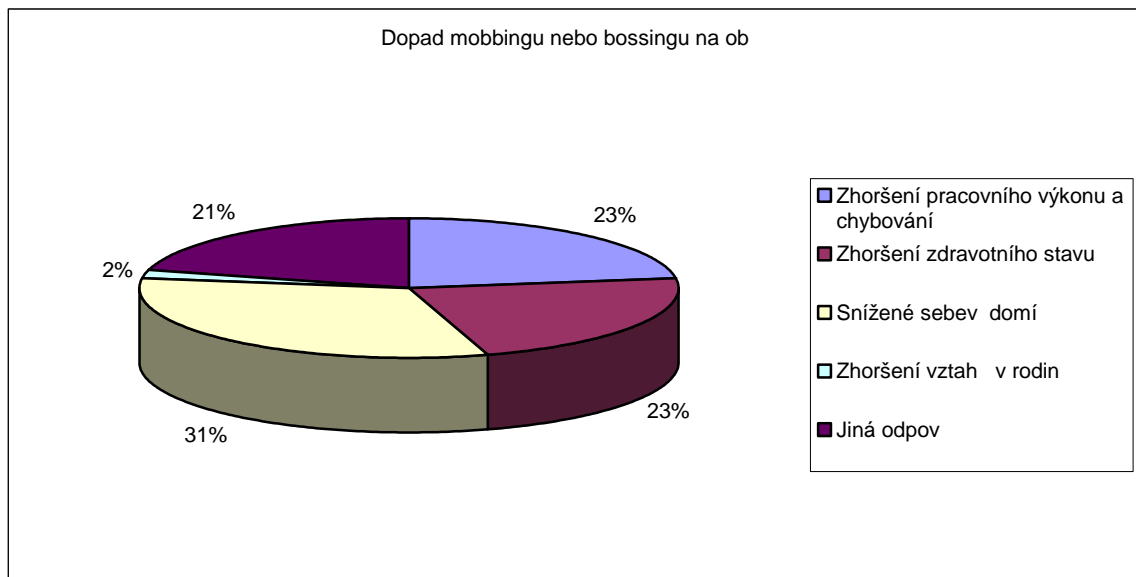


Otázka . 7 byla ur ena respondent m, kte í se stali ob tí mobbingu nebo bossingu a zjiš ovala, jak reagovali na útoky proti jejich osob . V této otázce bylo možné ozna it více odpov dí. Po adí etnosti odpov dí bylo následující: 22 % (17 respondent) se sv ilo koleg m v práci. 20 % (15 respondent) se sv ilo v rodin nebo p átel m. 18 % (14 respondent) ešilo situaci odchodem ze zam stnání. 12 % (9 respondent) nev d lo, co má d lat. 12 % (9 respondent) se rozhodlo pro rozhovor s úto níkem. 11 % (8 respondent) situaci oznámilo spole němu nad ízenému. 4 % (3 respondenti) zvolili jinou možnost, než nabízené odpov di a to konkrétn : 1. *neschopenka*; 2. *trp livostí a klidem*; 3. *úsp šn jsem odolávala; nastudovala jsem si literaturu – jak jednat s manipulátorem, ešením byl m j pevný postoj – zatím úsp šn* . Pouze 1 % (1 respondent) navštívil odborníka, konkrétn psychiatra.

Smutné je zjišt ní, že tém p tina **tj.** 18 % respondent ešila situaci odchodem ze zam stnání. Nad ízenému se sv ilo jen 11 % respondent ; jestli to bylo z d vodu malé d v ry v nad ízené nebo na základ p edchozích špatných zkušeností, bohužel nevíme. Bylo by vhodné se tím zabývat v dalším výzkumu této problematiky.

8. Jaký dopad má mobbing nebo bossing na Vás?

Graf . 13:



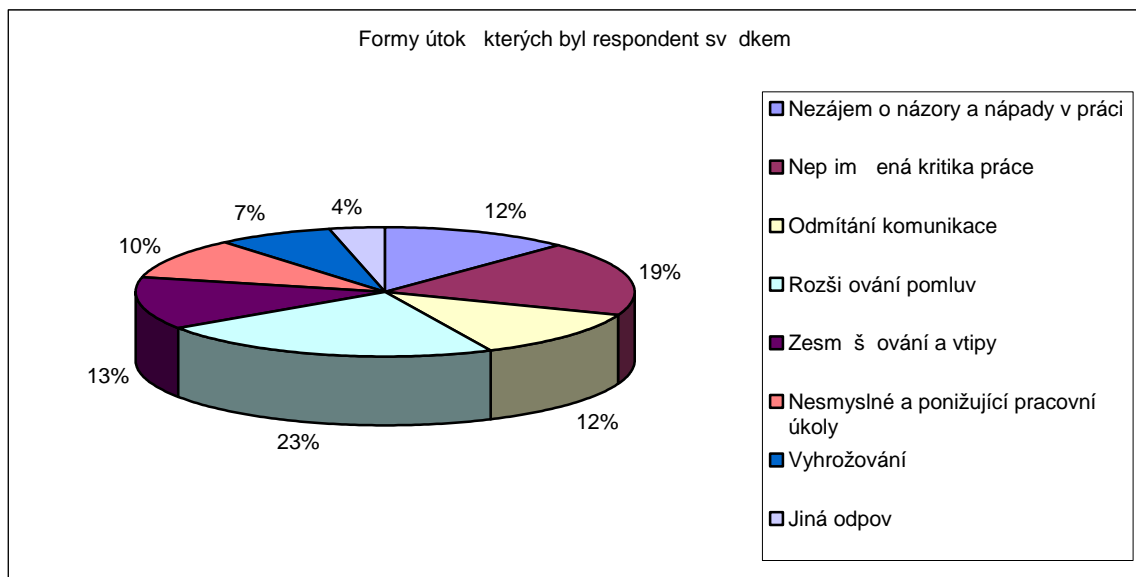
Otázka . 8 byla určena pro obě typy mobbingu nebo bossingu a zjišťovala konkrétní dopad na osobu respondenta. Respondenti mohli označit více odpovědí. Pořadí dle četnosti bylo následující: 32 % (17 respondentů) uvedlo, že situace způsobila snížení jejich sebev domí. 23 % (12 respondentů) přiznalo zhoršení pracovního výkonu a chybování. Stejný počet 23 % (12 respondentů) pocítilo zhoršení zdravotního stavu. 21 % (11 respondentů) využilo možnosti jiné odpovědi, které nejčastěji popisují negativní dopad na jejich psychické nebo fyzické zdraví, zhoršení vztahů na pracovišti nebo doma. Konkrétní odpovědi: 1. *nakonec poučení, co si chci a nechci nechat líbit, o to v tšíc ocení pátelského kolektivu a nadřízeného*; 2. *ustála jsem to*; 3. *změna zamětnání = změna k lepšímu*; žádný; 4. *zatvrdila jsem se*; 5. *zhoršení vztahů na pracovišti*; 6. *smutek, že nedokážu víc pro nápravu vztahů*; 7. *pocit, že nic nemá smysl*; 8. *zhoršení vztahů na pracovišti*; 9. *zvýšená únava z práce, ztráta motivace*; 10. *uvdomila jsem si, že spojení mého jména s organizací, která je vedena takto nezralou osobností je pro mě osobně dlouhodobě nepříjemné. Zejména v sociálních službách, kde se denně setkávám s lidmi, kterým poskytuji služby, má to často staví do situací, které jsem nucena řešit buď v rozporu s požadavky zaměstnavatele nebo v rozporu se svým svědomím*. 2 % (1 respondent) přiznal zhoršení vztahů v jeho rodině.

Odpovědi jasně dokazují, že psychoteror snižuje sebev domí oběti, která se tak stává zranitelnější a méně schopnou obrany. Následuje zhoršení pracovního výkonu a chybování,

což je další typický následek pro oběti. Útočník tak získává nové argumenty o neschopnosti oběti a chybí si za ne všimnutí okolností. Zhoršení zdravotního stavu způsobuje nemocnost oběti, tedy další „negativní stránku“ oběti, která ji poškozuje i finančně.

9. Jakou formou mobbingu a bossingu, kterého jste byli/a svědkem?

Graf 14:



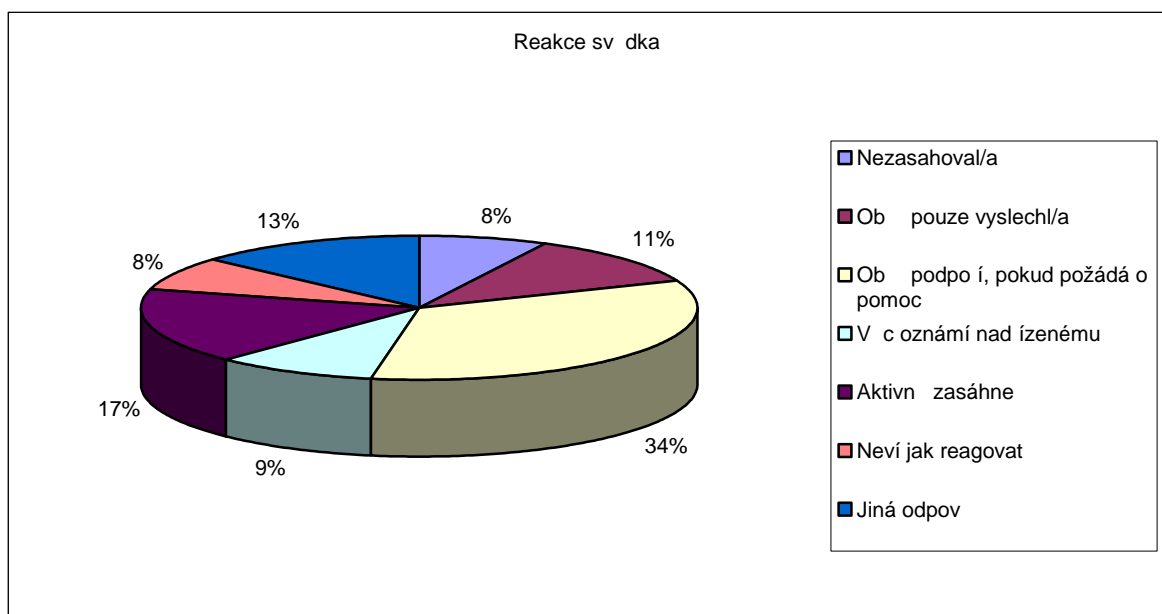
Otázka 9 byla určena pro respondenty, kteří v otázce 5 uvedli, že byli svědky mobbingu nebo bossingu. Měli označit formy útoků, jichž byli svědky. Nabídka odpovědí byla stejná jako v případě otázky 6, kdy formy mobbingu nebo bossingu označovali oběti útoků. Respondenti mohli označit více odpovědí, případně odpovědět vlastním popisem. Dle četnosti odpovědí bylo pořadí následující: 23 % (24 respondenti) označilo rozšiřování pomluv o oběti. 19 % (20 respondentů) nepříjemnou kritiku práce oběti. 14 % (14 respondentů) zesměšňování a vtípky. 13 % (13 respondentů) odmítání komunikace. Stejný počet 13 % (13 respondentů) uvedlo nezájem o názory a nápady oběti, 11 % (11 respondentů) nesmyslné a ponižující pracovní úkoly, 8 % (8 respondentů) vyhrožování a 4 % (4 respondenti) využili možnosti jiná odpověď: *nesdlování dle ležitéch informací, které byly dle ležité pro moji práci; kritika vyššího pracovního nasazení; až zneužívání pravomocí; vytváření dojmů, že je kolegyně „špatně vychovaná“ nebo pracovní nekompetentní.*

Odpovědi svědků se shodují v případě pomluv a nepříjemné kritiky práce v četnosti s odpověďmi obětí. Přikláním se ke stejnému zvodnění jako u otázky 6, že dle Svobodové (2008, str. 53) jsou toto typicky ženské strategie mobbování. Ostatní formy

útok jsou však zastoupeny také dostatečně, a tak je možné konstatovat, že mobbing a bossing se v sociálních službách děje všemi jeho brutálními metodami. Pro zaměstnavatele v sociálních službách je to ale upozornění, že pomluvy a kritika práce v pracovním kolektivu jsou signálem o probíhajícím mobbingu a je třeba ho urychleně řešit.

10. Jaká byla/je Vaše reakce na mobbing nebo bossing, kterého je obětí Váš kolega/kolegyně ?

Graf .15:



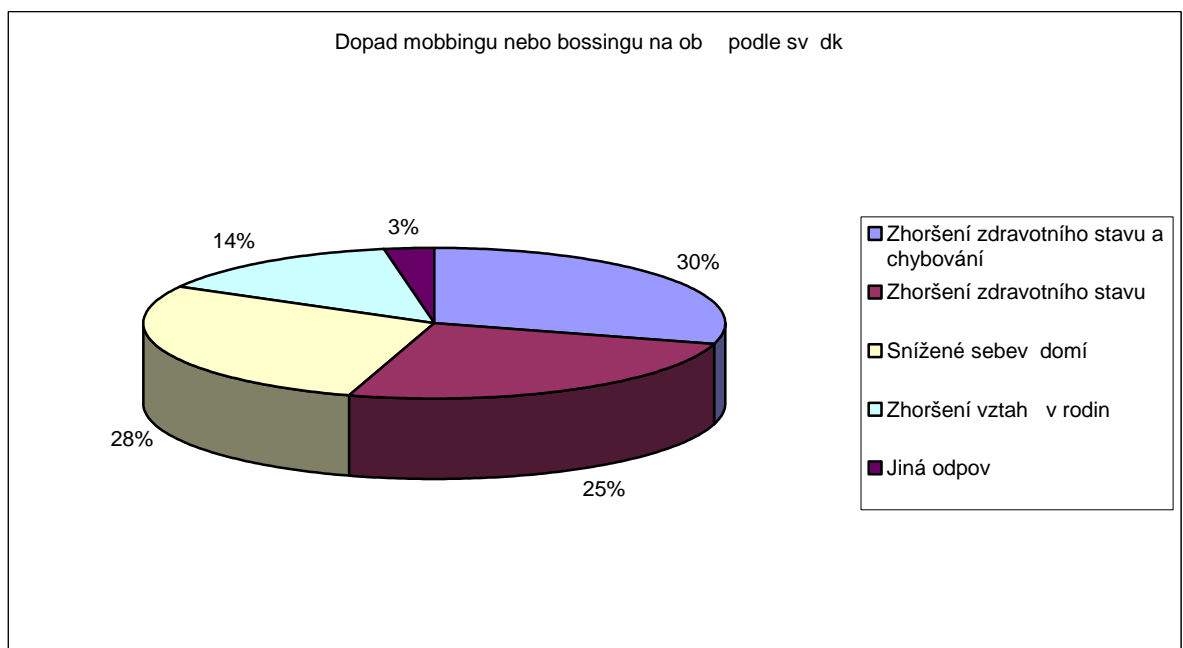
V otázce .10 mohli svdci označit, jak reagovali v případě útoku, případně zda se pokusili oběti pomoci. Mohli vybrat více možností, případně přidat vlastní odpověď. Po aditivnosti jejich odpovědí bylo následující: 34 % (18 respondentů) odpovědělo, že objeví, ale až si o pomoc pokusí. 17 % (9 respondentů) naopak aktivně zasáhne. 13 % (7 respondentů) přišlo s vlastním řešením a vypsalo ji v rámci pro jinou odpověď: 1. byla jsem v situaci, že jakákoli veřejná podpora oběti by vedla ke ztrátě zaměstnání = pouze vnitřní nesouhlas a osobní podpora oběti; 2. vyslechnu, poradím; 3. kolegyně odešly z tohoto zaměstnání; 4. vyjádřila jsem před nadřízenou svůj názor, že se mi její kritika kolegyně zdá nepřiměřená a nespravedlivá. Bylo mi líto, že se o to nemám starat. Danou organizaci jsem krátce poté ještě ve zkušební době opustila, takže nevím, jak se záležitost dále vyvíjí; 5. pomoc hledat smírné řešení; 6. nebylo možno jinak reagovat (přes všechny snahy smeteny ze stolu díky známým dotyknutím); 7. vyslechnutí kolegy, snaha

podpořit ho, aby situaci dokázal změnit, aby si i přes narůstající tlak byl v domě, že je hodnotným pracovníkem a lovkem. 11 % (6 respondentů) obě pouze vyslechlo, 9 % (5 respondentů) vůbec oznámilo nadřízenému, 8 % (4 respondenti) se přiklonili k řešení, že je lepší do situace nezasahovat. Stejně tak 8 % (4 respondenti) nevědí, jak reagovat.

Není moc potěšitelné, že nejvíce respondenti se přiklonili k odpovědi, že obě podpoří, ale až si o pomoc sama vyhledá. To znamená, že do té doby zůstanou v nevědomosti. Aktivní zásah zvolilo 17 % respondentů, nemáme ale zjištěno jak. U této otázky bylo hodnoceno jiných odpovědí, které potvrzují, že psychoteror se i v sociálních službách děje velmi krutým způsobem. Stejně jako v případě obětí se jen velmi málo svěřících obrátilo na své nadřízené (oběti 11 %, svěřenci 9 %). Naštětí jen 8 % (4 respondenti) jsou názoru, že je lepší do situace nezasahovat.

11. Jaký dopad může mít podle Vás mobbing nebo bossing na oběť ?

Graf . 16:



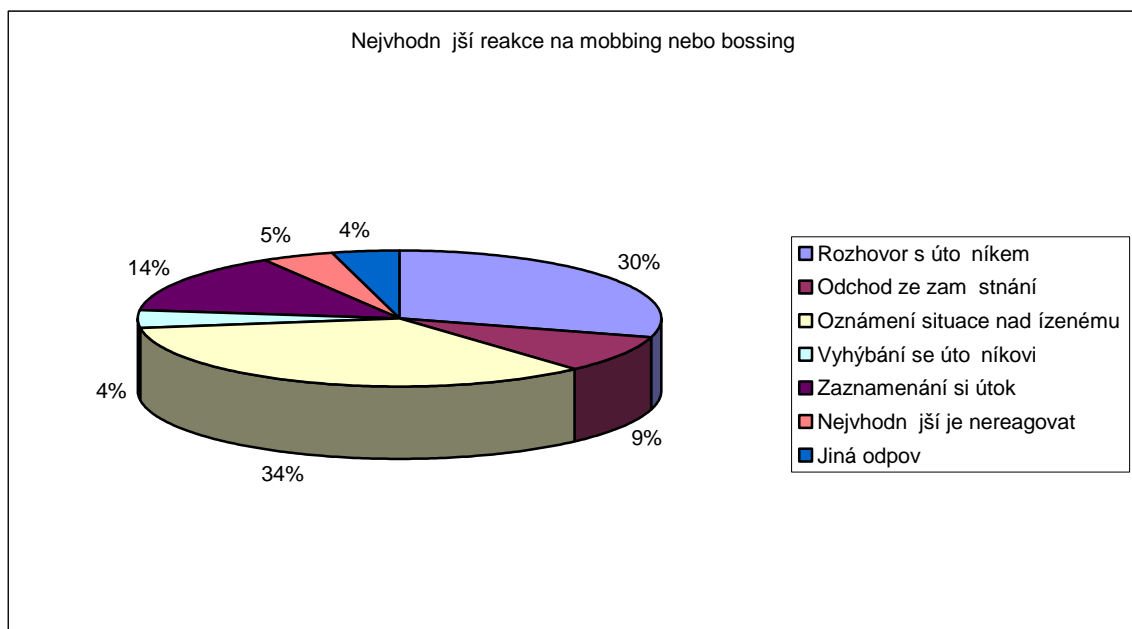
Otázka . 11 byla určena pro svěřící mobbingu nebo bossingu. Tato otázka byla určena i pro případné útočníky. K tomu se ale v otázce . 5 nikdo nepřiznal, a proto dopad mobbingu nebo bossingu na oběť hodnotí jen svěřenci. Měli možnost označit více odpovědí a případně využít i možnost vlastní odpovědi. Po aditivitě odpovědí bylo následující: 29 % (102 respondenti) označili zhoršení pracovního výkonu a chybování. 28 %

(99 respondent) označilo snížené sebevědomí oběti. 25 % (88 respondent) označilo zhoršení zdravotního stavu. 14 % (49 respondent) se přiklonilo ke zhoršení vztahů v rodině. 3 % (10 respondent) napsalo svoji odpověď: 1. zhoršení celkové nálady, psychiky oběti – vliv na vše kolem ní; 2. ztráta práce, sociální izolace, sebevražda; 3. odchod ze zaměstnání; 4. ztráta zaměstnání; 5. zhoršení vztahů mezi dalšími kolegy; 6. sebevražda; 7. zhoršení psychického stavu (uzavírání se do sebe, přerušení sociálních kontaktů, deprese, sebevražedné sklony, v extrému až sebevražda); 8. oběť mob/bos – odchod ze zaměstnání, neschopnost splácet, bezdomovectví, potíže s hledáním dalšího zaměstnání; 9. nedůvěra; 10. zbytečná ztráta energie; psychické vyerpání, syndrom vyhoření.

Odpovědi respondentů dokazují, že si dotázaní dokáží představit, jak devastující útok má psychologický pro oběť. V případě vlastních odpovědí respondenti popisují ještě horší formy následků mobbingu a bossingu na oběť, než jim byly nabídnuty v dotazníku.

12. Jaké reakce jsou podle Vás v případě mobbingu nebo bossingu nejvhodnější?

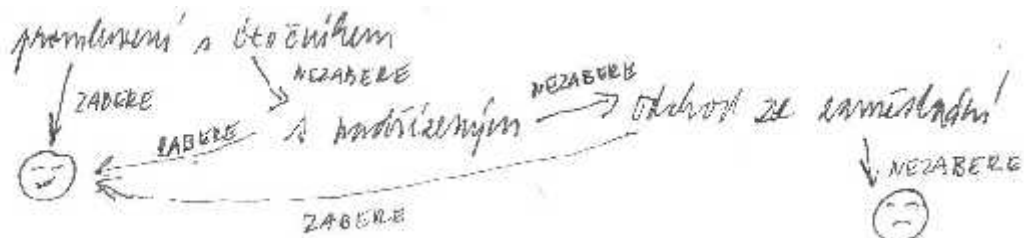
Graf . 17:



Otázka . 12 byla již opatřena všem respondentům (obětem i svůdkům) a zjišťovala, jaká reakce je podle respondentů nejvhodnější v případě mobbingu nebo bossingu. Respondenti mohli vybrat z více odpovědí a případně mohli napsat i vlastní návrh řešení. Pořadí odpovědí dle četnosti bylo následující: 34 % (91 respondent) označilo jako

nejvhodnější oznámit situaci společnímu nadřízenému. 30 % (78 respondentů) označilo jako vhodné řešení rozhovor s útočníkem. 14 % (38 respondentů) považuje za vhodné zaznamenávat si všechny útoky. 9 % (23 respondentů) vybralo jako nejvhodnější odchod ze zaměstnání. Zbývající odpovědi vyhýbání se útočníkovi, nejvhodnější je nereagovat a jiná odpověď má stejnou četnost 4 % (11 až 12 respondentů). Vlastní odpovědi respondentů: *zkusit konstruktivně řešit a když to nepomůže, odejít; řešit ihned a přímo!; supervize; vhodná argumentace, asertivita, obrana; ignorace nebo vymezení hranic; supervize; snaha porozumět pravé příčině + rozhovor s oběma; dokázat, že útočník nemá pravdu; práce pod supervizí, také individuální; oznámení společnímu nadřízenému je možné v případě, že takový nadřízený existuje, pokud je útočníkem přímo nadřízený, který už „nad sebou nikoho nemá“; vidím řešení pouze v odchodu ze zaměstnání, samozřejmě lze včas řešit soudně, nebo přes kontrolní orgány dané organizace, ale domnívám se, že tímto řešením není naše společnost dostatečně nakloněná a je zřejmé, že takovou záležitost ještě snese. Jeden z respondentů znázornil svůj návrh nejvhodnější reakce v případě mobbingu nebo bossingu obrázkem:*

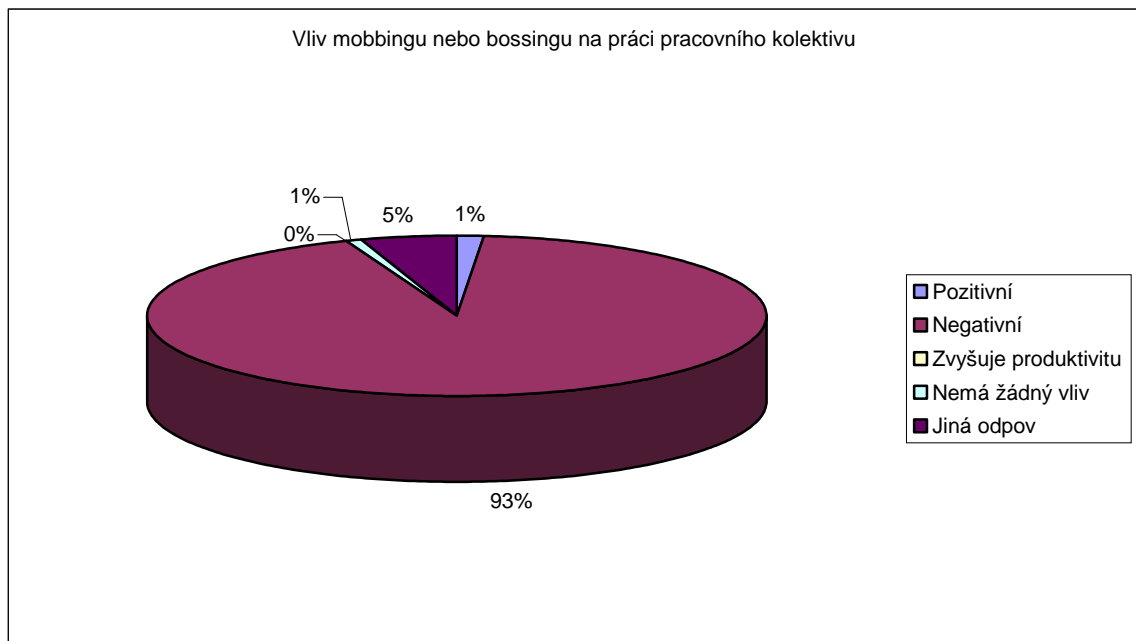
Obrázek . 1



řešení, které respondenti označili jako nejlepší (30 %), a to oznámení v cí nadřízenému, je především signálem pro zaměstnavatele a vedoucí pracovníky sociálních služeb. Dokazuje to velkou důvěru pracovníků ve vedení těchto organizací. Zároveň je to výzva, aby vedení sociálních služeb mělo vypracovány postupy potíbné strategie proti mobbingu a bossingu i pro případ jejich vzniku. Potěšující je i 30% zastoupení aktivního a odvážného řešení rozhovorem s útočníkem. Téměř desetina respondentů bohužel zvolila jako nejvhodnější řešení odchod ze zaměstnání a dalších 8 % vyhýbání se útočníkovi nebo nereagování. Je evidentní, že poučení a pravidla pomoci pracovníkům v případě psychoteroru jsou nutná.

13. Jaký vliv má dle Vašeho mínění mobbing nebo bossing na práci pracovního kolektivu ve kterém se odehrává?

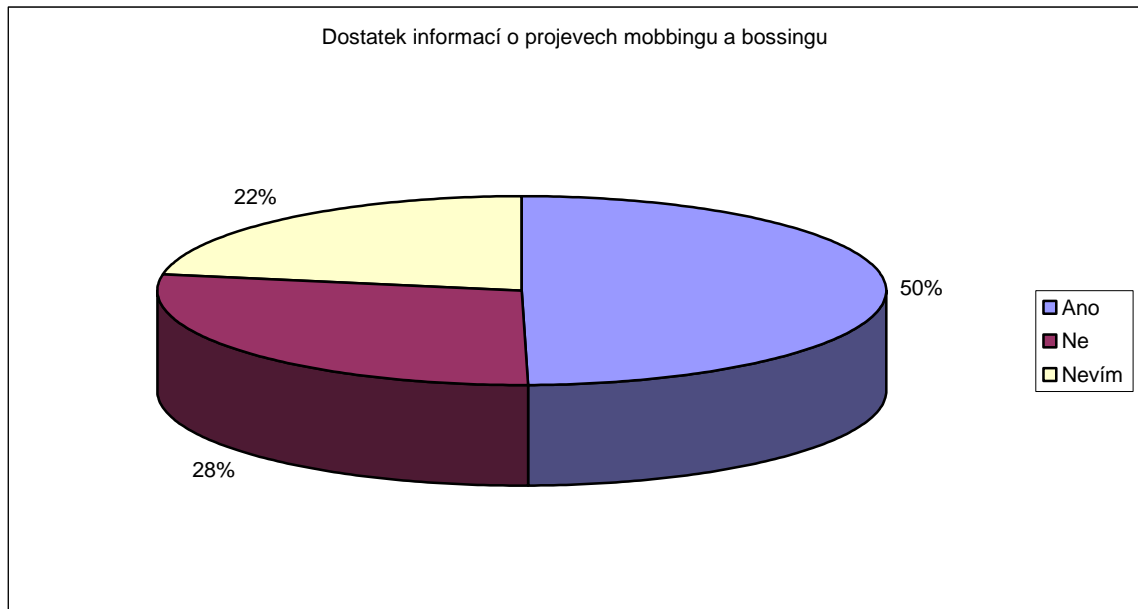
Graf . 18:



V případě odpovědi na otázku, jaký vliv má mobbing nebo bossing na práci pracovního kolektivu, měli respondenti na výběr ze čtyř možností nebo měli možnost odpovědět vlastními slovy. Drtivá většina 93 % (129 respondentů) se přiklonila k negativnímu vlivu. Bez vlivu na práci pracovního kolektivu je mobbing nebo bossing jen podle 1 % (1 respondent). 5 % (7 respondentů) využilo možnosti jiná odpověď. Jejich odpovědi popisují negativní dopad mobbingu nebo bossingu: 1. *frustrace*; 2. *snižuje důvěru*; 3. *rozpadá se tým*; 4. *zvyšuje napětí na pracovišti, kazí vztahy*; 5. *jak na koho, záleží na psychice obou – n koho může stres motivovat, jiného zablokovat*; 6. *rozumí, záleží na kolektivu a způsobu m. a b.*; 7. *naprosto destabilizuje kolektiv i organizaci*. Pozitivní odpověď zvolilo 1 % (2 respondenti), ale s největší pravděpodobností se vzhledem k ostatním odpovědím jednalo v těchto dvou konkrétních dotaznících o omyl. Odpověď, že mobbing nebo bossing zvyšují produktivitu práce, ne zvolil žádný respondent, což je potěšující.

14. Myslíte si, že máte dostatek informací o tom, co je mobbing a bossing, a jak se v pracovním kolektivu projevují?

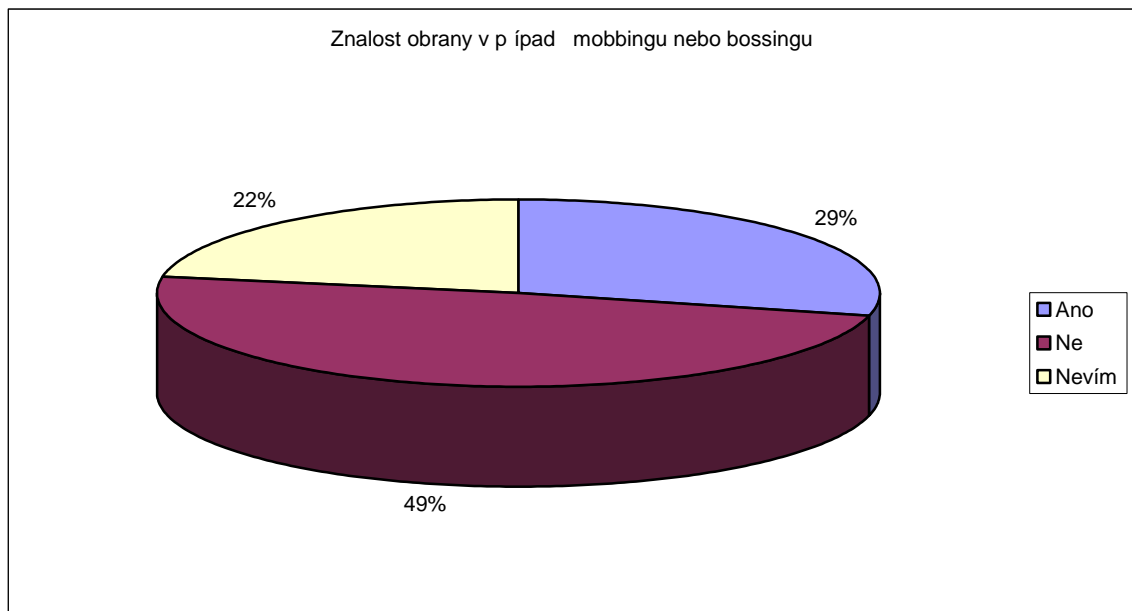
Graf . 19:



Na otázku, zda mají dostatek informací o mobbingu a bossingu a jeho projevech, měli respondenti možnost vybrat ze tří možností. 50 % (69 respondent) odpovědlo ano. 28 % (39 respondent) ne. 22 % (31 respondent) vybralo možnost nevím. V podstatě ale polovina respondentů 28 % (odpověď ne) + 22 % (odpověď nevím) nemá dostatek informací o tom, co mobbing a bossing je, a nedokáže rozeznat jejich projevy v pracovním kolektivu. Tato skutečnost je velmi alarmující.

15. Máte dostatek informací o tom, jak se mobbingu nebo bossingu bránit, jak na něj reagovat, případně kam se obrátit o pomoc?

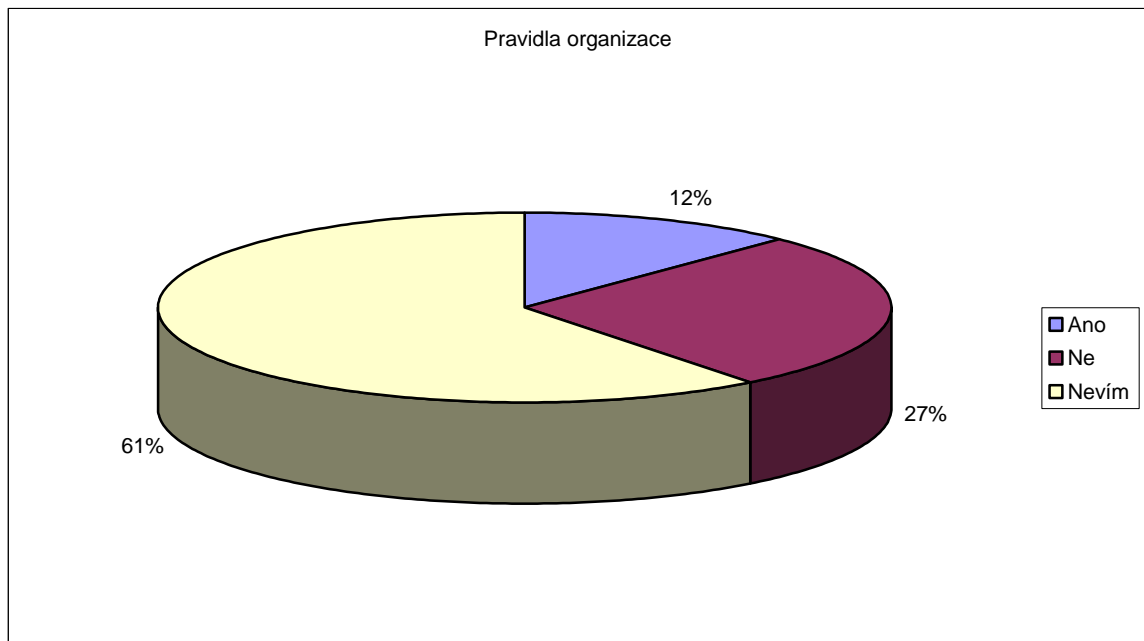
Graf . 20:



Na otázku, zda znají obranu proti mobbingu nebo bossingu, odpovědělo 49 % (68 respondentů) ne, 29 % (40 respondentů) ano a 22 % (31 respondentů) nevím. Znepokojivých je už těchto 49 % respondentů, kteří neví, jak se bránit, pokud k nim přičteme 22 % respondentů, kteří odpověděli nevím, je situace velmi vážná.

16. Má organizace, ve které pracujete, zpracován ve svém pracovním řádu/etickém kodexu/pravidlech pro podávání stížností vypracován postup, týkající se možného výskytu mobbingu nebo bossingu na pracovišti?

Graf .21:

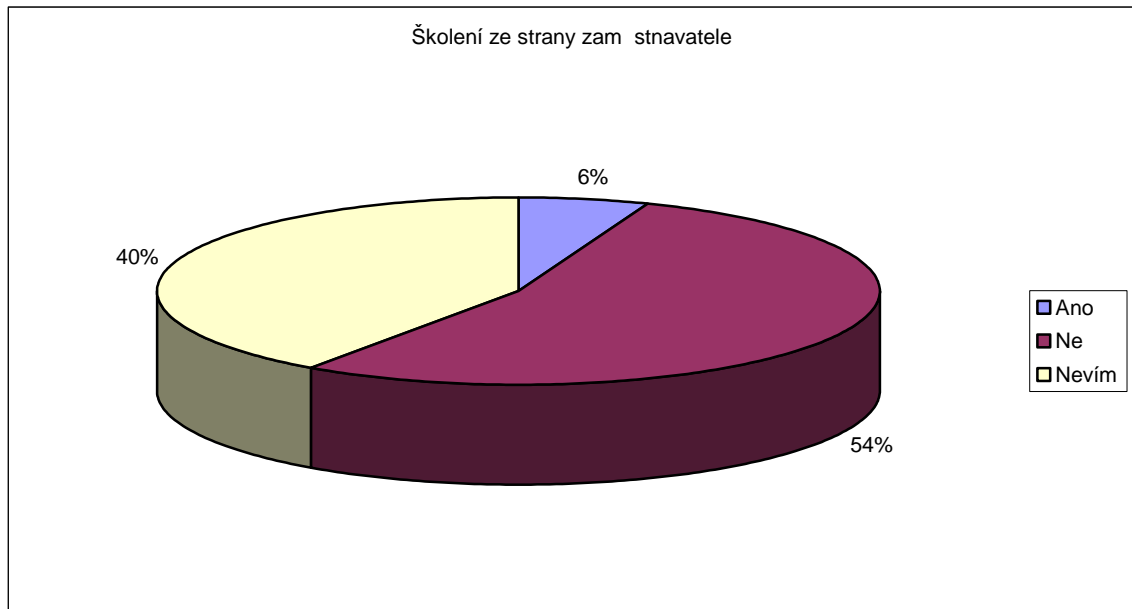


Na otázku zda má organizace, ve které respondent pracuje zpracován postup týkající se možného výskytu mobbingu nebo bossingu, odpovědělo 61 % (84 respondenti), že neví, 27 % (38 respondent), že ne a jen 12 % (17 respondent), že ano.

I v případě, že organizace pravidla pro řešení mobbingu a bossingu zpracované má, ale 61 % pracovníků o nich neví, tak jsou téměř k ničemu. Zaměstnavatelé a vedoucí pracovníci v sociálních službách se musí zaměřit na školení a seznamování svých pracovníků s těmito pravidly.

17. Poádá organizace, kde pracujete, školení o projevech mobbingu a bossingu s doporu ením, jak p i jejich výskytu na pracovišti reagovat?

Graf . 22:

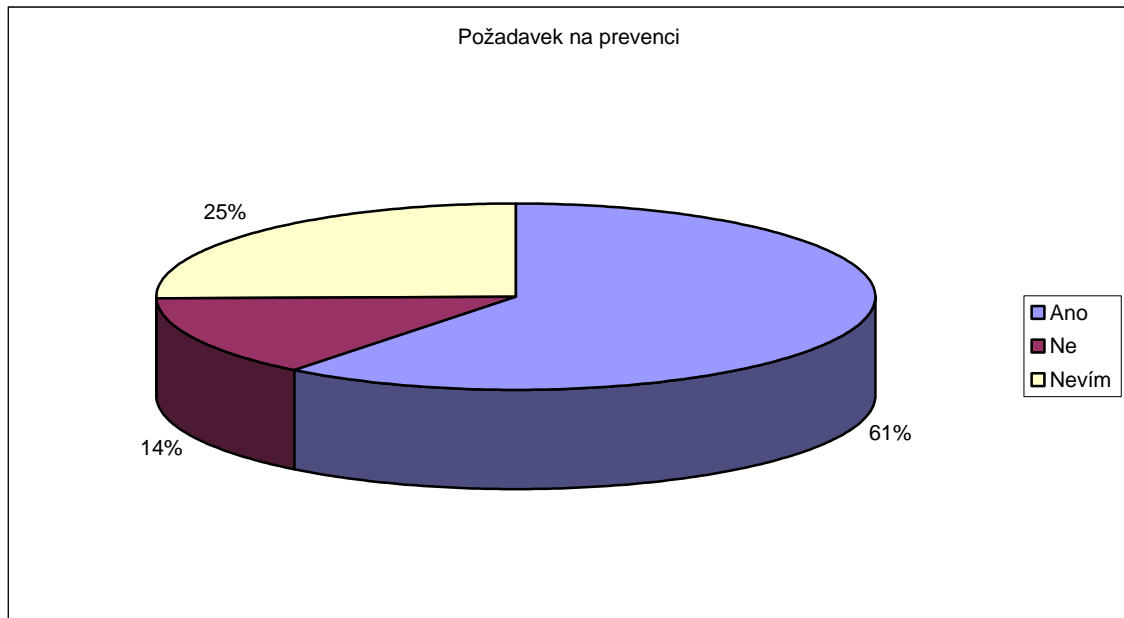


Otázka . 17 zjišovala, zda organizace, kde respondenti pracují, cílen seznamuje své zaměstnance s projevy mobbingu a bossingu i jak na n reagovat. 54 % (75 respondent) odpověd lo, že ne, 40 % (56 respondent), že o této aktivit zaměstnavatele neví. Pouze 6 % (8 respondent) odpověd lo, že ano.

Evidentn zaměstnavatelé v sociálních službách zanedbávají prevenci vzniku mobbingu a bossingu, když neškolí své pracovníky ohledn této problematiky.

18. Uvítal/a byste, kdyby se Váš zaměstnavatel zaměřil na prevenci mobbingu nebo bossingu na Vašem pracovišti?

Graf . 23:

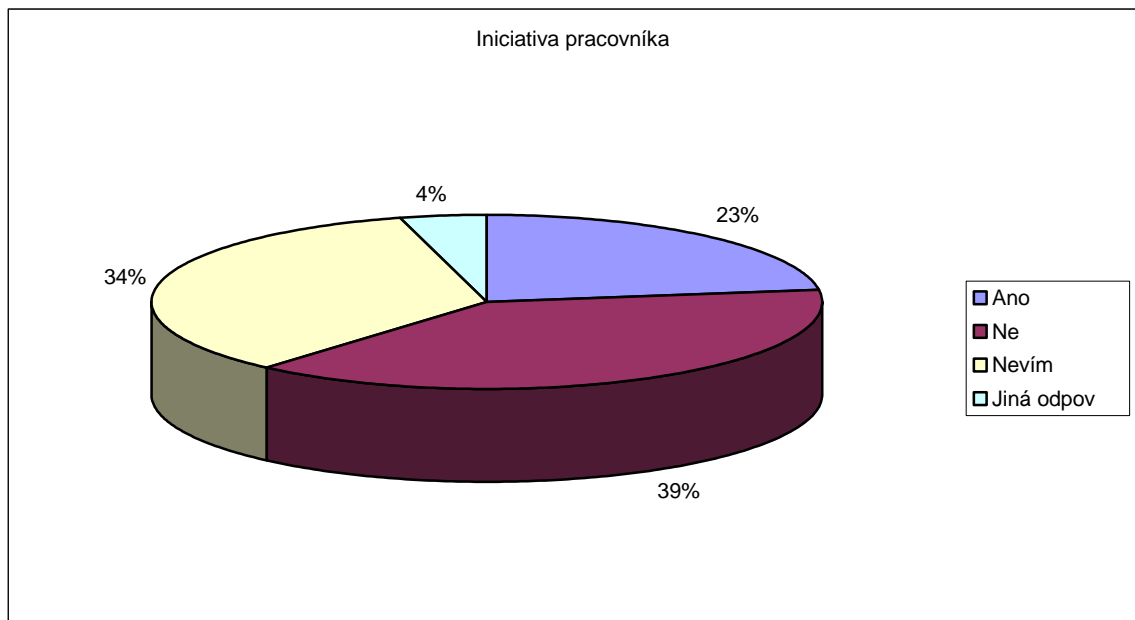


Otázka . 18 zjišťovala, zda by respondenti uvítali preventivní opatření proti výskytu mobbingu a bossingu ze strany zaměstnavatele. 60 % (84 respondent) jasně odpovědělo, že ano, 25 % (35 respondent) se vyjádřilo, že neví, a 14 % (20 respondent) bylo proti, což vyjádřili odpovědí ne.

Vyhodnocení ukazuje jasnou zakázku ze strany zaměstnanců, kteří si školení. Nyní je iniciativa na straně zaměstnavatelů.

19. Budete iniciovat na Vašem pracovišti školení o projevech mobbingu a bossingu a jak se jim bránit?

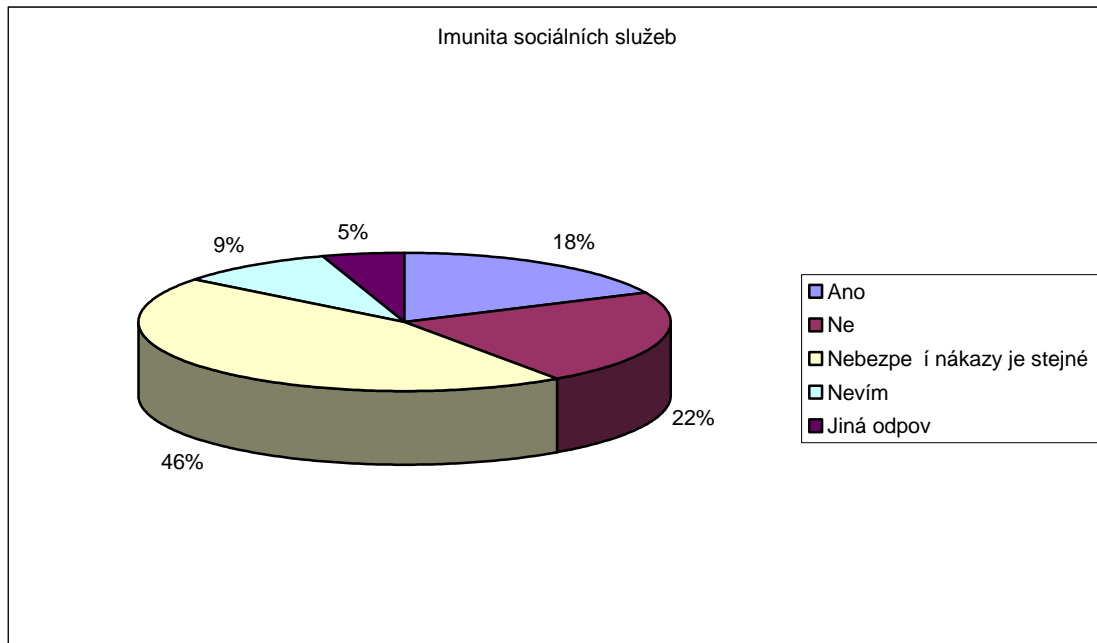
Graf . 24:



Otázka . 19 byla ur ena p edevším respondent m, jejichž zam stnavatel nevede aktivní kroky proti výskytu mobbingu a bossingu. Nep ímo také zjiš ovala, kolik „odvážných“ respondent se ve zkoumaném vzorku vyskytne. Nakonec jen 24 % (33 respondent) bude na svém pracovišti iniciovat školení o projevech a obran ě proti mobbingu a bossingu, 40 % (56 respondent) nebude nic iniciovat, 36 % (50 respondent) zatím neví a 4 % (6 respondent) odpov ělo vlastními slovy, ale ani jeden z nich nehodlá vést iniciativu. Jejich odpov ědi: 1. zatím ne, nebylo by to ku prosp ěchu; 2. v rámci supervizí; 3. v p ípad pot eby; 4. ne p ímo iniciovat, ale ráda se zú astním. Malá iniciativa na stran zam stnanc nemusí být zp sobena jen jejich „neodvážností“, ale také možná p ístupem ze strany zam stnavatele a nad ízených. V jejich p ístupu m že být nezájem o iniciativy pracovník nebo neschopnost je p íjímat a pracovníci to z p edchozích zkušeností už v dí.

20. Myslíte si, že pracovní kolektivy v sociálních službách jsou na rozdíl od pracovních kolektiv v komerční sféře proti „nákaze“ mobbingem a bossingem více imunní?

Graf . 25:



V otázce . 20 byla respondentům položena otázka, která se týkala tématu bakalářské práce, pro kterou byl výzkum určen. Tedy vymezení oblasti sociálních služeb jako prostoru, který není imunní vůči mobbingu a bossingu. Respondenti hodnotili, zda jsou pracovní kolektivy v sociálních službách oproti kolektivům v komerční sféře více imunní proti „nákaze“ mobbingem a bossingem. 45 % (63 respondentů) odpovědělo, že nebezpečí „nákazy“ je stejné. 22 % (31 respondentů) odpovědělo, že pracovní kolektivy v sociálních službách nejsou více imunní. 18 % (25 respondentů) se domnívá, že pracovní kolektivy v sociální sféře jsou více imunní a 9 % (13 respondentů) neví; 5 % (7 respondentů) odpovědělo vlastními slovy, ale přiklánili se spíše k odpovědi ne. Byly to tyto odpovědi: 1. riziko možná i v tísí; 2. o n co ano; 3. míra výskytu je asi nižší, forma ale zášklonější (zakrývání argumenty „pro dobrou věc“ apod., pomáhající profese přitahují také zaměstnance se specifickými patologiemi...); 4. to je individuální (vše je o lidech), a je to kdekoliv; 5. nepracuji zde v kolektivu, ale přímo s klienty. S kolegy i se šéfem se setkávám sporadicky, riziko šikany se tak snižuje, což ovšem neznamená, že se eliminuje naprosto; 6. záleží na lidech v daném kolektivu; 7. těžko říci, záleží na lidech.

4.3 Vyhodnocení hypotéz

Výzkumné šetření mělo potvrdit nebo vyvrátit 5 hypotéz, které byly stanoveny před jeho započtím.

Hypotézy

H1: Oblast sociálních služeb není imunní vůči sociální patologii mobbing a bossing, více než 30 % pracovníků sociálních služeb se s nimi setkala.

Tuto hypotézu jsem ověřoval pomocí otázek . 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8 a 9. Zjištěná data dokazují, že 38 % (53 respondenti) se setkala s psychickým terorem, 62 % (86 respondent) uvádí, že nikoliv. **Hypotéza . 1 byla potvrzena.**

H2: Zaměstnanci zařazení jako „pracovník v sociálních službách“ se s mobbingem a bossingem setkali procentuálně častěji, než pracovníci zařazení na jiných pozicích.

Tuto hypotézu jsem ověřoval pomocí otázek . 2 a 3 a s pomocí údajů z charakteristiky respondentů. Data z charakteristik dokazují, že se šetření zúčastnilo 63 respondentů zařazených jako „pracovník v sociálních službách“ a 76 respondentů, zařazených na jiné pozici (zdravotní sestra, sanitář, sociální pracovník atd.). Dle zjištěných dat se s mobbingem nebo bossingem setkala 38 % (24 respondenti ze 63) pracovníků v sociálních službách. U pracovníků jiných profesí to bylo také 38 % (29 respondentů ze 76). Obě skupiny pracovníků se tedy setkaly s mobbingem a bossingem stejně často. **Hypotéza . 2 byla vyvrácena.**

H3: Dle vyjádření obětí mobbingu nebo bossingu bylo nejčastějším následkem psychoteroru zhoršení zdravotního stavu obětí.

Tuto hypotézu jsem ověřoval pomocí otázek . 5 a 7. Dle zjištěných dat bylo nejčastějším následkem pro respondenty, kteří se stali obětí mobbingu nebo bossingu, snížení sebevědomí 32 % (17 respondentů). 23 % (12 respondentů) přiznalo zhoršení pracovního výkonu a chybování. Stejně počet 23 % (12 respondentů) pocítilo zhoršení zdravotního stavu. 21 % (11 respondentů) využilo možnosti jiné odpovědi. 2 % (1 respondent) přiznal zhoršení vztahů v jeho rodině. **Hypotéza . 3 byla vyvrácena.**

H4: Více než 50 % pracovník sociálních služeb nemá potřebné znalosti ohledně obrany v případě mobbingu a bossingu.

V případě obrany proti mobbingu a bossingu odpovědělo 49 % (68 respondentů), že se neumí bránit, 29 % (40 respondentů) odpovědělo, že ano, a 22 % (31 respondentů) nedokázalo odpovědět. **Hypotéza 4 byla potvrzena.**

H5: Více než 50 % pracovník sociálních služeb by uvítalo, kdyby se jejich zaměstnavatel zaměřil na prevenci mobbingu a bossingu.

Hypotéza byla ověřována otázkami 16, 17 a 18. Preventivní opatření proti výskytu mobbingu a bossingu ze strany zaměstnavatele by uvítalo 60 % (84 respondentů). 25 % (35 respondentů) se vyjádřilo, že neví. 14 % (20 respondentů) bylo proti, což vyjádřilo odpovědí ne. **Hypotéza 5 byla potvrzena.**

ZÁV R

Tato práce nabízí poměrně komplexní pohled na problematiku mobbingu a bossingu v sociálních službách v ČR. Není možné popít, že se pracovní psychoteror objevuje i v sociálních službách, protože 38 % respondent uvedlo, že se s ním p i své práci setkalo a 46 % t chto respondent se stalo ob tí útok .

Téma jsem si vybral, protože m zajímalo z profesního hlediska a vztahuje se k mé pracovní pozici manažera sociální služby. P i psaní práce jsem myslel i na p ípadného tená e této práce, aby i pro n j byla p ínosná a umožnila mu vhlad do této problematiky. V teoretické ásti práce jsem popsal projevy, vývoj a následky mobbingu a bossingu, potenciální ob , agresora i doporu enou obranu. Upozornil jsem na d ležitost prevence a jasn daných pravidel ešení ze strany zam stnavatel v sociálních službách. Sociální služby jsem vymezil, popsal jejich p sobnost i legislativní zakotvení v poslední kapitole teoretické ásti mé práce.

V praktické ásti jsem se v noval kvantitativnímu výzkumu, v jehož rámci jsem získal dotazníkovým šet ením data od pracovník 6 organizací poskytujících sociální služby na území eské republiky. Data z dotazníkového šet ení posloužila k ov ení stanovených hypotéz.

Získaná data, vztahující se k mobbingu a bossingu, vypovídají o alarmující situaci v sociálních službách. Odpov di respondent potvrzují, že mobbing a bossing se v sociálních službách d je všemi jeho brutálními metodami, ob ti ani sv dkové si nev dí rady, a tak jsou následky psychoteroru pro ob ti zni ující. Prevenci a metody ešení nemají p ípraveni ani zam stnavatelé v sociálních službách. P itom dle odpov dí respondent by nej ast ji hledali pomoc a ešení práv u svého nad ízeného nebo zam stnavatele. Je tedy na stran zam stnavatel v sociálních službách, aby se tomuto problému za ali v novat. Pé e o zam stnance v tomto sm ru je nutná.

Z anonymního dotazníku jsem získal nejen data, která se vztahovala k mým hypotézám, ale i další data, která bych rád prezentoval v organizaci, kde pracuji, a nabídl je ostatním koleg m z organizací, které nabízejí sociální služby.

N kolik let lektoruji seminá , týkající se bezpe nosti klient v sociální sfé e; rád tedy zpracuji výsledky dotazníkového šet ení a poznatky získané studiem odborné literatury do seminá e, jenž bude zam en na bezpe nost pracovník v sociální sfé e. Tímto zp sobem budou výsledky výzkumu využity i v praxi.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Knihy

BE O, Pavel. *M j šéf, m j nep ítel?*. 1. vyd. Šlapanice: ERA, 2003, xiv, 181 s. Kariéra. ISBN 8086517349.

FEHLAU, Eberhard G. *Konflikty v práci: jak se vypo ádat s konfliktními situacemi a lidmi*. Praha: Grada, 2003, 108 s. ISBN 80-247-0533-8.

FISCHER, Slavomil a Ji í ŠKODA. *Sociální patologie: závažné sociáln patologické jevy, p í iny, prevence, možnosti ešení*. 2., rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2014, 231 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5046-0.

FRITZ, Hannelore. *Spokojen v zam stnání*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2006, 199 s. ISBN 80-7367-113-1.

HIRIGOYEN, Marie-France. *Psychické násilí v rodin a v zam stnání*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2002, 229 s. ISBN 80-200-0994-9.

HUBEROVÁ, Brigitte. *Psychický teror na pracovišti: mobbing*. Martin: Neografie, [1999], 143 s. Rádce (Neografie).

CHROMÝ, Jakub. *Násilí na pracovišti: charakteristika, rizikové faktory, specifické formy a právní souvislosti*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer, 2014, 213 s. Právní rukov (Wolters Kluwer R). ISBN 978-80-7478-552-8.

KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014, 215 s. ISBN 978-80-262-0643-9.

KREJ Í OVÁ, Olga a Ivana TREZNEROVÁ. *Sociální služby*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013, 105 s. ISBN 978-80-244-3692-0.

K IVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008, 189 s. ISBN 978-80-7367-407-6.

MALÍK HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014, 151 s. ISBN 978-80-247-4315-8.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, 395 s. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011, 194 s. ISBN 978-80-262-0041-3.

NOVÁK, Tomáš. *Sám sobě psychologem* 2. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, 187 s. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-2956-5.

PROCHÁZKA, Miroslav. *Sociální pedagogika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012, 203 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-3470-5

PUNCH, Keith. *Základy kvantitativního šetření*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, 150 s. ISBN 978-80-7367-381-9.

SVOBODOVÁ, Lenka. *Mobbing - nebezpečný fenomén naší doby*. Vyd. 1. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2007, 28 s. Bezpečný podnik. ISBN 978-80-86973-66-1.

SVOBODOVÁ, Lenka. *Nenechte se šikanovat kolegy: mobbing - skrytá hrozba*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 108 s. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-2474-4.

ŠIGUT, Zdeněk. *Firemní kultura a lidské zdroje*. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2004, 88 s. Lidské zdroje. ISBN 80-7357-046-7.

VENGLÁTOVÁ, Martina. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 184 s. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3174-2.

Internetové zdroje

ÚplnéZn ní.cz: právní předpisy v úplném a platném znění [online] [cit. 2015-03-08].

Dostupné z: <http://www.uplnezneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/>

ÚplnéZn ní.cz: právní předpisy v úplném a platném znění [online] [cit. 2015-03-08].

Dostupné z: <http://www.uplnezneni.cz/zakon/262-2006-sb-zakonik-prace/>

Šikana v práci: Mobbing free poradna [online] [cit. 2015-04-15]. Dostupné z:

<http://www.sikanavpraci.cz/co-vsechno-je-sikana/mobbing/>

SEZNAM OBRÁZKŮ A GRAFŮ

Obrázek . 1.....	str. 53
Graf .1 Pohlaví respondent	str. 36
Graf . 2 Věk respondent	str. 37
Graf . 3 Délka praxe v sociálních službách.....	str. 38
Graf . 4 Pracovní pozice.....	str. 39
Graf . 5 Vzdělání respondent	str. 40
Graf . 6 Setkání s pojmy mobbing a bossing.....	str. 42
Graf . 7 Setkání s mobbingem a bossingem v sociálních službách.....	str. 42
Graf . 8 Konkrétní patologie.....	str. 43
Graf . 9 Kdo byl útočníkem.....	str. 44
Graf . 10 Role respondenta.....	str. 45
Graf . 11 Formy útoků proti oběti	str. 46
Graf . 12 Reakce oběti.....	str. 47
Graf . 13 Dopad mobbingu nebo bossingu na oběť	str. 48
Graf . 14 Formy útoků kterých byl respondent svědkem.....	str. 49
Graf . 15 Reakce svědka.....	str. 50
Graf . 16 Dopad mobbingu nebo bossingu na oběť podle svědků	str. 51
Graf . 17 Nejvhodnější reakce na mobbing nebo bossing	str. 52
Graf . 18 Vliv mobbingu nebo bossingu na práci pracovního kolektivu.....	str. 54
Graf . 19 Dostatek informací o projevech mobbingu a bossingu.....	str. 55
Graf . 20 Znalost obrany v případě mobbingu a bossingu.....	str. 56
Graf . 21 Pravidla organizace.....	str. 57
Graf . 22 Školení ze strany zaměstnavatele.....	str. 58
Graf . 23 Požadavek na prevenci.....	str. 59

Graf . 24 Iniciativa pracovníkastr. 60

Graf . 25 Imunita sociálních služeb.....str. 61

SEZNAM P ÍLOH

P íloha . 1..... Dotazník

P ÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Vážená kolegyně, vážený kolego,

jmenuji se Petr Krbec, studuji třetí ročník oboru sociální pedagogika a zároveň více jak 15 let pracuji v sociálních službách; proto si Vás dovoluji oslovit jako kolega. Obracím se na Vás s žádostí o vyplnění tohoto dotazníku. Získané informace využiji pro mou bakalářskou práci „Mobbing a bossing v sociálních službách“. Tento dotazník je anonymní a veškeré informace budou použity pouze pro účely mé bakalářské práce. Oslovil jsem více organizací, můj výzkum se tedy netýká pouze Vašeho pracoviště, ale výskytu mobbingu a bossingu v oblasti, ve které pracujeme. Vyplňte, prosím, odpovědi na všechny otázky dle pokynů v dotazníku.

Předem Vám děkuji za vyplnění a odevzdání dotazníku.

Vámi vybranou odpověď označte křížkem.

Charakteristiky respondenta:

Vaše pohlaví:

Žena	<input type="checkbox"/>
Muž	<input type="checkbox"/>

Kolik je Vám let?

20 a méně	<input type="checkbox"/>
21 až 30	<input type="checkbox"/>
31 až 40	<input type="checkbox"/>
41 až 50	<input type="checkbox"/>
51 až 60	<input type="checkbox"/>
60 a více	<input type="checkbox"/>

Jak dlouho pracujete v sociálních službách?

Do 6 měsíců	<input type="checkbox"/>
6 měsíců až 1 rok	<input type="checkbox"/>
1 rok až 5 let	<input type="checkbox"/>
5 až 10 let	<input type="checkbox"/>
10 až 15 let	<input type="checkbox"/>
15 let a více	<input type="checkbox"/>

Jaké je Vaše pracovní zařazení?

Pracovník v sociálních službách	
Sanitář	
Zdravotní sestra	
Sociální pracovník	
Administrativní pracovník	
Provozní pracovník	

Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Základní	
Střední bez maturity	
Střední s maturitou	
Vyšší odborné	
Vysokoškolské	
Jiné (uveďte jaké)	

Než začnete s vyplňováním dotazníku, přečtěte si prosím následující objasnění pojmů, které v dotazníku používám.

Mobbing – jedná se o psychoteror na pracovišti, který způsobuje **kolega nebo kolegové** na pracovišti. Jedná se o různé intrikování, šikanování, zesměšňování, pomluvy, přehlížení, ponižování, ústrky, úmyslné nesdělování informací apod. Toto chování má za cíl poškodit určitou osobu – kolegu/kolegyni v pracovním týmu.

Bossing – jedná se o psychoteror na pracovišti, který způsobuje **vedoucí pracovník**. V takovém případě se k **výše popsanému jednání** přidává neúcta k podřízenému, podceňování jeho znalostí a dovedností, zadávání nesplnitelných úkolů (což „potvrzuje“ neschopnost podřízeného), zadávání ponižujících úkolů, nesmyslné kontrolování apod.

Oběť – v dotazníku takto označuji toho, proti komu je mobbing nebo bossing namířen.

Útočník – v dotazníku takto označuji osobu, která mobbing nebo bossing způsobuje.

Mobbing i bossing trvají **dlouhodobě a pravidelně**, jedná se o systematické týrání, nejde tedy o jednorázový střet nebo konflikt.

U některých otázek je možné označit křížkem více než jednu odpověď.

1. Kde jste se poprvé setkal/a s pojmy mobbing a bossing?

Ve škole	
V zaměstnání	
Od přátel	
V médiích (noviny, internet)	
V odborné literatuře	
V tomto dotazníku	
Jiný zdroj (uveďte)	

2. Setkal/a jste se nebo setkáváte se při práci v sociálních službách s mobbingem nebo bossingem?

Ano		Pokud ano pokračujte otázkou číslo 3
Ne		Pokud ne pokračujte otázkou číslo 11

3. Byl/je to konkrétně:

Mobbing	
Bossing	
Mobbing i bossing	

4. Útočníkem byli/jsou:

Kolegyně - žena	
Kolega - muž	
Více kolegů – ženy i muži	
Nadřízená – žena	
Nadřízený – muž	
Jiná osoba/osoby (uveďte kdo)	

5. Byl/a nebo stále jste v případě mobbingu nebo bossingu:

Obětí		Pokud obětí pokračujte otázkou číslo 6
Svědkiem		Pokud svědkem pokračujte otázkou číslo 9
Útočníkem		Pokud útočníkem pokračujte otázkou číslo 11

6. Jakou formu měl mobbing nebo bossing namířený proti Vám?

Nezájem o mé názory a nápady v práci	
Nepřiměřená kritika mé práce	
Odmítání komunikace se mnou	
Rozšiřování pomluv o mé osobě	
Zesměšňování a vtípky na mou adresu	
Nesmyslné a ponižující pracovní úkoly	
Vyhrožování	
Jiná odpověď (uveďte)	

7. Jak jste reagoval/a na projevy mobbingu nebo bossingu vůči Vaší osobě?

Nevěděl/a jsem co dělat	
Svěřil/a jsem se kolegům v práci	
Svěřil/a jsem se v rodině/přátelům	
Věc jsem oznámil/a společnému nadřízenému	
Navštívil/a jsem odborníka (jakého)	
Rozhovorem s útočníkem	
Řešením je/byl odchod ze zaměstnání	
Jiná odpověď (uveďte)	

8. Jaký dopad měl mobbing nebo bossing na Vás?

Zhoršení pracovního výkonu a chybování	
Zhoršení zdravotního stavu	
Snížené sebevědomí	
Zhoršení vztahů v rodině	
Jiná odpověď (uveďte)	

Pro oběti: dál pokračujte až otázkou číslo **12**

9. Jakou formu měl mobbing nebo bossing, kterého jste byl/a svědkem?

Nezájem o názory a nápady v práci	
Nepřiměřená kritika práce	
Odmítání komunikace	
Rozšiřování pomluv	
Zesměšňování a vtípky	

Nesmyslné a ponižující pracovní úkoly		
Vyhrožování		
Jiná odpověď (uveďte)		

10. Jaká byla/je Vaše reakce na mobbing nebo bossing, kterého je obětí Váš kolega/kolegyně?

Lepší je do situace nezasahovat		
Oběť vyslechnu, ale to je vše		
Oběť podpořím, až si o pomoc řekne		
Věc oznámím nadřízenému		
Aktivně zasáhnu		
Nevím, jak reagovat		
Jiná odpověď (uveďte)		

11. Jaký dopad může mít podle Vás mobbing nebo bossing na oběť?

Zhoršení pracovního výkonu a chybování		
Zhoršení zdravotního stavu		
Snížené sebevědomí		
Zhoršení vztahů v rodině		
Jiná odpověď (uveďte)		

12. Jaké reakce jsou podle Vás v případě výskytu mobbingu nebo bossingu nejvhodnější?

Rozhovor s útočníkem		
Řešením je odchod ze zaměstnání		
Oznámení situace společnému nadřízenému		
Vyhýbání se útočnickovi		
Zaznamenávání si všech útočných situací		
Nejvhodnější je nereagovat		
Jiná odpověď (uveďte)		

13. Jaký vliv má dle Vašeho mínění mobbing nebo bossing na práci pracovního kolektivu ve kterém se odehrává?

Pozitivní		
Negativní		
Zvyšuje produktivitu		

Nemá žádný vliv	
Jiná odpověď (uveďte)	

14. Myslíte si, že máte dostatek informací o tom, co je mobbing a bossing, a jak se v pracovním kolektivu projevují?

Ano	
Ne	
Nevím	

15. Máte dostatek informací o tom, jak se mobbingu nebo bossingu bránit, jak na něj reagovat, případně kam se obrátit o pomoc?

Ano	
Ne	
Nevím	

16. Má organizace, ve které pracujete, zpracován ve svém pracovním řádu/etickém kodexu/pravidlech pro podávání stížností vypracován postup, týkající se možného výskytu mobbingu nebo bossingu na pracovišti?

Ano	
Ne	
Nevím	

17. Pořádá organizace, kde pracujete, školení o projevech mobbingu a bossingu s doporučením, jak při jejich výskytu na pracovišti reagovat?

Ano	
Ne	
Nevím	

18. Uvítal/a byste, kdyby se Váš zaměstnavatel zaměřil na prevenci mobbingu a bossingu na vašem pracovišti?

Ano	
Ne	
Nevím	

19. Budete iniciovat na Vašem pracovišti školení o projevech mobbingu a bossingu a jak se jim bránit?

Ano		
Ne		
Nevím		
Jiná odpověď (uveďte)		

20. Myslíte si, že pracovní kolektivy v sociálních službách jsou na rozdíl od pracovních kolektivů v komerční sféře proti „nákaze“ mobbingem a bossingem více imunní?

Ano		
Ne		
Nebezpečí „nákazy“ je stejné		
Nevím		
Jiná odpověď (uveďte)		

Děkujeme Vám za vyplnění dotazníku.