

**UNIVERZITA KONŠTANTÍNA FILOZOFA V NITRE  
FAKULTA SOCIÁLNYCH VIED A ZDRAVOTNÍCTVA**

**BAKALÁRSKA PRÁCA**

**2010**

**Denisa VOLEKOVÁ**

**UNIVERZITA KONŠTANTÍNA FILOZOFA V NITRE  
FAKULTA SOCIÁLNYCH VIED A ZDRAVOTNÍCTVA**

**NÁSILIE NA PRACOVISKU:  
MOBBING A JEHO NAJČASTEJŠIE STRATÉGIE**

Bakalárska práca

Študijný program: Psychológia

Školiace pracovisko: Katedra psychologických vied

Školiteľ: PhDr. Zuzana Drgoňová

Nitra 2010

Denisa Voleková



**Pod'akovanie:**

Touto cestou by som rada pod'akovala svojej školiteľke a konzultantke PhDr. Zuzane Drgoňovej za cenné rady, pedagogické usmernenie, konštruktívnu kritiku, pomoc a podporu pri spracovávaní bakalárskej práce.

## **ABSTRAKT**

Voleková, Denisa: Násilie na pracovisku: mobbing a jeho najčastejšie stratégie. (Bakalárska práca). Univerzita Konštantína filozofa v Nitre. Fakulta sociálnych vied a zdravotníctva; Katedra psychologických vied. Školiteľ: PhDr. Zuzana Drgoňová. Stupeň odbornej kvalifikácie: Bakalár. Nitra: FSVaZ, 2010. s. 30.

Cieľom bakalárskej práce bolo zistiť najčastejšie mobbingové stratégie na pracoviskách vrámci pracujúcej populácie. Chceli sme zistiť najčastejšie mobbingové stratégie pracujúcich žien a mužov; a stratégie nadriadených pracovníkov a pracovníkov na rovnakej profesijnej úrovni. Na identifikáciu výskytu a miery mobbingu sme použili dotazníkovú metódu. Využili sme Leymannov inventár psychického týrania LIPT 45. Výskumný súbor tvorilo 129 respondentov vo veku 19-60 rokov, priemerný vek bol 37,39. Výsledky ukázali, že nie je rozdiel medzi obeťami mobbingu z hľadiska pohlavia. Pri skúmaní rozdielov medzi mobbingovými stratégiami mužov a žien sa nám potvrdili rozdiely v oblasti pôsobenia mobbérovo na možnosti udržiavania spoločenských stykov obeť. Ženy ako agresorky používali túto kategóriu mobbingových stratégií častejšie ako muži. V prípade mobbingových stratégií nadriadených a spolupracovníkov boli zistené rozdiely v oblasti pôsobenia na pracovnú situáciu obeť. Nadriadení mobbovali týmto spôsobom častejšie ako pracovníci na rovnakej pracovnej pozícii.

**Kľúčové slová:** Psychické násilie. Mobbing. Agresor. Mobbingové stratégie.

## **ABSTRACT**

Volekova, Denisa: Violence in the workplace: mobbing and his most frequently strategies. (Bachelor thesis). Constantine the Philosopher University in Nitra. Faculty of Social Sciences and Health Care; Department of Psychological Sciences. Consultant: PhDr. Zuzana Drgonova. Educational qualification degree: Bachelor. Nitra: FSVaZ, 2010. s. 30.

The main goal of the study was to examine mobbing strategies at work within the working population. We wanted to research the most common mobbing strategies of working women and men and strategies for workers and supervisors at the same professional level. To identify the incidence and degrese of mobbing we used questionnaires. We used Leymann Inventory of psychological torture LIPT 45. The sample included 129 respondents aged 19-60 years, mean age was 37.39. The results showed that there is no difference between victims of mobbing in terms of gender. When examining the differences between mobbing strategies used by men and women, we confirmed the differences in how acters maintain different social contacts of the victims. Women choose to use this mobbing strategie more often than men. In case of mobbing strategies used by superiors and colleagues, we have found differences in the agressor activities that can affect the victim´s global work situation . Superiors used this type of mobbingu more often than workers in the same professional level.

Key words: Psychic violence. Mobbing. Aggressor. Strategies of mobbing. Work abuse.

## OBSAH

<b>Abstrakt .....</b>	<b>5</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>6</b>
<b>OBSAH.....</b>	<b>7</b>
<b>ÚVOD .....</b>	<b>9</b>
<b>1 MOBBING .....</b>	<b>11</b>
1.1 Mobbing ako forma psychického násilia .....	11
1.2 História pojmu mobbing .....	11
1.3 Definície mobbingu.....	12
1.4 Formy mobbingu .....	13
1.5 Výskum .....	14
<b>2 PROCES MOBBINGU .....</b>	<b>17</b>
2.1 Príčiny a vznik mobbingu .....	17
2.2 Ciele mobbingu .....	18
2.3 Priebeh mobbingového procesu .....	18
2.3.1 Fázy.....	18
2.3.2 Stratégie .....	19
2.4 Aktéri mobbingu .....	20
2.4.1 Páchateľ .....	20
2.4.2 Obet' .....	23
<b>3 DÔSLEDKY MOBBINGU.....</b>	<b>24</b>
3.1 Psychické dôsledky .....	24
3.2 Psychosomatické dôsledky.....	24
3.3 Sociálne dôsledky.....	25
3.4 Dôsledky pre organizáciu.....	25
<b>4 VÝSKUM MOBBINGU A STRATÉGIÍ MOBBINGU.....</b>	<b>26</b>
4.1 Cieľ výskumu .....	26
4.1.1 Výskumné otázky.....	26
4.2 Metódy .....	27
4.2.1 Výskumný súbor .....	27
4.2.2 Metodika .....	27
4.2.3 Vysvetlenie skúmaných pojmov .....	28

4.2.4	Štatistické metódy .....	28
<b>5</b>	<b>ANALÝZA VÝSLEDKOV .....</b>	<b>29</b>
5.1	Vyjadrenie sa k prvej oblasti výskumného cieľa .....	29
5.2	Vyjadrenie sa k druhej oblasti výskumného cieľa .....	29
5.3	Vyjadrenie sa k tretej oblasti výskumného cieľa .....	30
5.4	Vyjadrenie sa k štvrtej oblasti výskumného cieľa .....	32
<b>6</b>	<b>DISKUSIA .....</b>	<b>35</b>
6.1	Limity výskumu .....	38
 <b>ZÁVER.....</b>		<b>39</b>
<b>ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ZDROJOV .....</b>		<b>40</b>
<b>PRÍLOHY .....</b>		<b>42</b>



## ÚVOD

Všetky medziľudské vzťahy, vzťahy človeka k iným ľuďom, k rodine, priateľom, či svojim spolupracovníkom sú veľmi dôležité a významne ovplyvňujú život človeka. Nefungujúce vzťahy v rodine sa môžu odrážať v pôsobení človeka mimo rodiny, v práci, medzi priateľmi, v spoločnosti; a naopak, narušené vzťahy človeka v práci ovplyvňujú jeho život a osobnosť aj mimo zamestnania.

Mobbing, alebo psychické násilie na pracovisku, patrí medzi významné problémy súčasnosti. Prípádov psychického teroru na pracoviskách je mnoho, no často krát sa o ňom otvorene nehovorí. Môže sa prihodiť komukoľvek z nás. V zamestnaniach, kde ľudia pracujú vo väčšom či menšom kolektíve, sú isté vzťahy medzi pracovníkmi, ktoré sa menia a vyvíjajú. Dochádza aj k ostrejším situáciám, nedorozumeniam, konfliktom a tie sa nie vždy dokážu vyriešiť tak, aby boli všetci spokojní.

Je to zamlčovaná téma, ľudia mobbing často zažívajú, sú jeho svedkami, no nechcú, boja sa alebo nevedia na tento problém upozorniť, brániť sa a riešiť ho. Jeho formy sú rozmanité a jeho následky majú veľmi nepriaznivý dopad na celý život človeka.

Bakalárska práca je zameraná na tému psychického násilia na pracovisku a jeho najčastejšie formy. V úvodných kapitolách hovorí o vzniku pomenovania tohto fenoménu, po ktorom nasleduje vysvetlenie ostatných pojmov, ktoré sa s mobbingom spájajú. Mobbing má totiž rôzne formy a je dôležité vedieť ich rozlíšiť.

Druhá kapitola obsahuje prehľad vybraných výskumov z rôznych zahraničných krajín a Slovenska. Tretia kapitola pojednáva o samotnom procese mobbingu; vysvetľuje, prečo psychické násilie na pracovisku vzniká, čo podporuje jeho vznik a udržanie. Taktiež sú uvádzané ciele tohto procesu.

Nasledujúcou témou sú rozličné formy a stratégie mobbingových aktivít, s akými sa môžeme na pracoviskách stretnúť, či už ide o najčastejšie formy a stratégie, alebo o typicky ženské a typicky mužské mobbingové správanie. S týmto súvisí ďalšia časť bakalárskej práce, ktorá zahŕňa charakteristiku aktérov psychického násilia. Aj keď nemôžeme vedieť, kto sa môže stať obeťou alebo páchatelom mobbingu a nedá sa hovoriť o presnejších charakteristikách páchatelov alebo obetí mobbingu, skutočnosť je

taká, že samotní aktéri mobbingových aktivít majú niektoré charakterové a osobnostné črty spoločné alebo výraznejšie. Rovnako je to aj v prípade obetí mobbingu.

Keďže mobbing zahŕňa rôzne formy psychického nátlaku a násilia, je prirodzené, že má nepriaznivý dopad na celú štruktúru osobnosti mobbovanej osoby. Nepriaznivo vplýva aj na samotnú organizáciu. Práve o dôsledkoch psychického teroru na pracovisku pojednáva posledná kapitola teoretickej časti.

V empirickej časti sú realizované plánované ciele a zameranie bakalárskej práce. Mapujeme stav mobbingu na sledovaných pracoviskách a zisťujeme najčastejšie sa vyskytujúce mobbingové stratégie. Zameriavame sa na zistenie rozdielov medzi mobbingovými stratégiami u žien a u mužov a nakoniec porovnávame tieto aktivity u nadriadených pracovníkov a medzi kolegami na rovnakej pracovnej pozícii.

# **1 MOBBING**

## **1.1 Mobbing: forma psychického násilia**

Mobbing predstavuje jednu z foriem psychického násilia. Za násilie vo všeobecnosti podľa Ondrejkooviča (2009) považujeme prvky fyzického alebo psychického nátlaku voči ľuďom. Ide o spôsobenie škody druhej osobe, na jej zdraví alebo majetku alebo o uplatňovanie sily voči niekomu, kto nám stojí v ceste ako prekážka pri realizácii nejakého cieľa.

Rozlišujeme násilie fyzické a psychické. Pri psychickom násilí dochádza k použitiu predovšetkým nepriamej a verbálnej agresie, fyzický nátlak sa nevyskytuje. Dôsledkom toho je aj ťažšia dokázateľnosť psychického násilia. Medzi formy psychického násilia patrí ignorácia, odmietanie, terorizovanie, ponižovanie, zosmiešňovanie, urážanie, zastráňovanie, vyhrážky, manipulácia, verbálne útoky, a pod (Ondrejkoovič, 2009). S touto formou násilia sa, žiaľ, často stretávame aj v bežnom živote, v rodinách, na školách i v zamestnaniach. Psychické násilie na pracovisku podrobnejšie rozoberáme nasledujúcich kapitolách.

## **1.2 História pojmu mobbing**

Mobbing nie je žiadny nový fenomén, no týmto názvom označujeme násilie na pracovisku len od nedávna. V tomto kontexte sa pojem mobbing v anglickom jazyku nepoužíval. Je to umelo vytvorené slovo, odvodené od slovesa „to mob“, čo znamená hromadne napadnúť, obťažovať, utláčať, vulgárne urážať (Kratz, 2005).

Pôvodne však pojem mobbing nie je termín týkajúci sa človeka, ale bol používaný na označenie správania sa zvierat. Ako prvý ho použil pravdepodobne Konrád Lorenz (1903-1989), rakúsky etológ, vo svojej knihe „Takzvané zlo“ na popisovanie správania sa zvierat, kedy skupina zvierat zaútočí na votrelca, ktorý ohrozuje ich teritórium.

Niektorí autori však uvádzajú aj Franka Finna (1868- 1932), anglického ornitológa, ktorý mal tento pojem použiť už v roku 1919, v súvislosti so správaním vtákov k ostatným vtákom (Svobodová, 2008).

Ďalší autor, švédsky lekár Peter Paul Heinemann, v roku 1972 preniesol pojem mobbing na označovanie ľudského správania. Takto označil agresívne správanie menších skupín detí na školách počas prestávok, ktoré fyzicky napádali jedno, zvyčajne osamotené dieťa (Leymann, 1996).

V osemdesiatych rokoch minulého storočia prebral tento termín švédsky lekár a psychológ s nemeckým pôvodom Heinz Leymann. Venoval sa hlavne pacientom s komunikačnými a vzťahovými problémami na pracovisku a zo svojich pozorovaní a výskumov konštatoval, že v mnohých prípadoch sa niektorí pracovníci vo firmách správali k svojmu kolegovi spôsobom „útočiacej svorky“. Vďaka mnohým článkom o mobbingu, ktoré neskôr publikoval, sa zaslúžil o rozšírenie tohto pojmu do celého sveta (Svobodová, 2008).

### **1.3 Definície mobbingu**

Škála aktivít a správání, ktoré môžeme považovať za násilie na pracovisku je veľmi široká a jej hranica s prijateľným správaním tak vágna, že je problematické jednoznačne popísať a definovať tento fenomén (Chappel, Di Martino, 1999). Z toho vyplýva, že pri definovaní mobbingu sa stretávame s rôznou terminológiou pre jeho charakteristiku a popis.

Kratz (2005) hovorí o mobbingu ako o kritickom stave v medziľudských vzťahoch, kedy sa systematicky, cielene, často a protiprávne zasahuje do pracovného a osobného života druhého človeka. Útočník v prvom rade nepriateľsky napáda a šikanuje ostatných zamestnancov a na pracovisku dochádza k ponížujúcemu psychickému teroru.

Podľa francúzskej psychiatričky Marie- France Hyrigoyen (2002) považujeme za mobbing každé zneužívajúce správanie, prejavujúce sa v jednaní, slovách, činoch alebo gestách, ktoré poškodzujú osobnosť, jej dôstojnosť a fyzickú alebo psychickú integritu jedinca, a ktoré ohrozujú jeho pracovné miesto alebo znehodnocujú pracovnú klímu.

Kmoníčková a Wagnerová (2005) vysvetľujú pojem mobbing ako šikanovanie, terorizovanie a poškodzovanie osoby na pracovisku. Spočíva v systematickom psychickom prenasledovaní zamestnanca, ktoré spravidla smeruje k tomu, aby postihnutý zamestnanec, obeť mobbingu, opustil pracovné miesto.

Podľa Beňa (2003) sa mobbing vyznačuje znevažovaním a aroganciou, závišťou, zlými spôsobmi správania sa a jednaní s druhými, neschopnosťou riešiť konflikty a otvorene k nim pristupovať, sociálnou neistotou, nedostatočnou schopnosťou komunikovať.

Väčšina z definícií mobbingu však vychádza svojou podstatou z definície profesora Leymanna (1996):

„Psychický teror alebo mobbing zahŕňa hostilnú a neetickú komunikáciu, ktorá je riadená systematicky jednou alebo viacerými osobami hlavne voči jednej osobe, ktorá je vďaka mobbingu tlačaná do beznádejnej a bezbrannej pozície a je v nej udržovaná prostredníctvom neustávajúcich mobbingových aktivít. Tieto sa objavujú veľmi často (minimálne raz týždenne) a dlhodobo (trvajú najmenej pol roka). Keďže sa toto nepriateľské správanie objavuje tak často a tak dlhú dobu, vedie k značným duševným, psychosomatickým a sociálnym problémom obeť“.

## 1.4 Formy mobbingu

Pri označovaní násillia na pracovisku sa stretávame s pojmami ako šikana, mobbing, bullying, bossing. Niekedy sa slovo mobbing nesprávne prekladá ako **šikana**- tieto dva pojmy majú spoločné znaky, ale sú medzi nimi odlišnosti. Mobbing sa odohráva výhradne medzi dospelými a predovšetkým na pracovisku. Šikana sa vyskytuje v hierarchicky jednoduchších spoločenstvách (škola, armáda), je ľahšie rozpoznateľná a sprevádzaná hlavne fyzickým násillím (Svobodová, 2008). Pri mobbingu ide prevažne o ujmu psychickú a psychosomatickú. Jedná sa o psychoteror, spravidla skrytý, dlhodobejší, rafinovanejší, zanechávajúci jazvy na duši obeť (Havlík, 2005).

### **Bullying**

Zatiaľ čo u nás najčastejšie používame pojem mobbing, v anglosaskej jazykovej oblasti má dominantné miesto pojem „bullying“ (Kmoníčková, Wagnerová, 2005). Leymann (1996) však navrhuje rozlišovať pojmy mobbing a bullying. *Bullying* môžeme preložiť ako „tyranizovanie, zastrasovanie, šikanovanie“ a významovo sa približuje skôr k fyzickej agresii, ktorá sa viac objavuje napríklad na školách, zatiaľ čo na pracoviskách, kde prevažuje psychické násillie, sa objavuje len zriedka (Leymann, 1996).

## **Bossing, staffing, chairing**

Špecifickou a rozšírenou formou mobbingu je tzv. „*bossing*“, ktorý označuje systematické útočenie nadriadeného na svojich zamestnancov. V opačnom prípade, keď podriadení napádajú svojho vedúceho, ide o „*staffing*“ (z anglického „staff“= personál). Môžeme sa stretnúť s termínom „*chairing*“, ktorým označujeme súboj vedúcich pracovníkov o moc vo firme (Beňo, 2003).

## **Sexuálne obt'azovanie**

Rovnako aj sexuálne obt'azovanie zahŕňame medzi mobbingové aktivity. Označujeme tak situácie, pri ktorých dochádza k nežiaducemu verbálnemu, neverbálnemu alebo telesnému správaniu sexuálnej povahy s úmyslom alebo účinkom porušenia dôstojnosti osoby (Holubová, 2007).

## **1.5 Výskum**

### **Zahraničné výskumy**

Najrozsiahlejší výskum sa uskutočnil vo Švédsku, na vzorke 2 400 zamestnancov reprezentujúcich celú švédsku pracujúcu populáciu v roku 1992, v ktorom zistili výskyt mobbingu u 3,5 % pracujúcich ľudí (Leymann, 1996). Medzi pohlaviami nebol významný rozdiel: medzi mužmi sa mobbing vyskytol o niečo menej (45 %) ako u žien (55 %). Vek v tomto prípade tiež nebol významný faktor. Tretina mobbovaných bola napádaná len jednou osobou, vyše 40 % bolo vystavených útokom dvoch až štyroch osôb (Leymann, 1996). Aktérmi mobbingu boli v 44 % prípadoch kolegovia na rovnakej pracovnej pozícii, 37 % nadriadení a 9 % mobbovali podriadení (Kmoníčková, Wagnerová, 2005).

Podľa Hoela a Coopera (2000), ktorí skúmali výskyt mobbingu aj z hľadiska veku mobbovaných, je najrizikovejšia skupina medzi mladšími zamestnancami (16-24 rokov), u ktorých sa mobbing vyskytoval až v 14 %, a medzi zamestnancami v strednom veku (35-44; 13 %). U ostatných vekových kategórií bol mobbing o niečo nižší (8,8-12 %). Vzhľadom na pracovnú pozíciu mobbérovo, najčastejšie prichádzal zo strany nadriadených, až v 75 % prípadov, zo strany kolegov v 37 %, podriadených 7 % a zo

strany klientov 8%. Ďalej z ich výskumu vyplynulo, že muži boli najčastejšie mobbovaní mužmi (61 %) a menej často ženami (9 %), v 25 % aj mužmi a ženami spoločne. Ženy boli najčastejšie mobbované ženami (36 %), o niečo menej mužmi (28,5 %) a mužmi aj ženami spoločne 32,5 %.

Podľa Salinovej (2005), ktorá realizovala výskum vo Fínsku vrámci pracujúcej populácie v rôznych pracovných oblastiach, bolo príležitostne mobbovaných 8.8 % ľudí v priebehu predchádzajúcich 12 mesiacov, a 1,6 % ľudí bolo mobbovaných aspoň raz týždenne. 30,4 % ľudí uviedlo, že boli svedkom mobbingu počas predchádzajúcich 12 mesiacov. Z hľadiska foriem mobbingu 13,7 % ľudí uviedlo, že dostáva prácu pod úroveň svojich schopností, 7,4 % ľudí boli zatajované informácie, 5,3 % dostáva nesplniteľné úlohy alebo ciele a 5 % nemôže vyjadriť vlastný názor alebo sú ich názory ignorované.

Dr. Yldirim (2009) uskutočnil v Turecku výskum mobbingu medzi zdravotnými sestrami. Z výsledkov výskumu vyplýva, že 37 % zdravotných sestier sa za posledných 12 mesiacov s mobbingom nestretlo, zatiaľ čo 21 % participantiek bolo priamo vystavených mobbingu. Najčastejšou formou mobbingového správania bolo napádanie profesionálneho statusu sestier a útoky na ich osobnosť. 40 % sestier bolo mobbovaných nadriadenými a o 34 % sestier udáva ako mobbérovo spolupracovníkov.

Čech, Kantor a Švancarová (2010) realizovali výskum mobbingu medzi učiteľmi na českých základných školách. Mobbing bol zistený na vzorke 1103 učiteľov u 14,3 % z nich (počas 4 až 6 mesiacov) a u 16,1 % bol zaznamenaný bossing.

## **Slovensko**

Gáborová a Slávik (2000) realizovali výskum zameraný na pracovnú klímu a frekvenciu mobbingu u zdravotných sestier na Slovensku a v Českej republike. Z 29 konkrétnych prejavov mobbingu sa najčastejšie objavili nasledovné: pokusy nájsť chyby na vykonanej práci (73 %); pridelovanie úloh pod úroveň schopností (71 %); zadržiavanie informácií (72 %); neustála kritika práce (65 %); ponižovanie a zosmiešňovanie (66%); ignorovanie názorov (61 %); prehnaná kontrola práce (58 %); šírenie nepodložených informácií o osobe (52 %).

Vo výskume sexuálneho a šikanózneho obťažovania na pracovisku sa venovala Holubová (2007) skúsenostiam dospelšej populácie s mobbingom. Zistila, že počas svojej pracovnej

kariéry bolo šikanóznemu obťažovaniu vystavených približne 40 % populácie, zo strany vedúceho 15,1 % populácie. Najčastejšie sa objavovalo ohováranie zo strany kolegov (47,7 %), cieľavedomé šírenie fám o nedostatočnom výkone (33,1 %) a podpichovanie a obviňovanie zo strany kolegov (41,1 %).



## 2 PROCES MOBBINGU

### 2.1 Príčiny a vznik mobbingu

Mnohí autori (Kratz, 2005; Leymann, 1996; Svobodová, 2008) sa zhodujú v tom, že základným spúšťačom vzniku mobbingového správania sa je *nevyriešený konflikt*. Často je to problém banálny, malicherný, ale ak nie je včas a dostatočne vyriešený, môže prerásť až v mobbing ako taký (Kmoníčková, Wagnerová, 2005).

Existuje veľa príčin vzniku mobbingu na pracovisku a jeho výskyt ovplyvňujú mnohé faktory. Dôležitá je *firemná kultúra*, teda prevládajúca atmosféra vo firme, ktorá má výrazný vplyv na správanie pracovníkov. Ak je priateľská, otvorená a optimistická, zamestnanci sa cítia príjemne; no ak prevláda negatívna atmosféra, podporuje vznik patologických vzťahov, medzi ktoré patrí aj mobbing (Svobodová, 2008).

Atmosféra v práci súvisí aj s *riadiacimi schopnosťami vedúcich* a so štýlom ich riadenia. Vedúci pracovníci by mali byť vnímaví k prípadným problémom a konfliktom na pracovisku, a ochotní a schopní ich riešiť. V mnohých firmách vládne klíma priaznivá pre vznik mobbingu aj vďaka *štýlu riadenia*. Direktívny, autoritatívny štýl vedenia môže vyvolať súdržnosť medzi zamestnancami, ale taktiež aj tvrdú konkurenciu medzi nimi. Taktiež tento štýl riadenia zamestnancom nedáva priestor pre kritiku a diskusiu (Kmoníčková, Wagnerová, 2005). Na druhej strane, aj príliš liberálny prístup má na vznik mobbingu rozhodujúci vplyv, plodí anarchiu a zmätok (Svobodová, 2008).

Kratz (2005) udáva *d'alšie* možné *príčiny* vzniku mobbingu: nízka morálna úroveň alebo zlé ľudské vlastnosti (ako závisť, žiarlivosť, nadmerná ctižiadostivosť- kompenzačné neurózy, extrémna antipatia, a pod.) a rivalita medzi zamestnancami. Významný faktor je aj monotónnosť v práci, nuda a frustrácia, málo produktívna práca, kedy môžu mať zamestnanci potrebu rozptýlenia, spestrenia si každodennej jednotvárnosti klebetami, intrigami, ohováraním.

Prof. Leymann (In Krčmárová, 2002) uvádza *desať základných spúšťačov*, ktoré môžu byť dôvodom vzniku mobbingu:

1. Nedostatočná kvalifikácia pre vedenie ľudí, autoritársky štýl vedenia
2. Nízka schopnosť vysporiadať sa s konfliktom

3. Permanentný tlak na zvyšovanie výkonov a znižovanie nákladov
4. Firemná kultúra s nízkou úrovňou etiky
5. Nedostatky vo vnútropodnikových štruktúrach
6. Strach zo straty zamestnania (napätá ekonomická situácia)
7. Závisť a „konkurenčné vzťahy“ (konkurenčné myslenie)
8. Podstatné rozdiely v miere, prípadne nedostatok tolerancie
9. Deštruktívne zaobchádzanie s chybami či omylmi
10. Štruktúra osobnosti mobbovaného

## **2.2 Ciele mobbingu**

Väčšina autorov (Huberová, 1995; Krčmárová, 2002; Kratz, 2005; Svobodová, 2008) udáva, že jednoznačným cieľom mobbingových aktivít je dosiahnuť, aby obeť „dobrovoľne“ opustila svoje pracovné miesto. Mobbér sa snaží druhého človeka poškodiť, znevážiť jeho pracovný a osobný život, narušiť jeho sebavedomie a izolovať ho od kolektívu. Je to teda snaha o psychickú a vlastne aj fyzickú likvidáciu jedinca (Svobodová, 2008, s. 30).

## **2.3 Priebeh mobbingu**

### **2.3.1 Fázy mobbingového procesu**

Mobbing je zdĺhavý proces, ktorý obvykle začína nenápadne, postupne sa vyvíja a vyznačuje sa veľkou dynamikou. Nasledujúce uvedené fázy sú zostavené psychológmi práce na základe vyhodnocovania veľkého počtu prípadov mobbingu (Kratz, 2005):

1. Fáza- na začiatku stojí konflikt, ktorý je však nevyhnutnou súčasťou v pracovnom živote. Väčšina konfliktov sa urovná- tým sa uvoľní napätie, ale v opačnom prípade môžu pretrvávať, sú tabuizované, ignorované alebo zamlčované a to naruší atmosféru.
2. Fáza- nevyriešený konflikt zmení ojedinelé zákernosti na systematický, cielený teror. Jeden z pracovníkov sa stane terčom jedného alebo viacerých kolegov, je zatlačený do roly obete, zavražďovaný, vytesňovaný z kolektívu, znáša ponižujúce situácie a ostatnými je označovaný ako nežiaduci. Mení sa jeho správanie,

z priateľského človeka sa stáva mrzutý samotár, uzavrie sa do seba, rastie jeho neistota a pod veľkým tlakom sa zhoršuje jeho pracovný výkon.

3. Fáza- obeť mobbingu je celkom izolovaná a ostatní nie sú ochotní s ňou spolupracovať. To narušuje pracovný proces a prípad sa už nedá prehliadať a stáva sa oficiálnym. Obvykle prídu pokusy urovnať spor až príliš neskoro- podľa výskumov môže trvať dva až tri roky, kým vedúci pracovníci konečne zasiahnu do prípadu. Často hodnotia situáciu rovnako ako mobber, ktorý zostane nepotrestaný. V tejto fázi sa k mobbérovi (mobbérom) môžu pridať i ďalší kolegovia. Mobbovaný je pred vedúcimi, kolegami, či vedením označený ako „čierna ovca“ a samotný proces mobbingu sa stáva oficiálnou formou jednaní. Obeť mobbingu je na pokraji psychických a fyzických síl, je v strese, robí stále viac a viac chýb, nepodáva obvyklý výkon, má častejšie absencie kvôli zdravotným problémom a toto všetko je pre okolie dostatočným dôkazom, že chyba je na jeho strane. Nikto nepátra po skutočných príčinách vzniknutej situácie, rieši sa len neschopnosť mobbovanej osoby, u vedenia je jej vyčítaná nízka motivácia alebo malá snaha.
4. Fáza- obeť je oficiálne vylúčená z kolektívu, prekladaná z oddelenia na oddelenie, dostáva len podradné práce, je neustále kontrolovaná. Ak sa situácia nezmení, je pre podnik neúnosná a odstavená na vedľajšiu koľaj. Väčšinou je len otázkou času, kedy obeť sama odíde zo zamestnania.

### **2.3.2 Stratégie mobbingu**

Existujú rôzne stratégie mobbingu, Huberová (1995) uvádza nasledujúcich šesť základných stratégií: šírenie klebiet, izolovanie kolegu, sabotovanie práce, znevažovanie výkonov a schopností, poškodenie súkromia a osobnosti, poškodenie zdravia.

Prof. Leymann (1997) so svojimi spolupracovníkmi na základe empirických výskumov popísal 45 mobbingových stratégií a rozdelil ich do piatich kategórií:

*1. Kategória- útoky na možnosť vyjadrovať svoj názor a na komunikáciu všeobecne:* obeť je nadriadeným zakázané vyjadrovať svoj názor, je neustále prerušovaná, kolegovia jej znemožňujú vyjadrovať svoj názor, na obeť kričia, jej práca, alebo súkromný život je neustále kritizovaný, obeť je terorizovaná po

telefóne, obeť je ústne alebo písomne vyhrázané, obeť je odmietaný kontakt pohľadom alebo gestami, či ústny kontakt.

2. *Kategória- útoky na sociálne vzťahy*: Ľudia s obeťou nehovoria, obeť nesmie s nikým hovoriť, je jej priradené pracovné miesto, ktoré je oddelené od ostatných, kolegom je zakázané hovoriť s obeťou, správajú sa k nej, akoby bola vzduch.

3. *Kategória- útoky na reputáciu*: Ľudia o obeť škaredo rozprávajú za jej chrbtom, rozširujú sa o nej klebety, správajú sa k nej, akoby bola duševne chorá, je donútená podstúpiť psychiatrické vyšetrenie, je zosmiešňovaná, je zosmiešňované jej politické alebo náboženské presvedčenie, súkromný život, národnosť, je prinútená vykonávať prácu, ktorá znižuje jej sebavedomie, jej práca je hodnotená skresľujúcim a nesprávnym spôsobom, rozhodnutia obeť sú vždy spochybňované.

4. *Kategória- útoky na pracovnú a životnú situáciu obeť*: obeť nedostáva žiadne osobné úlohy, odoberú jej podklady ku všetkým možným úlohám, takže si nemôže nájsť úlohy ani sama, dostáva nezmyselné úlohy, dostáva úlohy, ktoré sú pod jej kvalifikáciu, neustále nové úlohy, úlohy znižujúce jej sebahodnotenie, ktoré presahujú jej kvalifikáciu s cieľom zdiskreditovať ju, zničením jej vecí je jej spôsobená finančná ujma, sú jej spôsobované škody v domove alebo na pracovnom mieste.

5. *Kategória- útoky na fyzické zdravie*: obeť je nútená vykonávať fyzicky vyčerpávajúcu prácu, vyhrážajú sa jej fyzickým násilím, je proti nej použité ľahké násilie s cieľom zastrašiť, je vystavená fyzickému útoku, je vystavená sexuálnemu obťažovaniu.

## **2.4 Aktéri mobbingových aktivít**

### **2.4.1 Páchateľ mobbingu**

Autori (Svobodová, 2008; Kratz, 2005; Huberová, 1995) sa všeobecne zhodujú v tom, že neexistuje typický páchateľ mobbingu.

Svobodová (2008) udáva, že každý z nás je za istých okolností mobbingu schopný, no zdôrazňuje určité *osobnostné zvláštnosti*, ktorými sa najčastejšie mobbér vyznačuje. Sú to vlastnosti ako egocentrizmus, autoritatívnosť, samol'ubosť, neprimeraná ctižiadostivosť,

pocity menejcennosti, popudlivosť, výbušnosť, pretváрка, nevyzretosť, nezodpovednosť, nevyrovnanosť, absencia empatie.

Páchatelia mobbingu bývajú zdatnými manipulátormi, so znakmi, ktoré definovali Edmuller a Wilhelm (2005): zveličujú, veľa rozprávajú, málo povedia, klamú, vyhrážajú sa, navodia pocit zlého svedomia u druhých, neodpovedajú na otázky, intrigujú atď.

Hirigoyenová (2002) hovorí o zvláštnom *type komunikácie* mobbujúcich jedincov- tí väčšinou odmietajú priamu komunikáciu, popierajú, že obeť niečo vyčítajú, alebo majú konflikt. Ich komunikácia je deformovaná, pri komunikácii s obeťou je ich hlas bez citového zafarbenia, mrazí a znepokojuje obeť. Samotné zafarbenie a tón hlasu obsahuje narážky, skryté výčitky a hrozby. Agresor nedokončuje vety, alebo vysielá nejasné zdelenia a odmieta ich vysvetliť (Hirigoyen, 2002).

Z hľadiska *aktivity* páchatel'ov mobbingu ich Huberová (1995) rozdeľuje na:

- *strojcov*- tí, ktorí aktívne vymýšľajú stratégie proti obeť
- *náhodných páchatel'ov*- tí, u ktorých mobbing vznikol z konfliktu, ktorý prerástol do dlhotrvajúceho sporu, v ktorom získali prevahu
- *spoluúčastníkov*- ľudia, ktorí podporujú strojcov v ich aktivite, alebo tí, ktorí predstierajú, že problém nevidia a nezasahujú

Podľa Žuchu (2007) najčastejšími aktérmi mobbingu sú nadriadení (30 %), avšak v 13 % mobbujú spoločne s jedným alebo viacerými kolegami. 20 % aktérov mobbingu tvoria kolegovia na rovnakej pracovnej úrovni.

### **Mobbingové stratégie aktérov mobbingu:**

Z hľadiska pohlavia aktérov mobbingu existujú rozdiely v mobbingových stratégiách žien a mužov. **Stratégie žien** sú podľa Krčmárovej (2002) nasledovné:

- konkuretna v podniku pripraví o možnosť prejavu a sebaapresadenia,
- vysmieva sa slabým stránkam druhých,
- vedome rozširuje nepravdivé klamstvá, aby konkurentovi uškodila,
- kolegu v prítomnosti iných priamo očierň,
- ako nadriadená zneužíva svoje postavenie k nátlaku,

- ako nadriadená je skeptická voči rovnakému pohlaviu a podobne silné a ambiciózne ženy sa snaží odstrániť,
- Huberová (1995): nenechá obeť dokončiť vetu, neustále ju prerušuje
- štvanie za chrbtom obeť,
- znepokojuje obeť neustálymi narážkami, ktoré nikdy nekonkretizuje.

#### **Mužské stratégie mobbingu (Krčmárová, 2002):**

- je tvrdší a chladnejší ako ženy, nepoužíva emocionálne okľuky,
- nátlak vykonáva ústnym vyhrázaním,
- buď ignoruje kolegu, alebo, naopak, ho neustále prerušuje,
- mužský šéf neoblúbeného kolegu chladnokrvne izoluje,
- ako šéf dáva podriadeným úlohy pod úroveň ich kvalifikácie, aby zranil ich sebavedomie,
- Huberová (1995): neustále vynáša slabé stránky obeť, znevažuje ju,
- namiesto argumentácie vyhrážanie, niekedy aj fyzické násilie.

Najvýraznejší rozdiel medzi mobbingovým správaním sa mužov a žien je najmä v otvorenosti prejavovania mobbingu. Zatiaľ čo muži častejšie jednájú priamo, tvrdšie a otvorenejšie; ženy jednájú skryto, tajne, zákernejšie ako muži. U mužov sa viac prejavuje fyzická a verbálna agresivita, preferujú priamu cestu k odstráneniu obeť, pričom sa často vyhrážajú násilím alebo obeť fyzicky ohrozujú. Radi dokazujú, kto je silnejší, majú cynické poznámky alebo hlúpe vtipy na adresu obeť. Pasívna agresivita a emočné vydieranie sú typickejšie pre ženy. Tie často nekomunikujú priamo ale používajú nejasné narážky, ostrú kritiku každej chyby obeť, rôzne úskoky, ľsti. Ničia alebo schovávajú predmety obeť, vysmieávajú sa jej, dokonca si zvyknú brať na „pomoc“ tretiu osobu, ktorá za nich mobbing koná alebo im pomáha (Svobodová, 2008). Ďalším faktom je, že ženy si za svoju obeť častejšie vyberajú ženy (40%), zatiaľ čo muži sa častejšie stávajú terčom mobbingu mužov (76%; Kratz, 2005).

Huberová (1995) opisuje spôsob mobbovania nadriadených pracovníkov. Tí často kladú na svojich podriadených prehnane vysoké požiadavky, alebo na druhej strane minimálne požiadavky. Ďalšími stratégiami sú napríklad neustála kontrola obeť, prekvapivé útoky,

okliešťovanie kompetencií, izolovanie obete, útoky na zdravie v zmysle zadávania nebezpečných pracovných úloh a narážky na psychický stav (Huberová, 1995).

#### **2.4.2 Obet' mobbingu**

Rovnako ako neexistujú typickí aktéri mobbingu, nepoznáme ani typické obete. Nemecký psychológ práce Dr. Martin Resch o obetiach mobbingu hovorí: „Postihuje celkom normálnych ľudí, ženy rovnako ako mužov. Ľudia sú však ohrozenejší, keď sa nejako odlišujú od ostatných kolegov“ (Huberová, 1995).

U niektorých ľudí teda môže byť väčšia pravdepodobnosť, že sa stanú obeťou mobbingu. Obete majú zvyčajne jednu spoločnú vlastnosť- nejakým spôsobom vybočujú z kolektívu, sú nápadné alebo neobvyklé. Môže sa jednať o fyzickú alebo psychickú odlišnosť, a to ako negatívnu, tak i pozitívnu, ktorú mobbér využije. Negatívnu zvýrazní, pozitívna mu prekáža, keďže môže preňho predstavovať ohrozenie.

Výskum Holubovej (Holubová, B., 2007) z roku 2007 poukazuje na rozdiel medzi mužskými a ženskými obeťami mobbingu. Zatiaľ čo ženy sú oproti mužom viac vystavené psychickému nátlaku (ohováranie, izolácii), muži sú vystavení okrem psychického teroru aj fyzickému napadnutiu, alebo sú svedkami fyzického násillia. Ženy sú v prevažnej väčšine aj obeťami sexuálneho obťažovania.

### **3 DÔSLEDKY MOBBINGU**

Dlhodobé šikanovanie na pracovisku má veľmi závažné dôsledky pre ďalší život obeť mobbingu. Jeho stopy zostávajú prítomné aj dlho po tom, ako mobbing skončil. Mobbing, ktorý znáša človek v zamestnaní, spôsobuje, že žije v neustálom strese, úzkosti a domov sa každý deň vracia unavený, ponížený a zlomený. Silné napätie sa prejavuje najskôr na psychike obeť a postupne sa zvyčajne objavia aj fyzické problémy. Čas, kedy sa prejavia prvé príznaky mobbingu, je však individuálny a závisí od mnohých faktorov (sila psychoteroru, osobnostné faktory obeť) (Svobodová, 2008).

#### **3.1 Psychické dôsledky**

Najčastejšie dochádza k úzkostným stavom, nervozite, neistote, nepokoju. Postupne obeť pribúdajú ďalšie problémy, ako napríklad zlé sebahodnotenie, začína o sebe pochybovať a má narušené sebavedomie. Obeť je v neustálom strese, čo má za následok stratu energie a zhoršenie pracovného výkonu. Jej osobnosť sa postupne mení, objavuje sa agresivita, emočná labilita, problémy v komunikácii, až sa neustále cíti smutná, zbytočná a stráca chuť do života. Môže sa objaviť aj dlhodobá depresia alebo myšlienky na samovraždu. Podľa Beňa (2003, In Svobodová, 2008, s.83) každý piaty pokus o samovraždu v našich podmienkach v dospeljej populácii súvisí s problémami v zamestnaní.

#### **3.2 Psychosomatické dôsledky**

Zhoršujúci sa psychický stav sa časom prejaví aj na celkovom zdravotnom stave. Ochorenia sa najskôr vyvíjajú pomaly, ale ich príznaky sú čím ďalej závažnejšie. Z výskumu De Pedra (De Pedro et al, 2008) sú známe nasledovné psychosomatické ťažkosti obeť mobbingu: problémy so zaspávaním (14%), migréna a bolesti hlavy (23%), pocity extrémnej únavy a vyčerpania (25%), tendencia jesť, fajčiť a piť viac ako obvykle (19%), sťažené dýchanie (15%), ostré bolesti v rôznych častiach tela (30%), silná nechúť vstať ráno z postele (27%).

Podľa Leymanna (1997) sa pri dlhodobom psychickom terore môže vyvinúť tzv. posttraumatická stresová porucha PTSD, spôsobujúca mnohé psychosomatické problémy, porovnateľné s ľuďmi, ktorí prežili nejakú katastrofu alebo nešťastie.



### **3.3 Sociálne dôsledky**

Problémy v práci výrazne ovplyvňujú aj iné oblasti života obete. Silná neistota a sociálny stres spôsobuje, že sa obeť uzatvára do seba, prestáva komunikovať, odcudzuje sa svojmu okoliu. Je smutná, pesimistická, stráca zmysel pre humor a chuť do života a to sa odráža na jej často zhoršujúcich sa vzťahoch s rodinou, priateľmi.

### **3.4 Dôsledky pre organizáciu**

Dôsledky psychického teroru sa odrážajú aj na úrovni organizácie. Prítomnosť mobbingu pôsobí nepriaznivo nie len na pracovný výkon obete, ale aj na ostatných zamestnancov a vytvára medzi nimi napäté, nepriateľské a nefunkčné prostredie. Výrazne sa znižuje výkon frustrovanej obete i mobbéra, ktorý energiu vkladá do mobbovania. Výsledkom je menšia kreativita, motivácia k práci, zhoršená dochádzka a tým pádom slabšia produktivita organizácie (Svobodová, 2008).

## 4 VÝSKUM MOBBINGU A MOBBINGOVÝCH STRATÉGIÍ

Predmetom bakalárskej práce boli mobbingové stratégie pracujúcich ľudí na pracoviskách. Zaujímali nás najpreferovanejšie stratégie mobbujúcich z hľadiska ich pohlavia; a rozdiely v spôsobe mobbingu z hľadiska profesijnej úrovne zamestnancov- to jest rozdiely medzi mobbingom nadriadených pracovníkov a mobbing medzi zamestnancami na rovnakej pracovnej pozícii.

### 4.1 Cieľ výskumu

Na základe spracovanej teórie formulujeme cieľ našej bakalárskej práce, a to identifikovať výskyt a formy mobbingu na sledovaných pracoviskách. Stanovený cieľ sme vypracovali v štyroch oblastiach.

1. Výskyt mobbingu na sledovaných pracoviskách.
2. Demografické ukazovatele výskytu mobbingu (pohlavie).
3. Identifikácia mobbingových stratégií vzhľadom na pohlavie aktérov mobbingu.
4. Identifikácia mobbingových stratégií z hľadiska pracovnej pozície aktérov.

#### 4.1.1 Výskumné otázky

*1. Oblasť- Výskyt mobbingu na sledovaných pracoviskách.*

VO1: Aký je výskyt mobbingu na sledovanej vzorke respondentov?

*2. Oblasť: Demografické ukazovatele výskytu mobbingu (pohlavie).*

VO 2: Existuje rozdiel v priemernej hodnote výskytu mobbingu medzi respondentami z hľadiska pohlavia?

*3. Oblasť: Identifikácia mobbingových stratégií vzhľadom na pohlavie páchatel'ov mobbingu.*

VO 3: Existuje rozdiel medzi mobbingovými stratégiami mužov a mobbingovými stratégiami žien?

VO 4: Aké sú najčastejšie mobbingové stratégie žien?

VO 5: Aké sú najčastejšie mobbingové stratégie mužov?

4. Oblasť: Identifikácia mobbingových stratégií z hľadiska pracovnej pozície agresorov.

VO 6: Existuje rozdiel medzi mobbingovými stratégiami nadriadených pracovníkov a mobbingovými stratégiami pracovníkov na rovnakej pracovnej pozícii?

VO 7: Aké sú najčastejšie mobbingové stratégie nadriadených?

VO 8: Aké sú najčastejšie mobbingové stratégie kolegov?

## 4.2 Metódy

### 4.2.1 Výskumný súbor

Výskumný súbor tvorilo 129 participantov, dospelých osôb pracujúcich v rozličných pracovných oblastiach v Nitre a okolí. Súbor pozostával zo 46 mužov a 83 žien vo veku od 19 do 60. Priemerný vek bol 37,39; štandardná odchýlka 12,193. Priemerný vek mužov bol 33,65 a priemerný vek žien 39,46.

Tab. 1 Percentuálne rozloženie pohlaví výskumného súboru.

Pohlavie	N	%
Muž	46	35,7
Žena	83	64,3
Celkom	129	100,0

### 4.2.2 Metodika

Použili sme dotazník LIPT- Leymannov inventár psychického týrania. Dotazník zostavil prof. Leymann v roku 1990 vo Švédsku. Prof. Leymann na základe výskumov mobbingu určil faktory označované ako negatívna komunikácia, ponižujúce správanie, izolujúce správanie, časté zmeny pracovných úloh s cieľom trestať obeť, násilné správanie alebo vyhrážanie násilím (Cowie et al., 2002). Dotazník pozostáva zo 45 položiek reprezentujúcich rozličné mobbingové aktivity v piatich kategóriách. Respondent na každé konkrétne správanie (napr. Ste na vašom pracovisku umlčovaný alebo neustále prerušovaný?) označí na 5 bodovej škále jeho intenzitu od „0“ (nikdy) po „4“ (minimálne raz do týždňa).

### **4.2.3 Vysvetlenie skúmaných pojmov**

Aktér mobbingu, alebo *agresor*, je osoba vykonávajúca mobbingové aktivity. *Obeťou* označujeme napádanú osobu, ktorá je terčom psychických útokov agresora. *Svedok* je osoba, ktorá nemá osobnú skúsenosť s mobbingom, nie je mobbovaná, ale je svedkom psychického teroru na svojom pracovisku.

*Mobbingové stratégie* sú konkrétne mobbingové aktivity, ktoré zaraďujeme podľa Leymanna (1996) vzhľadom na ich podobný účinok do nasledujúcich piatich kategórií: útoky na možnosť obeť vyjadrovať svoj názor a na komunikáciu; pôsobenie na možnosti obeť udržiavať spoločenské styky; pôsobenie na možnosti obeť udržať si osobnú povosť; pôsobenie na jej pracovnú situáciu a pôsobenie na jej fyzické zdravie. (Konkrétne aktivity spadajúce pod jednotlivé kategórie uvádzame na strane 19).

### **4.2.4 Štatistické metódy**

Dáta sme spracovávali štatistickým programom SPSS 16.0 for Windows. Komparáciu mobbingových stratégií na úrovni jednotlivých charakteristiky sme skúmali pomocou Studentovho T- testu pre dva nezávislé výbery (Independent Samples T- test).

## 5 ANALÝZA VÝSLEDKOV

### 5.1 Vyjadrenie sa k prvej oblasti výskumného cieľa

VO1: Aký je výskyt mobbingu na sledovanej vzorke respondentov?

Tab. 2 Celkový výskyt mobbingu u respondentov.

	N	%
Je mobbovaný	43	33.3
Nemá skúsenosť	22	17.1
Svedok	64	49.6
Celkom	129	100.0

V tabuľke 2 vidíme, že svedkami mobbingu na svojom pracovisku bolo 64 respondentov, čo tvorí 49,6 % z celkového počtu. Aspoň minimálnu úroveň mobbingu na pracovisku pociťuje 43 respondentov (33,3 %). U týchto obetí mobbingu sme zisťovali, v akej miere a ako často mobbing pociťujú.

Tab. 3 Miera mobbingu u obetí.

	N	%
Min.raz týždenne	21	48.9
Min.raz mesačne	13	30.2
Nízky výskyt mobbingu	9	20.9
Celkom	43	100.0

Z tabuľky 3 vyplýva, že k väčšine zisteného násillia u obetí mobbingu prichádzalo najmenej raz do týždňa (48,9 %), útoky minimálne raz za mesiac udalo 30,2% obetí a 13,9 % udávalo nízky výskyt mobbingu.

### 5.2 Vyjadrenie sa k druhej oblasti výskumného cieľa

VO 2: Existuje rozdiel v priemernej hodnote výskytu mobbingu medzi respondentami z hľadiska pohlavia?

Ako štatistickú metódu overovania výskumnej otázky č. 2 sme použili frekvenčnú štatistiku na zistenie percentuálneho zastúpenia obetí jednotlivých pohlaví. Ďalšie použité

kritérium bolo Chí kvadrát test homogenity, keďže šlo o komparáciu populácií na nominálnej úrovni merania.

Tab. 4 Výskyt mobbingu z hľadiska pohlavia respondentov.

	Muži	%	Ženy	%			
<b>Obet'</b>	16	<b>34.8</b>	27	<b>32.5</b>			
Nebol(a) obeťou	30	65.2	56	67.5		$\chi^2$	Sig.
Celkovo	46	100.0	83	100.0	129	1.972	0.373

Z tabuľky 4 vyplýva, že obetí mobbingu mužského pohlavia tvorilo 34,8 % a obetí ženského pohlavia tvorilo 32,5%. Štatisticky významný rozdiel medzi skupinami nebol zistený, nie je teda významný rozdiel vo výskyte mobbingu medzi mužmi a ženami.

### 5.3 Vyjadrenie sa k tretej oblasti výskumného cieľa

VO 3: Existuje rozdiel medzi mobbingovými stratégiami mužov a mobbingovými stratégiami žien?

V rámci overovania výskumnej otázky č. 3 sme použili štatistickú metódu Studentov t-test pre dva nezávislé výbery. Porovnávali sme skupinu mužských agresorov so skupinou agresoriek žien v používaných mobbingových stratégiách, pričom stratégie sú premenné na kardinálnej úrovni.

Tab. 5 Výsledky štatistického overovania výskumnej otázky č. 3

	t	p Sig. (2-tailed)	Štandardná odchýlka
Útoky na možnosť vyjadrovať názor a komunikáciu	-1.391	0.172	1.569
Pôsobenie na možnosti udržovať spoločenské styky	<b>-2.244</b>	<b>0.030</b>	0.640
Pôsobenie na možnosti obeť udržať si osobnú povosť	-0.136	0.892	2.071
Pôsobenie na pracovnú situáciu obeť	-1.225	0.228	1.007
Pôsobenie na fyzické zdravie obeť	-0.398	0.693	0.541

Z tabuľky č. 5 vyplýva, že pri porovnávaní stratégií ženských a mužských aktérov mobbingu sa potvrdila štatistická významnosť v prípade druhej kategórie mobbingových

stratégií „Pôsobenie na možnosti obete udržovať spoločenské styky“. V ostatných kategóriách nebol potvrdený štatisticky významný rozdiel.

### Vyjadrenie sa k výskumnej otázke č. 4 a k výskumnej otázke č. 5

VO 4: Aké sú najčastejšie mobbingové stratégie žien?

VO 5: Aké sú najčastejšie mobbingové stratégie mužov?

Pre zodpovedanie výskumnej otázky č. 4 a č. 5 sme použili deskriptívne štatistiky mobbingových stratégií žien a mužov. V nasledujúcej tabuľke sú spolu uvedené pre lepšie porovnanie najčastejšie stratégie aktérov mobbingu oboch pohlaví.

Tab. 6 Najčastejšie mobbingové stratégie žien (I.) a mužov (II.).

I.	II.
<b>A Útoky na možnosť vyjadrovať názor a komunikáciu</b>	
1. Neustále prerušovanie alebo umlčovanie obete	1. Kričanie na obeť
2. Kričanie na obeť	2. Verbálne útoky v súvislosti s pracovnými úlohami
3. Verbálne útoky v súvislosti s pracovnými úlohami	3. Slovné vyhrážanie sa obeť
<b>B Pôsobenie na možnosti udržovať spoločenské styky</b>	
<b>1. Žiadna komunikácia s obeťou</b>	1. Nerozpráva sa s obeťou
<b>2. Popieranie fyzickej prítomnosti obete</b>	2. Izolovanie obete od ostatných
<b>3. Izolovanie obete od ostatných</b>	3. Obeť má zakázané s ním hovoriť
<b>C Pôsobenie na možnosti obete udržať si osobnú povesť</b>	
1. Neustála kontrola obete, hľadanie nedostatkov na jej prac.výkone	1. Zosmiešňovanie obete, vysmievanie sa jej
2. Spochybňovanie rozhodnutí obete	2. Šírenie klebiet a klamstiev o obeť
3. Šírenie klebiet a klamstiev o obeť	3. Neustála kontrola obete, hľadanie nedostatkov na jej pracovnom výkone
<b>D Pôsobenie na pracovnú situáciu obete</b>	
1. Neustále pridelenie nových a nových úloh	1. Pridelenie ponížujúcich úloh
2. Pridelenie nezmyselných úloh	2. Pridelenie úloh presahujúcich schopnosti obete
3. Pridelenie úloh pod úroveň schopností obete	3. Neustále pridelenie nových a nových úloh

E Pôsobenie na fyzické zdravie obete	
1. Na pracovisku obete sú vyvolávané nehody	1. Vyhrážanie sa fyzickým násilím
	2. Pridelovanie nebezpečných úloh

V prípade nerozlišovania kategórie, u žien bola najčastejšia stratégia „Umlčovanie a neustále prerušovanie obete“ a u mužov „Zosmiešňovanie obete a výsmech“.

#### 5.4 Vyjadrenie sa k štvrtej oblasti výskumného cieľa

VO 6: Existuje rozdiel medzi mobbingovými stratégiami nadriadených pracovníkov a mobbingovými stratégiami pracovníkov na rovnakej pracovnej pozícii?

Ako štatistickú metódu pri zisťovaní rozdielu medzi mobbingovými stratégiami nadriadených pracovníkov a kolegov na rovnakej profesijnej úrovni sme použili znovu Studentov t- test pre dva nezávislé výbery. Výsledky testu uvádzame v tabuľke č. 7.

Tab. 7 Výsledky štatistického overovania výskumnej otázky č. 4.

	t	p Sig. (2-tailed)	Štandardná odchýlka
Útoky na možnosť vyjadrovať názor a komunikáciu	-0.106	0.916	1.569
Pôsobenie na možnosti udržovať spoločenské styky	-0.874	0.387	0.640
Pôsobenie na možnosti obete udržať si osobnú povesť	0.338	0.737	2.071
Pôsobenie na pracovnú situáciu obete	<b>2.978</b>	<b>0.005</b>	1.007
Pôsobenie na fyzické zdravie obete	0.760	0.451	0.541

Z tabuľky č. 7 vyplýva, že štatistická signifikancia sa v prípade štvrtej kategórie rovná 0.005, je menšia ako alfa a preto môžeme potvrdiť existenciu štatisticky významného rozdielu medzi mobbingovými stratégiami nadriadených a spolupracovníkov v kategórii mobbingových stratégií „Pôsobenie na pracovnú situáciu obete“. Nadriadení mobbovali týmto spôsobom častejšie. V prípade ďalších kategórií mobbingového správania sa štatisticky významné rozdiely nepotvrdili.



## Vyjadrenie sa k výskumnej otázke č. 7 a výskumnej otázke č. 8

VO 7: Aké sú najčastejšie mobbingové stratégie nadriadených?

VO 8: Aké sú najčastejšie mobbingové stratégie zamestnancov na rovnakej pracovnej úrovni?

Pre zodpovedanie výskumnej otázky č. 7 a 8 sme použili deskriptívne štatistiky mobbingových stratégií nadriadených ako aktérov mobbingu a spolupracovníkov ako aktérov. V nasledujúcej tabuľke sú spolu uvedené pre lepšie porovnanie najčastejšie stratégie nadriadených aj kolegov.

Tab. 8 Najčastejšie mobbingové stratégie nadriadených (I.) a kolegov (II.).

I.	II.
<b>A Útoky na možnosť vyjadrovať názor a komunikáciu</b>	
1. Neustále prerušovanie alebo umlčovanie obete	1. Neustále prerušovanie alebo umlčovanie obete
2. Kričanie na obeť	2. Kričanie na obeť
3. Verbálne útoky v súvislosti s pracovnými úlohami	3. Verbálne útoky v súvislosti s pracovnými úlohami
<b>B Pôsobenie na možnosti udržovať spoločenské styky</b>	
1. Žiadna komunikácia s obeťou	1. Žiadna komunikácia s obeťou
2. Izolovanie obete od ostatných	2. Popieranie fyzickej prítomnosti obete
	3. Obeť má zakázané s agresorom hovoriť
<b>C Pôsobenie na možnosti obete udržať si osobnú povosť</b>	
1. Neustála kontrola obete, hľadanie nedostatkov na jej prac.výkone	1. Zosmiešňovanie obete, výsmech
2. Spochybňovanie rozhodnutí obete	2. Neustála kontrola obete, hľadanie nedostatkov na jej prac.výkone
3. Zosmiešňovanie obete	3. Spochybňovanie rozhodnutí obete
<b>D Pôsobenie na pracovnú situáciu obete</b>	
<b>1. Pridelovanie úloh presahujúcich schopnosti obete</b>	1. Neustále pridelenie nových a nových úloh
<b>2. Pridelovanie ponižujúcich úloh</b>	2. Pridelenie nezmyselných úloh
<b>3. Neustále pridelenie nových a nových úloh</b>	

<b>E Pôsobenie na fyzické zdravie obete</b>	
1. Pridelovanie nebezpečných úloh	1. Na pracovisku obete sú vyvolávané nehody
2. Fyzické útoky za účelom zastrašenia obete	2. Vyhrážanie sa fyzickým násilím

V prípade, že sme nerozlišovali kategórie, u nadriadených bola najčastejšia stratégia „Neustále kontrolovanie obete a hľadanie nedostatkov na jej pracovnom výkone“ a u kolegov „Šírenie klebiet, intríg a klamstiev o obeti“.

## 6 DISKUSIA

Cieľom práce bolo preskúmať situáciu na pracoviskách, zmapovať prítomnosť mobbingu, ako rozšírenej formy násilia na pracoviskách, a zistiť najčastejšie sa vyskytujúce mobbingové stratégie aktérov tohto násilia.

Cieľ našej práce sme rozdelili do štyroch oblastí skúmania. V prvej časti sme sa zamerali na zmapovanie výskytu psychického násilia v rámci skúmanej vzorky probantov. Zistili sme, že z celkového počtu 129 respondentov až 43 z nich, čo tvorí 33,3 % zažilo na pracovisku nejakú formu mobbingu ako obeť. Je však dôležité podotknúť, že toto číslo zahŕňa rôznu intenzitu psychického násilia na pracovisku, preto sme sa zamerali aj na jej spresnenie. Z 33,3 % obetí mobbingu 20,9 % udalo nízky výskyt mobbingu, čo znamená, že sa s podobným správaním stretli najviac niekoľko krát počas obdobia pol roka. Tento fakt nie je natoľko alarmujúci ako ďalšie čísla, pretože v situáciách v pracovnom prostredí sa nie vždy dá menším konfliktom a vyhroteným situáciám bezpečne vyhnúť. Ďalšie výsledky hovoria o tom, že 30,2 % z obetí sa s mobbingom stretávalo minimálne raz do mesiaca a až 48,9 % z nich minimálne raz do týždňa, čo sa už stáva závažným problémom.

Okrem obetí mobbingu z našej vzorky probantov sme identifikovali 49,6 % z nich, ktorí boli svedkami psychického násilia na svojom pracovisku. Zvyšných 17,1 % probantov nemalo žiadnu skúsenosť s touto formou násilia v ich práci. Množstvo obetí a svedkov mobbingu spolu tvorí 82,9 % respondentov z našej vzorky, čo svedčí o tom, že mobbing sa je na pracoviskách, žiaľ, veľmi rozšíreným a stáva sa bežným fenoménom.

Pred týmto faktom však nemožno zatvárať oči a je treba na túto problematiku upozorňovať. Problém psychického násilia na pracovisku je veľmi závažný a je dôležité sa mu venovať hneď pri prvých náznakoch jeho objavenia sa, pretože po jeho vypuknutí a rozvinutí v plnej ničivej sile už môže byť neskoro.

Čo sa týka obetí psychického násilia na pracoviskách z hľadiska pohlavia, rozdiel medzi nimi sme skúmali v ďalšej časti nášho výskumu. Pomocou štatistického kritéria Chí kvadrát test homogenity sme zistili, že medzi obeťami nie je rozdiel na základe pohlavia, čiže mobbing sa vyskytuje približne v rovnakej miere u žien aj u mužov. Z našej vzorky tvorilo ženských obetí mobbingu 32,5 % a mužov ako obetí bolo 34,8 %.

V nasledovných oblastiach nášho výskumu sme prešli k skúmaniu mobbingových stratégií aktérov mobbingu. Určili sme 45 rôznych stratégií podľa Leymanna (1996). Pre jednoduchšie skúmanie sme ich zadelili do piatich kategórií na základe ich podobného účinku, ktoré rovnako určil Leymann (1996). Kategórie zneli nasledovne: útoky na možnosť vyjadrovať svoj názor a komunikáciu; pôsobenie na možnosti obete udržiavať spoločenské styky; pôsobenie na možnosti obete udržať si osobnú povest'; pôsobenie na pracovnú situáciu obete; pôsobenie na fyzické zdravie obete.

V tretej oblasti výskumu sme porovnávali jednotlivé kategórie a ich používanie u žien ako agresoriek a mužov agresorov. Z výsledkov výskumu v tejto oblasti sme zistili, že v štyroch z piatich kategórií medzi mobbujúcimi mužmi a ženami nebol potvrdený štatisticky významný rozdiel. Mobbéri sa líšili v jednej stratégii, a to v pôsobení na spoločenské styky obete, v zmysle znemožňovania obeti udržiavať spoločenské styky na pracovisku. U žien bol tento spôsob mobbovania výraznejší ako u mužov. Najčastejšie obeť celkom ignorovali, nekomunikovali a nevšimli si jej fyzickú prítomnosť. Výrazné bolo aj izolovanie obete od ostatných. Znamená to najmä, že ju neinformovali o dôležitých faktoch, obeť nemala možnosť sa dozvedieť o prípadných významných zmenách a pracovisku, či úlohách a pod. Dá sa teda povedať, že ženy mobbérky výraznejšie ako muži využívajú nepriame psychické násilie a v tomto prípade obeť pomaly odtrčia od kolektívu a veľmi jej znepríjemnia situáciu na pracovisku a narušia vzťahy s ostatnými spolupracovníkmi.

Porovnávali sme mužov a ženy aj v ďalších kategóriách stratégií mobbingu a zaujímavá je najmä piata kategória „Pôsobenie na fyzické zdravie obete“. Zatiaľ čo u mužov sa najčastejšie vyskytovali tieto stratégie: „Vyhrážanie sa fyzickým násilím“ a „Prideľovanie nebezpečných pracovných úloh“, kde vidíme priame, neskrývané pôsobenie na obeť, u žien sa najviac vyskytovala stratégia „Vyvolávanie nehôd na pracovisku obete alebo u nej doma“. Znovu si môžeme všimnúť rozdiel v mužskom a ženskom spôsobe mobbingu. Muži jednali otvorenejšie a ženy, na druhej strane, jednali viac skryto a rafinovanejšie. V prípade mužského mobbovania je obeť priamo konfrontovaná s mobbérom a v prípade žien je obeť psychicky deptaná s tým, že nevie, odkiaľ mobbing prichádza, alebo ho nedokáže presnejšie identifikovať a už vôbec nie dokázať. Tu sa ženský spôsob mobbovania javí ako zákernejší než (avšak rovnako nepríjemný) mobbing zo strany mužov.

Vo štvrtej oblasti nášho výskumu sme sa venovali porovnaniu a skúmaniu mobbingových stratégií nadriadených pracovníkov, so stratégiami pracovníkov na rovnakej profesijnej úrovni. Na základe štatistického testovania a výslednej signifikancie 0.005 sme dospeli k záveru, že mobbingové stratégie sa medzi nadriadenými a spolupracovníkmi líšia vo štvrtej kategórii „Pôsobenie na pracovnú situáciu obete“. Tento fakt je pochopiteľný, vzhľadom na to, že nadriadení majú zvyčajne bezprostredný vplyv a najväčšie pôsobenie na riadenie pracovnej situácie svojich podriadených a na zadávanie, kontrolovanie a hodnotenie ich pracovných úloh a výkonu.

Z podrobnejšieho skúmania tejto kategórie sme zistili najpoužívanéjšie stratégie nadriadených. Najčastejšie sa vyskytovalo priradovanie príliš náročných úloh, ktoré presahovali schopnosti aj kompetencie obetí. Tieto výsledky podporujú niektoré informácie uvedené v teoretickej časti (spôsob mobbovania nadriadených pracovníkov, Huberová, 1995). Dá sa povedať, že pri mobbovaní sa snaží nadriadený ukázať svoju prevahu a dokázať obeti, že nie je dostatočne schopná a robí to práve takýmto spôsobom. Druhou najčastejšou stratégiou nadriadených bolo pridelovanie ponížujúcich úloh a treťou neustále pridelovanie nových a nových úloh. Nadriadený teda zneužíva svoje postavenie na znepríjemnenie pracovnej situácie a aj života obete.

Prínos našej práce mohol spočívať v bližšom špecifikovaní a zmapovaní mobbingových stratégií rôznych aktérov psychického násillia na pracoviskách. Je dôležité si uvedomovať, že takéto neľudské správanie je súčasťou mnohých organizácií a veľmi často sa to zamlčuje. Je nevyhnutné ďalej skúmať túto problematiku, najmä podporujúce okolnosti pre vznik mobbingu, aby sa dokázalo zamedziť patologickým situáciám alebo nájsť spôsob, ako ich riešiť. Tak isto je dôležité venovať sa prevencii psychického násillia na pracovisku, čo by malo byť najdôležitejším základom pri snahách o jeho elimináciu. Bolo by prospešné pri ďalšom skúmaní tejto problematiky zverejňovať výsledky výskumov ale aj poznatky a pozorovania z bežného života v článkoch odborných i populárnych časopisov, v televíznych reláciách a pod., aby sa dostala téma mobbingu viac do povedomia ľudí a brala na vedomie ako vážny problém, ktorý si treba všímať a snažiť sa ho riešiť.

## 6.1 Limity výskumu

V našom výskume je potrebné si uvedomiť isté obmedzenia, ktoré mohli skresliť naše výsledky. Je to najmä veľkosť a reprezentatívnosť vzorky. Táto oblasť by sa v budúcnosti mala skúmať na väčšom počte ľudí a dosiahla by sa teda väčšia diferencovanosť z hľadiska veku, aj jednotlivých osobných charakteristík respondentov.

Rovnako aj použitá metodika mohla predstavovať určité obmedzenie, keďže sme použili dotazníkovú metódu, ktorá má nižšiu výpovednú hodnotu ako napríklad experiment alebo pozorovanie. K dotazníku by teda bolo vhodné použiť aj doplňujúce metódy skúmania problematiky.

Ďalším limitom môže byť práve tabuizovanie tejto témy vo všeobecnosti. Počas výskumu sme sa stretli práve s touto okolnosťou. S mobbingom má skúsenosť veľmi veľa ľudí na svojom pracovisku a tí sa často stavali odmietavo k rozprávaniu o tejto téme i k vyplňaniu dotazníkov; nehovoriac o vedúcich pracovníkoch, ktorí zvyčajne neuznávajú a zahmlievajú prítomnosť tohto problému v ich organizácii. Preto ďalšie skúmanie a zverejňovanie tejto témy umožní stratu zábran a väčšiu ochotu ľudí o nej hovoriť a tým pádom aj jednoduchšie skúmanie problematiky.

## ZÁVER

Na základe výskumných zistení sme identifikovali najčastejšie mobbingové stratégie vyskytujúce sa na pracoviskách. Zistili sme preferované stratégie z hľadiska pohlavia aktérov mobbingových aktivít a z hľadiska ich pracovnej pozície v zamestnaní. Všetky spomínané stratégie mobbingu pôsobili veľmi kruto a nemilosrdne. Čo môže človeka dohnáť k tomu, aby sa k iným ľuďom správal takýmto spôsobom? Mobbing má veľmi nepriaznivý dopad na pracovný aj osobný život jeho obetí. Mobbéri si sotva uvedomujú, ako sa človek, ktorému ubližujú, cíti, čo prežíva a ako trpí. Ak už nastal kolotoč mobbingu na pracovisku, zdá sa, že jediným východiskom pre obeť je dať výpoveď.

Naša práca potvrdila dôležitosť skúmania a riešenia danej problematiky. Je potrebné ďalej skúmať a upozorňovať na túto problematiku a najmä nezamlčovať ju, pretože ak bude prítomnosť psychického násillia na pracoviskách naďalej natoľko tabuizovaná, obeť mobbingu budú stále potichu trpieť a báť sa proti tomu bojovať. Zo strachu, že ich nikto nebude brať vážne, že nenájdu podporu a pochopenie.

## ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ZDROJŮV

ČECH, T.; KANTOR, D.; ŠVANCAROVÁ L. 2010. Učitel jako oběť mobbingu – výzkum v českých základních školách. In SYKOROVÁ, Z.; MALČÍK, M.; PAVLICA, K. (eds.) *Český pedagogický výzkum v mezinárodním kontextu*. Sborník příspěvků XVII. Ročníku celostátní konference ČAPV [CD-ROM]. Ostrava : Ostravská univerzita, 2010, s. 200-206. ISBN 978-80-7368-769-4.

COWIE, H. et al. 2002. Measuring workplace bullying. In *Agression and Violent Behavior*. 2002, vol 7. s 33-51. <<http://www.sciencedirect.com>>.

EDMÜLLER, A. – WILHELM, T. 2005. *Nenechte sebou manipulovat*. Praha : Grada Publishing, 2005. 108 s. ISBN 80-247-0410-2.

BEŇO, P. 2003. *Můj šéf, můj nepřítel?*. Šlapanice : Era, 2003. 181 s. ISBN 80-86517-34-9

HAVLÍK, K. 2005. Obrana proti psychoteroru na pracovišti má šanci. In *Personál* [online], 2005, č.4, s. 32-34. [cit. 03.04.2010].  
<[http://bozpinfo.cz/il1/citarna/clanky/ochrana\\_zdravi/mobbujeme050506.html](http://bozpinfo.cz/il1/citarna/clanky/ochrana_zdravi/mobbujeme050506.html)>.

HIRIGOYEN, M. 2002. *Psychické násilí v rodině a v zaměstnání*. 1.vyd. Praha : Academia, 2002. 229 s. ISBN 80-200-0994-09.

HOEL, H. – COOPER, C. L. 2000. *Destructive Conflict and Bullying at Work..* Manchester School of Management UMIST. 2000. [cit. 24.04.2010].  
<<http://www.workplacebullying.org/res/umist.pdf>>

HUBEROVÁ, B. 1995. *Psychický teror na pracovišti*. Martin : Neografia, 1995. 131 s. ISBN 80-85186-61-6.

JANOUSHEK, V. *Co je to šikanování a mobbing?*. [online], leden-březen 2004, [cit. 03.04.2010]. <<http://www.zena-in.cz/rubrika.asp?idc=8431&id=2>>.



KMONÍČKOVÁ, J., WAGNEROVÁ, I. 2005. Mobbing a další druhy násilí na pracovišti. In *Psychologie v ekonomické praxi*. 2005, roč. XL, č.3-4, str.135-144.

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

KRČMÁROVÁ, G. 2002. Dorazil mobbing i do českých knihoven?. In *Ikaros* [online]. 2002, roč.6, č.6 [cit. 2010-03-03]. <<http://www.ikaros.cz/node/964>> ISSN 1212-5075.

LEYMANN, H. 1992. The Mobbing Encyklopaedia. Bullying: Whistleblowing. Information about Psychoterror in the workplace. Dostupné na internete. [cit. 2010-04-04]: <<http://www.leymann.se/English/frame.html>>

MONKS, C. P. et al. 2009. Bullying in different contexts: Commonalities, differences and the role of theory. In *Agression and Violent Behavior*. 2009, vol 14. s 146-156. <<http://www.sciencedirect.com>>.

ONDREJKOVIČ, P. a kol. 2009. *Sociálna patológia*. Bratislava : Veda, 2009. 577 s. ISBN 978-80-224-1074-8.

SPURNÝ, J. 1996. *Psychologie násilí : o psychologické podstatě násilí, jeho projevech a způsobech psychologické obrany proti němu*. Vyd. 1. Praha : Eurounion, 1996. 134 s. ISBN 80-8585-830-4.

SALMIVALLI, C. 2009. Bullying and the peer group: A review. In *Agression and Violent Behavior*. 2009, vol 15. s 112-120. <<http://www.sciencedirect.com>>.

SVOBODOVÁ, L. 2008. *Nenechte se šikanovat kolegu: Mobbing, skrytá hrozba*. Praha : Grada Publishing, 2008. 108 s. ISBN 978-80-247-2474-4.

YLDIRIM, D. 2009. Bullying among nurses and its effects. In *International Nursing Review*. 2009, vol. 56. s. 504-511

## PRÍLOHY

### Dotazník LIPT- 45

Dobrý deň, obdržali ste dotazník, ktorého cieľom je zistiť, či ste sa stretli s MOBBINGOM= psychickým násilím na pracovisku. Prosím Vás o chvíľku času na vyplnenie dotazníka. Vami zverené informácie budú anonymné a budú využité pre výskumné účely. Kvalita tohto výskumu je založená predovšetkým na Vašej osobnej skúsenosti a ochote sa o ňu podeliť.

**MOBBING je psychické násilie na pracovisku, zahŕňajúce nepriateľskú a neetickú komunikáciu a správanie medzi pracovníkmi. Rozlišujeme agresorov (pôvodcov tohto správania) a obeť mobbingu.**

**Váš vek:** ..... **Pohlavie:** žena / muž

Označte, prosím, ako často sa Vám stali, alebo ste pozorovali nasledujúce situácie:

- 0- Nikdy
- 1- Veľmi zriedka (1x / polrok a menej často)
- 2- Minimálne 1x za mesiac
- 3- Minimálne 1x za týždeň
- 4- Každý deň

<b>A_ Útoky na možnosť vyjadrovať svoj názor a na komunikáciu:</b>	
1. Agresor nedáva obeti možnosť komunikovať	0 - 1 - 2 - 3 - 4
2. Obeť je umlčovaná alebo neustále prerušovaná	0 - 1 - 2 - 3 - 4
3. Kolegovia (alebo nadriadený) bránia obeti v komunikácii	0 - 1 - 2 - 3 - 4
4. Kolegovia (nadriadený) na obeť kričia	0 - 1 - 2 - 3 - 4
5. Obeť je vystavená verbálnym útokom v súvislosti s pracovnými úlohami	0 - 1 - 2 - 3 - 4
6. Obeť je vystavená verbálnym útokom v súvislosti s jej osobným životom	0 - 1 - 2 - 3 - 4
7. Obeť je zastrašovaná prostredníctvom telefonických hovorov	0 - 1 - 2 - 3 - 4
8. Obeť je vystavená slovným vyhrážkam	0 - 1 - 2 - 3 - 4

9. Obet' je vystavená písomným vyhrážkam	0 - 1 - 2 - 3 - 4
10. Spolupracovníci odmietajú s obeťou akýkoľvek kontakt	0 - 1 - 2 - 3 - 4
11. Prítomnosť obeť je ignorovaná	0 - 1 - 2 - 3 - 4
<b>B_ Pôsobenie na možnosti obeť udržovať spoločenské styky:</b>	
12. Agresor sa s obeťou nerozpráva	0 - 1 - 2 - 3 - 4
13. Obet' má zakázané s agresorom hovoriť	0 - 1 - 2 - 3 - 4
14. Obet' je izolovaná od ostatných	0 - 1 - 2 - 3 - 4
15. Kolegovia majú zakázané s obeťou hovoriť	0 - 1 - 2 - 3 - 4
16. Fyzická prítomnosť obeť je popieraná	0 - 1 - 2 - 3 - 4
<b>C_ Pôsobenie na možnosti obeť udržať si osobnú povest':</b>	
17. O obeť sa na pracovisku šíria klebety a klamstvá	0 - 1 - 2 - 3 - 4
18. Obet' je očierňovaná	0 - 1 - 2 - 3 - 4
19. Obet' je terčom výsmechu a je zosmiešňovaná	0 - 1 - 2 - 3 - 4
20. O obeť sa hovorí, že trpí duševnou poruchou	0 - 1 - 2 - 3 - 4
21. Agresor sa snaží prinútiť obeť ísť na psychiatrické vyšetrenie	0 - 1 - 2 - 3 - 4
22. Panuje presvedčenie, že obeť trpí nejakou chorobou	0 - 1 - 2 - 3 - 4
23. Dochádza k napodobňovaniu hlasu, gest, pohybu obeť	0 - 1 - 2 - 3 - 4
24. Obet' je vystavovaná verbálnym útokom kvôli jej politickému alebo náboženskému presvedčeniu	0 - 1 - 2 - 3 - 4
25. Spolupracovníci zosmiešňujú osobný život obeť	0 - 1 - 2 - 3 - 4
26. Etnická príslušnosť či národnosť obeť sa stáva terčom výsmechu	0 - 1 - 2 - 3 - 4
27. Obet' je neustále nútená vykonávať ponižujúce práce	0 - 1 - 2 - 3 - 4
28. Obet' je neustále kontrolovaná a na jej pracovnom výkone sú neustále hľadané nedostatky	0 - 1 - 2 - 3 - 4
29. Rozhodnutia obeť sú spochybňované	0 - 1 - 2 - 3 - 4
30. Obet' je hanobená obscénnymi či ponižujúcimi výrazmi	0 - 1 - 2 - 3 - 4
31. Obet' je vystavená sexuálnemu obťažovaniu	0 - 1 - 2 - 3 - 4
<b>D_ Pôsobenie na pracovnú situáciu obeť:</b>	
32. Obeť nie sú pridelované žiadne úlohy	0 - 1 - 2 - 3 - 4
33. Obeť je odoprená akákoľvek činnosť po dobu jej prítomnosti na pracovisku	0 - 1 - 2 - 3 - 4
34. Obeť sú pridelované nezmyselné úlohy	0 - 1 - 2 - 3 - 4
35. Sú jej pridelované len úlohy pod úroveň jej schopností	0 - 1 - 2 - 3 - 4
36. Sú jej neustále pridelované nové a nové pracovné úlohy	0 - 1 - 2 - 3 - 4
37. Obeť sú pridelované ponižujúce úlohy	0 - 1 - 2 - 3 - 4
38. Sú jej pridelované úlohy, ktoré presahujú jej schopnosti (príliš náročné)	0 - 1 - 2 - 3 - 4

<b>E_ Pôsobenie na fyzické zdravie obete:</b>	
39. Obet' dostáva nebezpečné pracovné úlohy	0 - 1 - 2 - 3 - 4
40. Vyhrážajú sa jej fyzickým násilím	0 - 1 - 2 - 3 - 4
41. Obet' je vystavená fyzickým útokom za účelom jej zastrašenia	0 - 1 - 2 - 3 - 4
42. Je vystavená fyzickým útokom s vážnymi dôsledkami pre jej zdravotný stav	0 - 1 - 2 - 3 - 4
43. Obet' je cielene nútená utracať veľké peňažné čiastky	0 - 1 - 2 - 3 - 4
44. Na pracovisku obete či u nej doma sú vyvolávané nehody	0 - 1 - 2 - 3 - 4
45. Obet' je vystavená sexuálnym útokom	0 - 1 - 2 - 3 - 4

Doplňujúce otázky:

Prosím, zakrúžkujte, ktoré sa Vám hodí :

<b>Pohlavie agresora:</b> (1) muž
(2) žena
<b>Agresorom je:</b> (1) nadriadený
(2) kolega na rovnakej pozícii
Uvedené situácie :
(1) sa stali Vám ako obeti
(2) ste boli ich aktérom
(3) svedkom?
(4) ani jedno