

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Pedagogická fakulta

Katedra psychologie a patopsychologie

Josef Pomajbík

III. ročník – prezenční studium

Obor: Pedagogika – veřejná správa

AGRESIVNÍ CHOVÁNÍ V PRACOVNÍCH VZTAZÍCH

Bakalářská práce

Vedoucí práce: PhDr. Kamila Holásková, Ph.D.

OLOMOUC 2011

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně a použil jen uvedených pramenů a literatury.

Ve Starém Městě dne 4.4.2011

.....

vlastnoruční podpis

Děkuji PhDr. Kamile Holáskové, Ph.D., za odborné vedení bakalářské práce, poskytování rad a materiálových podkladů k práci. Vedoucím pracovníkům i řadovým zaměstnancům na pracovištích, kde jsem prováděl výzkum, za ochotnou spolupráci a pomoc při realizaci praktické části bakalářské práce.

OBSAH

Úvod	5
I TEORETICKÁ ČÁST	6
1 Agrese, násilí a konflikty	6
1.1 Násilí	6
1.2 Agrese a agresivita	7
1.3 Konflikt	9
2 Agresivní chování v pracovních vztazích	11
2.1 Patologické vztahy v práci	11
2.2 Mobbing	12
2.2.1 Původ slova mobbing	12
2.2.2 Znaky a cíle	13
2.2.3 Příčiny mobbingu	15
2.2.4 Průběh a jednotlivé fáze mobbingu	16
2.2.5 Mobber	18
2.2.6 Oběť	20
2.2.7 Následky	21
2.2.8 Prevence	22
II PRAKTICKÁ ČÁST	23
3 Výzkumné šetření	23
3.1 Cíl šetření	23
3.2 Popis vzorku	23
3.3 Popis použité metody	24
3.4 Popis vlastního šetření	24
3.5 Hypotézy	25
3.6 Výsledky šetření	25
4 Diskuse	43
4.1 Vyjádření k hypotézám	44
Závěr	47
Seznam použité literatury	48
Přílohy	50
Anotace	

Úvod

Téma bakalářské práce, které jsem si zvolil, se zabývá problematikou agresivního chování v pracovních vztazích.

Pod pojmem agresivní chování si většina z nás představí zejména různé formy fyzického útoku a napadání, ale v případě agrese na pracovišti se jedná většinou o agresi psychickou. Tato problematika byla v minulosti spíše opomíjena a pohlíželo se na ni jako na něco, co k pracovnímu životu patří. V současnosti se díky mnoha výzkumům a zájmu předních vědců stalo toto téma daleko diskutovanějším. Společnost se o něm dozvídá stále více informací a poznává v plném rozsahu jeho závažnost a také naléhavost postavit se tomuto problému čelem. Agresivní chování v pracovních vztazích, někdy označované také jako šikana na pracovišti, se netýká jen agresora a jeho oběti. Ve svých negativních důsledcích se týká všech aktivních i pasivních zúčastněných a samozřejmě i samotného podniku, úřadu nebo firmy, kde probíhá.

Cílem teoretické části mé bakalářské práce je analýza odborné literatury popisující agresivní chování v pracovních vztazích. Na úvod se zaměřuji na obecné pojmy jako násilí, agrese a konflikt. V další části zabývající se už přímo mobbingem, tedy agresivním chováním na pracovišti, se věnuji původu tohoto slova, jeho méně známým variantám jako bossing a staffing, jeho příčinám a fázím. Dále zjišťuji, kdo je to mobber a co jej vede k týrání ostatních. V neposlední řadě se věnuji také obětem a následkům mobbingu.

Cílem praktické části bakalářské práce je prostřednictvím dotazníků analyzovat stav agresivního chování v pracovních vztazích v naší společnosti. Konkrétně se zaměřuji na analýzu situace ve školství, státní správě a ozbrojených složkách. Ve výzkumném šetření je část otázek věnována pracovníkům s přímou zkušeností s agresivním chováním v pracovních vztazích.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 Agrese, násilí a konflikty

1.1 Násilí

Násilí, agrese a konflikt jsou neodmyslitelnou součástí i příznačným rysem vztahů mezi tvory obdařenými myšlením a řečí. Setkání s násilím u nás vyvolává pocity jako strach, úzkost, bezmocnost nebo vztek a touhu po odplatě. O poznání citelnějším důsledkem tohoto setkání jsou pak újmy na zdraví, ztráta peněz či majetku, pomluvy, ale především trpké zkušenosti a nezřídka i doživotní jizvy na duši.¹

Psychologický slovník označuje násilí jako uplatňování síly k překonání odporu.² Násilí je pak pojímáno v závislosti na daném přístupu. V případě kriminologického či sociologického přístupu se jedná o obecnější pojetí, které hodnotí násilí jako sociální fenomén s cílem zachytit a vysvětlit jeho stav, strukturu a dynamiku. Příčiny násilí tyto dvě teorie hledají v sociálních procesech. Rozdílně pojímá násilí psychologický přístup, který ho chápe jako patologický způsob interakce konkrétního jedince (skupiny) s okolím. Patří sem všechny aktivity, s jejichž pomocí si jedinec či skupina vytváří a reguluje vztahy vůči sociálnímu okolí způsobem, který je vnímán jako agresivní nebo manipulativní.

Projevy násilí bývají velmi různorodé. Odlišují se způsobem páčání, příčinami, následky, dobou trvání apod. Zmíněné a další faktory ovlivňují a individualizují vznik, průběh a řešení konfliktních situací či násilných incidentů.

Co se týče způsobu páčání, dělíme násilí na agresi (verbální, fyzická), manipulaci (neagresivní „ohlupování“) a kombinaci obou typů.

¹ SPURNÝ, J. *Psychologie násilí*, 1996, s. 7

² HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, 2000, s. 342

Dalším faktorem je doba trvání, kde se setkáváme s dělením násilí na dlouhodobé (latentní), situační v podobě postupně gradujících konfliktních situací a násilí ve formě incidentů, což jsou neočekávané, náhlé a převážně násilné projevy s intenzivním průběhem. Obecně panuje názor o převaze incidentů, ve kterých se ocitáme náhle a možnost obrany je minimální, ale jak dokazují výzkumy i osobní zkušenosti, častější je výskyt násilí latentního a postupně vznikajících konfliktních situací. Důsledkem dlouhodobějšího působení násilí na naši psychiku pak může být negativní až úzkostný pohled na svět, tendence přeceňovat reálné nebezpečí, otupění, přivyknutí danému stavu apod.

V neposlední řadě musíme zmínit faktor následků. Následky násilí můžeme vnímat jako újmu nematnou, hmotnou a fyzickou. Prožitek dané újmy následně působí na naši psychiku a pocíťovaný stav se nazývá újmou emocionální.

Psychická obrana proti násilí, ať už je jeho forma jakákoliv, spočívá především v ochotě a schopnosti každého z nás vědět, co chci, co mohu a co umím. Psychologickým základem pro veškeré obranné aktivity jsou postoje, které vůči násilí zaujímáme.³ Každý postoj je tvořen složkou kognitivní, emotivní a konativní.⁴ První složka představuje poznatky jedince o předmětu, jevu. Množství a kvalita těchto informací ovlivňuje naše prožívání, rozhodování i jednání. Druhá ze zmíněných složek dává postojům mobilizující charakter, dynamiku a výrazně se projevuje v tendenci k určitému chování. Poslední složka pak vyjadřuje odhodlání a akční tendenci, může mít podobu verbální, gesta, chování, jednání nebo konkrétního činu. Postoj, který k násilnému jednání a jeho zdroji zaujmeme, stejně tak intenzita jeho projevu jsou dány osobním významem, jenž násilné interakci připisujeme.⁵

1.2 Agrese a agresivita

Pojem agrese je latinského původu a původně znamenalo vystoupit, předstoupit. V současnosti se tímto pojmem popisuje komplexní jev, který představuje útočení,

³ SPURNÝ, J. *Psychologie násilí*. 1996, s. 7 – 10

⁴ NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*, 2009, s. 246

⁵ SPURNÝ, J. *Psychologie násilí*, 1996, s. 11

nepřátelství nebo výbojnost v chování jedince při procesu uspokojování nějaké potřeby či komplexu potřeb.⁶

Jiná definice vnímá agresi jako destruktivní chování směřující k fyzickému, verbálnímu nebo symbolickému (gesta) útoku vůči jinému jedinci.⁷

Poslední uvedená definice vidí v agresi psychologickou mohutnost, jež má poškodit přírodu, věci, lidi nebo sebe samého.⁸

S pojmem agrese je neoddělitelně spjat také pojem agresivita, kterým se obecně rozumí tendence k útočnému nebo nepřátelskému chování vůči okolí, ale i vůči sobě samému.⁹

Od definic se přesuneme k dělení. Agrese může být *primitivní* a *krátkodobá*, jako taková se projevuje bouřlivým odreagováním afektu, přičemž chybí schopnost náležitě si ujasnit obsah, cíl a motivační souvislosti vlastní agrese. Opakem je agrese *promyšlená* a *dlouhodobá*. Toto jednání je o poznání složitěji motivované a posuzuje se jinak než jednání pudové, zmíněné v prvním případě.

Agresivní chování se také dělí na agresi otevřenou, *přímou*, která směřuje proti člověku, s nímž má agresor problém. Dále je zde agrese *nepřímá*, směřující proti hodnotám významným pro daného jedince, agrese *přesunutá*, která se vyznačuje vybitím si vzteku na „náhradním“ objektu. Následuje agrese *imitativní*, což je například šikanování nováčků jako nápodoba chování svých předchůdců. Patří sem také agrese *invertovaná*, jinak řečeno autoagrese, jejíž extrémní formou je sebevražda.

Za zdroj agresivního chování je považován afekt (zloba, hněv, vztek), neuspokojená (frustrovaná) potřeba, ale také zvyk („naučená“, sociálně odměňovaná agrese), vždy ve spojení s podnětovou situací. Agresivní projev může mít i očištný účinek, ovšem pouze krátkodobý. V případě, že je dána možnost opakovaně agresivní impulsy odreagovávat, jedná se o trénink a prakticky o učení se agresi. Pokud je výsledkem takového jednání úspěch, zvyšuje se pravděpodobnost jeho opakování a vytváří se tak model agresivního chování.

⁶ POKORNÝ, V., TELCOVÁ, J., TOMKO, A. *Prevence sociálně patologických jevů*, 2003, s. 58

⁷ SPURNÝ, J. *Psychologie násilí*, 1996, s. 17

⁸ PONĚŠICKÝ, J. *Agrese, násilí a psychologie moci*, 2005, s. 22

⁹ POKORNÝ, V., TELCOVÁ, J., TOMKO, A. *Prevence sociálně patologických jevů*, 2003, s. 58

Pravděpodobnost agresivního chování se zvyšuje v situacích, kdy zažíváme pocit bezmoci, nemáme možnost alternativních voleb nebo dochází k provokujícímu chování, ať už verbálnímu nebo neverbálnímu. Tendenci k agresivnímu jednání zvyšuje také schvalování tohoto jednání okolím a pocit sounáležitosti s agresivně laděným davem. Dalším podpůrným faktorem je alkohol, drogy a léky.

Pokud jsme přítomni agresivnímu jednání druhých, obvykle v nás vyvolává strach, úzkost, ale i sklony k obraně a protiagresi. Toto jednání je tedy vnějším zdrojem pro vznik a rozvíjení vnitřního konfliktu, který je vyvolaný např. potřebou rozhodnout, jak na agresi zareagovat. Z uvedeného tedy plyne, že jednání agresora spolu s reakcí oběti tvoří základ konfliktní situace a tvoří také základ vztahů, které v situaci vznikají a rozvíjejí se.

Jak bylo řečeno v předchozím odstavci, agresivní chování v nás vyvolává mimo jiné sklony k obraně. Tyto sklony vedou k vytvoření individuálních obranných strategií, na jejichž účelnost má vliv to, jak agresi vnímáme. Důležité tedy je, vnímat agresi jako vrozenou, ale především sociální zkušeností zformovanou tendenci člověka k jednání, jako jeden ze způsobů obrany, jako jednání, vyvolávající negativní emoce, pod jejichž vlivem můžeme reagovat neadekvátně, či zkratkovitě.¹⁰

1.3 Konflikt

Pojem konflikt převzala psychologie do své terminologie z diplomacie, a tak se dá říci, že se diplomacie stala součástí našeho denního života. Konfliktnost je v samé podstatě člověka, je nemyslitelné představit si život bez konfliktů. Už Sigmund Freud pokládal konflikty za východisko psychického pohybu a přisuzoval jim značný psychologický význam. Konflikty vznikají jak mezi námi, tak v nás. Čím více se existenci především vnitřních konfliktů bráníme, čím více je popíráme a odkládáme jejich řešení, tím více se promítají do našeho chování a stávají se zdrojem konfliktů interpersonálních.¹¹

¹⁰ SPURNÝ, J. *Psychologie násilí*, 1996, s. 17 – 20

¹¹ SPURNÝ, J. *Psychologie násilí*, 1996, s. 30

V podstatě rozlišujeme dvě formy konfliktů. Jedná se o konflikty intrapersonální (vnitřní) a interpersonální.¹²

Vnitřní konflikty můžeme charakterizovat jako hnací sílu našeho chování. Vznikají vždy, když se máme rozhodovat mezi dvěma, pro nás stejně významnými hodnotami, když jsme něčím přitahováni a odpuzováni zároveň, když se střetnou naše představy a tendence s individuálními či skupinovými požadavky, normami, hodnotami. Intenzita konfliktu závisí na tom, jaké tendence se v našem rozhodování střetávají. Nejslabší je v případě střetu dvou přitažlivých hodnot, střední intenzita se týká konfliktu přitahování proti odpuzování a nejintenzivnější je střet dvou odpudivých tendencí.

Důsledkem snahy o řešení vnitřních konfliktů způsoby a prostředky, které jsou okolím vnímány jako agresivní a manipulativní, je vznik konfliktů interpersonálních.¹³ Jedná se o situaci, kdy si dvě nebo více osob vzájemně nerozumí a nevychází spolu.¹⁴ Názorným příkladem je verbální konflikt – hádka.

Na rozdíl od vnitřních konfliktů, které se nemusí v jednání výrazně projevit, jsou interpersonální konflikty zřetelnější.

Vnímání konfliktů v daném situačním kontextu, jako součásti konfliktní situace, má svůj význam v tom, že umožňuje stanovit místo a podíl jednotlivých činitelů přítomných při konfliktní interakci. Dává možnost lépe pochopit vztahy mezi vnitřními (intrapsychickými) a vnějšími (interpersonálními) konflikty v jejich zdroji. Dále také umožňuje posoudit míru vlivu osobnostních a situačních faktorů na vznik a rozvoj konfliktu.¹⁵

¹² FEHLAU, E. G. *Konflikty v práci: jak se vypořádat s konfliktními situacemi a lidmi*, 2003, s. 19

¹³ SPURNÝ, J. *Psychologie násilí*, 1996, s. 33

¹⁴ FEHLAU, E. G. *Konflikty v práci: jak se vypořádat s konfliktními situacemi a lidmi*, 2003, s. 19 – 20

¹⁵ SPURNÝ, J. *Psychologie násilí*, 1996, s. 38 – 40

2 Agresivní chování v pracovních vztazích

2.1 Patologické vztahy v práci

Jak bylo řečeno v první části, násilí, agrese a konflikty jsou neoddělitelnou součástí vztahů mezi tvory obdařenými myšlením a řečí.¹⁶ Zmíněné a další nejrůznější neshody se vyskytovaly, vyskytují a pravděpodobně ještě dlouho budou vyskytovat logicky také na pracovištích. Tyto malé „pracovní“ války se vedou od dob, co práce existuje, jejich zdrojem jsou protikladné potřeby a představy jedinců. V současné době však dochází ke zvyšování stresu a růstu konkurence. Na pracovníky působí neustálý tlak na zvyšování výkonů a snižování nákladů a snaha o dosahování maximální produktivity za každou cenu, což se negativně projevuje v pracovních vztazích. Je podporován individualismus, který tuto situaci jen zhoršuje a výrazně přispívá ke vzniku neutěšených poměrů na pracovišti.¹⁷

To vše může vyústit v projevy (patologické jevy) typu: workoholismus, syndrom vyhoření (burn out), přímá a nepřímá diskriminace, různé formy obtěžování (včetně sexuálního – sexual harassment) či psychický teror. A právě poslední zmíněný projev vyniká mezi ostatními pro svou zřetelně vnější a výrazněji násilnou podobou.¹⁸

Psychický teror na pracovišti je někdy poněkud nepřesně označován jako šikana na pracovišti. Jedním z důvodů je, že tento význam je veřejnosti bližší a tedy srozumitelnější než výraz mobbing.¹⁹ Dalším důvodem může být to, že oba pojmy, mobbing i šikana, mají společné znaky. Jsou to druhy násilí, které mají za cíl ublížit druhé osobě, dokázat převahu útočníka a rovněž mají i podobné důsledky. Zjednodušeně se dá tedy říci, že mobbing je zvláštní druh šikany, ale zároveň musíme vnímat odlišnosti obou jevů. Charakteristické pro mobbing je, že se odehrává výhradně mezi dospělými a převážně na pracovišti. Se šikanou se můžeme setkat spíše v hierarchicky jednodušších společenstvích, jako je armáda nebo škola. Je

¹⁶ SPURNÝ, J. *Psychologie násilí*, 1996, s. 7

¹⁷ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegy*, 2008, s. 18

¹⁸ KRATZ, H. J. *Mobbing*, 2005, s. 8

¹⁹ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegy*, 2008, s. 11

průhlednější, snáze rozpoznatelná a často doprovázena fyzickým násilím. Jedná se o primitivní formu násilného chování, která probíhá tady a teď. Šikana způsobuje oběti zjevné a okamžité utrpení, cílem je zisk a prospěch nejčastěji materiální povahy. Mobbing je naproti tomu skrytý, dlouhodobý a rafinovaný, cílem je učinit z jiného člověka problémového pracovníka, je také typický vysokým výskytem psychologických útoků a naopak nižším fyzickým ohrožením. Jedná se o doménu spíše inteligentnějších jedinců.

Ani samotný pojem mobbing však není jednoznačný. Některé prameny uvádí, že se jedná pouze o jednu část psychického teroru v pracovních vztazích a to tu, která postihuje proces, kdy na sebe útočí zaměstnanci na stejné úrovni. Další částí je pak bossing, kdy nadřízený útočí na své podřízené a poslední je staffing, což je opačný případ, ve kterém podřízený napadají svého nadřízeného.²⁰ Jiné prameny shrnují všechny uvedené procesy pod jedno označení, a to právě mobbing.²¹ Tento termín je užíván u nás a v Evropě vyjma Velké Británie. Zde, v Austrálii a USA se vžil termín bulling, ale i tady se střetávají obdobné názory na jeho význam, jako je to v případě mobbingu. Dále se můžeme setkat s termíny emotional abuse, defaming, whistleblowing, chairing a mnoha dalšími.²²

2.2 Mobbing

2.2.1 Původ slova mobbing

Je zřejmé, že slovo mobbing nepochází z češtiny. Jedná se o uměle vytvořené slovo, jehož základ se váže ke slovesu to mob (obtěžovat, hromadně napadnout, vulgárně vynadat) nebo podstatnému jménu mob (dav, lůza, zločinecká parta). Je úsměvné, že v anglicky mluvících zemích považují toto slovo za německý vynález, zatímco v německých zemích je tomu přesně naopak.

²⁰ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegu*, 2008, s. 19 – 21

²¹ HUBEROVÁ, B. *Psychický teror na pracovišti*, 1995, s. 11

²² SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegu*, 2008, s. 19

Neshody panují také v případě prvního užití tohoto slova. Nejčastěji je zmiňován rakouský etolog Konrád Lorenz (1903-1989), dále také anglický ornitolog Frank Finn (1868-1932), který měl slovo mobbing použít už v roce 1919. Mobbing totiž není původně termín týkající se lidských vztahů, ale pochází ze zvířecí říše. Angličan Finn jím označoval chování ptáků k ostatním ptákům a Rakušan Lorenz zase útok smečky na vetřelce vniknuvšího do jejich teritoria. Lorenz však toto slovo nepoužívá k charakterizování útoku lovce na kořist, ale k pojmenování protiofenzivy kořisti.

Hlavní zásluhu na přenesení slova i jevu do psychologie má tak švédský lékař a psycholog Heinz Leymann (1932-1999), který jako první aplikoval analogii zvířecího chování na situaci na pracovišti. Vedl ho k tomu výzkum pacientů s komunikačními a vztahovými problémy, při kterém odhalil, že někteří pracovníci ve firmách se ke svému kolegovi chovají způsobem „útočící smečky“. A právě Leymann se publikováním článků o psychickém týrání na pracovišti významnou měrou zasloužil o rozšíření termínu mobbing do celého světa.²³

2.2.2 Znaky a cíle

Mobbing můžeme definovat jako řadu negativních komunikativních jednání, jichž se dopouští jednatel nebo několik osob vůči určitému člověku po delší dobu (nejméně půl roku a alespoň jednou týdně).²⁴ Podmínka minimálně jednou týdně po dobu alespoň půl roku je velmi důležitá. Pokud není naplněna, o mobbing se nejedná. Toto jednání tedy v žádném případě není krátkodobá ani jednorázová strategie.

Mobbing je jasně vymezená forma teroru, ve které se jedná o opakované, nesmyslné chování vůči zaměstnanci, znehodnocující pracovní atmosféru a ohrožující jeho zdraví a bezpečnost. Útoky jsou zaměřeny jedním směrem a opakují se po delší dobu, často až do zničení konkrétní osoby, či alespoň do jejího odstranění z pracoviště. Tato forma teroru zahrnuje jak verbální, tak fyzické napadání, projevuje se v jednání, slovech, gestech i textech. Využívá drobné či větší útoky, ale hlavně degradující

²³ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegy*, 2008, s. 19 – 20

²⁴ KRATZ, H. J. *Mobbing*, 2005, s. 18

přístup, pracovní i lidské ponižování a zesměšňování. Tato forma násilí může být páchána přímo i nepřímo. Mobber často volí prostředníky, kteří jeho nápady, ať už vědomě nebo nevědomě, uskutečňují.

Mezi základní znaky řadíme to, že mobbing jako dlouhodobý nátlak nezanechává své stopy ihned a už vůbec ne viditelně. Z určitého úhlu pohledu se dá tvrdit, že se jedná o „čisté“ násilí, protože se dlouho navenek neprojevuje a v době, kdy se nějaké následky objeví, jsou málokdy spojeny se svým pravým původcem. K zákeřným útokům obvykle dochází pod maskou vlídnosti a laskavosti, což oběť zanechává v dojmu, že se vlastně nic neděje. Tyto nekrvavé pracovní úrazy se vyznačují nelítostností a bezcitností mobberů a jejich následky jsou srovnatelné s následky ostatních druhů násilí.

Druhým základním znakem mobbingu je jeho skrytost. Jedná se o plíživé, drobné, skryté útoky, které nejsou na první pohled vidět. Útoky neprobíhají otevřeně, protože mobber nechce být přistižen, konfrontován s důsledky svého chování a být vystaven námitkám. Tím by totiž přišel o svou převahu. Kromě toho rád sleduje, jak jeho oběť trpí a jak je pomalu ničena.²⁵ Skrytost snadno způsobí, že sama oběť neví, že se na ni útočí, natož aby si toho všimlo její okolí.²⁶

Dalším znakem je zákeřnost, která nespočívá jen ve skrytosti, ale také v dlouhodobosti. Mobbing se šíří pomalu, navíc každý jeho projev působí izolovaně jako celkem normální každodenní neshody. A právě v tom je jeho rafinovanost. Pro nezasvěceného vypadá jako neškodné naschvály nebo kanadské žertíky, ale jen oběť ví, že se nejedná o události ojedinělé ani náhodné, ale naopak jsou pravidelnou součástí pracovní doby. Zákeřnost mobbingu také tkví v pasivitě vedení nebo zbavování se obětí namísto agresorů, kteří tak nabývají dojmu, že jsou firmě velmi užiteční.

V neposlední řadě musíme uvést nebezpečnost. Řada výzkumů ukazuje, že nárůst mobbingu je přímo úměrný rostoucí agresivitě a stresu ve společnosti, ekonomické situaci a míře nezaměstnanosti. Bez diskuze toto chování představuje riziko pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci. Pod vlivem tohoto teroru se snižuje

²⁵ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegy*, 2008, s. 26 – 28

²⁶ SVOBODOVÁ, L. *Mobbing - nebezpečný fenomén naší doby*, 2007 s. 8

pozornost, motivace a ztrácí se zájem či uspokojení z práce. Zvyšující se stres nedovoluje vykonávat přidělenou činnost naplno a ani nedovolí plnou regeneraci sil. To vše má za následek zvýšený počet chyb, selhání či pracovních úrazů.²⁷

Mezi další znaky psychického týrání patří také systematickosti, cílevědomost, opakovaný útok²⁸ a nesmíme zapomenout ani na agresivní manipulaci, nepřátelskou komunikaci, nelítostnost a agresi.

Společným jmenovatelem cílů mobbingu je psychická a následně i fyzická likvidace jedince. Konkrétně je to poškození daného člověka, znevážení jeho pracovního i soukromého života a přinucení k tomu, aby začal pohrdat sám sebou. Ve většině případů je tedy cílem donutit oběť k odchodu ze zaměstnání. Někdy je cílem také prezentace moci či převahy a s tím související požitky z nich, ale vzniklá situace stejně směřuje k odchodu mobbovaného pracovníka ze zaměstnání.²⁹

2.2.3 Příčiny mobbingu

Za spouštěcí mechanismus psychického teroru na pracovišti, můžeme s jistotou označit konflikt, a to ve všech případech. Většinou to bývá konflikt velmi banální. Jeden pracovník začne praktikovat nový systém zakládání kartotéky, druhý trvá na starém. Jedna pracovnice kouří a druhá zápach kouře nesnáší. Jsou to problémy, které se v pracovním procesu objevují dnes a denně. Je logické, že ne každý konflikt končí mobbingem. To, že v některých případech dojde k rozumnému vyřešení a v jiných dochází ke stále silnějším třenicím a šikanování, má své příčiny.³⁰

Hlavní příčinou je samozřejmě agresivní jedinec, který se rekrutuje především z řad neurotických, úzkostlivých, nesamostatných a někdy až psychopatických pracovníků. Takový člověk nebo skupina, která se k němu přidá, však k rozvoji mobbingu sám o sobě nestačí. Potřebuje také vhodné podmínky. Neméně významným faktorem je tedy pracovní prostředí.³¹

²⁷ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou*, 2008, s. 28 – 29

²⁸ NOVÁK, T. CAPPONI, V. *Sám proti agresi*, 1996 s. 73

²⁹ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou*, 2008, s. 27 – 30

³⁰ HUBEROVÁ, B. *Psychický teror na pracovišti*, 1995, s. 17

³¹ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou*, 2008, s. 34

Negativní pracovní klima je vhodným podhoubím pro mobbing. Podílí se na něm stres z přetížení nebo špatná organizace práce. Nedostatek času a stres ničí kolegiální a přináší s sebou agresi, kterou je potřeba někde ventilovat. Není kdy urovnat drobná nedorozumění a předejít tak následným konfliktům. Opačným případem je jednotvárnost a nuda v zaměstnání, což v některých jedincích vyvolává potřebu změny, kterou ukojí tím, že budou znepříjemňovat pracovní život jiným. Významným faktorem je také špatný styl řízení. Někteří odborníci ho dokonce považují za faktor nejdůležitější. Strůjcem mobbingu se tak může stát, ať už vědomě nebo nevědomě, šéf přespříliš autoritativní, či naopak vyloženě slabý vedoucí. Negativní vliv na pracovní klima má také konkurenční tlak a strach z nezaměstnanosti. Těžko se tak mobbing objeví v prostředí, kde se nikdo nemusí obávat o své místo a postup je možný jen čestnými metodami. Uvedené faktory se většinou nevyskytují samostatně, ale navzájem spolu souvisejí.³²

2.2.4 Průběh a jednotlivé fáze mobbingu

Stejně jako jiné procesy, tak i mobbing má svá pravidla a zákonitosti. Stejně tak má své vývojové fáze, spouštěcí momenty i své aktéry. Rozdíly ale můžeme najít v době trvání jednotlivých fází, což je dáno osobností oběti, technikami mobbingu nebo silou útoku. V literatuře se nejčastěji setkáváme s dělením na čtyři vývojové fáze. Jsou jimi:

1. konflikt
2. systematický psychický teror
3. zveřejnění případu
4. vyloučení³³

Samozřejmě ne vždy musí oběť projít všemi čtyřmi fázemi. Může dojít k tomu, že na začátku druhé fáze se oběť začne důrazně bránit a začne oplácet agresorovi jeho trýznění. Nebo se oběti v této fázi zastanou kolegové. Ve třetí fázi pak může dojít

³² HUBEROVÁ, B. *Psychický teror na pracovišti*, 1995, s. 17 – 18

³³ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegy*, 2008, s. 39 – 40

k zakročení odpovědných pracovníků, kdy agresora nebo agresory přeloží, napomenou nebo propustí. Šikanovaná osoba také může včas opustit toto nepříjemné pracovní prostředí. Jak je zřejmé, oběť nemusí odevzdaně snášet všechny fáze mobbingu a přijímat je jako nezvratný osud, ale může v každé z prvních tří fází ukončit stupňování mobbingu.³⁴

Na začátku každého mobbingu, najdeme vždy nevyřešený konflikt. Konflikt jako takový je v soukromém i pracovním životě nevyhnutelný ale zároveň potřebný. Většina sporů se vyřeší a dochází i k pozitivním a důležitým změnám. Ale v případě konfliktu, na začátku třeba naprosto banálního, který se neurovná nebo nevyřeší správně, může dojít k narušení pracovního klimatu a tím k nastartování druhé fáze.³⁵

Ve druhé fázi přerůstá nevyřešený konflikt v psychický teror, kdy se oběť stává terčem cílených útoků. V průběhu této fáze se na původní příčinu sporu zapomíná nebo ustupuje do pozadí. Agresor pomocí prvních schválností a pomluv zjišťuje, kam až si může dovolit zajít. Oběť je stále více zranitelnější, což se projevuje poklesem sebedůvěry, snížením pracovních výkonů a psychosomatickými obtížemi. V úvodu druhé fáze byly útoky nahodilé a mírné, postupně se ale stávají častější, rafinovanější a systematictější. Cílem agresora je ovládnout oběť a udržovat ji v napětí, zároveň usiluje o minimalizaci jejího odporu. Je to počátek procesu izolace šikanovaného jedince. V důsledku neustálého stresu se takový člověk stává konfliktní, mění se, okolí ale neví proč a začíná ho hodnotit negativně.³⁶

Ve třetí fázi již mobbing přestává být jen soukromou záležitostí oběti a agresora nebo agresorů a stává se věcí veřejnou. Vedení je nuceno zasáhnout, již nemůže odbývat tyto opakované střety zaměstnanců s tím, že se jedná o žerty či přechodné sváry nebo svádět vše na špatnou náladu zúčastněných. Důsledkem mobbingu je pro dané pracoviště pokles výkonu zaměstnanců. Snížení efektivity je patrné jak u agresora, tak u oběti, která je v neustálém stresu a nemůže se plně soustředit na svou práci, což má za následek vzrůstající počet chyb a konfliktů. Trýznitel nebo trýznitelé zase stráví stále více pracovní doby vymýšlením a uskutečňováním mobbingových aktivit. V konečném důsledku firma vlastně platí agresora za to, že mobbuje.

³⁴ KRATZ, H. J. *Mobbing*, 2005, s. 22 – 23

³⁵ HUBEROVÁ, B. *Psychický teror na pracovišti*, 1995, s. 34 – 35

³⁶ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegy*, 2008, s. 40

V této fázi už přináší mobbingové metody, použité ve fázi předešlé, své výsledky. Nikdo totiž není ochoten spolupracovat s šikanovanou osobou. Cíl mobbera, v podobě vyloučení dané osoby z kolektivu, se začíná naplňovat. Co se týče vyloučení oběti z kolektivu, nejsou prameny za jedno. Některé řadí přeložení oběti na jiné místo v rámci podniku ještě do třetí fáze³⁷, jiné už tento proces spojují s fází poslední.

Pokud oběť dokázala přetřpět, ať už formou odevzdanosti nebo naopak bojem proti tomuto jednání, všechny tři předcházející etapy, dostává se do fáze závěrečné. Kdy se vedení rozhodne, že problémová osoba, kterou je v případě mobbingu bohužel právě oběť, by měla odejít ze zaměstnání. Není však jednoduché najít legální důvod k tomuto odchodu. A tak se stává pravidlem, že je oběť více či méně násilně přinucena podat výpověď sama nebo přistoupit na odchod dohodou.

Ač se to zdá paradoxní, mobbing jako takový tady nekončí, snad jen pro osobu která „byla odejita“. Jelikož se tato forma řešení vztahových problémů osvědčila, přijde na řadu někdo další a někdy se šikanovaným jedincem stává původní mobber.³⁸

V některé literatuře se můžeme setkat s poněkud pozměněným členěním fází mobbingu. Toto členění je inspirované fázemi dramatu v klasickém divadle. Obsah prvních tří etap zůstává stejný, liší se jen pojmenování a to expozice, kolise a krize. Mezi třetí a čtvrtou část je pak vložena fáze nazvaná peripetie, kdy se oběť vzdá k určitému odporu. I toto dělení pak končí likvidací nepohodlného pracovníka.³⁹

2.2.5 Mobber

V každém z nás je agrese, všichni jsme tedy schopni mobbingu, ale jen za určitých okolností. Asi každý někdy někomu ublížil. V takovém případě máme výčitky, je nám to líto nebo se cítíme provinile. Mobber však takový není, ten ubližuje záměrně a má z toho radost.⁴⁰

³⁷ KRATZ, H. J. Mobbing, 2005, s. 31 – 33

³⁸ BEŇO, P. *Můj šéf, můj nepřítel?* 2003. s. 45 – 47

³⁹ NOVÁK, T. CAPPONI, V. *Sám proti agresi*, 1996 s. 77 – 78

⁴⁰ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou*, 2008, s. 46

Z předchozího textu je patrné, že neexistuje typický příklad pachatele mobbingu. Nelze ho vysledovat ani ze zatím uskutečněných studií, jelikož se z pochopitelných důvodů soustředily především na oběti a příčiny tohoto agresivního chování.

Všeobecně se tedy mobbeři dělí na strůjce, náhodné pachatele a spoluúčastníky. Strůjci jsou u mobbingu zásadní, protože vymýšlejí stále nové útoky, čímž nenechají oběť vydechnout. Motivací jsou pro ně vlastní výhody nebo pouhé zbavení se frustrace. Někteří si vystačí sami, jiní hledají ve svém pracovním okolí spojence.

Náhodné pachatele vytváří konflikt, který je ve svém zárodku banální, ale postupně se rozvíjí a nabývá na závažnosti. Ve chvíli, kdy jeden ze zúčastněných získá převahu, rozhodne jeho morální úroveň, zda tohoto stavu využije a oslabeného protivníka zničí nebo zlomyslností zanechá.

Třetí skupinou jsou spoluúčastníci a tito se dále dělí na aktivní a pasivní. Spoluodpovědní jsou ale všichni, jak ti aktivní, svou otevřenou podporou strůjců, kterou vytlačují oběť z kolektivu, tak ti pasivní, kteří svou snahou nedat se zatáhnout do problému přispívají k psychickému teroru.

Mobbery můžeme samozřejmě také dělit na ženy a muže. Ženy preferují aktivní formy šikany. K nejtypičtějším patří posmívání, nekonkrétní narážky nebo neustálé skákání do řeči. Opakem jsou muži, kteří se uchylují spíše k formám pasivním, jako je ignorace. Cíl je však pro obě taktiky společný. Je jím postupné vylučování jedince z kolektivu a snižování jeho sebeúcty.⁴¹

O něco konkrétnější je dělení podle motivu agresora. K nejčastějším důvodům mobbingu patří závist spojená s nenávistí. Agresor závidí ostatním ty kvality a vlastnosti, které sám postrádá. Jeho cílem se stávají jedinci zdraví, silní a s chutí do života. Mobber se snaží všemi způsoby o přivlastnění si jejich silných stránek a zdůrazňuje přitom ty slabé. Motivem, připisovaným zřejmě všem mobberům, je pak nespokojenost. Svůj komplex méněcennosti si tito kompenzují projektováním vlastních špatných vlastností do oběti. Dalším motivem je samotné ponižování a manipulace s druhými. Takový tyran využívá druhých osob pro své účely, rozhádává kolektiv kolem sebe pomocí kritických poznámek a lživých informací. Cílem těchto

⁴¹ HUBEROVÁ, B. *Psychický teror na pracovišti*, 1995, s. 22 – 25

intrik je dokázat v kolektivu svou nepostradatelnost. Mezi neopomenutelné motivy musíme zařadit také stres, nudu a touhu po moci.⁴²

2.2.6 Oběť

Můžeme se setkat s názorem, že obětmi mobbingu se stávají jen lidé slabší a nebo nějakým způsobem handicapovaní. Toto je ale názor zavádějící, v čemž se shodují všichni fundovaní autoři o psychickém teroru na pracovišti. To, zda se daný člověk stane obětí útlaku, může sám o sobě ovlivnit jen velice málo.⁴³ Neexistuje žádná typická oběť tohoto dehonestujícího chování. Postižení bývají úplně normální lidé bez rozdílu jak v případě mužů, tak žen.

Na druhou stranu je pravdou, že ti, co se nějakým způsobem odlišují od většiny, bývají ve větším riziku. Mezi takové případy řadíme jedince osamocené, nápadné, úspěšné, nové⁴⁴ nebo jen se zdánlivě snadnějším životem.⁴⁵ Je očividné, že jediná žena v jinak čistě mužském kolektivu se může dostat velice snadno právě do nezáviděníhodné role oběti. Stejně tak je to v případě jedince s určitým odlišujícím znakem, kterým může být řečová vada, styl oblékání nebo také velmi často příslušnost k menšině.⁴⁶ Pokud bychom šli o něco hlouběji, můžeme tuto skupinu rozdělit na fyzickou a psychickou odlišnost.⁴⁷ Člověk úspěšný se také pravidelně dostává do nežádoucí pozornosti svých kolegů.⁴⁸ Samostatnou kapitolou je pak člověk nový v určitém kolektivu, což je ideální situace pro mobbera. Riziko napadení se samozřejmě ještě zvyšuje v případě, kdy nově příchozí ostatní převyšuje inteligencí, či vzděláním. Takový jedinec někdy ani nedostane možnost plně uplatnit své přednosti, protože mu mobber nedá příležitost se do kolektivu vůbec začlenit. Musíme ale připustit, že za situace, kdy nový pracovník až příliš okatě dává najevo svou nadřazenost, má agresor volné působiště pro svůj záměr. Je obvyklé, že nový

⁴² SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou*, 2008, s. 49 – 53

⁴³ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou*, 2008, s. 56

⁴⁴ HUBEROVÁ, B. *Psychický teror na pracovišti*, 1995, s. 20 – 21

⁴⁵ NOVÁK, T. CAPPONI, V. *Sám proti agresi*, 1996, s. 76

⁴⁶ HUBEROVÁ, B. *Psychický teror na pracovišti*, 1995, s. 20 – 21

⁴⁷ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou*, 2008, s. 56 – 57

⁴⁸ HUBEROVÁ, B. *Psychický teror na pracovišti*, 1995, s. 21

pracovník je po určitý čas vnímán jako narušitel a kolegové k němu zachovávají odstup. Tento stav by se měl dříve nebo později změnit. Pokud k tomu nedojde, je přisouzena dotyčnému role věčného nováčka. Obdobně nepříjemným postavením je role obětního beránka, kdy se na nejméně oblíbeného spolupracovníka svalují všechny potíže daného kolektivu.⁴⁹

2.2.7 Následky

Nejhorší dopad má mobbing samozřejmě na oběť a jen málokdo si ale uvědomuje, jak moc závažný ve skutečnosti je.⁵⁰ Následky můžeme rozdělit do dvou hlavních skupin, a to na psychické a psychosomatické.

Do první skupiny řadíme především deprese, pochybnosti o sobě, stavy úzkosti a v případě nejhoršího scénáře může dojít až k psychiatrickým syndromům s myšlenkami na sebevraždu.⁵¹ K psychickým následkům se postupem času přidávají i potíže psychosomatické, které tvoří druhou skupinu, což zákonitě vyústí v celkové zhoršení zdravotního stavu oběti. Neustálá přítomnost napětí je příčinou poruch dýchání, bolestí hlavy i opakovaných zažívacích obtíží. Zvýšený počet stresových hormonů v krvi je zase příčinou vysokého krevního tlaku, což je neoddelitelně spjato se zvýšeným rizikem kardiovaskulárních onemocnění. Objevují se nádorová onemocnění v důsledku snížené imunity nebo také poruchy příjmu potravy. Závažnost vlivu dlouhodobého stresu a traumat se odráží v postavení mobbingu v žebříčku stresujících událostí Holmese a Raheho. Zátěž odpovídá zhruba rozvodu, je tedy menší než při smrti partnera, ale větší než při smrti jiného blízkého člověka nebo při ztrátě zaměstnání.⁵² Výjimečně může dojít až k posttraumatické stresové poruše, která vykazuje obdobné psychické a psychosomatické symptomy jako v případě obětí neštěstí či útoků.

Zmínili jsme dvě hlavní skupiny následků, ale v literatuře se můžeme občas setkat ještě se třetí, a to je skupina následků sociálních. Neustálý stres, nejistota a chronická

⁴⁹ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou*, 2008, s. 59 – 60

⁵⁰ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou*, 2008, s. 81 – 82

⁵¹ HUBEROVÁ, B. *Psychický teror na pracovišti*, 1995, s. 13

⁵² NOVÁK, T. CAPPONI, V. *Sám proti agresi*, 1996, s. 83

frustrace sociálních potřeb oběti se zákonitě projeví nejen v životě pracovním, ale i soukromém. Dochází k narušení veškerých vztahů s okolím a zhoršení schopnosti komunikace. Trpí tím rodina i přátelé a výsledkem je stále větší izolace oběti.⁵³

Ale ani odchod ze zaměstnání a přerušení veškerého kontaktu s agresorem nebo agresory nemusí znamenat konec všech problémů. Pokusy zapomenout na agresi a ponižování často vedou k opožděným potížím. Jedná se například o nekontrolovatelnou agresi, což je pozůstatek z doby, kdy se oběť nemohla bránit, nebo bývalá oběť praktikuje strategii vyhýbavého chování a snaží se nedostávat do situací, které by ji mohly připomenout prožité útrapy.⁵⁴

2.2.8 Prevence

Obecně panuje názor, že nejlepší obranou je útok, v případě mobbingu je za účinnější obranu považována prevence. Na ni můžeme nahlížet ze dvou úhlu pohledu. Prevence z pohledu firmy by v sobě měla zahrnovat vytvoření pravidel, určité strategie, jak se vypořádat s konkrétním případem násilí na pracovišti. Měla by se projevit už při výběru pracovníků ve formě kvalitního přijímacího řízení s důrazem na odkrytí patologických rysů pracovníků. Velmi důležitá je také dostatečná informovanost zaměstnanců. Měli by vědět, co to mobbing je, jak moc je závažný a také, jak se proti němu bránit. Velkou roli v prevenci z pohledu firmy hraje samozřejmě vedoucí pracovník. Měl by být reprezentantem podnikových pravidel, měl by podporovat pozitivní atmosféru a naslouchat podřízeným.

Prevence z pohledu zaměstnance by měla začít už u podrobného pročtení pracovní smlouvy, zda neobsahuje kličky a nekonkrétní formulace. Důležité je i seznámení se s pracovním prostředím, strukturou a chodem firmy. Po nástupu by se pak měl nově příchozí snažit příliš nevybočovat z kolektivu a být vnímavý ke svému okolí.⁵⁵

⁵³ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegu*, 2008, s. 84

⁵⁴ HIRIGOYEN, M. *Psychické násilí v rodině a zaměstnání*, 2002 s. 181

⁵⁵ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegu*, 2008, s. 87 – 91

II PRAKTICKÁ ČÁST

Praktickou část bakalářské práce tvoří výzkumné šetření prováděné metodou dotazníku, které vyplňovali pracovníci státní správy, ozbrojených složek a školství.

3 Výzkumné šetření

3.1 Cíl šetření

Cílem praktické části je analýza zkušeností respondentů s agresivním chováním v pracovních vztazích. Zejména jsme se zaměřili na to, zda se respondenti setkali s agresivním chováním v pracovních vztazích. V případě že ano, zjišťovali jsme, jaká byla jeho forma. Dále nás zajímalo, na jaké úrovni pracovníci nejčastěji šikanují a také, zda se v roli oběti vyskytují častěji muži než ženy.

3.2 Popis vzorku

Na otázky odpovídalo celkem 96 respondentů. Jednalo se o pracovníky státní správy, ozbrojených složek a školství. Z demografické části dotazníku vyplývá, že se výzkumu zúčastnilo 42 (43,75%) pracovníků státní správy, 41 (42,71%) pracovníků ozbrojených složek (vojáků z povolání, policistů, občanských zaměstnanců) a 13 (13,54%) pedagogických pracovníků (učitelů). Mužů bylo ve vzorku 49 (51,04%) a žen bylo 47 (48,96%). Nejvyšší dosažené vzdělání bylo u 14 (14,58%) pracovníků středoškolské bez maturity, u 52 (54,17%) středoškolské s maturitou, u 4 (4,17%) vyšší odborné a u 26 (27,08%) vysokoškolské. U 19 (19,79%) dotazovaných byl věk do 30 let, u 44 (45,83%) se pohyboval v rozmezí 31 až 45 let a 33 respondentů (34,38%) bylo starších 46 let.

3.3 Popis použité metody

Pro účely výzkumného šetření jsme zvolili dotazníkovou metodu, což je způsob psaného řízeného rozhovoru. Hlavním důvodem pro výběr této formy kvantitativního výzkumu byla velmi osobní rovina některých otázek. Dalším důvodem pak byla možnost zkoumání většího počtu respondentů současně a tím i získání velkého množství informací v poměrně krátké době. Kladem je také snadná administrace. Mezi nevýhody dotazníku patří určitá subjektivita výpovědí, nemožnost ověřit si jejich pravdivost a nízká návratnost.

3.4 Popis vlastního šetření

Dotazník určený respondentům byl samostatně vytvořen pro tento výzkum. Obsahoval celkem 19 položek a byl rozdělen do dvou částí. V první části byly 4 položky týkající se demografických údajů respondenta a druhá část obsahovala 15 položek směřujících k potvrzení nebo vyvrácení daných hypotéz.

Výzkum probíhal v únoru a březnu 2011 na útvarcích, úřadech a školách v Uherském Hradišti, Olomouci a Městě Libavá. Namnožené dotazníky byly, po předchozí domluvě s vedením daného pracoviště, buď mnou nebo pověřeným pracovníkem předány konkrétním zaměstnancům. Při předání bylo vždy zdůrazněno, že se jedná o anonymní dotazník, což je samozřejmě uvedeno i v dotazníku samotném. Dotazníků bylo rozdáno celkem 117, z toho 15 dotazníků nebylo odevzdáno zpět a v šesti nebyla vyplněna některá z položek. Počet použitých dotazníků k výzkumnému šetření byl tedy 96. Plné znění dotazníku je uvedeno v příloze.

Otázky v dotazníku byly zaměřeny především na pracovní prostředí, zkušenost jednotlivých pracovníků s agresivním chováním na pracovišti, zastoupení mužů a žen v rolích agresorů a obětí.

Faktor, který jsme nemohli ovlivnit, je pravdivost sdělených údajů.

3.5 Hypotézy

„Hypotéza je tvrzení o předpokládaném či pravděpodobném zjištění (výsledku, poznatku), k němuž se má ve zkoumané oblasti dospět. Obecně jsou formulace hypotéz nezbytnou součástí rozvoje každé vědecké teorie, tedy i pedagogiky.“⁵⁶

Vzhledem k cílům empirického šetření byly stanoveny tyto pracovní hypotézy:

H1: Předpokládáme, že agresory jsou nejčastěji nadřízení pracovníci, přičemž se jedná spíše o muže než ženy.

H2: Předpokládáme, že oběťmi z řad respondentů budou častěji muži než ženy.

H3: Předpokládáme, že forma násilí je spíše psychická než fyzická a trvá nejčastěji dny až týdny.

3.6 Výsledky šetření

Na základě vyhodnocení dotazníků byly zjištěny níže uvedené výsledky. Vzhledem k tomu, že je vzorek rozdělen na tři odvětví s různým počtem respondentů, byly výsledky přepočteny na procenta, aby se mohly navzájem porovnat.

Výsledky šetření jsou uvedeny pro přehlednost také v grafech.

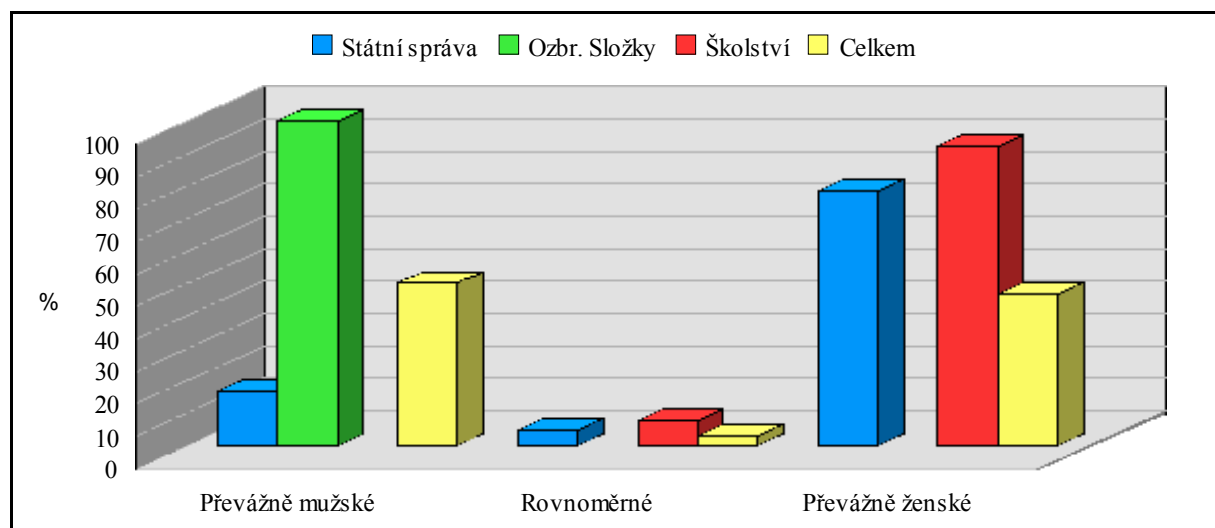
⁵⁶ PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*, 2009, s. 128.

Položka č. 1: Vaše pracovní prostředí je:

Tabulka 1 Přehled rozložení pracovního prostředí

	Převážně mužské		Rovnoměrné		Převážně ženské	
	počet	%	počet	%	počet	%
Státní správa	7	16,67	2	4,76	33	78,57
Ozbrojené složky	41	100	0	0	0	0
Školství	0	0	1	7,69	12	92,31
Celkem	48	50	3	3,12	45	46,88

Graf 1 Přehled rozložení pracovního prostředí



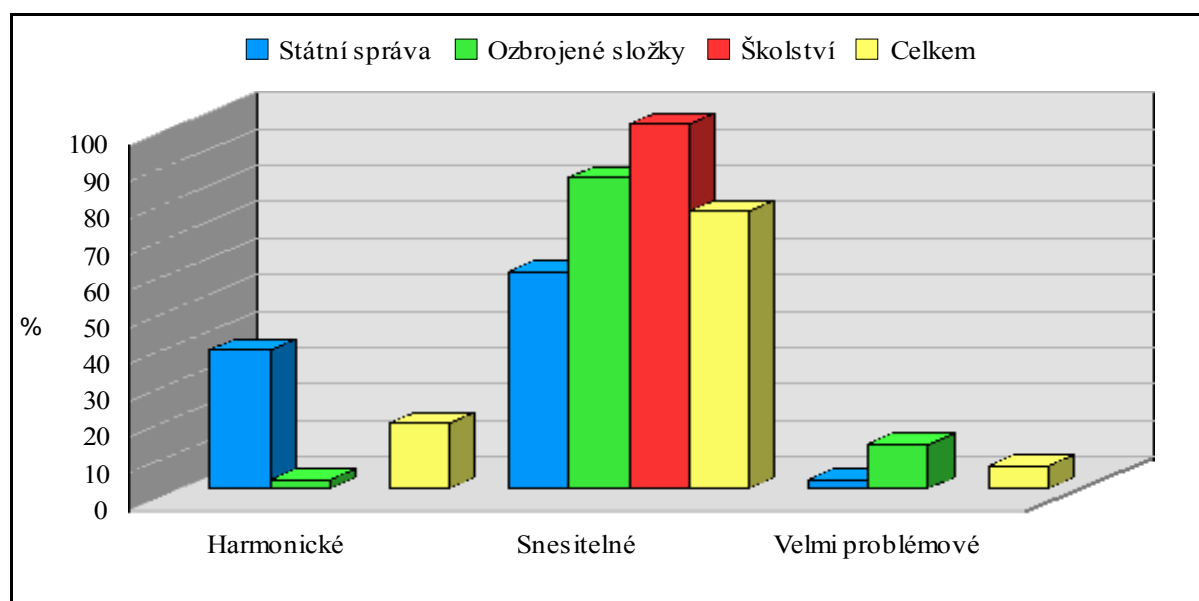
Respondenti z řad státní správy se pohybují převážně v ženském pracovním prostředí (78,57%), v případě ozbrojených složek je to podle očekávání mužské (100%) a u pedagogických pracovníků opět ženské prostředí (92,31%).

Položka č. 2: Vaše pracovní prostředí hodnotíte jako:

Tabulka 2 Přehled mínění o kvalitě pracovního prostředí

	Harmonické		Snesitelné		Velmi problémové	
	počet	%	počet	%	počet	%
Státní správa	16	38,10	25	59,52	1	2,38
Ozbrojené složky	1	2,44	35	85,37	5	12,19
Školství	0	0	13	100	0	0
Celkem	17	17,71	73	76,04	6	6,25

Graf 2 Přehled mínění o kvalitě pracovního prostředí



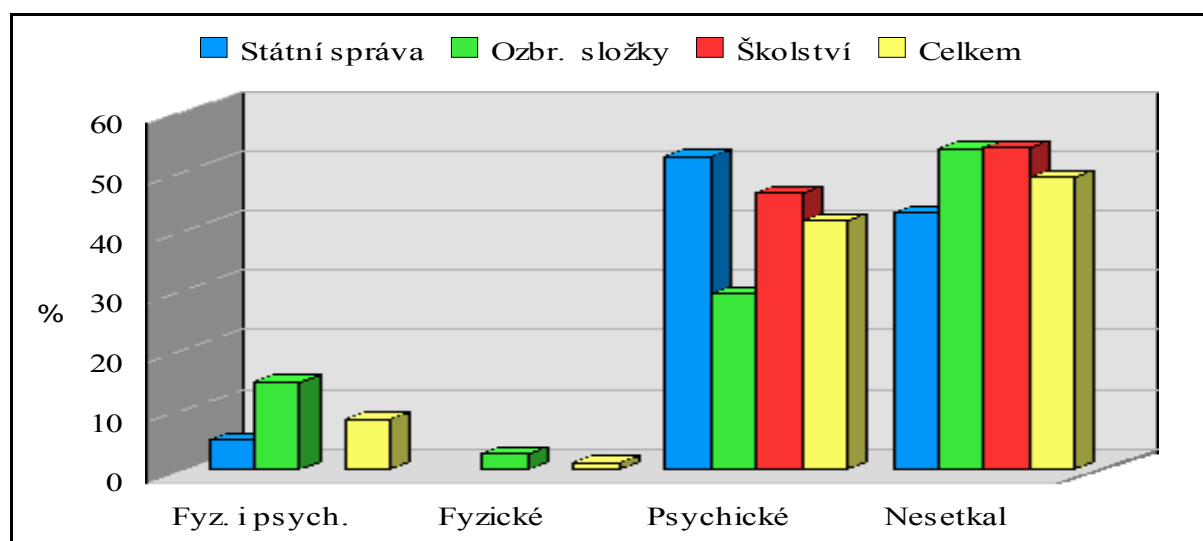
Z celkového počtu 96 dotazovaných hodnotí pracovní prostředí jako snesitelné 73 (76,04%) pracovníků, u složky školství se jedná o 13 (100%) z nich. Jako harmonické shledává své pracovní prostředí 16 (38,10%) pracovníků státní správy.

Položka č. 3: Setkal/a jste se s agresivním chováním v pracovních vztazích v některém z minulých či současném zaměstnání?

Tabulka 3 Přehled osobního kontaktu s agresivním chováním v pracovních vztazích

	Fyz. i psych.		Fyzické		Psychické		Nesetkal	
	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%
Státní správa	2	4,76	0	0	22	52,38	18	42,86
Ozbr. složky	6	14,63	1	2,44	12	29,27	22	53,66
Školství	0	0	0	0	6	46,15	7	53,85
Celkem	8	8,33	1	1,04	40	41,67	47	48,96

Graf 3 Přehled osobního kontaktu s agresivním chováním v pracovních vztazích



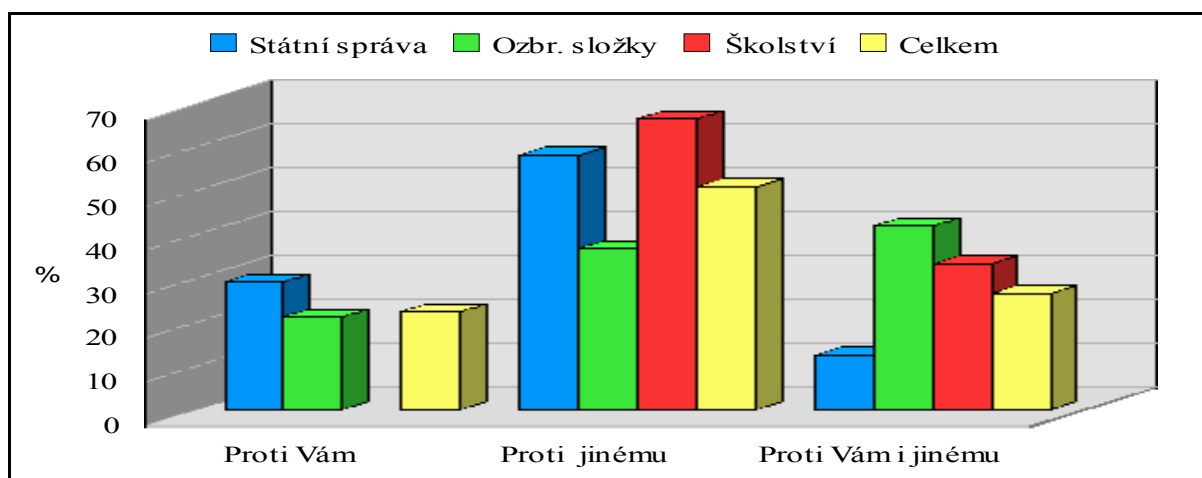
Z celého vzorku 96 dotazovaných se 47 (48,96%) pracovníků s agresivním chováním v pracovních vztazích nesetkalo. Největší zkušenosti mají respondenti s agresí psychickou 40 (41,67%). Konkrétně ve státní správě se jedná o 22 (52,38%) úředníků a ve školství pak o 6 (46,15%) učitelů. Pouze představitelé ozbrojených složek mají zkušenosti jak s násilím psychickým (29,27%), fyzickým (2,44%), tak i s kombinací obou forem (14,63%).

Položka č. 4: Pokud ano, bylo toto chování směřováno:

Tabulka 4 Přehled vůči komu je agresivních chování směřováno

	Proti Vám		Proti někomu jinému		Proti Vám i někomu jinému	
	počet	%	počet	%	počet	%
Státní správa	7	29,17	14	58,33	3	12,50
Ozbr. složky	4	21,05	7	36,84	8	42,11
Školství	0	0	4	66,67	2	33,33
Celkem	11	22,45	25	51,02	13	26,53

Graf 4 Přehled vůči komu je agresivních chování směřováno



Od této položky až po položku č. 10 se celkový vzorek (96) dotazovaných zůžil pouze na ty pracovníky, kteří se s agresivním chováním na pracovišti setkali (49). Státní správa je zastoupena 24 pracovníky, ozbrojené složky 19 pracovníky a pedagogických pracovníků je 6. Příslušníci ozbrojených složek nejčastěji uvedli možnost agrese směřované jak proti nim, tak proti někomu jinému, a to v 8 (42,11%) případech. 4 (66,67%) z představitelů školství mají zkušenosti s agresí směřovanou ne

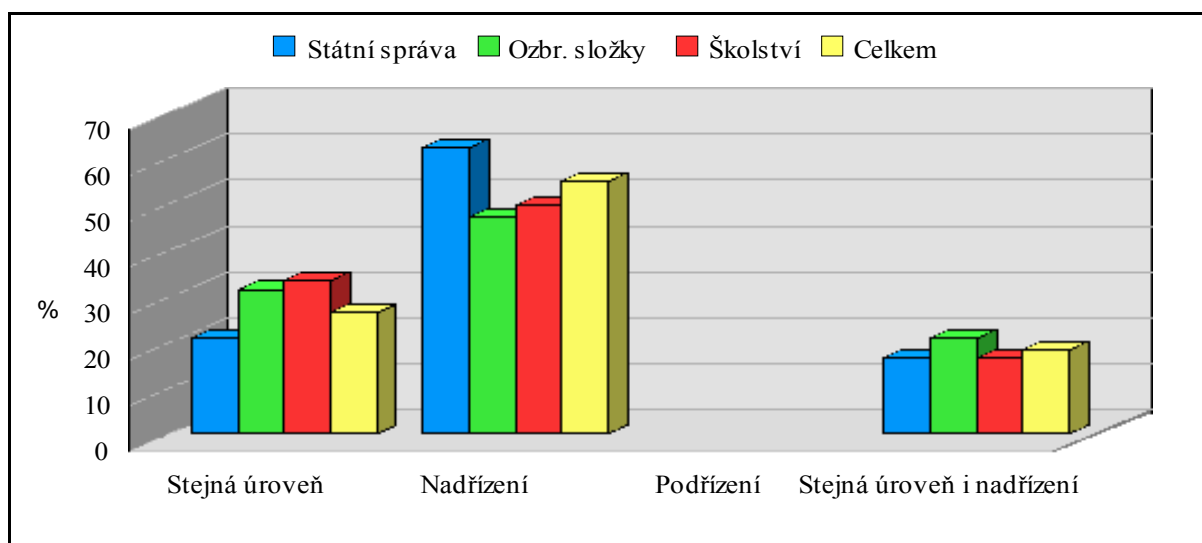
na jejich osobu, ale na někoho jiného. U státní správy je tato volba také nejčastější, přesněji u 14 (58,33%) pracovníků.

Položka č. 5: Agresorem byl/i:

Tabulka 5 Přehled pracovních pozic agresorů

	Stejná úroveň		Nadřízený/i		Podřízený/i		Stejná úroveň i nadřízený/i	
	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%
Státní správa	5	20,83	15	62,50	0	0	4	16,67
Ozbr. složky	6	31,58	9	47,37	0	0	4	21,05
Školství	2	33,33	3	50	0	0	1	16,67
Celkem	13	26,53	27	55,10	0	0	9	18,37

Graf 5 Přehled pracovních pozic agresorů



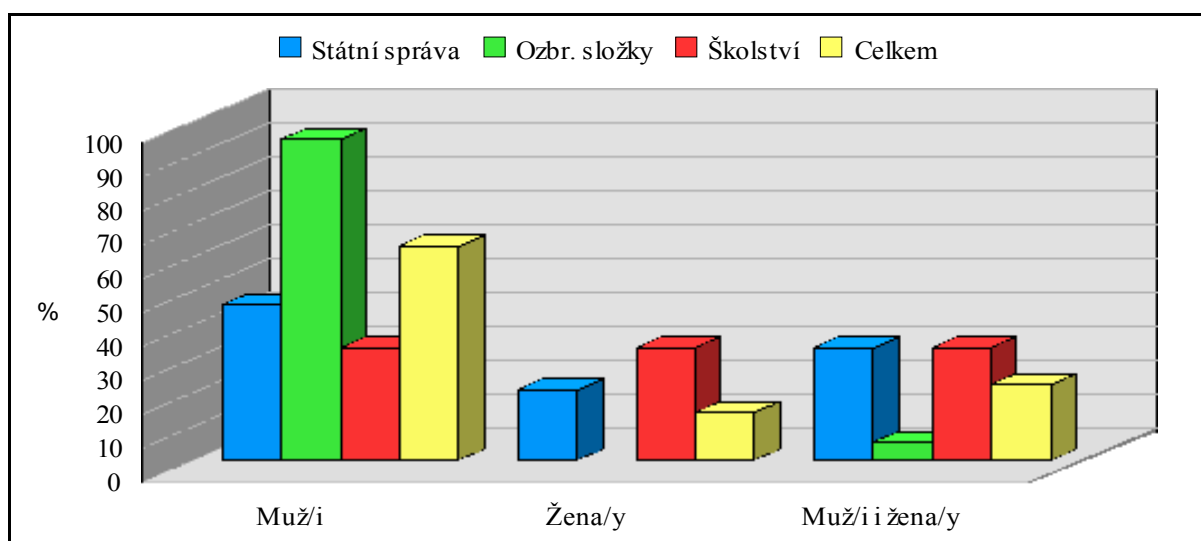
Výsledky šetření ukazují, že se staffingem, čili šikanou od podřízených, se nesetkal nikdo. 27 (55,10%) respondentů z celého vzorku má zkušenost s agresorem na pozici šéfa (bossing), státní správa je zde zastoupena 15 (62,50%) pracovníky. 4 (21,05%) z příslušníků ozbrojených složek pak zažili kombinaci agrese ze strany nadřízeného a pracovníka na stejné úrovni.

Položka č. 6: Agresivním/i pracovníkem/y byl/i/y:

Tabulka 6 Přehled zastoupení mužů a žen v roli agresorů

	Muž/i		Žena/y		Muž/i i žena/y	
	počet	%	počet	%	počet	%
Státní správa	11	45,83	5	20,83	8	33,33
Ozbr. složky	18	94,74	0	0	1	5,26
Školství	2	33,33	2	33,33	2	33,33
Celkem	31	63,26	7	14,29	11	22,45

Graf 6 Přehled zastoupení mužů a žen v roli agresorů



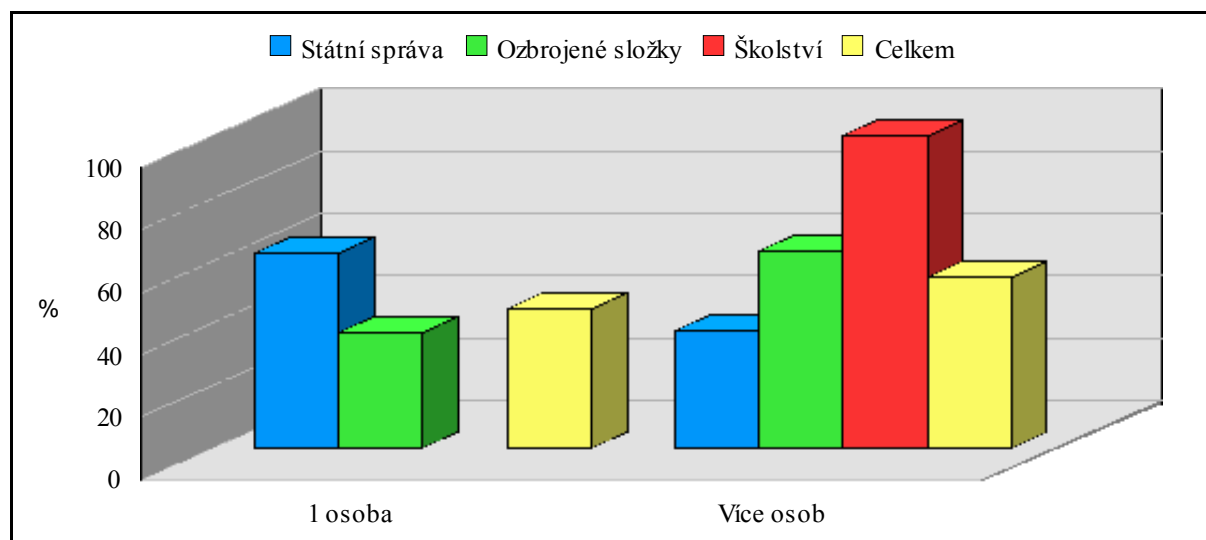
Ze všech dotazovaných má zkušenosti s muži v roli agresora 31 (63,26%) pracovníků. Co se týče školství, tak zde jsou rovnoměrně zastoupeny všechny tři možnosti, tedy 2 osoby se setkaly s muži jako agresory, 2 se ženami a 2 s muži i ženami. V případě zástupců ozbrojených složek je logickým výsledkem 18 (94,74%) případů muže v roli agresora. U pracovníků státní správy se jich 8 (33,33%) setkalo s agresivními muži i ženami.

Položka č. 7: Jednalo se o:

Tabulka 7 Přehled početnosti agresorů

	1 osoba		Více osob	
	počet	%	počet	%
Státní správa	15	62,50	9	37,50
Ozbrojené složky	7	36,84	12	63,16
Školství	0	0	6	100
Celkem	22	44,90	27	55,10

Graf 7 Přehled početnosti agresorů



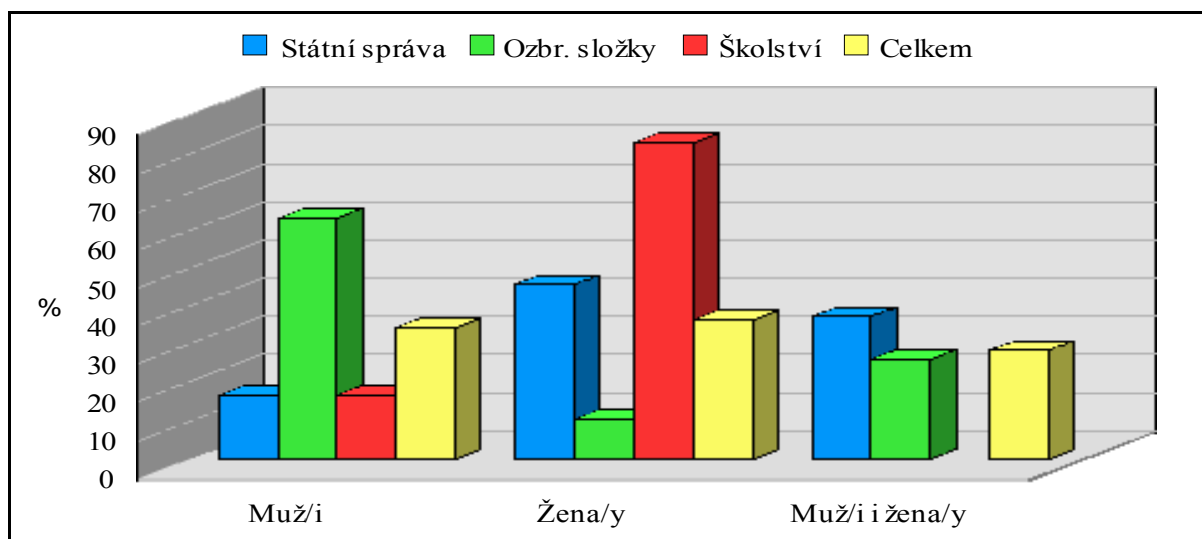
Odpovědi na položku č. 7 souvisí s předchozí položkou. Jedná se v ní o to, zda agresorem byla pouze jedna osoba nebo jich bylo více. Pouze 1 osoba byla agresorem u 15 (62,50%) pracovníků státní správy. V případě příslušníků ozbrojených složek bylo více agresorů u 12 (63,16%) dotazovaných. U pedagogických pracovníků tuto možnost zvolilo všech 6 respondentů. Celkově má zkušenosti s více agresory 27 (55,10%) dotazovaných.

Položka č. 8: Oběti/t'mi byl/a/i:

Tabulka 8 Přehled zastoupení mužů a žen v roli oběti

	Muž/i		Žena/y		Muž/i i žena/y	
	počet	%	počet	%	počet	%
Státní správa	4	16,67	11	45,83	9	37,50
Ozbr. složky	12	63,16	2	10,53	5	26,31
Školství	1	16,67	5	83,33	0	0
Celkem	17	34,69	18	36,73	14	28,57

Graf 8 Přehled zastoupení mužů a žen v roli oběti



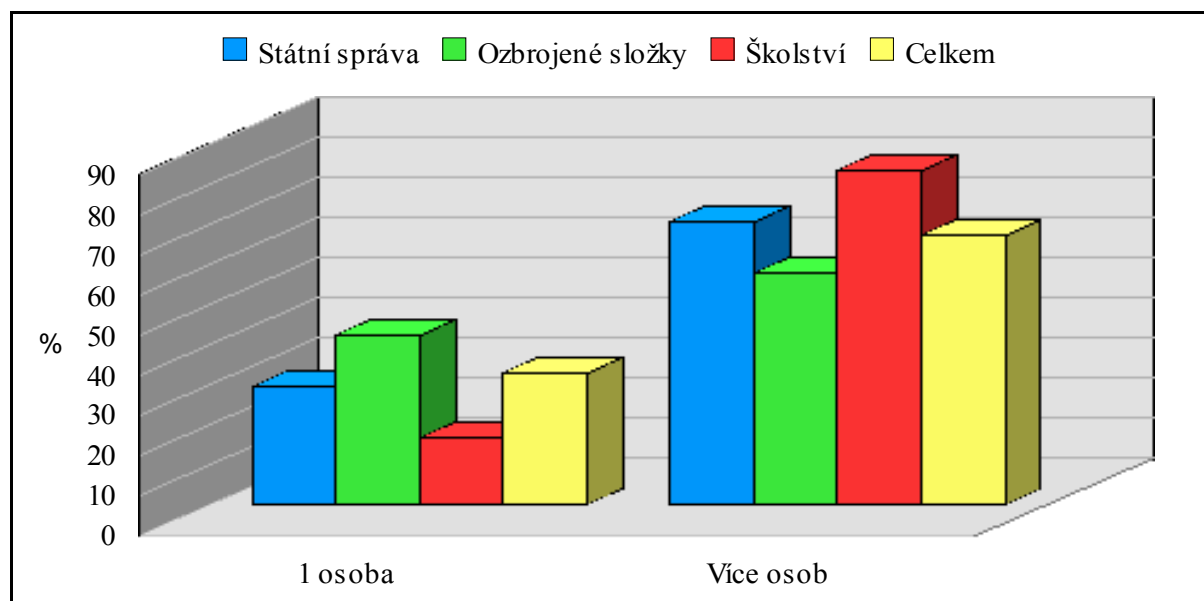
Poměr mužů a žen v rolích obětí je celkově vyrovnaný, mužů je 17 (34,69%), žen 18 (36,73%) a současné zastoupení mužů i žen bylo označeno ve 14 (28,57%) případech. Pracovnice státní správy se dostaly do role oběti v 11 (45,83%) případech. Obětí šikany bylo také 12 (63,16%) mužských příslušníků ozbrojených složek.

Položka č. 9: Obětí/t'mi byla/o:

Tabulka 9 Přehled početnosti obětí

	1 osoba		Více osob	
	počet	%	počet	%
Státní správa	7	29,17	17	70,83
Ozbrojené složky	8	42,11	11	57,89
Školství	1	16,67	5	83,33
Celkem	16	32,65	33	67,35

Graf 9 Přehled početnosti obětí



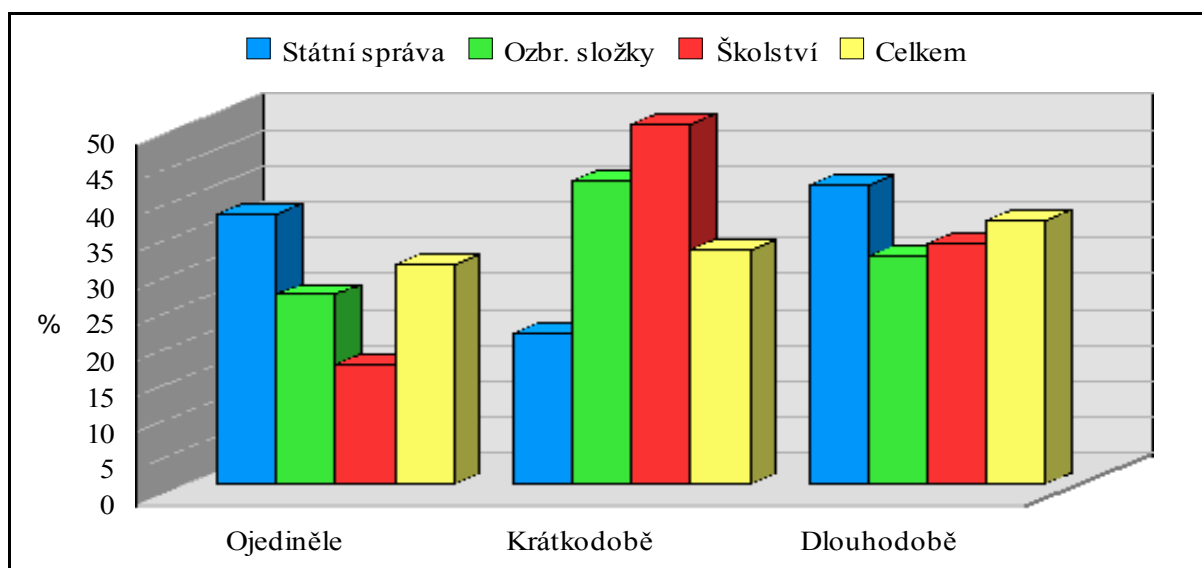
Odpovědi na položku č. 9 souvisí s předchozí položkou. Jedná se v ní o to, zda se obětí stala pouze jedna osoba nebo jich bylo více. Z celkového počtu dotazovaných označilo, že obětí bylo více, 33 (67,35%) z nich. Konkrétně u zástupců státní správy, respektive u pedagogických pracovníků to bylo 17 (70,83%) a 5 (83,33%) z nich. 8 (42,11%) příslušníků ozbrojených složek označilo 1 osobu jako oběť.

Položka č. 10: Jak dlouho toto chování trvalo?

Tabulka 10 Přehled doby trvání agresivního chování v pracovních vztazích

	Ojediněle		Krátkodobě		Dlouhodobě	
	počet	%	počet	%	počet	%
Státní správa	9	37,50	5	20,83	10	41,67
Ozbr. složky	5	26,32	8	42,10	6	31,58
Školství	1	16,67	3	50	2	33,33
Celkem	15	30,61	16	32,65	18	36,74

Graf 10 Přehled doby trvání agresivního chování v pracovních vztazích



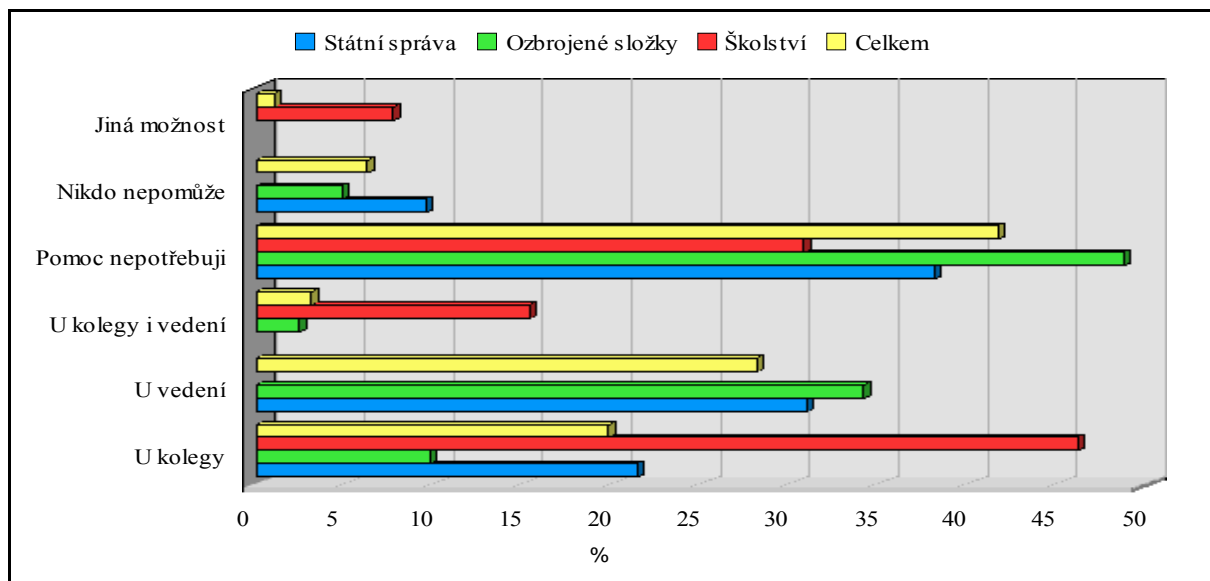
Tato položka se zabývá dobou trvání agrese. Celkové výsledky byly poměrně vyrovnané. Zkušenosti s ojedinělou agresí na pracovišti má 15 (30,61%) respondentů, s krátkodobou 16 (32,65%) respondentů a s dlouhodobou pak 18 (36,74%) respondentů. 8 (42,10%) příslušníků ozbrojených složek se setkala s krátkodobou agresí a 6 (31,58%) s dlouhodobou. 10 (41,67%) pracovníků státní správy má zkušenosti s dlouhodobou agresí.

Položka č. 11: V případě, že byste se stal/a obětí agresivního chování na pracovišti, pomoc byste hledal/a:

Tabulka 11 Přehled kam by se oběť obrátila o pomoc

	U kolegy		U vedení		U kolegy i vedení	
	počet	%	počet	%	počet	%
Státní správa	9	21,43	13	30,95	0	0
Ozbrojené složky	4	9,76	14	34,15	1	2,44
Školství	6	46,15	0	0	2	15,38
Celkem	19	19,79	27	28,12	3	3,12
	Pomoc nepotřebuji		Nikdo nepomůže		Jiná možnost	
	počet	%	počet	%	počet	%
Státní správa	16	38,09	4	9,52	0	0
Ozbrojené složky	20	48,78	2	4,87	0	0
Školství	4	30,77	0	0	1	7,69
Celkem	40	41,67	6	6,25	1	1,04

Graf 11 Přehled kam by se oběť obrátila o pomoc



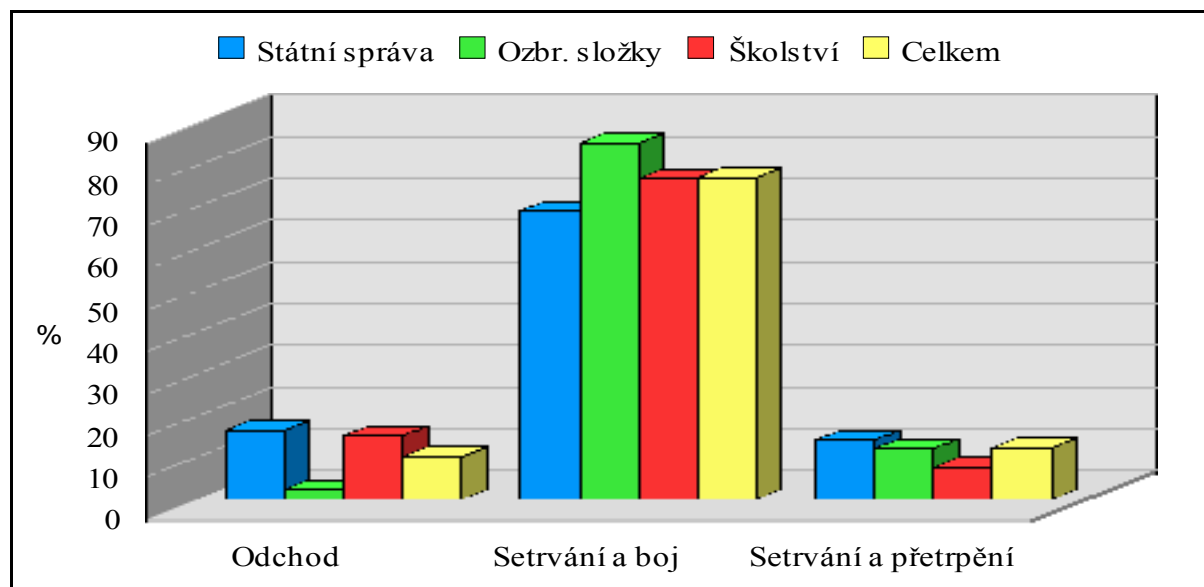
Na tuto položku už opět odpovídal plný počet dotazovaných, tedy 96. Nejvíce pracovníků 40 (41,67%) by podle jejich názoru pomoc nepotřebovalo. 27 (28,12%) pracovníků by se o pomoc obrátilo na vedení. 19 (19,79 %) dotazovaných by se obrátilo na kolegu. Jinou možnost zvolil 1 (1,04%) pracovník a obrátil by se na právníka.

Položka č. 12: V případě, že byste se stal/a obětí agresivního chování na pracovišti, zvolil/a byste:

Tabulka 12 Přehled dalšího chování potencionální oběti

	Odchod ze zaměstnání		Setrvání a boj		Setrvání a přetrpění	
	počet	%	počet	%	počet	%
Státní správa	7	16,67	29	69,05	6	14,29
Ozbr. složky	1	2,44	35	85,37	5	12,19
Školství	2	15,38	10	76,92	1	7,69
Celkem	10	10,42	74	77,08	12	12,50

Graf 12 Přehled dalšího chování potencionální oběti



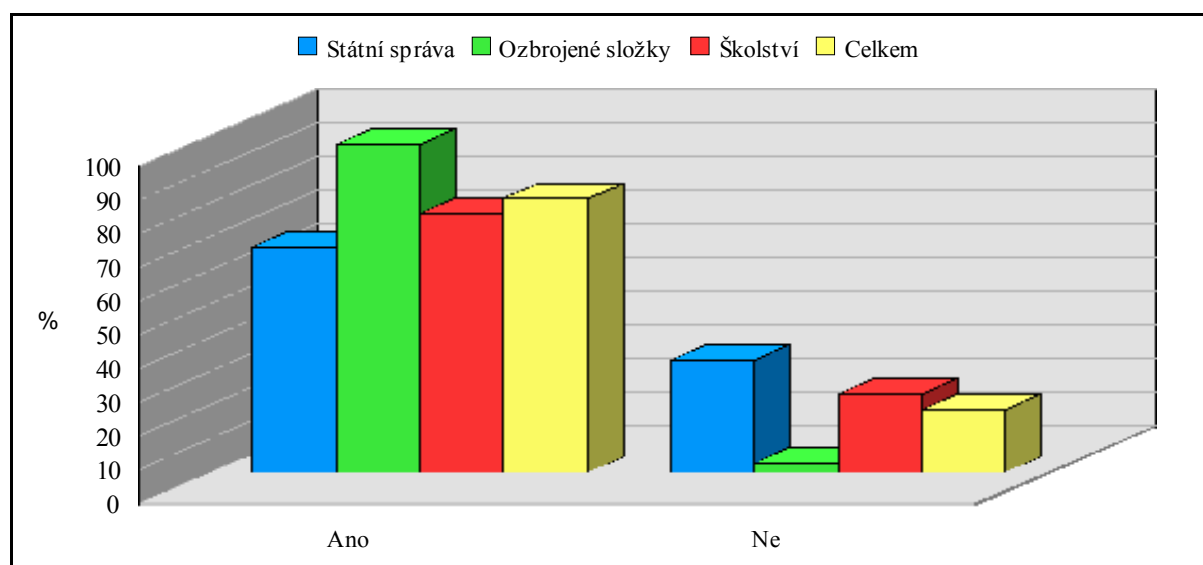
Setrvání v zaměstnání a boj proti agresivnímu chování, pokud by se stali obětí, by zvolila většina dotazovaných, tedy 74 (77,08%). U ozbrojených složek zvolilo tuto odpověď 35 (85,37%) respondentů. 10 (10,42%) pracovníků ze všech dotazovaných by zvolilo odchod ze zaměstnání.

Položka č. 13: Byl/a byste ochotný/a nahlásit vedení agresivní chování některého z vašich kolegů?

Tabulka 13 Přehled ochoty nahlásit agresivní chování vedení

	Ano		Ne	
	počet	%	počet	%
Státní správa	28	66,67	14	33,33
Ozbrojené složky	40	97,56	1	2,44
Školství	10	76,92	3	23,08
Celkem	78	81,25	18	18,75

Graf 13 Přehled ochoty nahlásit agresivní chování vedení



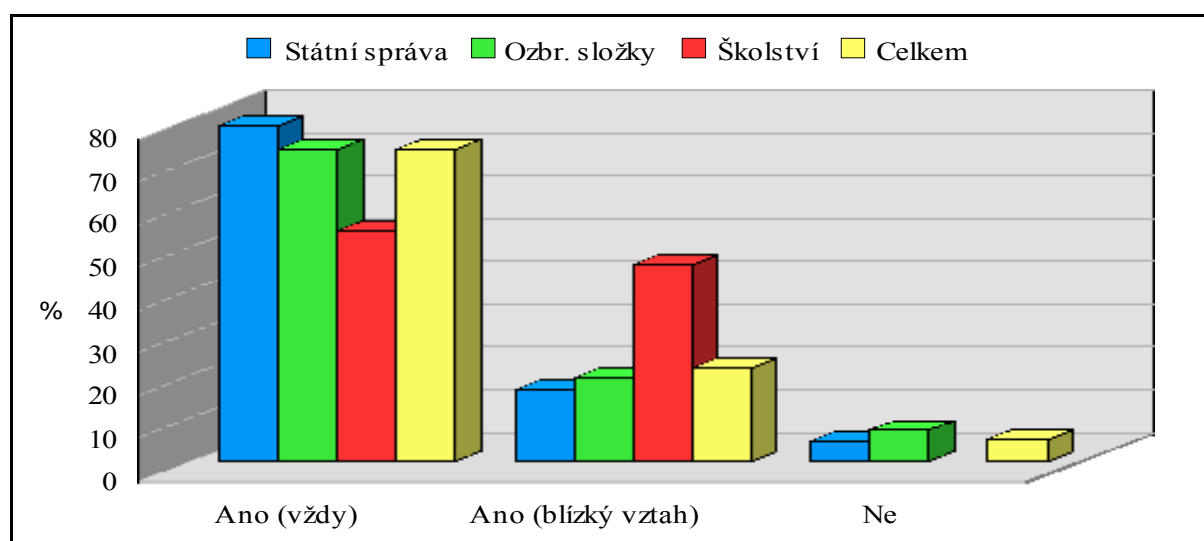
Ochota nahlásit agresi vedení je patrná u 78 (81,25%) dotazovaných. Největší je opět u ozbrojených složek a to u 40 (97,56%) pracovníků. Naopak agresivní chování by nenahlásilo vedení 14 (33,33%) respondentů z řad veřejné správy.

Položka č. 14: Dokázal/a byste se postavit za oběť agresivního chování na pracovišti?

Tabulka 14 Přehled ochoty postavit se za oběť agresivního chování na pracovišti

	Ano		Ano blízký vztah		Ne	
	počet	%	počet	%	počet	%
Státní správa	33	78,57	7	16,67	2	4,76
Ozbr. složky	30	73,17	8	19,51	3	7,32
Školství	7	53,85	6	46,15	0	0
Celkem	70	72,92	21	21,87	5	5,21

Graf 14 Přehled ochoty postavit se za oběť agresivního chování na pracovišti



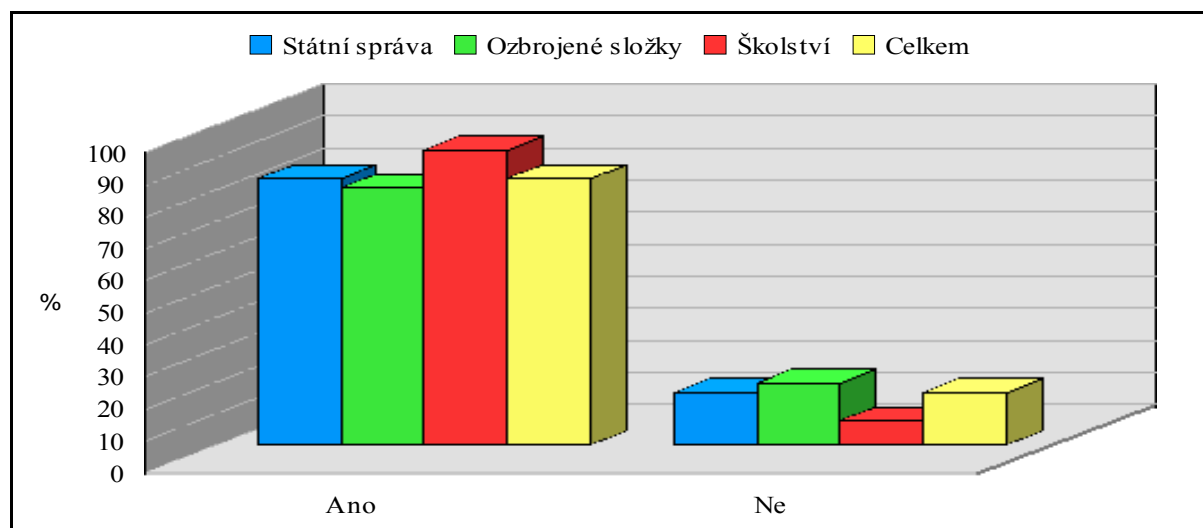
Za oběť agresivního chování na pracovišti by se nebylo ochotno postavit 5 (5,21%) pracovníků z celého vzorku. Není mezi nimi však ani jeden zástupce školství. V jejich případě by se za oběť postavilo 7 (53,85%) pedagogických pracovníků a pokud by je k oběti poutal bližší vztah, tak zbylých 6 (46,15%). Celkově by se za oběť v každém případě postavilo 70 (72,92%) dotazovaných a pokud by je k oběti poutal bližší vztah, pak dalších 21 (21,87%).

Položka č. 15: Domníváte se, že Váš nadřízený by byl ochoten postavit se za oběť agresivního chování na pracovišti?

Tabulka 15 Přehled, zda se pracovníci domnívají, že jejich nadřízený je ochoten postavit se za oběť

	Ano		Ne	
	počet	%	počet	%
Státní správa	35	83,33	7	16,67
Ozbrojené složky	33	80,49	8	19,51
Školství	12	92,31	1	7,69
Celkem	80	83,33	16	16,67

Graf 15 Přehled, zda se pracovníci domnívají, že jejich nadřízený je ochoten postavit se za oběť



Důvěru ve své nadřízené, že by se postavili za oběť agresivního chování, má 80 (83,33%) ze všech dotazovaných. Zbylých 16 (16,67%) si myslí opak. Ve školství svému nadřízenému (řediteli) věří 12 (92,31%) dotazovaných. Velká důvěra je patrná i u státní správy, kde kladně odpovědělo 35 (83,33%) respondentů, stejně tak u ozbrojených složek, kde tak učinilo 33 (80,49%) dotazovaných.

4 Diskuse

Z vyhodnocení výsledků výzkumného šetření vyplývá, že všechny hypotézy můžeme buď potvrdit nebo vyvrátit. Z celkového počtu 3 hypotéz se 1 potvrdila a 2 se na základě výsledků nepotvrdily.

K formulaci první hypotézy mě vedlo přesvědčení, že nadřízení pracovníci mají více prostoru k agresivnímu chování. V jejich kompetenci je činit konečná rozhodnutí a řídit své podřízené. Nacházejí se tak často v situacích, kdy mohou sklouznout k autoritářským až agresivním způsobům. A právě agresivní chování se spjata spíše s muži než se ženami, proto jsem v podobném významu formuloval i druhou část této hypotézy. Ve výsledcích se tato hypotéza plně potvrdila.

K formulaci druhé hypotézy mě vedl předpoklad, že muži častěji útočí na muže, jelikož je to společensky přijatelnější (ve smyslu přijatelnější pro okolí útočníka a oběti), než kdyby útočili na ženy. U žen jsem nepředpokládal žádné velké rozdíly, co se pohlaví jejich obětí týká. Tato druhá hypotéza se nepotvrdila. Muži z řad respondentů byli častěji terčem útoku v ozbrojených složkách, ženy zase ve školství (zde dokonce ve všech případech). Toto se dalo předpokládat, vzhledem k výrazně mužskému respektive ženskému prostředí těchto složek. Zajímavé byly výsledky ze státní správy, kde se respondent (tedy muž) nestal obětí agrese ani jednou, všech deset případů se týkalo žen.

U třetí hypotézy jsem vycházel z předpokladu, že častější bude psychická forma násilí, jelikož fyzická forma patří spíše do primitivnějších společností. Ve druhé části hypotézy jsem zvolil krátkodobé trvání agrese, protože předpokládám, že i ojedinělý útok má následky v trvání dnů až týdnů. Naopak dlouhodobé trvání agrese jsem pokládal za výjimečné. První část hypotézy se potvrdila, ve druhé části bylo nejčastější dlouhodobé trvání, tato část se tedy nepotvrdila.

4.1 Vyjádření k hypotézám

H1: Předpokládáme, že agresory jsou nejčastěji nadřízení pracovníci, přičemž se jedná spíše o muže než ženy.

Při hodnocení první hypotézy jsem vycházel z položek 5 a 6.

Tabulka 16 Charakteristika agresora

	Nadřízený jako agresor		Agresor je muž	
	počet	%	počet	%
Státní správa	15	62,50	11	45,83
Ozbrojené složky	9	47,37	18	94,74
Školství	3	50	2	33,33
Celkem	27	55,10	31	63,26

V 55,10% případů byl agresorem nadřízený a v 63,26% případů jimi byli muži.

Hypotéza H1 se tedy plně potvrdila.

H2: Předpokládáme, že oběťmi z řad respondentů budou častěji muži než ženy.

Při hodnocení druhé hypotézy jsem vycházel z demografických údajů respondentů a položky 4.

Tabulka 17 Charakteristika oběti

	Dotazovaný jako oběť		Dotazovaná jako oběť	
	počet	%	počet	%
Státní správa	0	0	10	100
Ozbrojené složky	10	83,33	2	16,67
Školství	0	0	2	100
Celkem	10	41,67	14	58,33

Obětí agresivního chování v pracovních vztazích se přímo stalo 24 dotazovaných, z toho bylo 42,67% mužů a 58,33% žen.

Hypotéza H2 se tedy nepotvrdila.

H3: Předpokládáme, že forma násilí je spíše psychická než fyzická a nejčastěji bude trvat dny až týdny, tedy krátkodobě.

Při hodnocení třetí hypotézy jsem vycházel z položek 3 a 10.

Tabulka 18 Charakteristika formy násilí

	Fyz. i psych.		Fyzické		Psychické	
	počet	%	počet	%	počet	%
St. správa	2	8,33	0	0	22	91,67
O. složky	6	31,58	1	5,26	12	63,16
Školství	0	0	0	0	6	100
Celkem	8	16,33	1	2,04	40	81,63
	Ojediněle		Krátkodobě		Dlouhodobě	
	počet	%	počet	%	počet	%
St. správa	9	37,50	5	20,83	10	41,67
O. složky	5	26,32	8	42,10	6	31,58
Školství	1	16,67	3	50	2	33,33
Celkem	15	30,61	16	32,65	18	36,74

Psychická forma násilí byla zjištěna u 40 (81,63%) pracovníků, fyzická u 1 (2,04%) a kombinace obou forem u 8 (16,33%). První část hypotézy se potvrdila.

S násilím krátkodobým (dny až týdny) má zkušenost 16 (32,65%) pracovníků, s dlouhodobým 18 (36,74%) a s ojedinělým 15 (30,61%). Druhá část hypotézy se tedy nepotvrdila.

Hypotéza H3 se v plném rozsahu nepotvrdila.

Závěr

Agresivní chování v pracovních vztazích tady bylo, je a s velkou pravděpodobností taky vždy bude. Rozdílem oproti minulosti je, že dnešní společnost věnuje této problematice stále více pozornosti. I když ani v současnosti nemůžeme tvrdit, že informovanost o mobbingu a legislativa zabraňující a trestající toto chování by byla ve všech státech na dostatečné úrovni.

Důležité je uvědomit si, že obětí mobbingu se může stát kdokoli. Agresivnímu jedinci postačí jakákoliv záminka, aby spustil svůj teror. V takové situaci je pak velmi důležitá nejen reakce oběti samotné, ale především reakce okolí. Na pracovišti, kde jsou kolegové ochotni se za sebe postavit, nemá agresivní jedinec šanci svůj nátlak rozvinout. V případě nevšímavého a neosobního kolektivu však může mít mobbing nedozírné následky. U oběti dochází k újmě fyzické, psychické i k narušení veškerých sociálních vazeb. Firma zase trpí narušenými pracovními vztahy, jelikož agresor ve většině případů zůstává a oběť je ta, kdo musí pryč. Následně dochází ke zhoršení výkonnosti pracovníků, což zákonitě vyústí například v nižší zisky firmy.

Cílem teoretické části této bakalářské práce bylo prostřednictvím analýzy odborné literatury zmapovat problematiku agresivního chování v pracovních vztazích. Bylo zde poukázáno na vysokou závažnost tohoto problému pro celou společnost a nutnost bezodkladného řešení. Jednotlivé kapitoly se snažily přiblížit obecné pojmy jako násilí a agrese související s mobbingem. Rozvedli jsme samozřejmě samotný pojem mobbing, jeho varianty, původ tohoto slova, průběh i následky. Vysvětlili jsme také, proč velmi rozšířené označení mobbingu, jako šikany na pracovišti, není zcela přesné.

Praktická část nám prostřednictvím dotazníkového šetření ukázala, že s agresivním chováním v pracovních vztazích se setkala více než polovina dotazovaných. Potvrdilo se tedy, že tato problematika se netýká jen několika málo jedinců. Potencionální obětí je každý z nás.

Seznam použité literatury

BEŇO, P. *Můj šéf, můj nepřítel?* 1. vyd. Šlapanice: Era, 2003. ISBN 80-86517-34-9.

FEHLAU, E. G. *Konflikty v práci: jak se vypořádat s konfliktními situacemi a lidmi.* 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0533-8.

HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník.* 1. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.

HIRIGOYEN, M. *Psychické násilí v rodině a zaměstnání.* 1. vyd. Praha: Academia, 2002. 80-200-0994-9.

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

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

NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie.* 2. vyd. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9.

NOVÁK, T., CAPPONI, V. *Sám proti agresi.* 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 1996. ISBN 80-7169-253-0.

POKORNÝ, V., TELCOVÁ, J., TOMKO, A. *Prevence sociálně patologických jevů: manuál praxe.* 3. vyd. Brno: Ústav psychologického poradenství a diagnostiky, 2003. ISBN 80-86568-04-0.

PONĚŠICKÝ, J. *Agrese, násilí a psychologie moci: o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu.* 1. vyd. Praha: Triton, 2005. ISBN 80-7254-593-0.

PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. 6. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-647-6.

SPURNÝ, J. *Psychologie násilí*. 1. vyd. Praha: Eurounion, 1996. ISBN 80-85858-30-4.

SVOBODOVÁ, L. *Mobbing - nebezpečný fenomén naší doby*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2007. ISBN 978-80-86973-66-1.

SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegy: mobbing - skrytá hrozba*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2474-4.

Přílohy

Seznam příloh:

Příloha č. 1 Dotazník

Příloha č. 1 DOTAZNÍK

Vážení respondenti,

jsem studentem 3. ročníku oboru Pedagogika - veřejná správa na Univerzitě Palackého v Olomouci. Tématem mé bakalářské práce je Agresivní chování v pracovních vztazích. Formou dotazníku bych se rád od Vás dozvěděl informace, které mi poskytnou ucelený pohled na současný stav tohoto negativního fenoménu v naší společnosti. Prosím Vás tedy o jeho vyplnění.

Vámi poskytnuté informace budou zcela anonymní a budou použity pouze pro potřeby mé bakalářské práce.

Předem Vám děkuji za čas věnovaný vyplnění tohoto dotazníku.

Demografické údaje respondenta

Pohlaví:

- ☐ muž
- ☐ žena

Věk:

- ☐ 18 - 30
- ☐ 31 – 45
- ☐ nad 46

Nejvyšší dosažené vzdělání:

- ☐ středoškolské
- ☐ středoškolské s maturitou
- ☐ vyšší odborné
- ☐ vysokoškolské

V jakém odvětví jste zaměstnán/a?

- ☐ státní správa
- ☐ ozbrojené složky
- ☐ školství

1. Vaše pracovní prostředí je:

- ☐ převážně mužské
- ☐ rovnoměrně zastoupené muži a ženami
- ☐ převážně ženské

2. Vaše pracovní prostředí hodnotíte jako:

- ☐ harmonické, bezproblémové
- ☐ snesitelné, nějaké problémy jsou vždycky
- ☐ velmi problémové

3. Setkal/a jste se s agresivním chováním v pracovních vztazích v některém z minulých či současném zaměstnání (pouze odvětví státní správa, ozbrojené složky, školství)?

- ☐ ano, s fyzickým i psychickým
- ☐ ano, s fyzickým
- ☐ ano, s psychickým
- ☐ ne (*v případě této odpovědi vynechejte otázky č. 4 - 10*)

4. Pokud ano, bylo toto chování směřováno:

- ☐ proti Vám
- ☐ proti někomu jinému

5. Agresorem byl/i:

- ☐ pracovník/ci na stejné úrovni
- ☐ pracovník/ci nadřízený/i
- ☐ pracovník/ci podřízený/i

6. Agresivním/i pracovníkem/y byl/i/y:

- ☐ muž/i
- ☐ žena/y
- ☐ muž/i a žena/y

7. Jednalo se o:

- ☐ 1 osobu
- ☐ více osob

8. Obětí/třmi byl/a/i:

- ☐ muž/i
- ☐ žena/y
- ☐ muž/i a žena/y

9. Obětí/třmi byla/o:

- ☐ 1 osoba
- ☐ více osob

10. Jak dlouho toto chování trvalo?

- ☐ Ojedinelá záležitost
- ☐ Krátkodobě (dny - týdny)
- ☐ Dlouhodobě (měsíce - roky)

11. V případě, že byste se stal/a obětí agresivního chování na pracovišti, pomoc byste hledal/a:

- ☐ u kolegy
- ☐ u vedení
- ☐ pomoc nepotřebuji, zvládl/a bych to sám/sama
- ☐ nikdo by mi nepomohl, i kdybych někoho požádal/a
- ☐ jiná možnost:

12. V případě, že byste se stal/a obětí agresivního chování na pracovišti, zvolil/a byste:

- ☐ odchod ze zaměstnání
- ☐ setrvání v zaměstnání a boj proti takovému chování
- ☐ setrvání v zaměstnání a nějak bych to přetrpěl/a

13. Byl/a byste ochotný/a nahlásit vedení agresivní chování některého z vašich kolegů?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

14. Dokázal/a byste se postavit za oběť agresivního chování na pracovišti?

- ☐ Ano, v každém případě
- ☐ Ano, jen pokud bych měl/a k oběti blízký vztah
- ☐ Ne

15. Domníváte se, že Váš nadřízený by byl ochoten postavit se za oběť agresivního chování na pracovišti?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

Anotace

Jméno a příjmení:	Josef Pomajbík
Katedra:	Psychologie a patopsychologie
Vedoucí práce:	PhDr. Kamila Holásková, Ph.D.
Rok obhajoby:	2011

Název práce:	Agresivní chování v pracovních vztazích
Název v angličtině:	Aggressive behaviour in work relationships
Anotace práce:	Tato bakalářská práce se zaměřuje na problematiku agresivního chování v pracovních vztazích. Definiuje pojmy mobbing, bossing, vymezuje jejich znaky a příčiny. Cílem praktické části je prostřednictvím dotazníků analyzovat stav této problematiky v naší společnosti. Výsledky dotazníkového šetření jsou následně porovnávány s předem stanovenými hypotézami.
Klíčová slova:	agresivní chování v pracovních vztazích, mobbing, bossing, staffing, agrese, konflikt
Anotace v angličtině:	This dissertation is aimed at aggressive behaviour in work relationships. It contains definitions of mobbing, bossing, it deals with its indications and causes. The main goal of practical part of my work is to analyze status this problems of our society by means of questionnaire. The results are compared with hypothesis which I made at the beginning of my work
Klíčová slova v angličtině:	aggressive behaviour in work relationships, mobbing, bossing, aggression, conflict
Přílohy vázané v práci:	Dotazník
Rozsah práce:	50 s.
Jazyk práce:	Český jazyk