

UNIVERZITA PARDUBICE
FAKULTA ZDRAVOTNICKÝCH STUDIÍ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2018

Jiří Súkeník

Univerzita Pardubice
Fakulta zdravotnických studií

Výskyt mobbingu v profesi zdravotnický záchranář

Jiří Súkeník

Bakalářská práce

2018

Univerzita Pardubice
Fakulta zdravotnických studií
Akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jiří Súkeník**
Osobní číslo: **Z14284**
Studijní program: **B5345 Specializace ve zdravotnictví**
Studijní obor: **Zdravotnický záchranář**
Název tématu: **Výskyt mobbingu v profesi zdravotnický záchranář**
Zadávací katedra: **Katedra klinických oborů**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

1. Studium literatury, sběr informací a popis současného stavu řešené problematiky.
2. Stanovení cílů a metodiky práce.
3. Příprava a realizace výzkumného šetření dle stanovené metodiky.
4. Analýza a interpretace získaných dat.
5. Zhodnocení výsledků práce.

Rozsah grafických prací: dle doporučení vedoucího

Rozsah pracovní zprávy: 35 stran

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

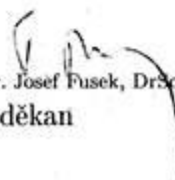
Seznam odborné literatury:

1. KELNAROVÁ, Jarmila a Eva MATĚJKOVÁ. Psychologie: pro studenty zdravotnických oborů. Praha: Grada, 2010-. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3270-1.
2. ONDRIOVÁ, Iveta a DUČAIOVÁ, Jarmila. Mobbing ve zdravotnickém prostředí a možnosti jeho prevence. Sestra. 2010, roč. 20, č.05, s. 26-28. ISSN 1210-0404.
3. ANDRŠOVÁ, Alena. Psychologie a komunikace pro záchranáře: v praxi. Praha: Grada, 2012. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4119-2.
4. CAKIRPALOGLU, Panajotis, Jan ŠMAHAJ, Simona CAKIRPALOGLU a Martin ZIELINA. Šikana na pracovišti v České republice: teorie, výzkum a praxe. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-5080-3.
5. VENGLÁŘOVÁ, Martina. Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing. Praha: Grada, 2011. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3174-2.
6. WAGNEROVÁ, Irena. Psychologie práce a organizace: nové poznatky. Praha: Grada, 2011. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3701-0.


Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Patrik Zelinka**
Katedra klinických oborů

Datum zadání bakalářské práce: **22. června 2018**

Termín odevzdání bakalářské práce: **17. srpna 2018**


prof. MUDr. Josef Fusek, DrSc.
děkan

L.S.


Mgr. Jan Pospíchal, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 3. července 2018

PROHLÁŠENÍ AUTORA

Tuto práci jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 9/2012, bude práce zveřejněna v Univerzitní knihovně a prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne

Jiří Súkeník

PODĚKOVÁNÍ

Velké poděkování patří vedoucímu páce Mgr. Patriku Zelinkovi za jeho pomoc při zpracování, cenné rady a věnovaný čas při zpracovávání. Dále bych chtěl poděkovat všem respondentům, kteří se ochotně podíleli na průzkumu.

ANOTACE

Obsahem bakalářské práce je vysvětlení slova mobbing. Jeho příčiny, projevy a řešení. Dále popisuje kdo je zdravotnický záchranář a jaké potřebuje vzdělání k výkonu povolání. Průzkumná část práce pojednává o zkušenostech zdravotnických záchranářů s mobbingem na jejich pracovišti.

KLÍČOVÁ SLOVA

Šikana, mobbing, zdravotnický záchranář

TITLE

Mobbing in the paramedic profession

ANNOTATION

This thesis is mainly focused on explaining the term: Mobbing. It therefore further describes its causes, symptoms and solutions. The thesis also discusses paramedics; who they are and what kind of education do they need. The empirical part of this thesis deals with personal experience of mobbing of paramedics on their place of work..

KEYWORDS

Bullying, mobbing, paramedic

OBSAH

1	Úvod	12
2	Cíl práce.....	13
3	Teoretická část.....	14
3.1	Co je to mobbing?.....	14
3.2	Znaky mobbingu	15
3.3	Strategie mobbingu	15
3.4	Průběh mobbingu.....	16
3.5	Příčiny mobbingu.....	16
3.6	Cíl mobbingu	17
3.7	Charakteristika oběti.....	18
3.8	Charakteristika agresorů	19
3.8.1	Agresorem je žena	21
3.8.2	Agresorem je muž.....	21
3.9	Následky mobbingu	21
3.9.1	Následky pro jedince	21
3.9.2	Následky pro společnost.....	22
3.10	Prevence a řešení mobbingu.....	23
3.10.1	Organizace řešící mobbing	24
3.11	Mobbing a právní normy.....	25
3.11.1	Listina základních práv a svobod	25
3.11.2	Zákoník práce	25
3.12	Další formy agrese	26
3.12.1	Bullying	26
3.12.2	Bossing	26

3.12.3	Staffing	27
3.12.4	Chairing	27
3.13	Sexuální obtěžování	27
3.14	Kdo je zdravotnický záchranář.....	28
4	Empirická část	29
4.1	Metodologie	29
4.2	Rozbor dotazníkového šetření.....	32
	Demografická část	32
5	Diskuze	55
6	Závěr.....	58
7	Použitá literatura.....	59

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1: Struktura dotazníku	31
Obrázek č. 2: Graf rozložení respondentů podle pohlaví	32
Obrázek č. 3: Graf rozložení respondentů podle věku	33
Obrázek č. 4: Graf rozložení respondentů podle pracoviště.....	34
Obrázek č. 5: Graf rozložení respondentů podle let odpracovaných ve zdravotnictví.....	35
Obrázek č. 6: Graf počtu respondentů, kteří se setkali s mobbingem	36
Obrázek č. 7: Graf rozložení respondentů na oběti a přihlížející mobbingu.....	37
Obrázek č. 8: Graf počtu obětí pomlouvání	38
Obrázek č. 9: Graf obětí, které mohu říct svůj názor	39
Obrázek č. 10: Graf možnosti řešit konflikt	40
Obrázek č. 11: Graf těšení se do práce	41
Obrázek č. 12: Graf výskytu konfliktů v kolektivu	41
Obrázek č. 13: Graf neúměrného úkolování obětí.....	42
Obrázek č. 14: Graf oběti sexuálních nárazek.....	43
Obrázek č. 15: Graf neúmyslného dotýkání obětí	44
Obrázek č. 16: Graf počtu obětí, kterým je nabídnuta výpověď	45
Obrázek č. 17: graf výskytu fyzického násilí	46
Obrázek č. 18: Graf jiné formy agrese	46
Obrázek č. 19: Graf řešení mobbingu u obětí.....	47
Obrázek č. 20: Graf pomlouvání z pohledu třetí osoby.....	48
Obrázek č. 21: Graf možnosti říci názor z pohledu svědků mobbingu	48
Obrázek č. 22: graf možnosti řešit konflikt z pohledu svědků	49
Obrázek č. 23: Graf počtu obětí, které se těší do práce z pohledu svědků	49
Obrázek č. 24: Graf počtu respondentů s nevyřešeným konfliktem z pohledu svědků.....	50
Obrázek č. 25: Graf počtu neúměrně úkolovaných obětí z pohledu svědků	50
Obrázek č. 26: Graf počtu obětí sexuálně obtěžovaných z pohledu svědků	51
Obrázek č. 27: Graf obětí osahávání z pohledu svědků	52

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

ARO anesteziolo-resuscitační oddělení

č. číslo

JIP jednotka intenzivní péče

1 ÚVOD

Mobbing je v současné době čím dál více probíraným tématem. Ačkoli spousta lidí nezná význam tohoto slova, všichni určitou formu šikany a agrese na pracovišti zažili. Mobbing se nepochybně v lidské civilizaci od nepaměti. Že se ale jedná o šikanu na pracovišti, lidé často neví. Téma mé bakalářské práce je zajímavé proto, že mobbing je starý jako lidstvo samo, přesto o něm mají lidé málo informací nebo o něm neví vůbec.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část.

Na začátku teoretické části je vysvětlen význam slova mobbing, odkud tento pojem pochází a kdo tento pojem zavedl. Jsou zde uvedeny i ostatní druhy agrese, se kterými se může člověk v pracovním kolektivu setkat. Dále je pak řešen samotný mobbing. Jeho znaky, strategie, průběh a příčiny. Je zde také charakterizována oběť a typičtí pachatelé mobbingu.

Největší část teorie je věnována prevenci a řešení mobbingu. Řešení mobbingu je popsáno z obecných pravidel i z pohledu zákonů a právních norem České republiky. Jsou zde také uvedeny nestátní organizace, které mobbing řeší.

Závěr teorie tvoří informace o tom, jak získá člověk oprávnění k výkonu povolání zdravotnického záchranáře podle platné legislativy.

Empirická část hodnotí informace z dotazníkového šetření, které proběhlo u osob, které jsou oprávněny vykonávat profesi zdravotnického záchranáře.

2 CÍL PRÁCE

Cílem práce je seznámit s mobbingem jako s opomíjenou formou násilí, která se vyskytuje na všech pracovištích.

Cílem teoretické části je popsat konkrétně příčiny vzniku mobbingu, charakterizovat typickou oběť a typického agresora. Vysvětlit fáze mobbingu, jeho cíle a řešení ze strany pracoviště a z pohledu zákona. V práci bude též popsáno, kdo je zdravotnický záchranář.

Jako cíle praktické části práce jsem si stanovil:

1. Zjistit, jestli se mobbing v profesi zdravotnický záchranář objevuje.
2. Zjistit, jestli mají oběti možnost mobbing řešit.
3. Zjistit, kolik lidí donutil mobbing odejít z pracovního kolektivu.

3 TEORETICKÁ ČÁST

3.1 Co je to mobbing?

Pojem mobbing pochází z anglického slovesa „to mob“ a znamená hromadně a soustavně napadat oběť. Je to druh systematické šikany kolegy na pracovišti. Jako české synonymum by se dalo použít slovo šikanovat z francouzského jazyka 'chicane', které znamená pronásledovat a týrat. Mobbing zdaleka není novou mezilidskou 'nemocí'. Ke konfliktům na pracovištích docházelo zcela určitě již v dřívějších dobách. Jako první pojem mobbing používal etolog Konrad Lorenz (1903- 1989), který tímto termínem popsal chování smečky zvířat, která hájí své území před jiným vetřelcem. Jde o takzvanou teritorialitu smečky, při které domovská smečka útočí na vetřelce za cílem vyhnat ho pryč ze svého území. Podle Pavla Beňa (2003) je mobbing druh konfliktu, který rychle graduje a velmi často vede k velkým škodám. U šikanovaného člověka či více lidí ve firmě nebo organizaci, ve které se mobbing vyskytuje, z celkového pohledu může v konečném důsledku zapříčinit neslýchané výdaje ve zdravotním a důchodovém systému (Beňo, 2003, s. 7).

Mobbing znamená obtěžování, vyhrožování jak fyzické, tak psychické, vylučování ze skupiny, urážení, sexuální narážky na negativní ovlivňování práce mobbované osoby. Aby se tento proces dal považovat za mobbing, musí k němu docházet minimálně jednou týdně po dobu šesti měsíců (Einarsen a kol., 2003, s. 15).

V oboru lidského chování přenesl zmiňovaný výraz v 60. letech minulého století švédský chirurg Peter-Paul Heinemann. V roce 1993 zavedl v Německu pojem mobbing švédský psycholog práce prof. Heinz Leymann (H. J. Kratz, 2005, s. 15).

3.2 Znaky mobbingu

Mobbing je konkrétně vymezená forma agrese v kolektivu více lidí. Jde o opakující se útoky vůči zaměstnanci ze strany skupiny ostatních zaměstnanců. Toto agresivní chování negativně ovlivňuje celkové klima v pracovním kolektivu a má dopad na psychické i fyzické zdraví jedince. Agrese je směřována opakovaně vždy tím samým směrem, s úmyslem oběť donutit odejít z kolektivu nebo ji úplně zničit. Podle Leymanna jde o mobbing tehdy, pokud se agresivní chování vyskytuje minimálně jednou týdně po dobu minimálně šesti měsíců (Svobodová, 2008).

Průvodní znaky, které uvádí L. Svobodová:

- Agrese se pravidelně opakuje
- Agrese je konkrétně směřována vůči jedné osobě
- Nejprve nelze poznat, že se o mobbing jedná
- Útoky trvají delší dobu a bez přestávky
- Oběť je pod tlakem neustále
- Útoky jsou skryté a rafinované
- Nelitostná, bezcitná a neetická agrese (L. Svobodová, 2008, s. 26, 27).

3.3 Strategie mobbingu

Jako první popsal mobbing Heinz Leimann, definuje 5 strategií agresivního chování:

- Útoky během vyjadřování
- Mobber znemožňuje oběti dokončit větu, skáče mu do řeči nebo ho ignoruje. Odvrací od oběti oční kontakt, otáčí se zády nebo během věty jednoduše odchází. Oběť tak nemá možnost správně a dostatečně komunikovat.
- Útoky na vztah s ostatními pracovníky. Oběť je odlučována z kolektivu. Když přijde do místnosti, ostatní se ihned přestanou bavit. Oběť nezapojují do komunikace, dělají, že je pro ně vzduch a přehlíží ho. Nezvou ho ke společným aktivitám v práci ani mimo ni, např. na firemní večírky.
- Útoky na pověst oběti. Zde agresoři pomlouvají oběť. Šíří o oběti nepravdivé a smyšlené historky.
- Útoky na pracovní podmínky oběti. Agresoři dávají oběti příliš mnoho práce, kterou oběť nemůže za danou pracovní dobu jistě stihnout, a k tomu ještě seberou oběti

pracovní pomůcky. Někteří naopak oběti nedávají práci žádnou nebo podřadnou jeho postavení. Práci může dostat oběť též nad rámec jeho vzdělání a zkušeností, aby mobbér dokázal, že ji oběť nezvládne.

- Útoky ohrožující zdraví jedince. Sem patří případy, kdy pachatel mobbingu přiděluje oběti fyzicky nezvladatelnou práci nebo práci, která je pro oběť nebezpečná. Spadají sem i přímo fyzické útoky a sexuální obtěžování (www.leymann.se/English)

3.4 Průběh mobbingu

Pavel Beňo (2003), Brigitte Huberová (1995), H.J. Krazt (2005) popisují čtyři fáze mobbingu identicky:

První fází jde o prvotní konflikt, který se neřeší, šíří se pomluvy, ale nejde ještě o plánovaný proces šikany. Útoky jsou pravidelné a mohou být každý den.

Druhou fází je psychoteror, který je na rozdíl od první fáze již plánovaný a má za cíl poškodit druhého. Je připravován dopředu, s předstihem ze strany více osob. Oběť je označena za nežádoucí.

Ve třetí fázi se konflikty hromadí a problém se dále neřeší. O tom, že je oběť pod neustálými útoky, už se navíc oficiálně ví. Oběť je pod konkrétními útoky, které už nejsou skryté. Mobbingu si všímá vedení, a to paradoxně reaguje, jako by to byl legální postup. Nadřízení mají oběť jako „černou ovci“ ve společnosti a záměrně ho přetěžují.

Ve čtvrté, poslední fázi, je mobbovaný psychicky zlomen. Mobbovaný má právě ty osobnostní vlastnosti, které mu byly zpočátku neprávem vytýkány. Zaměstnanci je nabídnuta výpověď z práce nebo zaměstnanec odchází z práce sám (Beňo, 2003, s. 45).

Mobbing není pouze krátkodobý fenomén. Je to zdlouhavý proces, který je velmi vysilující a velmi intenzivně prograduje. Má svoje určité znaky a ty na sebe plynule navazují. Fáze mobbingu mohou být ale ovlivněny. Pokud oběť v prvních třech fázích zakročí, začne se bránit, někdo jiný jí pomůže nebo například odejde do jiné práce, dojde ke zmírnění nebo dokonce k přerušení mobbingu (Kratz, 2005, s. 23, 24).

3.5 Příčiny mobbingu

Za příčinu šikany může celá řada faktorů a dalších vlivů. Obecně ale nelze určit konkrétní seznam. Mezi hlavní faktory patří celkové sociální klima ve skupině. To bývá narušeno právě

tím, že osoby v této skupině spolu musí být vlivem pracovních povinností a nemohou v danou chvíli odejít. Dalším faktorem je druh osobnosti mobbera, který má agresivní rysy, tendence se povyšovat a posmívat nebo byl dokonce sám dříve šikanovaný. Jako další faktor lze jistě uvést charakter oběti (Bendl, 2003).

H. J. Kratz (2005) si myslí, že mobbing vzniká ve všech pracovních kolektivech. Narůstající tendence ale mají především obory zdravotnické, školské kolektivy, obory sociálních věcí a kolektivy vojenské. Důvodem zvýšeného rizika je velikost kolektivu a to, že spolu vojáci, zdravotníci, učitelé a vychovatelé musí více komunikovat, přitom bývá často středem jejich komunikace jejich osobní problémy. Jsou závislí na vzájemné pomoci v práci a tím mají větší pravděpodobnost k osobním útokům.

Podle Brigitte Huberové (1995) je spouštěčem mobbingu již zmiňovaný konflikt. Ve většině případů se jedná o naprostou banalitu. Například nová kolegyně ráda otevírá okno a větrá, zatím co kolegyně služebně starší je zimouřivá. Jsou to problémy, které se dějí naprosto běžně v pracovní dny dnes a denně. Ne každý konflikt ale musí vést k mobbingu. Záleží na tom, jestli spolupracovníci najdou řešení pro obě strany nebo zda budou konflikty stupňovat. Rozhodujícím faktorem je v tomto případě tedy pracovní klima. Dalším podstatným faktorem je stres. Ten je v dnešní době velmi častý. Může za něj neustálé napětí v pracovní skupině, nedostatek personálu, přetěžování zaměstnanců a vlivem nedostatku času vážné i komunikace. Ochota, kolegiální a vzájemná výpomoc jde stranou. Namísto toho se pracovníci častěji dopouštějí chyb a tlak ze strany zaměstnavatelů stoupá. Pro mobbing to působí ovšem příznivě.

Shaun Belding (2009) uvádí celou řadu a souběh faktorů, které by mohly zapříčiňovat mobbing. Navyšování produktivity jedince a s tím související zvyšující se pracovní zátěž. Na to nasedá úměrně vyšší hladina stresu, a to vše ovlivňuje to, jak se lidé chovají.

3.6 Cíl mobbingu

B. Huberová (1995), P. Beňo (2003) a L. Svobodová (2008) se shodují. Podle nich je cíl mobbingu vždy jednotný. Agresoři chtějí své oběti donutit odejít z pracovního kolektivu (Huberová, 1995, s. 113).

Mobbing má za úkol psychicky i fyzicky zničit oběť. Tato rafinovaná forma agrese trvale poškozují oběť, narušuje jeho soukromý i pracovní život a nakonec i sebedůvěru oběti. Mobber má za cíl nalomit sebedůvěru oběti a neustále kritizovat jeho pracovní výkon (Svobodová, 2008).

3.7 Charakteristika obětí

H. J. Kratz (2005) se domnívá, že oběť mobbingu přímo typické osobnostní ani charakterové znaky nemá. Podle jeho zkušeností se ale domnívá a je možné označit ty osoby, které jsou pracovně méně výkonné, neprůbojné, citlivé, labilní a převážně pesimisticky založené. Dále uvádí, že mají křehkou psychiku a jsou tedy viditelně zranitelnější. Proto tedy nesou sebemenší konflikt hůře a jsou tím o mnoho jednodušším cílem pro mobbery. Nejsou ani schopni dojít k řešení konfliktu, natož se jinak bránit. Není to však pravidlem, terčem šikany se stanou i silní a sebevědomí jedinci, kteří jsou vzdělaní a zkušení. *„Neexistuje žádný typický profil oběti – mobbing může postihnout každého!“*

To potvrzuje i L. Svobodová (2007, s. 15) I když spousta lidí myslí, že obětí jsou jen slabší, neprůbojní lidé, opak je pravdou. Když shrneme všechny dostupné průzkumy a informace, dojdeme k závěru, že obětí mobbingu se může stát opravdu každý. Nezáleží vůbec na tom, kolik je oběti let, jestli je muž nebo žena, jak vypadá, jaké má pracovní postavení a vzdělání.

Pavel Beňo (2003) hovoří o tom, že osoby, které jsou vystaveny skupinové šikaně, bývají nejčastěji v kolektivu nováčky. Dále jsou to lidé, kteří jsou nějakým způsobem jiní a něčím od ostatních odlišní. Lidé jiného náboženského vyznání, jiných kultur, dále také lidé s nějakým tělesným postižením nebo vadou. Velmi často se stává, že je šikanovaná osoba jiného pohlaví, než je zvykem v dané skupině lidí na pracovišti. Mohou to být ovšem i lidé, kteří mají neobyčejný talent a jsou velmi inteligentní.

Marie – France Hirigoyen (2002) uvádí, že obětí nebývají zpočátku lidé, kteří jsou postiženi nějakou patologií a ani nespádají do kategorie zranitelných. Naopak se samotný proces šikanování ve většině případů spouští tím, že oběť reaguje na autoritářství a nechce se nechat podmanit. Právě tato schopnost bránit se a odporovat autoritě pak bývá velmi často příčinou agrese.

B. Huberová (1995) uvádí podobné informace. Obětí mobbingu se stávají osoby, které jsou v něčem handicapovány nebo jinak na něco nedostačují. Mobbovaným se ale může stát kdokoliv, bez ohledu na věk, pohlaví, vzdělání, vzhled, víru a státní příslušnost. Typický profil oběti neexistuje. I přes to uvádí základní predispozice:

- Osamocenost – podle průzkumů je dokázáno, že pokud je například jedinec opačného pohlaví, než zbytek pracovní skupiny a není jeho pohlaví v dané profesi nebo pracovní pozici obvyklé, má oběť větší predispozice k tomu se stát obětí

- Nápadnost – jedná se o odlišnosti, která oběť má. Odlišnosti, které sem patří, mohou být fyzické, jako jsou neobvyklý účes, jiné náboženské vyznání, fyzická vada nebo naopak velké charisma, tak psychické. Mezi psychické můžeme například zařadit neprůbojnost, nevyspělost, psychickou labilitu, přehnaná důvěřivost, citlivost a pesimismus.
- Úspěšnost – v tomto případě velkou roli hraje závist ostatních. Ostatní jednoduše závidí optimismus, úspěchy a pozitivitu oběti.

Novost – když přijde nový pracovník do nového kolektivu, zažívá přirozeně stres z nového prostředí. Agresori toho hned využívají. Často si vzpomínají na své začátky, které nebyly jednoduché, a tak situace využívají. Zvýšené riziko je pak u obětí, které mají k tomu již zmíněné ostatní rysy. Mezi novým pracovníkem a ostatními mohou taky nastat přirozené antipatie (Huberová, 1995, s. 21).

3.8 Charakteristika agresorů

Brigitte Huberová (1995, s. 23) uvádí tři skupiny pachatelů mobbingu:

- Strůjci – jsou při mobbingu hlavním prvkem, protože stále vymýšlejí nové metody, jak oběť soustavně ničit a nenechat ji od šikany odpočinout. Vidí v mobbingu vlastní prospěch a výhody nebo se jen chtějí zbavit vlastní frustrace. Někteří jsou jako agresori sami, jiní naopak vyhledávají pro tuto činnost spojence
- Náhodní pachatelé – jsou typickým příkladem, jak ze sebemenšího a banálního konfliktu udělat trvalý spor. Ten je zpočátku mezi mobberem a mobbovaným vyrovnaný, dokud jeden z nich nedostane převahu. V tomto případě jde o to, zda agresor svého chování nechá nebo oběť zničí.
- Spoluúčastníci – existují dva typy. Jedni podporují aktivně jednoho nebo více strůjců tím, že oběť též šikanují minimálně nevkusnými poznámkami. Druhý typ se snaží celý proces ignorovat a být spíše v ústraní. Tím ale celý proces naopak pasivně podporují, protože mobbing je zpravidla možný jen tehdy, pokud má účastníků více.

Lenka Svobodová (2008) ve své knize uvádí také motivy mobbingu, podle kterých agresory rozděluje:

Motiv závidi

Je pravděpodobně nejčastější. Mobber v tomto případě závidí oběti jeho kladné a silné stránky. Oběti jsou silní, zdraví a pracovití jedinci. Agresor tedy závidí, protože tyto

vlastnosti sám nemá. Sám si je přivlastňuje nebo se snaží oběť ovlivňovat a dokazovat jí, že tyto vlastnosti nemá. Znevažuje je.

Motiv ubližovat

Agresor má hned dva cíle, o které mu jde. Nejprve oběť soustavně ponižuje a ničí, má z toho požitek. Druhý požitek má poté, co oběť na úkor své výhry pomlouvá. Vše dělá proto, aby si sám sobě dokázal, že je opět lepší.

Motiv moci

Agresor má za cíl všemu vládnout. Potřebuje všemu velet, všem poroučet a rozkazovat. Velmi rád rozdává úkoly. Potřebuje cítit, že je nepostradatelným článkem ve svém kolektivu a chce, aby ho za to všichni obdivovali.

Motiv konkurence

Agresor nezvládá přirovnání k jinému kolegovi na stejné pracovní pozici. Jeho motivem je kolegu donutit aby odešel. Agresor bývá méně zkušený nebo má nižší vzdělání.

Motiv nespokojenosti

Agresor je nespokojený sám se sebou. Má svoje vlastní problémy a řeší je tak, že je přenesse na oběť.

Motiv stresu a napětí

Agresorem je člověk, který má sám ve svém pracovním nebo soukromém životě problémy. Nezvládá, nemá čas a sám se s tím nedokáže vypořádat. Proto svou zlost přenáší na oběť, aby nebyl jediný, kdo je v tíživé situaci

Motiv nudy

Agresor je naopak zase nedostatečně pracovním vyčerpán a nudí se. Vymýšlí tedy způsob, jak se zabavit.

Motiv nestát se obětí

Agresor již obětí byl. Teď ale nechce být obětí znovu a tak využije příležitosti napadnout někoho nového. Doufá, že ostatní se toho chytí a jemu dají pokoj

Motiv být limitován

Agresor chce být litován. Předstírá, že je taky mobbovaný nebo se snaží mobbovaným být, aby vyvolal v ostatních pracovnících zájem (Svobodová, 2008)

3.8.1 Agresorem je žena

K typicky ženským metodám agrese patří:

Posmívání se oběti, buďto za to jaký např. nosí účes, jak mluví, jakou má barvu a tón hlasu, jak vyslovuje nebo gestikuluje

Šikaneje i na podkladě neověřených a často nepravdivých informací

Pomlouvá oběť za zády a nenechává oběť se vyjádřit

Má narážky, které ale nejsou na konkrétní chybu oběti

Oběť je neustále slovně kritizována

Nenechá oběť dohovořit souvislou větu, pořád jí přerušuje (Huberová, 1995, s. 24).

3.8.2 Agresorem je muž

Typické mužské metody agrese:

Ignorace, v momentě, kdy oběť hovoří, agresor jeho rozhovor nevnímá, odvrací od ni pohled, dělá, jakoby byla oběť vzduch

Systematicky oběť shazuje před ostatními, upozorňuje neustále na chyby a slabé stránky oběti

Neargumentuje, ale zrovna vyhrožuje psychickým i fyzickým násilím

Zpochybňuje a má cynické poznámky na celkový způsob života oběti

Zadávat oběti nové úkoly, které jsou ale pod úroveň pracovní náplně oběti

Nezáleží na tom, jestli je agresorem muž, nebo žena. Obě strategie mají stejný cíl a to vystavovat oběť neustálému výsměchu. Chtějí se oběti za každou cenu dotknout, nenechat ji klidnou, dotýkat se sebeúcty a postupně ji zahánět do ústraní (Huberová, 1995, s. 24, 25).

3.9 Následky mobbingu

3.9.1 Následky pro jedince

H. J. Kratz (2005) s B. Huberovou (1995) se shodují na tom, že nás ohrožuje vše, co nás trvale zraňuje jak fyzicky, tak psychicky. Mobbing proto tedy vyvolává řadu psychosomatických nemocí. Mezi příklady uvedené v jeho knize uvádí poruchy spánku, bolesti hlavy, bušení srdce, celkové stavy úzkosti a obavy, které nakonec mohou vést až k sebevražedným sklonům, a nakonec dokonané sebevraždě.

Hamburská mobbingová linka zveřejnila výsledky tříletého průzkumu u celkem 2100 volajících.

- 31 % volajících si stěžovalo na psychické potíže jako deprese, úzkosti a stres
- 25 % udávalo žaludeční potíže
- 22 % trpělo poruchami spánku
- 15 % uvádělo bolesti hlavy a celkovou ztuhlost pohybového aparátu.

Mnoho obětí mobbingu tedy podalo výpověď ze zaměstnání, změnily pracoviště nebo odešly do předčasného důchodu (Kratz, 2005).

To, za jak dlouho se objeví první příznaky těchto problémů, závisí na celkovém duševním stavu, sebedůvěře a fázi mobbingu. Rozhodujícím faktorem je schopnost řešit problémy a dobrá finanční situace. Bohužel ani dlouholetá přátelství a letité partnerské vztahy nevydrží nátlak mobbingu (Huberová, 1995).

3.9.2 Následky pro společnost

S mobbingem se bohužel vyskytují i následky pro celou společnost. Zejména jsou to následky finanční. S nárůstem mobbingu stoupá:

- Fluktuace zaměstnanců, jejich odchod a následně nábor nových zaměstnanců, s tím spojené náklady na výběrová řízení
- Snížená pracovní výkonost zaměstnanců
- Počet dní a frekvence pracovních neschopností
- Počet zaměstnanců, kteří odchází do předčasného důchodu (Wagnerová, 2007).

Mobbing je nepřímá hrozba pro celý podnik. Zaměstnanci často dělají, jako by se nic nikdy nedělo a nikdo nic nikdy neviděl, mobbing zatajují a nechtějí si ho připustit. To je ale právě ten nesprávný přístup. Veškerá forma agrese totiž negativně ovlivňuje pracovní morálku a atmosféru na celém pracovišti. Následkem je odchod těch lepších, snaživých, výjimečných a šikovných pracovníků, zatímco průměrní a méně produktivní zaměstnanci zůstávají. Kvalitnější pracovníci si špatné pracovní atmosféry všimnou dřív a vzhledem k jejich kvalitám si mohou dovolit včas odejít a uplatnit se na trhu práce jinde (Huberová, 2005, s. 15).

3.10 Prevence a řešení mobbingu

V České republice je celkově mobbing bohužel málo známý. Chybí konkrétní právní normy a celkový přístup. Pracoviště nemívají vypracované plány, nekonají se osvěty a školení pracovníků v tomto směru a interventi na toto téma zaostávají. V západní Evropě je téma mobbing velmi řešeno. Západoevropské země mají vypracováno hned několik dokumentů, které mobbing řeší. Mají antimobbingové zákony, antimobbingové pracovní plány, semináře, praktické školení a podobně. To v České republice zatím zaostává (Zábrodská, Kveton, 2012).

Mezi řešení mobbingu a její prevence patří spousta pravidel, zásad, metod a postupů. Jednoznačně sem patří informovanost o příčinách, povědomí o tom, že se mobbing opravdu děje a že má svá pravidla a stádia. V prevenci je nejpodstatnější vytvářet zdravé prostředí pracoviště a nebát se řešit i zdánlivě banální konflikty. Pokud dojde už k první fázi mobbingu, musíme vytvářet podmínky pro její řešení. Nejpodstatnější je si připustit, že se na pracovišti konflikty běžně stávají a mobbing se opravdu vyskytuje. Dalším předpokladem je ochota oběti své incidenty oznamovat a netajit před ostatními (S. Bendl, 2003).

H. J. Kratz (2005, s. 103) klade velký důraz na adaptaci nového pracovníka. Nový pracovník by ještě před tím, než do práce nastoupí, měl znát pracovní prostředí, zvyklosti personálu a také kompetence své i ostatních. Nejprve by měl nový pracovník více naslouchat, nechat si vše vysvětlit a všechny postupy a zvyky pracoviště se učit. Poté by se měl snažit zapojovat a navazovat pracovní vztahy. Zcela nežádoucí je ale přetvárování se a nedostatečná empatie.

Pavel Beňo (2003) uvádí 5 pravidel, jak se mobbingu bánit. Je to vlastně takový postup. V prvním pravidle má člověk možnost svobodné volby, jestli s mobbingem něco dělat, či nikoliv. Pokud se rozhodne pro to stav neřešit, nezbyde mu nic jiného, než setrvat v nynější pozici nebo časem z kolektivu odejít.

Pravidlo č. 2 je efektivní zejména pro první a druhou fázi. Spočívá v tom si nenechat nic líbit. V momentě dalšího sporu je důležité se ozvat a neostýchat se. Ideálně konflikt vyhrotit tím, že oběť např. křičí, rozčílí se, bouchne dveřmi. Poté je doporučeno si jít stěžovat nadřízenému.

Pravidlo č. 3 je najít si spojence. Ať už se pobavit se svým trápením doma nebo kdekoli jinde, komunikovat jakkoliv je velmi důležité. Pokud nechce oběť 'nosit' problém domů, nabízí se alternativa jako cílené hledání spojenců. K tomu v dnešní době nejčastěji slouží internet.

Pravidlo č. 4 se opírá o pravidlo první. Ale s tím rozdílem, že oběť mobbing řešit chce. Proces je zdoluhavý a náročný, ale stojí za to. Zakládá se na sběru informací, kopírování pracovních smluv, zapisování času a místa konfliktu, studování zákoníku práce a jiných právních norem. Všechny tyto důkazy pak oběť může použít v její prospěch.

Pravidlo č. 5 je už jednoduché. Znamená, že i když oběť rozhodne odejít z pracoviště, nemusí to být nutně prohra. Ve většině případů je to spíše výhrou, protože nový kolektiv, který potenciálně oběť nalezne, bude pravděpodobně zdravější.

Pozitivní klima pracovní skupiny a správný morální přístup je zásadní. Je potřeba si uvědomit, že mobbing je problém nejen týkající se jedince ale celé skupiny zaměstnanců. Vedení by mělo mít vypracovaný konkrétní plán řešení násilí na pracovišti, podle kterého by mělo postupovat. Mělo by také pravidelně pořádat semináře týkající se této problematiky, za účelem informovanosti zaměstnanců. Pokud je to možné, bylo by ideální mít široké spektrum potenciálních zaměstnanců, protože i výběr pracovníků hraje velkou roli. Na přijímacím pohovoru by se měl vedoucí pracovník snažit zjistit osobnostní rysy uchazeče. Vedoucí pracovník je v této problematice naprosto klíčový. Nové lidi by měl postupně nechat adaptovat do nového pracovního prostředí, měl by jít všem příkladem (Svobodová, 2008).

3.10.1 Organizace řešící mobbing

Mobbing Free Institut

Společnost, která byla založena v roce 2011, se zabývá celkovou osvětou problematiky mobbingu, eliminací a prevencí. Poskytují podporu a poradenství všem účastníkům mobbingu a zakládají na aktivním přístupu. Aktivně přistupují k mobbingu i jako interventi. Své služby nabízí i online a zdarma (www.mobbingfreeinstitut.cz).

Práce a vztahy

Občanské sdružení, kterému předsedá psycholog Pavel Beňo. Sdružení se zabývá řešením mobbingu jak u obětí, tak u zaměstnavatelů. Oběťm nabízí pohovory, schůzky a cenné rady. Poté kontaktují zaměstnavatele, kterému doporučí intervence. Spolupracují i se zahraničními firmami (www.praceavztahy.cz).

Společenství proti šikaně

Je dobrovolné humanitární sdružení. Zaměřuje se na pomoc obětem a na prevenci šikany. Monitoruje výskyt šikany především ve školách, ale i v ostatních kolektivech. Pomáhá

morálně i odborně účastníkům šikany, rodině a příbuzným. Vede též vzdělávací programy pro odborníky a veřejnost (www.sikana.org).

3.11 Mobbing a právní normy

3.11.1 Listina základních práv a svobod

Už první článek pojednává o tom, že naprosto všichni lidé jsou svobodní a jsou si všichni vzájemně rovni. Občani české republiky mají

„Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.“

Ve článku 3 je psáno, že základní práva a svobody jsou vždy zaručeny všem. Bez ohledu na pohlaví, rasu, barvu pleti, jazyka, kterým člověk mluví, které vyznává náboženství a v co věří. Je také jedno, jaké má politické názory. Nezáleží na národním a sociálním původu, z jaké je národnostní nebo etnické menšiny, jaký vlastní majetek, jestli je z nějakého rodu nebo jaké má postavení. O tomto má právo se každý svobodně rozhodnout. *„Každý má právo svobodně rozhodovat o své národnosti. „Zakazuje se jakékoli ovlivňování tohoto rozhodování a všechny způsoby nátlaku směřující k odnárodnění. Nikomu nesmí být způsobena újma na právech pro uplatňování jeho základních práv a svobod.“*

Článek 3 udává, že v České republice je zaručena nedotknutelnost soukromí všem osobám. Soukromí může být narušeno pouze na podkladech stanovených zákonem. *„Nikdo nesmí být mučen ani podroben krutému, nelidskému nebo ponižujícímu zacházení nebo trestu.“*

Článek 10

„(1) Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.

(2) Každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života.“ (Česko, 1993)

3.11.2 Zákoník práce

Zákon 262/2006, hlava IV, § 16

(1) Zaměstnavatelé jsou povinni zajišťovat rovné zacházení se všemi zaměstnanci, pokud jde o jejich pracovní podmínky, odměňování za práci a o poskytování jiných peněžitých plnění a plnění peněžité hodnoty, o odbornou přípravu a o příležitost dosáhnout funkčního nebo jiného postupu v zaměstnání.

(2) V pracovněprávních vztazích je zakázána jakákoliv diskriminace, zejména diskriminace z důvodu pohlaví, sexuální orientace, rasového nebo etnického původu, národnosti, státního občanství, sociálního původu, rodu, jazyka, zdravotního stavu, věku, náboženství či víry, majetku, manželského a rodinného stavu a vztahu nebo povinností k rodině, politického nebo jiného smýšlení, členství a činnosti v politických stranách nebo politických hnutích, v odborových organizacích nebo organizacích zaměstnavatelů; diskriminace z důvodu těhotenství, mateřství, otcovství nebo pohlavní identifikace se považuje za diskriminaci z důvodu pohlaví.“

Další právní normou je Antidiskriminační zákon. Tento zákon z roku 2009 zpracovává předpisy Evropské unie a navazuje na listinu základních práv a svobod. Dále „*také blíže vymezuje právo na rovné zacházení a zákaz diskriminace ve věcech*

a) práva na zaměstnání a přístupu k zaměstnání, včetně pomoci poskytované Úřadem práce České republiky,

b) přístupu k povolání, podnikání a jiné samostatné výdělečné činnosti, včetně začleňování do profesního života,

c) pracovních, služebních poměrů a jiné závislé činnosti, včetně odměňování,“ (Česko, 2009).

3.12 Další formy agrese

3.12.1 Bullying

Bullying je podobná forma agrese, jako mobbing. Tento výraz se používá především ve Velké Británii, Austrálii a USA. Bully znamená anglicky agresor, tyran, hulvát. Bullying znamená trápení, tyranizování, ohrožování (Beňo, 2003).

Rozdíl mezi mobbingem a bullyingem je v počtu agresorů. V bullyingu hovoříme o pouze jednom agresorovi. Jeho princip je spíše fyzický. Naopak mobbing se děje za účasti více agresorů se spíše psychickým terorizováním (Beňo, 2003).

3.12.2 Bossing

Bossing – výraz, který z anglického slova boss – vedoucí, šéf. Má obdobné znaky, jako je soustavný tlak a nápor na konkrétního jedince. Autor slova je S. Kile, který tak v roce 1998 označil systematické šikanování ze strany nadřízených. Pojem je tedy ze všech forem šikany relativně nový (Beňo 2003, s. 64).

Bossing má stejné fáze, příčiny a cíle, jako mobbing. Je ale rafinovanější, protože většina agresorů má vzhledem ke svému vedoucímu postavení také autoritu a oběť je tak bezmocnější. Počátky bossingu jsou nenápadné, ke konci však vyplyne otevřený konflikt. Pro oběť je zdrcující (H.J. Kratz, 2005).

B. Huberová (1995) popisuje bossing jako 'agresi shora'. Příčinou je opět nevyřešený konflikt. V tomto případě nejčastěji dlouhodobé nesrovnalosti na vedoucích pozicích, který potom vedoucí přenáší postupně na své podřízené. Bossing též vykonávají pracovníci, kteří byli nedávno povýšeni a snaží se sjednat si respekt u ostatních.

3.12.3 Staffing

Staffing – též pochází z anglického jazyka. Staff – vedení, nadřízení v podniku. Je to forma agrese, která je ale vedena naopak ze zdola nahoru. Oběťmi jsou vedoucí a agresori jsou zaměstnanci a podřízení (Kratz, 2005, s. 16)

K útokům dochází v podnicích, které mají demokratický přístup. Podřízení pracovníci zneužívají možnost se vždy vyjádřit ve svůj prospěch. Nejčastěji se bouří na veřejných poradách. V České republice je staffing ojedinělý, tato forma agrese je zastoupena asi z 10 % všech ostatních (Kejhová, 2010, www.archiv.ihned.cz).

3.12.4 Chairing

– z anglického chair – židle, předseda. Chairing je forma agrese mezi vedoucími pracovníky. Chairing se dá definovat jako boj o místo – židli. Jsou k němu použity stejné metody agrese jako u mobbingu (Wagnerová, 2011, s. 130).

3.13 Sexuální obtěžování

Sexuální obtěžování je forma násilí nejčastěji ze strany nadřízeného na podřízené. Oběť si toto chování nepřeje a odmítá všechny druhy sexuálních nabídek. Agresor vždy překračuje meze, které jsou mezi ním a obětí určeny. Agresor si své jednání naprosto uvědomuje, oběť se často bojí problém řešit, protože se obává následků.

Typickými pachateli jsou muži ve věku 40 až 50 let, kteří mají perspektivní pracovní pozici vůči ostatním ženám, mají větší plat, vliv, moc a také rodinu a vlastní děti. Oběťmi bývají nejčastěji ženy ve věku od 20 do 30 let, které jsou v pracovním kolektivu nové a ještě nemají pevnou pracovní pozici (Huberová, 1995, s. 84)

3.14 Kdo je zdravotnický záchranář

O tom, kdo má způsobilost a oprávnění k výkonu práce zdravotnického záchranáře nařizuje zákon č 96/2004 Sb. Odborná způsobilost pro výkon povolání zdravotnického záchranáře se získává po absolvování tříletého akreditovaného bakalářského programu, tříletého studia na vyšší odborné zdravotnické škole v programu diplomovaný zdravotnický záchranář s podmínkou nastoupení ke studiu ve školním roce 2018/2019. Zdravotničtí záchranáři též získali odbornou způsobilost absolvováním střední zdravotnické školy v oboru zdravotnický záchranář, pokud bylo ale studium zahájeno ve školním roce 1998/1999 (paragraf 18). Odbornou způsobilost mají též osoby, které mají odbornou způsobilost k výkonu „*povolání všeobecná sestra podle § 5 a specializovanou způsobilost v oboru sestra pro intenzivní péči.*“ Ti k tomu ale navíc potřebují být po dobu pěti let členem výjezdové skupiny zdravotnické záchranné služby v rozsahu minimálně poloviny pracovní doby každý týden. Tato praxe musí být navíc splněna v posledních šesti letech. (Česko, 2004)

4 EMPIRICKÁ ČÁST

4.1 Metodologie

Průzkumné otázky byly vytvořeny tak, aby korespondovaly s cíli práce a přispěly k jejich naplnění. Otázky jsou následující:

1. Kolik zdravotnických záchranářů se setkala s mobbingem?
2. Může za mobbing nevyřešený konflikt?
3. Vyřešil mobbing někdy nadřízený pracovník?
4. Způsobuje mobbing fluktuaci záchranářů?

Tyto otázky byly vybrány proto, abych zjistil, zda se mobbing na pracovištích zdravotnických záchranářů vůbec vyskytuje. Následně jsem jimi chtěl zjistit, jestli mají pracovníci možnost mobbing řešit. Pokud ano, tak jakým způsobem ho vyřešili nebo řeší. Dále mají otázky za úkol zjistit, kolik pracovníků muselo kvůli mobbingu odejít ze svého pracovního kolektivu.

Průzkumné šetření proběhlo pomocí kvantitativního sběru dat. Průzkumným nástrojem byl nestandardizovaný dotazník vlastní tvorby. Dotazník byl určen zdravotnickým záchranářům. Před samotným vyplňováním dotazníku respondenty byl proveden předprůzkum, kterým jsem ověřoval funkčnost dotazníku. Zkoumaný dotazník vyplňovali spolužáci. Poté, co všechny odpovědi a jejich návazné otázky správně fungovaly, byl předprůzkum ukončen. Dotazníky z předprůzkumu nejsou započítány do sběru dat.

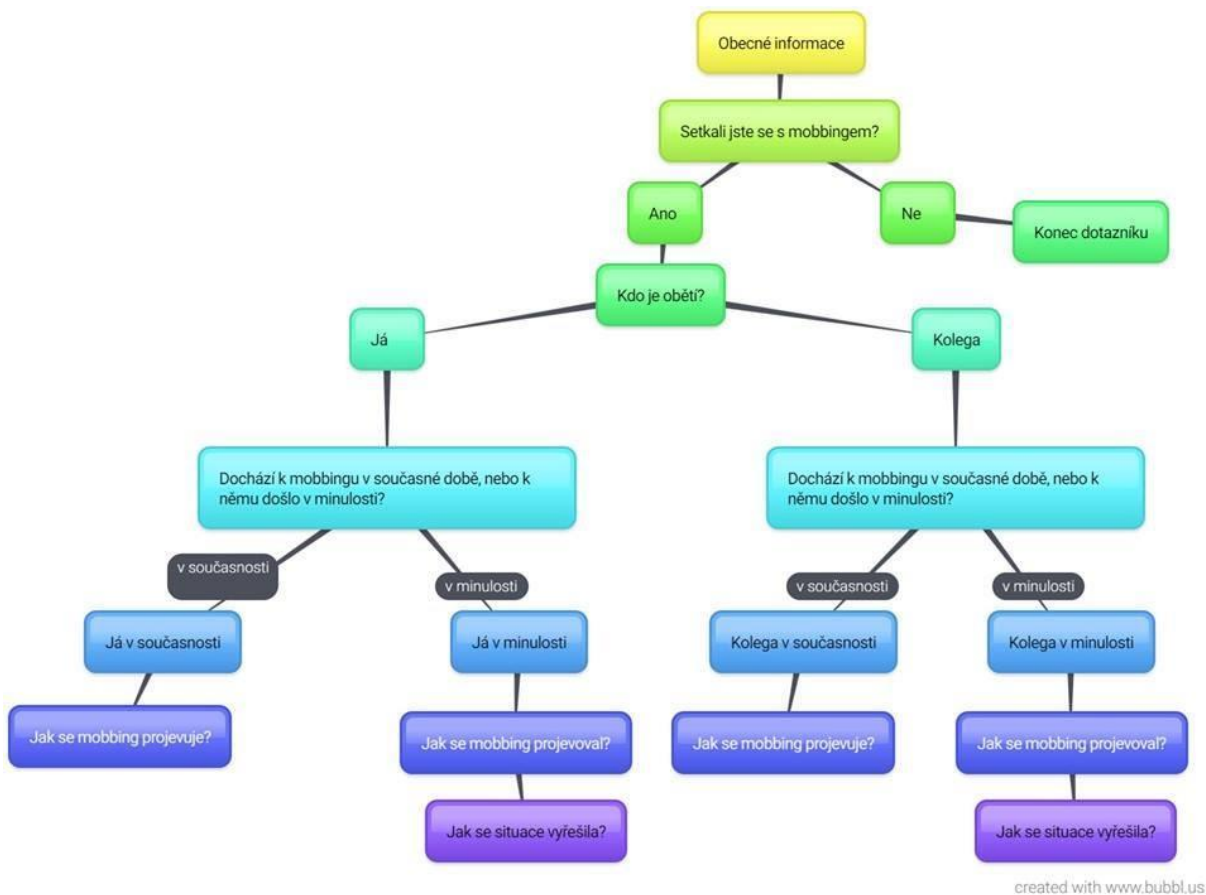
Dotazník byl sestaven online, v aplikaci Google Sheets. Tento způsob dotazování mi vyhovoval vzhledem k možnosti rychlého šíření prostřednictvím internetu. Po vyzkoušení funkčnosti dotazníku před průzkumem jsem osobně kontaktoval zdravotnické záchranáře, se kterými jsem se setkal při stážích u výjezdové skupiny zdravotnické záchranné služby, na dispečinku zdravotnické záchranné služby, na anesteziologicko-resuscitačním oddělení a jednotkách intenzivní péče. Dotazník byl zaslán emailem. Skrz přihlášení emailem k vyplnění dotazníku byla možnost dotazník vyplnit pouze jednou, z důvodu zajištění anonymity nebyla tato zvolena a přístupeno bylo pouze k ústní žádosti o jedno vyplnění. Mým cílem bylo získat alespoň 50 respondentů. Do ukončení dotazníkového šetření jsem získal 53 vyplněných dotazníků.

.

Do úvodu dotazníku jsem vložil odkaz na internetové stránky, které mobbing vysvětlí, pro lepší pochopení, co je to mobbing. Poté jsem se dotazoval na obecné informace o

respondentovi. Ptal jsem se na pohlaví, věk, na jakém pracovišti jako zdravotnický záchranář pracuje a kolik let. Tyto otázky jsem pokládal, abych zjistil, jestli mobbing postihuje více ženy nebo muže. Také jsem jimi chtěl zjistit, jestli je věk faktorem ovlivňujícím mobbing. Poté jsem se dotazoval už konkrétně. Následující otázku, zda se respondent s mobbingem setkal, šlo odpovědět buďto 'ano' nebo 'ne'. Pokud respondent zvolil možnost, že se s mobbingem nikdy neseťkal, dotazník pro něj končil. Pokud se s mobbingem setkal, dotazník pokračoval. Tato otázka byla vzhledem k mé bakalářské práci zásadní. V následujících otázkách jsem tedy pracoval jen s respondenty, kteří s mobbingem do styku přišli. Další otázka rozdělila respondenty na ty, kterých se mobbing přímo týkal jako oběti a na ty, kteří byli jako svědci mobbingu na svém pracovišti. Pro ty, kterých se mobbing přímo týkal, následovaly otázky přímo na jejich osobu. Pro svědky mobbingu byly otázky sestavené stejně, akorát byly formulovány z pohledu třetí osoby. Pro obě varianty respondentů poté následovaly otázky, které měly za úkol zjistit, jakým způsobem se mobbing projevoval. Poslední rozdělení respondentů bylo podle toho, zda je mobbing na jejich pracovišti stále probíhající nebo se s mobbingem setkali v minulosti. V závěrečné části byla otázka kladena na to, jestli se mobbing vyřešil, popřípadě jakým způsobem. Kvůli tomuto rozdělení respondentů se může zdát, že jsou počty respondentů nízké.

Pro lepší pochopení struktury dotazníku je zde schéma, jakým způsobem bylo možné dotazníkem postupovat:



Obrázek č. 1: Struktura dotazníku (www.bubbl.us)

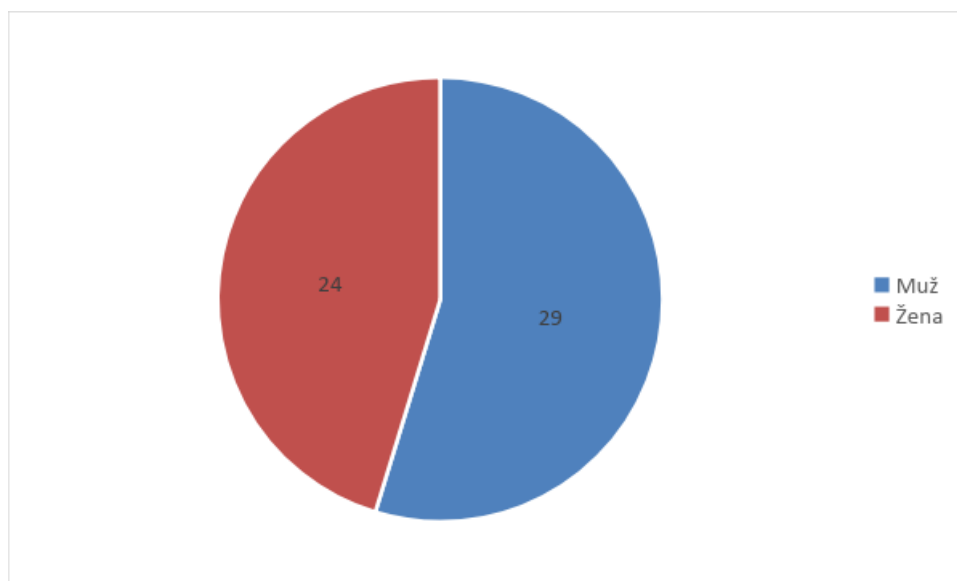
4.2 Rozbor dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření proběhlo během února a března. Proběhlo online. Cílem bylo, jak již bylo řečeno výše, získat alespoň 50 respondentů.

Lidí, kteří se dotazníku zúčastnili, ale s mobbingem se nikdy nesetkali, bylo 19 (35,8 %).

Demografická část

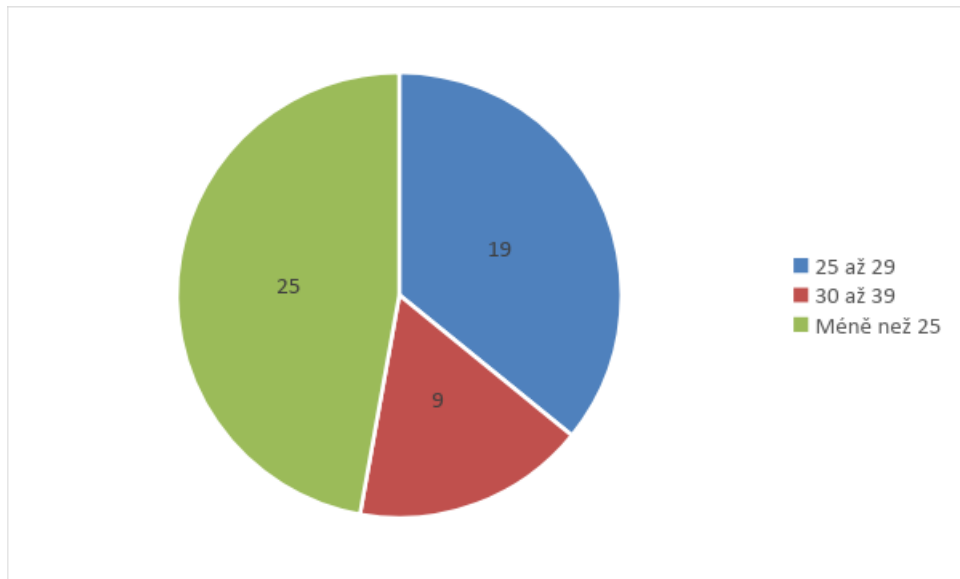
Jaké je Vaše pohlaví?



Obrázek č. 2: Graf rozložení respondentů podle pohlaví

Podle obrázku 2 z první otázky dotazníku vyplývá, že z celkového počtu 53 respondentů (100 %) je 29 mužů (55 %) a 24 žen (45 %).

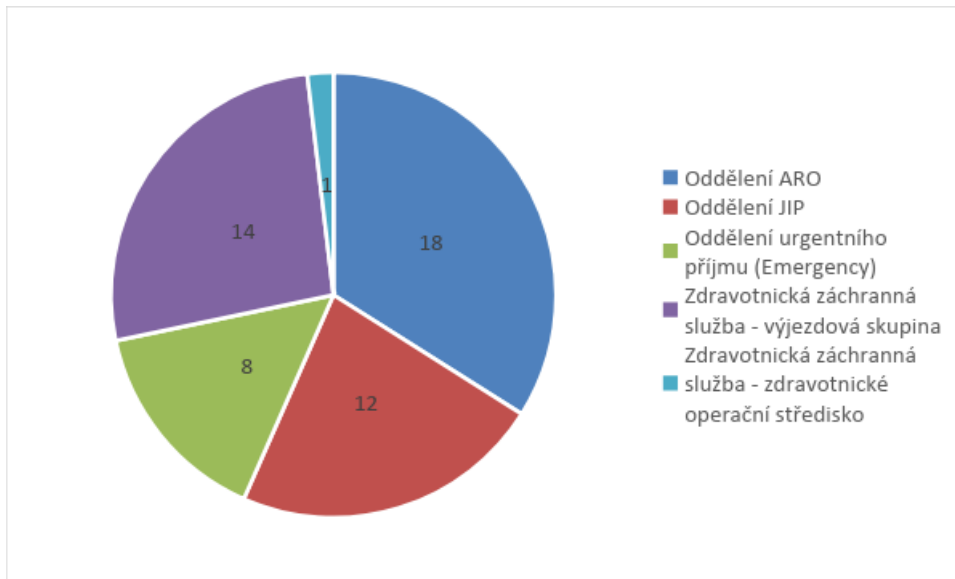
Kolik vám je let?



Obrázek č. 3: Graf rozložení respondentů podle věku

Z obrázku 3 můžeme vidět, že z celkového počtu 53 respondentů (100 %) je 25 (47 %) z nich mladší než 25 let, 19 (36 %) ve věku od 25 do 30 let a 9 (17 %) ve věku od 30 do 39 let. Nikdo ve věku 40 a více se dotazníku nezúčastnil.

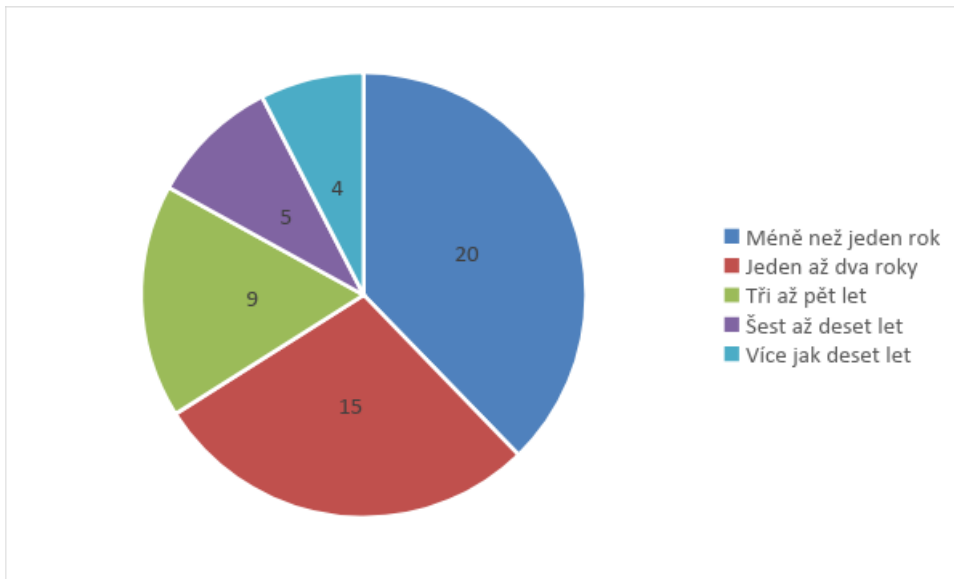
Vyberte prosím místo Vašeho hlavního zaměstnání



Obrázek č. 4: Graf rozložení respondentů podle pracoviště

Obrázek 4 zjišťuje, na jakém oddělení zúčastněných 53 (100 %) respondentů pracuje. Nejvíce z nich, 18 (34 %) pracuje na anesteziolo – resuscitačním oddělení. Druhou nejpočetnější skupinou respondentů tvoří 14 (26 %) respondentů, kteří pracují ve výjezdové skupině zdravotnické záchranné služby. Třetí nejpočetnější skupinu tvoří 12 (23 %) respondentů, kteří pracují na jednotkách intenzivní péče. 8 (15 %) respondentů pracuje na oddělení urgentního příjmu a 1 (2 %) respondent pracuje na zdravotnickém operačním středisku záchranné služby.

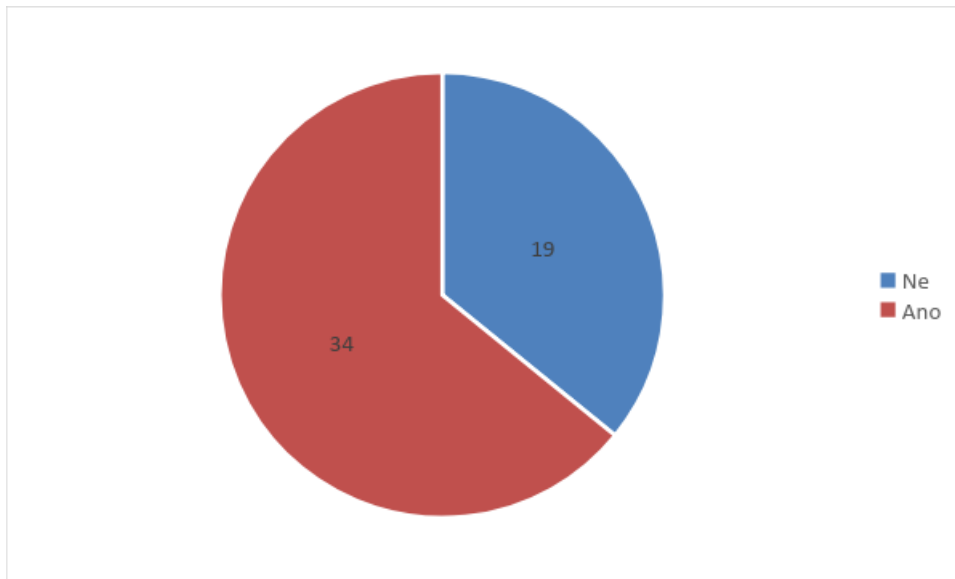
Kolik let pracujete ve zdravotnictví?



Obrázek č. 5: Graf rozložení respondentů podle let odpracovaných ve zdravotnictví

Obrázek 5 vypovídá o počtu odpracovaných let ve zdravotnictví všech 53 (100 %) respondentů. Nejvíce respondentů 20 (38 %) pracují ve zdravotnictví méně než jeden rok. 15 (28 %) respondentů pracuje ve zdravotnictví jeden až dva roky. 9 (17 %) respondentů tři až pět let. 6 (9%) respondentů pracuje ve zdravotnictví od šesti do deseti let. Zbylí 4 (8 %) respondenti pracují ve zdravotnictví více jak deset let.

Setkali jste se osobně s mobbingem, nebo jiným druhem šikany na pracovišti?



Obrázek č. 6: Graf počtu respondentů, kteří se setkali s mobbingem

Podle obrázku 6 je vidět, kolik z celkového počtu 53 (100 %) respondentů se s mobbingem setkalo. 34 (64 %) respondentů uvádí, že šikanu na pracovišti zažívá nebo zažilo. Zbýlých 19 (36 %) uvádí, že se s šikanou na pracovišti nikdy neseťkalo.

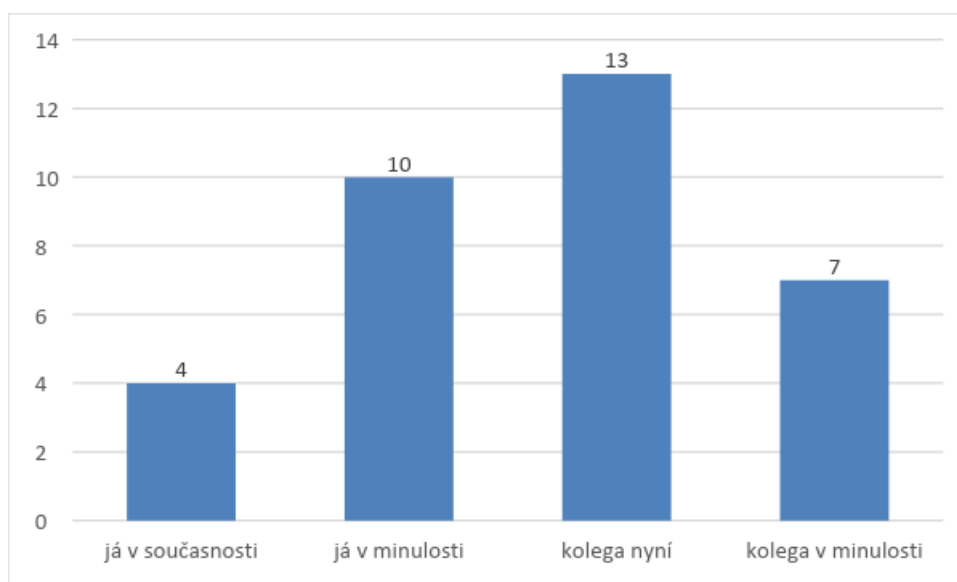
Mobbing probíhá nebo probíhal?

Následující graf vychází z odpovědí, 34 respondentů, kteří uvedli, že se jich mobbing jakýmkoliv způsobem týká nebo v minulosti týkal. Respondenty jsem rozdělil podle těchto otázek:

Jste nebo byl/a jste obětí tohoto chování Vy, nebo někdo jiný z kolektivu?

Jste obětí mobbingu, nebo jiného druhu šikany na pracovišti, v současné době, nebo se jedná o dřívější zkušenost?

Jste svědkem/kyní mobbingu, nebo jiného druhu šikany na pracovišti, v současné době, nebo se jedná o dřívější zkušenost?



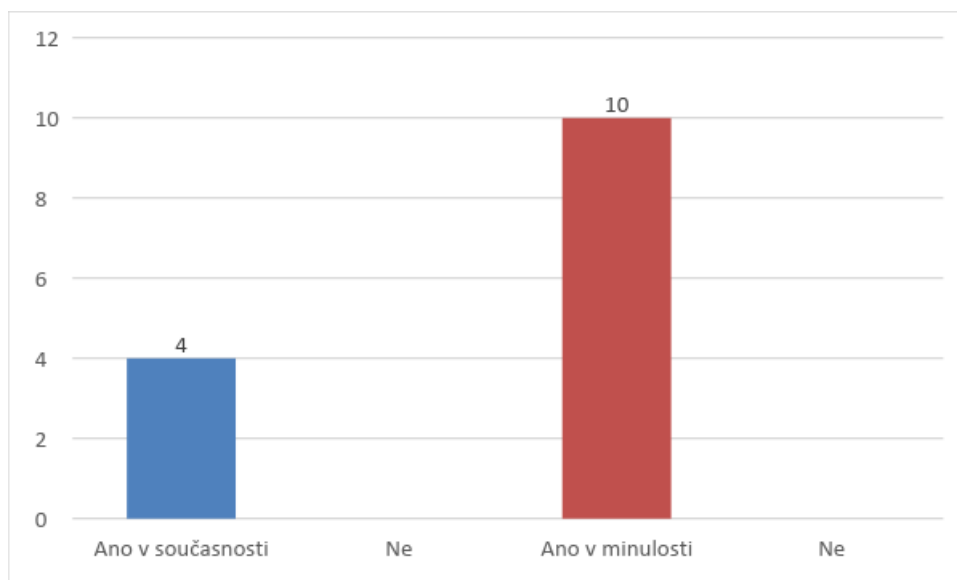
Obrázek č. 7: Graf rozložení respondentů na oběti a přihlížející mobbingu

Z obrázku č. 7 je vidět, že 4 (8%) respondentů mobbing právě zežívají jako oběti, 10 respondentů (19%) mobbing zažili jako oběti. 13 respondentů mobbing pozoruje na někom jiném v současné době a 7 respondentů mobbing na někom jiném pozorovali v minulosti.

Mobbing týkající se přímo mě

Následující výsledky se vztahují pouze na respondenty, kteří jsou v současné době nebo byli dříve oběťmi mobbingu. Z celkového počtu 53 (100%) tedy 4 (8%) právě zažívá mobbing jako oběť a 14 (26%) respondentů bylo obětí dříve. Viz graf č. 7.

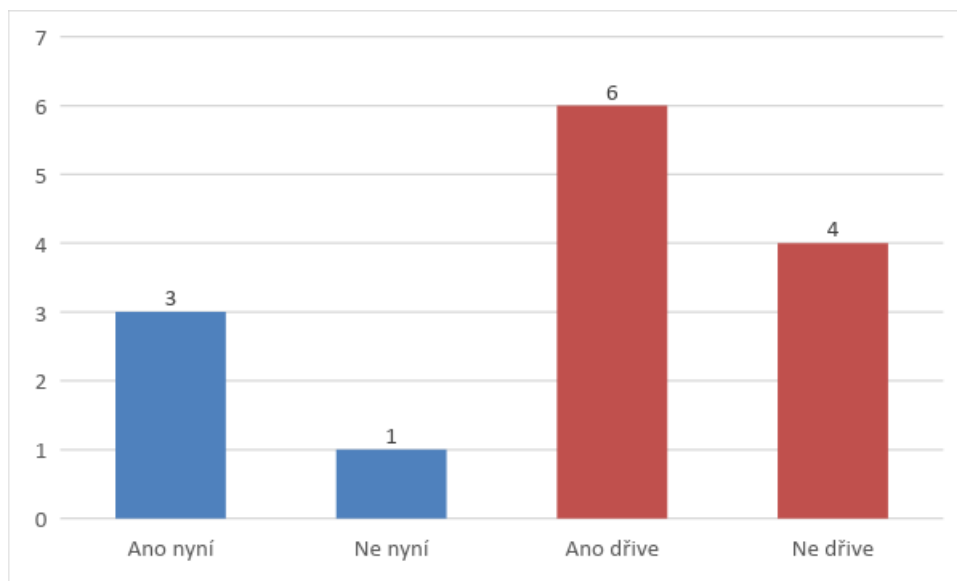
Máte/měli jste pocit, že o Vás v práci ostatní mluví za Vašimi zády?



Obrázek č. 8: Graf počtu obětí pomlouvání

Obrázek 8 dokazuje, že všichni 4 (8 %) respondenti, kteří mobbing právě zažívají, si myslí, že je někdo pomlouvá za zády. Ti, kteří mobbing zažili dříve, 10 (19 %) respondentů bylo za zády pomlouváno. Pro celkový proces mobbingu to znamená již první fázi.

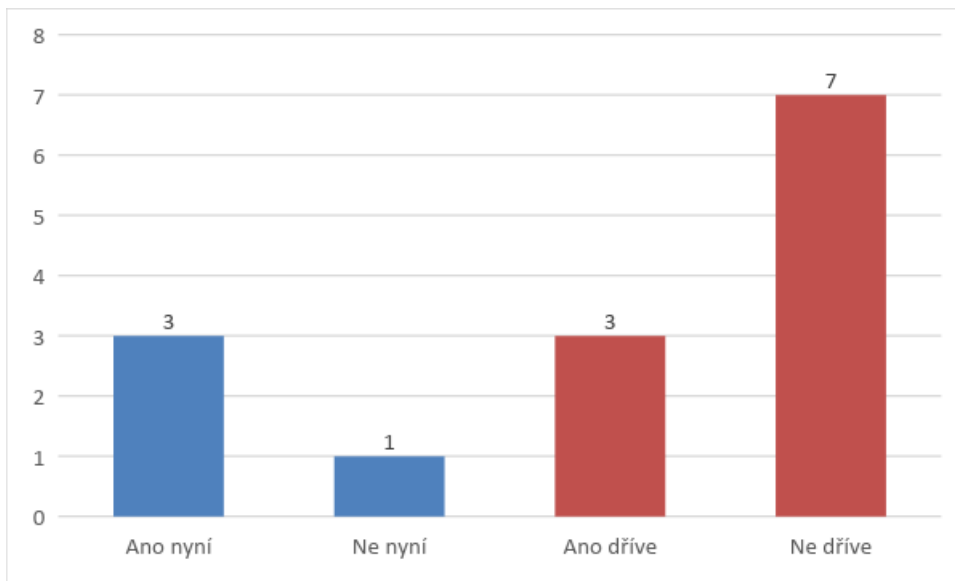
Máte/měli jste možnost říct v práci svůj názor?



Obrázek č. 9: Graf obětí, které mohou říct svůj názor

Ze všech 4 (8%) respondentů, u kterých mobbing právě probíhá, mohou 3 z nich říci svůj názor. Jeden z nich svůj názor říct nemůže. U respondentů, kterých se mobbing týkal v minulosti, se tento problém objevil u 4 (8 %) dotazovaných. 6 respondentů (11 %) uvedlo, že svůj názor říct vždy mohli.

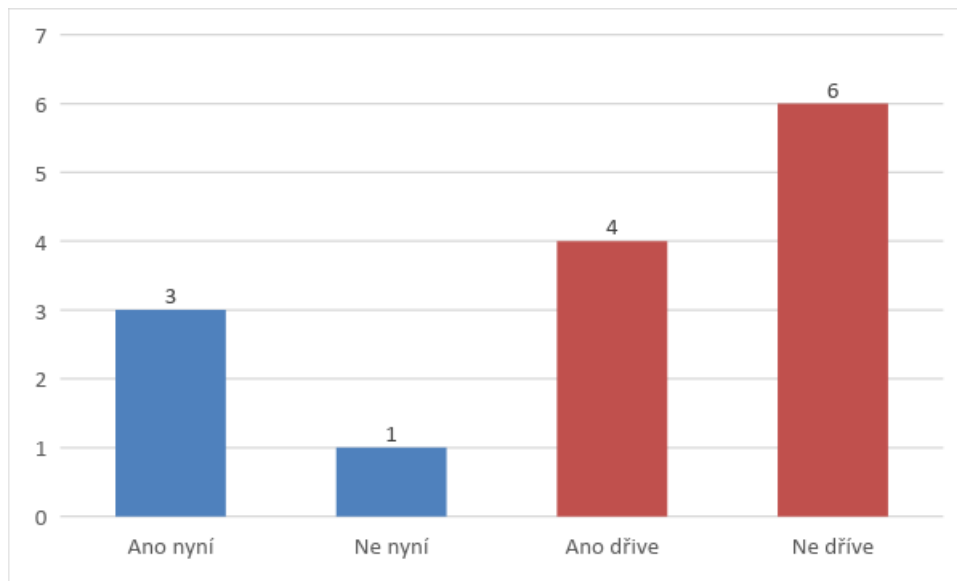
Máte/měli jste možnost řešit v pracovním kolektivu konflikty?



Obrázek č. 10: Graf možnosti řešit konflikt

Jak už bylo zmíněno v teoretické části, od první fáze mobbing vzniká na podkladu konfliktu, který se nevyřeší. Obrázek 10 dokazuje, že 3 (6 %) respondenti mají možnost konflikt řešit. 1 záchranář (2 %) ale ne. Lze říci, tři ze čtyř obětí mohou řešit konflikt. Ti, kteří byli obětí mobbingu v minulosti jsou na tom hůře. 3 (6 %) respondenti sice konflikt řešit mohli, ale 7 (13 %) bývalých obětí ne. To je překvapivé, protože je to více jak dvě třetiny.

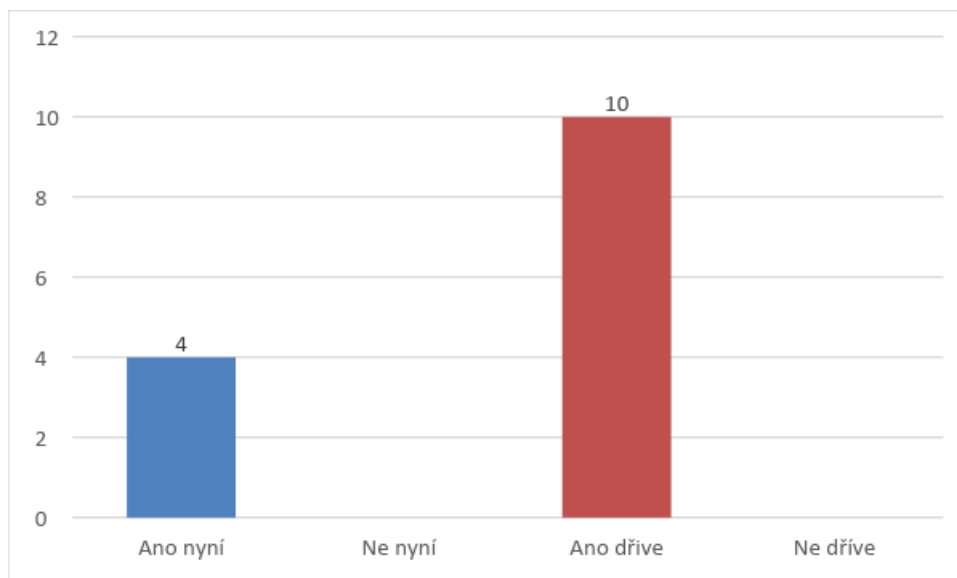
Těšíte/těšili se do práce?



Obrázek č. 11: Graf těšení se do práce

V obrázku 11 je vidět, že z celkového počtu obětí mobbingu se do práce těší 3 (6 %) a jeden (2 %) ne. U bývalých obětí se jich 4 (7 %) těšilo a 6 (11 %) netěšilo. V kontextu s tématem jde již o druhou fázi mobbingu, kdy se stávají útoky pravidelně a plánovaně.

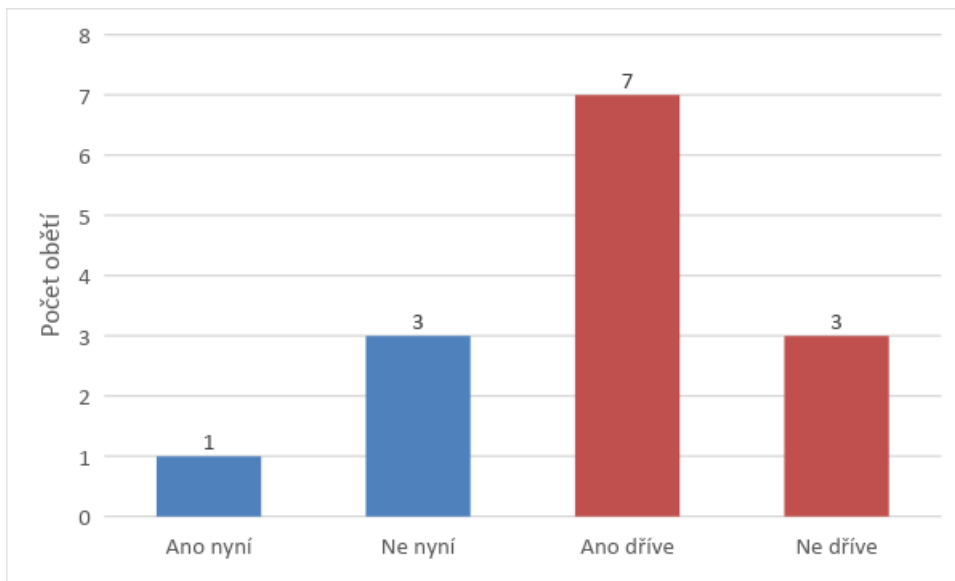
Měl/a jste v kolektivu dlouhodobě nevyřešený konflikt?



Obrázek č. 12: Graf výskytu konfliktů v kolektivu

Obrázek 12 naprosto potvrzuje teorie o vzniku mobbingu. Všichni respondenti, kteří mobbing zažívají nebo zažili, měli nevyřešený konflikt.

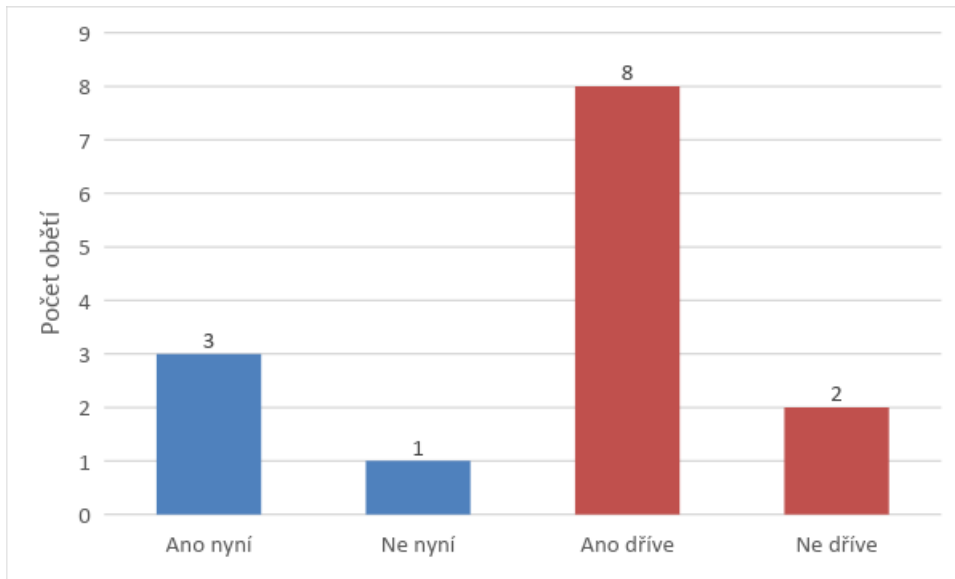
Dostáváte/dostávali jste podřadné, nebo naopak příliš složité úkoly od vašich nadřízených?



Obrázek č. 13: Graf neúměrného úkolování obětí

Obrázek 13 ukazuje, kolik obětí mobbingu dostává nebo dostávalo nesmyslné, složité, podřadné nebo ponižující pracovní úkoly. Jeden (2 %) respondent podřadné úkoly nyní dostává a zbylí 3 (6 %) respondenti podřadné úkoly nedostávají. Kdežto u obětí v minulosti je bilance obrácená. 7 (13 %) respondentů podřadné úkoly dostávalo a jen 3 (6 %) respondenty toto úkolování minulo.

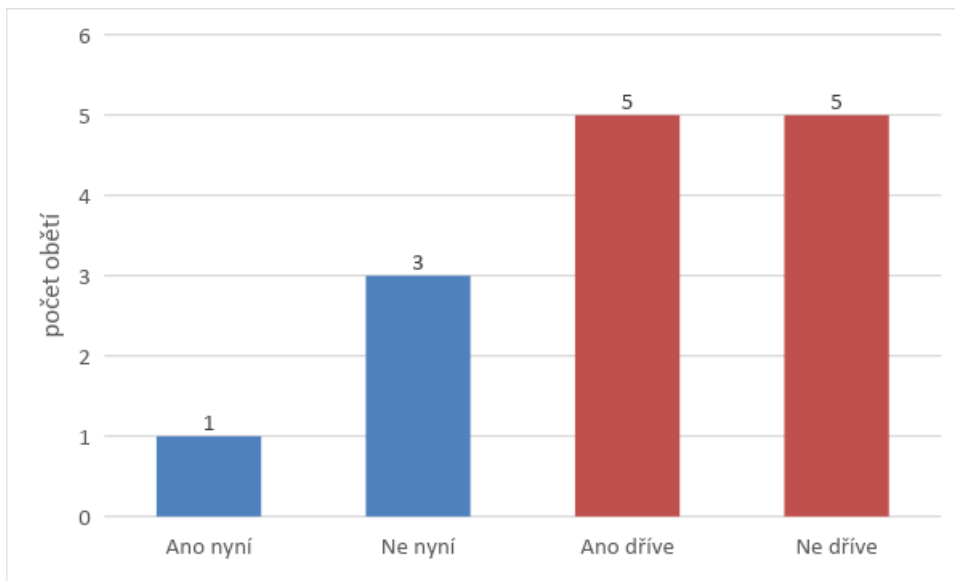
Má/měl vůči vaší osobě někdo z pracovního kolektivu narážky se sexuálním podtextem?



Obrázek č. 14: Graf obětí sexuálních narážek

Obrázek 14 znázorňuje, kolik respondentů je obětí sexuálních narážek. Otázka zkoumá sexuální obtěžování jako jednu z dalších forem agrese na pracovišti. 3 (6 %) respondenti uvádějí, že na ně někdo momentálně nějaké sexuální narážky má. Jedna oběť (2 %) ze všech respondentů tuto formu agrese nepotvrdila. U bývalých obětí se sexuální narážky objevili u 8 (15 %) ze všech dotazovaných. 2 (4 %) respondentů, kteří mobbing zažili, toto chování nezpozorovalo. Přestože není sexuální obtěžování prioritním tématem této práce, výsledek mě překvapil.

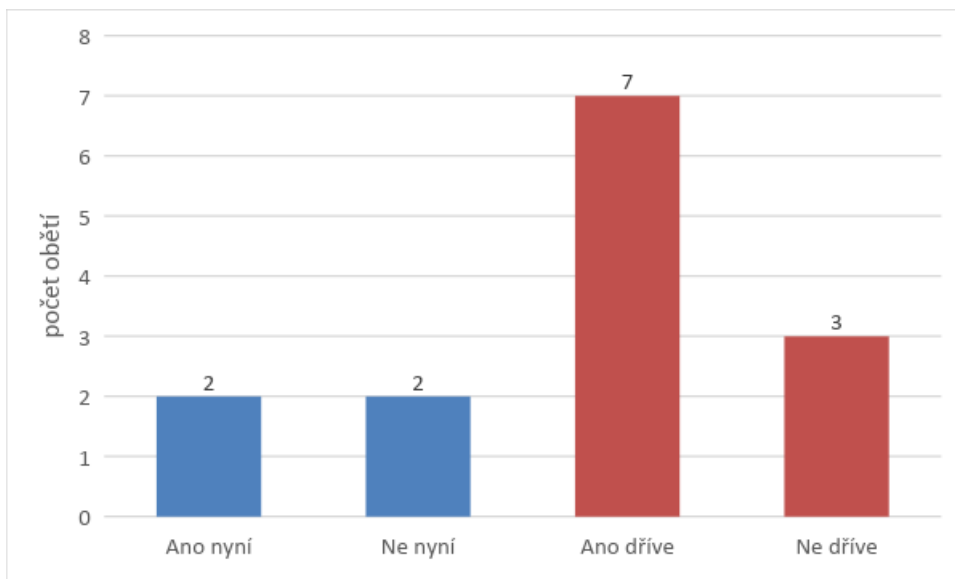
Stává/stávalo se Vám, že se Vás někdo z pracovního kolektivu zdánlivě neúmyslně dotýká?



Obrázek č. 15: Graf neúmyslného dotýkání obětí

Obrázek 15 zobrazuje počty obětí, na které někdo zdánlivě neúmyslně sahal. Toto chování souvisí s předchozí otázkou. Jeden (2 %) respondent z celkového počtu toto potvrdil. Ale 3 (6 %) ne. U obětí, které obětí opravdu byli, je to vyrovnané. 5 (9 %) ze všech respondentů se někdo tímto způsobem dotýkal a druhé poloviny dřívější obětí, tedy opět 4 (9 %) toto nezažilo.

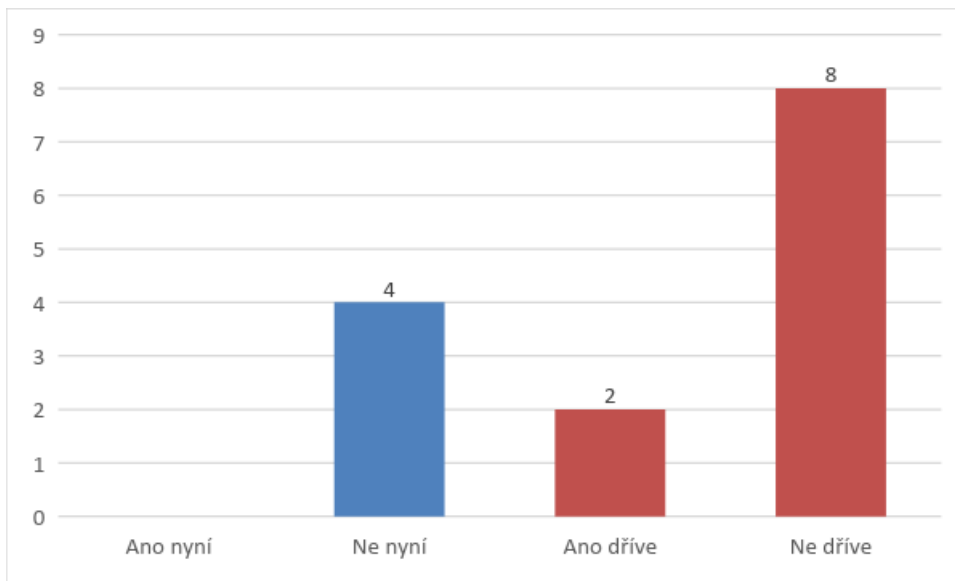
*Naznačuje/naznačoval Vám v práci někdo, že by bylo lepší, kdybyste odtamtud odešli?
Případně abyste si snížili pracovní úvazek a chodili tedy do práce méně?*



Obrázek č. 16: Graf počtu obětí, kterým je nabídnuta výpověď

Tato otázka souvisí už s poslední fází mobbingu. 2 (4 %) respondentům bylo nabídnuto snížení úvazku nebo výpověď. Druhé polovině, též 2 (4 %), tato možnost nabídnuta nebyla. Ovšem více znepokojující je počet obětí, kterých se mobbing dříve týkal. 7 (13 %) obětí z dotazovaných bylo snížení úvazku nebo ukončení pracovního poměru nabídnuto. 3 (6 %) obětí ze všech respondentů ne.

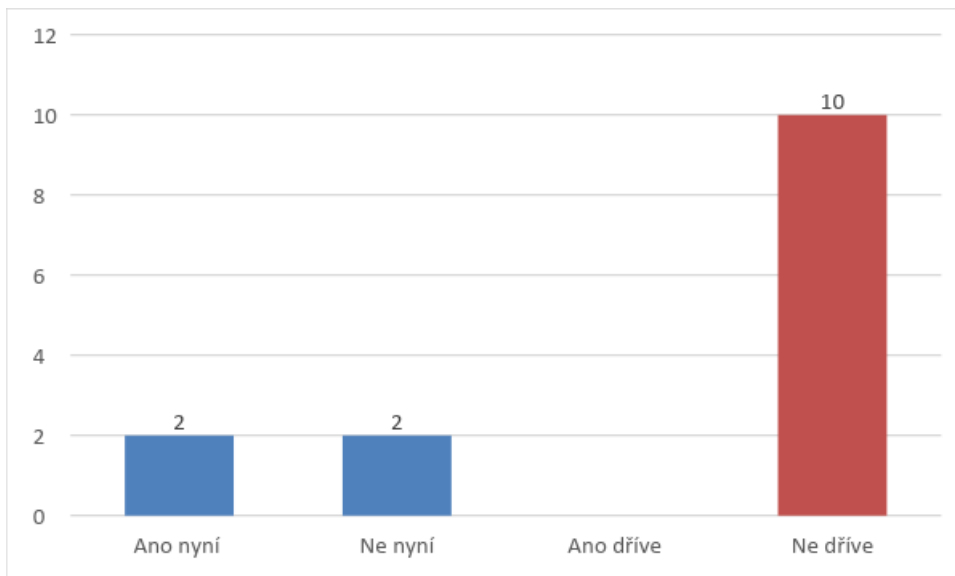
Je/bylo Vám vyhrožováno fyzickým násilím?



Obrázek č. 17: graf výskytu fyzického násilí

Podle obrázku 17 se v současné době není žádné oběti mobbingu vyhrožováno fyzickým násilím. Všichni 4 (8 %) respondenti to popírají. V minulosti bylo vyhrožováno dvěma (4 %) respondentům. Zbýlých 8 (15 %) vyhrožování též popřelo.

Spočívá/spočívala šikana vůči Vaší osobě v něčem jiném?



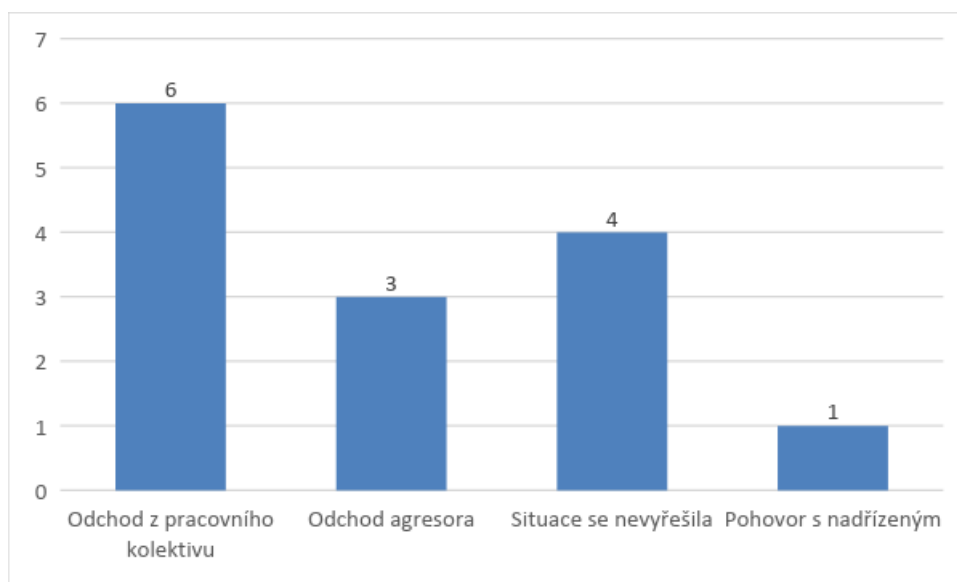
Obrázek č. 18: Graf jiné formy agrese

Tato otázka doplňuje otázky předchozí. Respondenti, kteří odpověděli „ano“ poté popsali vlastními slovy, v čem agresivní chování vůči nim spočívá.

Prosím popište, v čem spočívá šikana vůči vaší osobě.

V odpovědích na otázku, v čem spočívá mobbing na vaši osobu uvedl jeden ze dvou respondentů: „pomluvy, zesměšňování“. Tato odpověď souvisí s otázkou grafu č. 8. Pomluvy a zesměšňování jsou pro mobbing typické. Druhý respondent uvedl: „příliš mnoho úkolů, stres, hanlivá přezdívka“. Opět jsou to běžné projevy mobbingu.

Jak se Vámi popsaná situace vyřešila?



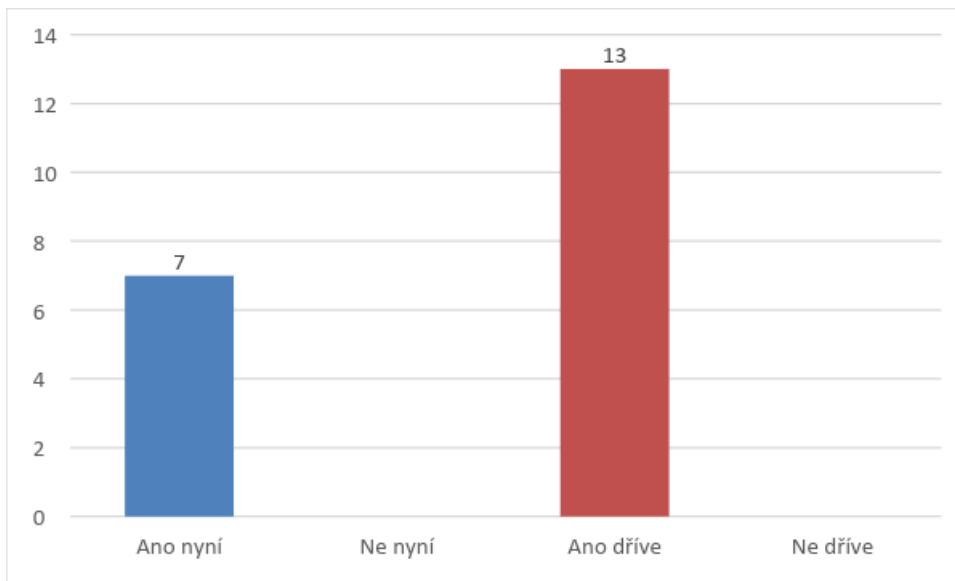
Obrázek č. 19: Graf řešení mobbingu u obětí

Pro tuto práci zásadní je zásadní otázkou, jak se situace mobbingu vyřešila. Podle šetření se zdárně vyřešila pouze u 4 (8 %) respondentů, kdy jeden z nich dokonce řešil mobbing s nadřízeným. Důvod odchodu agresora u 3 (6 %) obětí jsem bohužel více nezjistil. Zajímavým faktem je, že se u 4 (8 %) respondentů situace nevyřešila. Tímto můžeme apelovat na možnosti řešení mobbingu. Nejvíce znepokojující je fakt, že 6 (11 %) obětí mobbingu řešila situaci odchodem z kolektivu.

Svědci mobbingu

V této podkapitole budeme rozebírat otázky, které se týkají pouze osob, které jsou, nebo byly svědky mobbingu. Z celkového počtu 53 (100 %) respondentů se jedná o 13 (25 %) záchranářů, kteří jsou v současné době svědky mobbingu a 7 (13 %) lidí, kteří svědky mobbingu byli v dřívější době. Otázky jsou v dotazníku formulovány obdobně jako otázky pro oběti, jen jsou upraveny pro přihlížející mobbingu.

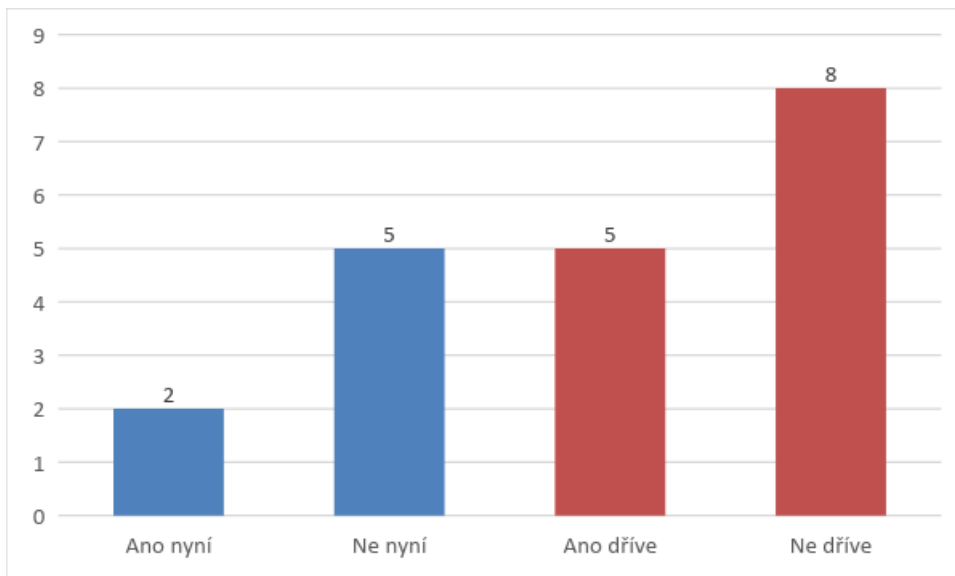
Myslíte si, že se o vašem kolegovi/kolegyni mluví/mluvilo za jeho/jejími zády?



Obrázek č. 20: Graf pomlouvání z pohledu třetí osoby

Graf potvrzuje, že pomlouvání za zády je typickým projevem mobbingu. Potvrdili to všichni respondenti, 7 (13 %), kteří mobbing nyní pozorují a 13 (25 %), kteří byli svědky mobbingu v minulosti.

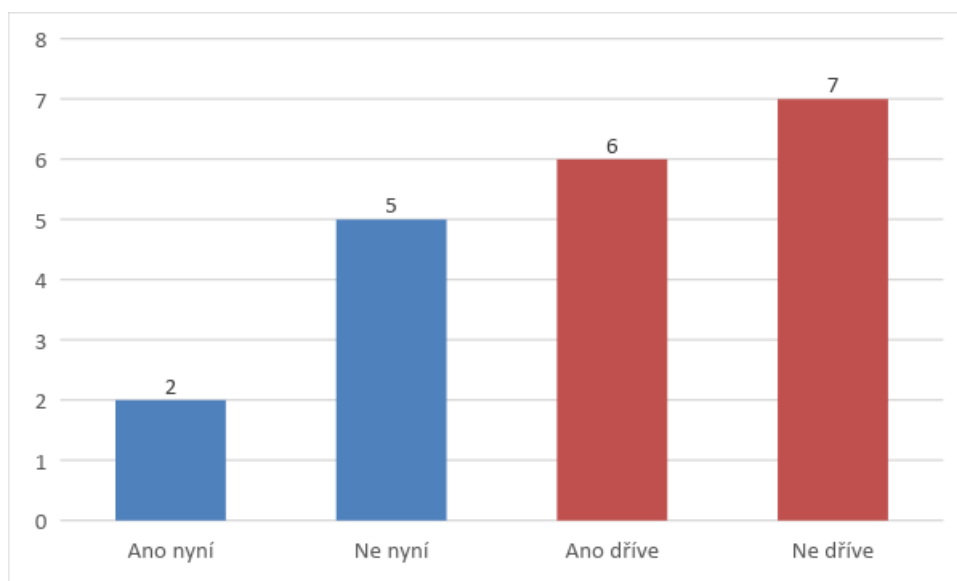
Myslíte si, že má/měl váš kolega/kolegyně vždy možnost říci svůj názor?



Obrázek č. 21: Graf možnosti říci názor z pohledu svědků mobbingu

Podle obrázku 21 je vidět, že většina obětí podle svědků mobbingu nemůže říct svůj názor. V současně probíhajícím mobbingu mohou svůj názor říci pouze 2 (4 %) respondenti. Ne však 5 (9 %). Podobně je to i u svědku mobbingu v minulosti. Oběti mohli v 5 (9 %) případech názor říci, ale 8 (15 %) svědků uvádí, že nikoliv.

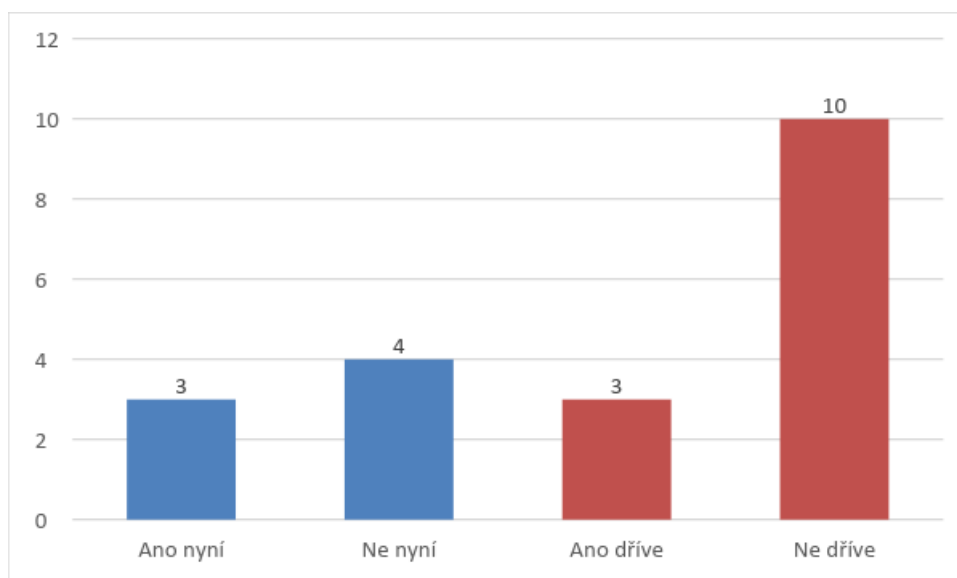
Myslíte si, že má/měl váš kolega/kolegyně vždy možnost řešit v pracovním kolektivu konflikty?



Obrázek č. 22: Graf možnosti řešit konflikt z pohledu svědků

Obrázek 22 znázorňuje, podle svědků mobbingu mohou své současné konflikty řešit pouze 2 (4 %) respondenti. Většina obětí, 7 (5 %), mobbingu podle svědků je řešit nemůže. V minulosti mohlo konflikty řešit 6 (11 %) obětí a 7 (5 %) ne.

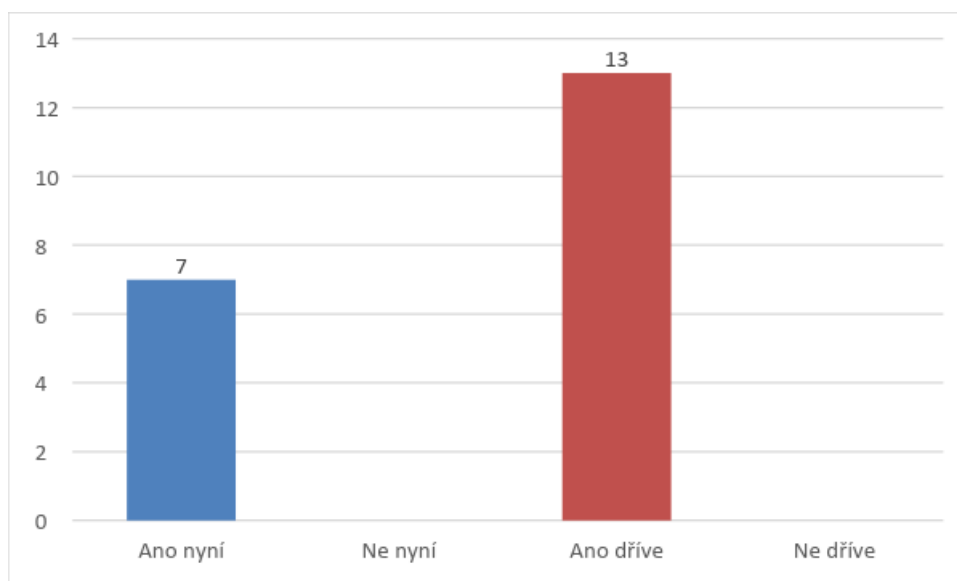
Myslíte si, že se váš kolega/kolegyně těší/těšil do práce?



Obrázek č. 23: Graf počtu obětí, které se těší do práce z pohledu svědků

Na grafu můžeme vidět, že podle respondentů, kteří jsou svědci mobbingu se 3 (6 %) obětí mobbingu těší do práce. Netěší se 4 (8 %) obětí. V minulosti je ale rozdíl větší. Podle svědků se těšili pouze 3 (6 %) obětí a netěšilo 10 (19 %).

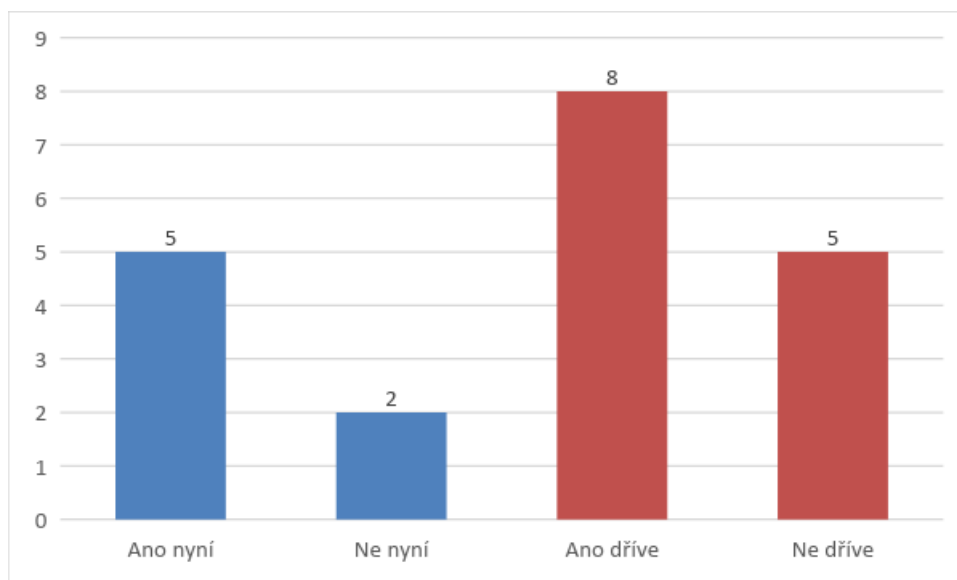
Myslíte si, že má/měl váš kolega/kolegyně v pracovním kolektivu s někým nevyřešený konflikt?



Obrázek č. 24: Graf počtu respondentů s nevyřešeným konfliktem z pohledu svědků

Tato otázka je opět velmi zásadní. Obrázek 24 v tomto případě hovoří jasně a potvrzuje teorie o mobbingu. Podle svědků mají všechny oběti jak současné době, tak v minulosti nevyřešený konflikt. S současné době se tedy jedná o 7 (13 %) obětí mobbingu a u mobbingu, který trval v minulosti jde o 13 (25 %) obětí.

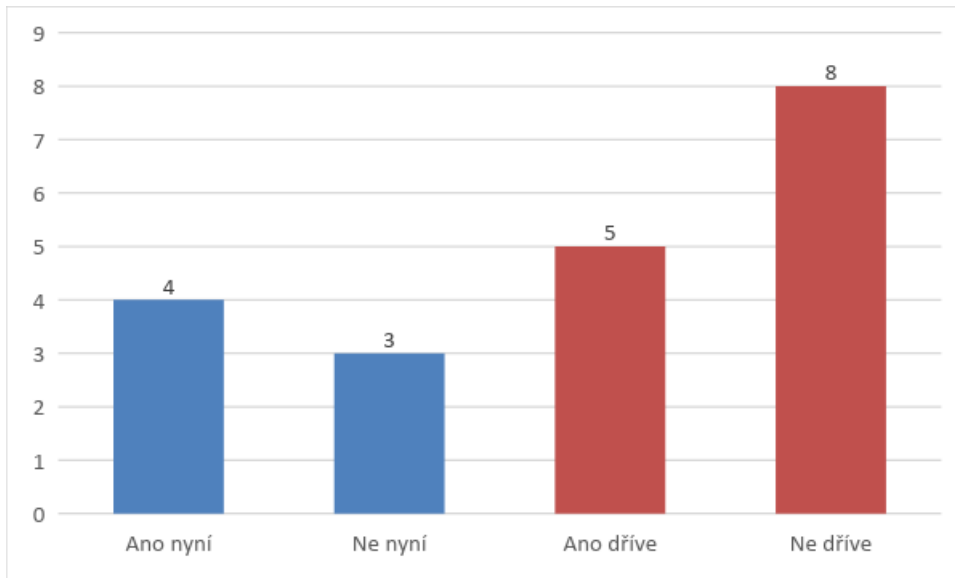
Dostává/dostával váš kolega/kolegyně podřadné, nebo naopak příliš složité úkoly?



Obrázek č. 25: Graf počtu neúměrně úkolovaných obětí z pohledu svědků

Obrázek 25 znázorňuje, že podle svědků dostává momentálně 5 (9 %) obětí podřadné úkoly. Pouze 2 (4 %) obětí ne. V minulosti, podle svědků mobbingu, dostávalo 8 (15 %) obětí podřadné nebo složité úkoly a 5 (9 %) obětí, podle svědků, ne.

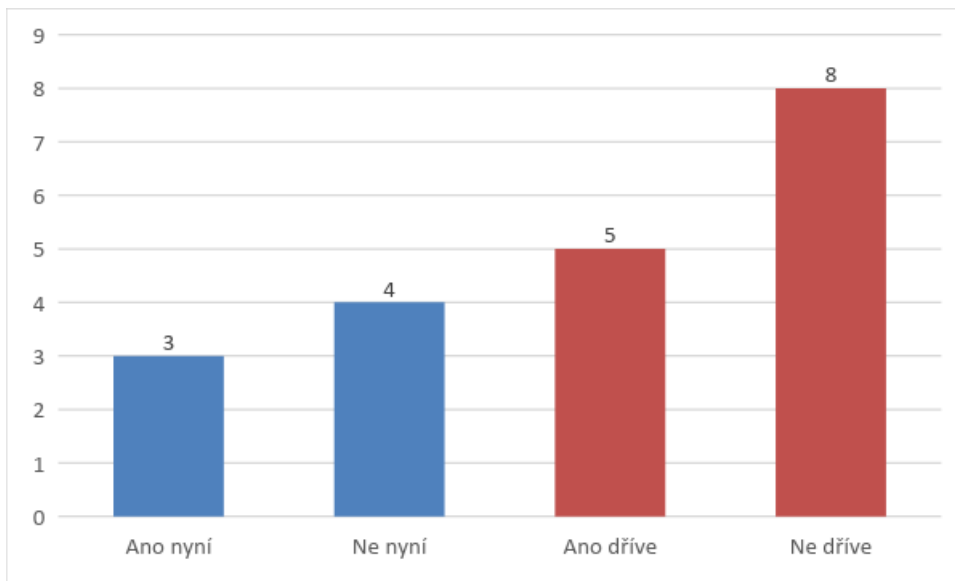
Má/měl někdo z pracovního kolektivu vůči vašemu kolegovi/kolegyni narážky se sexuálním podtextem?



Obrázek č. 26: Graf počtu obětí sexuálně obtěžovaných z pohledu svědků

V současné době má podle svědků na 4 (8 %) obětí někdo z kolektivu sexuální narážky. Na 3 (6 %) obětí tyto narážky nejsou. V minulosti, podle svědků, bylo obětí 5 (9 %) a u 8 (15 %) obětí toto chování přihlížející nezpozorovali.

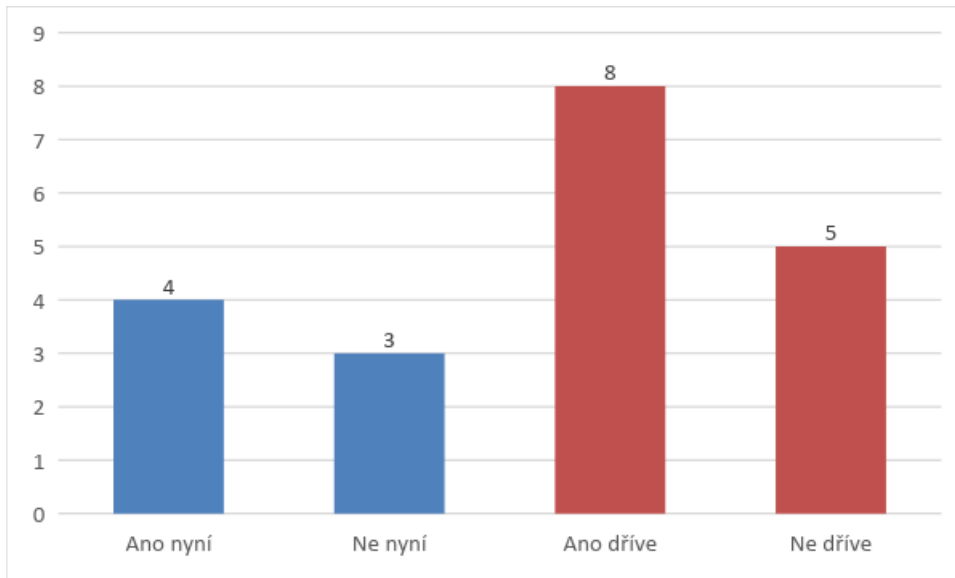
Dotýká/dotýkal se někdo zdánlivě neúmyslně vašeho kolegy/kolegyně?



Obrázek č. 27: Graf obětí osahávání z pohledu svědků

Obrázek 27 vypovídá o podobném problému jako graf předchozí. Přihlížející mobbingu si zdánlivě neúmyslných dotyků všimlo v současnosti u 3 (6 %) obětí a u 4 (8 %) nikoli. V minulosti toto chování zpozorovalo u 5 (9 %) svědků. V 8 (15 %) případech v minulosti toto chování svědci popřeli.

Naznačuje/naznačoval někdo v práci vašemu kolegovi/kolegyni, že by bylo lepší, kdyby odtamtud odešli? Případně aby si snížili pracovní úvazek a chodili tedy do práce méně?



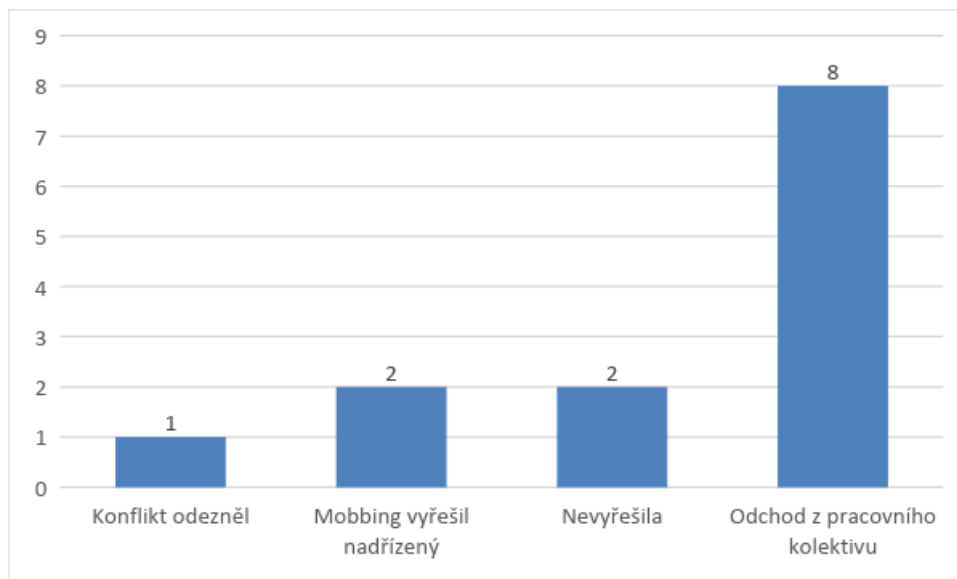
Obrázek 1: Graf počtu obětí, kterým bylo nabídnuto zkrácení úvazku z pohledu svědků

Z obrázku 27 vyplývá, že 4 (8 %) obětí by si mělo zkrátit úvazek, 3 (6 %) obětí, podle svědků ne. Přihlížející mobbingu také uvádí, že v minulosti tomu tak bylo u 8 (15 %) obětí a u 5 (9 %) ne. Výsledky grafu jsou pro mě celkem zarážející. Ostatně, jak se mobbing u těchto obětí vyřešil, můžeme vidět u grafu č. 28.

Prosím popište, v čem spočívá šikana vůči vašemu kolegovi/kolegyni.

U respondentů, kteří jsou svědci momentálně probíhajícího mobbingu šikana v ničem jiném nespočívala. U 3 respondentů, kteří však mobbing zažili jako přihlížející v minulosti, se objevily odpovědi: „rasistické poznámky“, „křivé obvinění za něco, co neudělal“, „znehodnocování provedené práce“. Nejvíce mě překvapila odpověď týkající se rasistických poznámek.

Jak se šikana vůči vašemu kolegovi vyřešila?



Obrázek 2: graf varianty, jak se mobbing řešil z pohledu svědků

Obrázek 28 vypovídá o naprosto zásadní otázce mé práce. Pouze jeden (2 %) respondent uvádí, že mobbing u oběti odezněl. U dvou (4 %) obětí podle přihlížejících respondentů mobbing vyřešil nadřízený, kdy agresor dostal výpověď. U stejného počtu, též dvou (4 %) obětí se situace nevyřešila vůbec. Naprosto nejpřekvapivější odpovědí je pro mě a celkově pro celou práci informace, že podle svědků mobbingu muselo 8 (15 %) obětí odejít z pracovního kolektivu.

5 DISKUZE

Kolik zdravotnických záchranářů se setkalo s mobbingem?

Z dotazníkového šetření jsem zjistil, že většina zdravotnických záchranářů do styku s mobbingem přišla buďto jako oběti mobbingu nebo jako svědci mobbingu. To znamená, že se mobbing v této profesi bohužel ve velké míře vyskytuje. Jedná se o 34 (64 %) záchranářů, kterých se dotazníkového šetření zúčastnilo. Pouze 19 (36 %) respondentů uvedlo, že se s mobbingem nikdy neseťkalo.

Leona Šrámová ve své diplomové práci *„Problematika mobbingu uvnitř týmů sester na pracovištích intenzivní medicíny chirurgických oborů“* (2012) zkoumala mobbing na stejných pracovištích následné nemocniční intenzivní péče, kde pracují též zdravotničtí záchranáři a ve své práci uvádí, že: *„v obou testovaných nemocnicích jasně převažují lidé, kteří jsou mobbováni ze strany svého kolegy. Převažuje tedy mobbing. V nemocnici A jde o 12 mobbovaných (63,16%) a v nemocnici B jde o 9 obětí mobbingu (42,86%).“*

Podobný průzkum provedla Iveta Motlová ve své diplomové práci *„Mobbing u pracovníků ve zdravotnických zařízeních“* (2013). Ve svém průzkumu zkoumala mobbing obecně jak mezi lékaři, tak nelékařským zdravotnickým personálem. Respondenty rozdělila do dvou skupin, jako bylo rozděleno v mé práci, na ty, kteří se s mobbingem nikdy neseťkali a na oběti a svědky mobbingu. *„Tuto skupinu tvořilo následně 164 respondentů, tedy 33% z celého vzorku. O pracovnících ve zdravotnictví v této skupině tvořících celou jednu třetinu výběrového souboru můžeme tedy na základě tohoto zjištění a informací z literatury a v souladu s definicí mobbingu tvrdit, že na svém pracovišti vnímají mobbing.“*

Může za mobbing nevyřešený konflikt?

Konflikty se dějí přirozeně a objevují se v každém pracovním kolektivu. Jak již bylo zmíněno v teoretické části práce, podle Pavla Beňa (2003), je příčinou mobbingu a první fází konflikt, který se nevyřeší. Moje dotazníkové šetření to na 100 % potvrzuje. Všichni respondenti, kteří jsou účastníci mobbingu ve svém kolektivu uvádějí, že mají s někým dlouhodobě nevyřešený konflikt.

V čem agrese na oběť nejčastěji spočívá?

Všichni respondenti dotazníkového šetření, kteří se označili jako účastníci mobbingu, se shodli na tom, že je pomlouvání za zády nejčastější formou agrese na pracovišti. Je tomu tak stejně jak u obětí, tak u respondentů, kteří mobbing zažívají nebo zažili jako třetí, přihlížející osoba, tedy jako svědek. Šíření pomluv je už první fáze mobbingu, kterou popisuje ve své knize Pavel Beňo (2003).

Podle B. Huberové (1995) je to typická forma agrese pro ženské pohlaví, které ve zdravotnictví stále dominuje. Abych zjistil, jestli se mobbing objevuje více v ženských nebo mužských kolektivech, potřeboval bych dotazník ještě více rozdělit.

L. Svobodová (2008) naopak uvádí, že mobbing může postihnout každého, bez rozdílu pohlaví, věku, typu osobnosti nebo vzhledu.

Vyřešil mobbing někdy nadřízený pracovník?

Tato otázka se týká řešení mobbingu. Zjišťovala, jestli vedoucí pracovníci umí tento problém řešit a zda ho někdy vyřešili. Dle mého názoru by se v dnešní době mělo o pracovníky ve zdravotnictví maximálně pečovat a edukovanost vedoucích pracovníků by měla být na vysoké úrovni ve všech pracovních tématech. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že pouze u 3 (6 %) mobbovaných zasáhl vedoucí pracovník proti mobbingu.

Lucie Kubičková zkoumala ve své práci *„Mobbing ve zdravotnickém zařízení v povolání zdravotní sestry (2010)“* řešení mobbingu ze strany nadřízených u zdravotních sester. Zjistila, že: *„v 63,6% případech se nadřízený oběti zastal a situaci se snažil vyřešit rozhovorem s iniciátorem konfliktu. Myslím si, že je to velice pozitivní výsledek, ale je nutné podotknout, že se jedná pouze o případy, kdy se oběť na nadřízeného obrátila o pomoc.“*

Způsobuje mobbing fluktuaci záchranářů?

Ano, způsobuje. Výsledek, který plyne z dotazníkového šetření, mě velmi překvapil. Když sečteme respondenty, jako přímé oběti mobbingu a respondenty, kteří se setkali s mobbingem jako svědci, dostaneme se na číslo 14. To znamená, že 41 % všech obětí mobbingu odešlo ze svého pracovního kolektivu.

Podle Leony Šrámové (2012), která též zkoumala odchod zdravotních sester z pracovního kolektivu JIP a ARO kvůli mobbingu. Pro porovnání byla vybrána „nemocnici A“, ve které se dotazníkového šetření zúčastnilo 52 respondentů. Zde je obětí šikany 19 osob, což je 36,54 %. Naopak 33 (63,46 %) respondentů se s šikanou nesetkalo. Z práce vychází pravý opak. Podle průzkumu této práce se 34 lidí s mobbingem setkalo a 19 ne.

6 ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se zabývala výskytem mobbingu v profesi zdravotnický záchranář a měla část teoretickou a praktickou.

V teoretické části práce jsem vysvětlil pojem mobbing jako celek. Jsou zde popsány příčiny, znaky, průběh, fáze a cíle mobbingu. Poté typické osobnostní rysy obětí a agresorů. Největší podíl teoretické části je věnován řešení této formy agrese na pracovišti. Možnosti řešení mobbingu jsou zde uvedeny pomocí organizací které se řešením a osvětou v tomto tématu zabývají. Zvláště je zde uvedena i cesta právní, podle platných zákonů. Samotný pojem mobbing ale v České republice a její ústavě ukotven není. Antimobbingový zákon v České republice neexistuje, na rozdíl například od Švédska a Francie, kde tento zákon již jako takový je.

Pro průzkumnou část byl sestaven dotazník. Jeho otázky byly analyzovány a na jejich základě jsou zodpovězeny průzkumné otázky. Dotazník měl zjistit, jestli se mobbing v profesi zdravotnický záchranář vyskytuje a v jaké míře. Pokud se vyskytuje, tak jak se u respondentů řeší a kolik obětí vlivem mobbingu odešlo z pracovního kolektivu. Z dotazníkového šetření jsem zjistil, že se mobbing v této profesi hojně vyskytuje. Dokonce u 34 (64 %) respondentů. Tak velký výskyt mě velmi překvapil. Pouze u sedmi (13%) respondentů se mobbing vyřešil jinak, než odchodem mobbovaného. Potvrdilo se, že prvotní příčinou mobbingu je konflikt, který se nevyřeší a stane se dlouhodobým. Tato forma šikany na pracovišti podle mého dotazníkového šetření může za odchod 14 (41 %) obětí. Tento počet obětí je alarmující a sám jsem takový počet odchodů z pracovního kolektivu nečekal.

Na základě získaných zkušeností po vypracování této práce bych se více zaměřil na řešení mobbingu ze strany nadřízených. Jako námět pro další šetření by bylo přínosem řešit problematiku edukace a osvěty na téma mobbing.

7 POUŽITÁ LITERATURA

- 1 **BELDING, Shaun.** *Jak ve zdraví přežít nesnesitelného šéfa: průvodce firemní zákopovou válkou.* Praha: Management Press, 2009. ISBN isbn978-80-7261-194-2.
- 2 **BENDL, Stanislav.** *Prevence a řešení šikany ve škole.* Praha: ISV, 2003. Pedagogika (ISV). ISBN isbn80-86642-08-9.
- 3 **BEŇO, Pavel.** *Můj šéf, můj nepřítel?.* Šlapanice: ERA, 2003. Kariéra. ISBN 80-86517-34-9.
- 4 **BEŇO, Pavel.** *Práce a vztahy* [online]. [cit. 2018-03-15]. Dostupné z: <http://praceavztahy.cz/impressum>
- 5 **ČESKO.** Zákon 262/2006, hlava IV, § 16: *Zákoník práce.* 2006. Česká republika. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>
- 6 **ČESKO.** Zákon č. 198/2009 Sb.: *Antidiskriminační zákon.* 2009. Česká republika. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-198?text=ANTIDISKRIMINA%20%C4%8CN%C3%8D+Z%C3%81KON>
- 7 **ČESKO.** Listina základních práv a svobod. In *Sbírka zákonů, Česká republika.* 1992, roč. 1993, částka 1, usnesení předsednictva České národní rady č. 2, s. 17-23. Dostupný také z WWW: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=z&id=22426>. ISSN 1211-1244.
- 8 **ČESKO.** Zákon č.96/2004 Sb.: *Zákon o nelékařských zdravotnických povoláních.* 2004. Česká republika. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-96?text=Z%C3%A1kon+o+nel%C3%A9kařských+zdravotnick%C3%BDch+povol%C3%A1n%C3%ADch>
- 9 **EINARSEN, Stale.** ... [ET AL.]. *Bullying and emotional abuse in the workplace international perspectives in research and practice.* London: Taylor & Francis, 2003. ISBN 9780203164662.
- 10 **HIRIGOYEN, Marie-France.** *Psychické násilí v rodině a v zaměstnání.* Praha: Academia, 2002. ISBN isbn80-200-0994-9.

- 11 **KEJHOVÁ, Hana.** *Když je šéf obět' a tým jeho tyran* [online]. [cit. 2018-02-15]. Dostupné z: <https://archiv.ihned.cz/c1-46597400-kdyz-je-sef-obet-a-tym-jeho-tyran>
- 12 **KRATZ, Hans-Jürgen.** *Mobbing: jak ho rozpoznat a jak mu čelit.* Praha: Management Press, 2005. ISBN isbn80-7261-127-5.
- 13 **KUBÍČKOVÁ, Lucie.** *Mobbing ve zdravotnickém zařízení (v povolání zdravotní sestry).* Pardubice, 2010, Bakalářská práce (Bc.). Univerzita Pardubice. Fakulta zdravotnických studií
- 14 **LEYMANN, Heinz.** *The mobbing Encyclopaedia.* [online] 1996. Dostupné z <http://www.leymann.se/English/frame.html>.
- 15 **Mobbing Free Institut** [online]. [cit. 2018-03-15]. Dostupné z: <http://mobbingfreeinstitut.cz/kdo-jsme/>
- 16 **MOTLOVÁ, Iveta.** *Mobbing u pracovníků ve zdravotnických zařízeních.* Olomouc, 2013. Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Palackého v Olomouci. Filozofická fakulta
- 17 **SVOBODOVÁ, Lenka.** *Mobbing - nebezpečný fenomén naší doby.* Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2007. Bezpečný podnik. ISBN isbn978-80-86973-66-1.
- 18 **SVOBODOVÁ, Lenka.** *Nenechte se šikanovat kolegou: mobbing - skrytá hrozba.* Praha: Grada, 2008. Poradce pro praxi. ISBN isbn978-80-247-2474-4.
- 19 **ŠRÁMOVÁ Leona.** *Problematika mobbingu uvnitř týmů sester na pracovištích intenzivní medicíny chirurgických oborů.* Pardubice, 2012. Diplomová práce (Mgr.). Univerzita Pardubice. Fakulta zdravotnických studií
- 20 **WAGNEROVÁ, Irena a Lýdie JANOŠŤÁKOVÁ.** *Psychologie práce a organizace.* Praha: České vysoké učení technické v Praze, 2011. ISBN 978-80-01-04966-2.
- 21 **ZÁBRODSKÁ, Kateřina, KVĚTON, Petr.** Šikana na pracovišti v prostředí českých univerzit: výskyt, formy a organizační souvislosti. *Sociologický časopis*, 48(4). 2012

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A Dotazník	66
--------------------------	----

Příloha A

Výskyt mobbingu v profesi "Zdravotnický záchranář"

Dobrý den,

jmenuji se Jiří Súkeník a jsem studentem Fakulty zdravotnických studií na Univerzitě Pardubice. Svou závěrečnou práci píši na téma mobbingu a celkově různých druhů šikany na pracovištích Zdravotnických záchranářů.

"Mobbing označuje nejružnější formy znepríjemňování života na pracovišti. Jedná se o útoky skupiny proti jednotlivci. Charakteristická je pro ně skrytost, rafinovanost a zákeřnost." (in Wikipedia free encyclopedia, dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/wiki/Mobbing>)

Rád bych vás tímto požádal o vyplnění následujícího dotazníku, ať jste se již s tímto chováním na pracovišti setkali, nebo ne.

Děkuji za Váš čas.

*Povinné pole

1. Jaké je Vaše pohlaví? *

- Muž
- Žena

2. Kolik je Vám let? *

- Méně než 25
- 25 až 29
- 30 až 39
- Více jak 40

3. Vyberte prosím místo Vašeho hlavního zaměstnání. *

- Zdravotnická záchranná služba - výjezdová skupina
- Zdravotnická záchranná služba - zdravotnické operační středisko
- Oddělení ARO
- Oddělení JIP
- Oddělení urgentního příjmu (Emergency)
- Jiné:

4. Kolik let pracujete ve zdravotnictví? *

- Méně než jeden rok
- Jeden až dva roky
- Tři až pět let
- Šest až deset let
- Více jak deset let

5. Setkali jste se osobně s mobbingem, nebo jiným druhem šikany, na Vašem pracovišti? *

6. Jste nebo byl/a jste obětí tohoto chování Vy, nebo někdo jiný z kolektivu? *

- Jedná se/jednalo se o mne
- Jedná se/jednalo se o někoho jiného

7. Jste obětí mobbingu, nebo jiného druhu šikany na pracovišti, v současné době, nebo se jedná o dřívější zkušenost? *

- V současné době
 - V minulosti
8. Máte pocit, že o Vás v práci ostatní mluví za Vašimi zády? *
- Ano
 - Ne
9. Máte možnost říct v práci svůj názor? *
- Ano
 - Ne
10. Máte možnost řešit v pracovním kolektivu konflikty? *
- Ano
 - Ne
11. Těšíte se do práce? *
- Ano
 - Ne
12. Máte s někým v pracovním kolektivu nevyřešený konflikt? *
- Ano
 - Ne
13. Dostáváte podřadné, nebo naopak příliš složité úkoly od vašich nadřízených? *
- Ano
 - Ne
14. Má vůči vaší osobě někdo z pracovního kolektivu narážky se sexuálním podtextem? *
- Ano
 - Ne
15. Stává se Vám, že se Vás někdo z pracovního kolektivu zdánlivě neúmyslně dotýká? *
- Ano
 - Ne
16. Naznačuje Vám v práci někdo, že by bylo lepší, kdybyste odtamtud odešli? Případně abyste si snížili pracovní úvazek a chodili tedy do práce méně? *
- Ano
 - Ne
17. Je Vám vyhrožováno fyzickým násilím? *
- Ano
 - Ne
18. Spočívá šikana vůči Vaší osobě v něčem jiném? *
- Ano
 - Ne
19. Prosím popište, v čem spočívá šikana vůči vaší osobě. *
20. Měl/a jste pocit, že o Vás v práci ostatní mluvili za Vašimi zády? *
- Ano
 - Ne

21. Měl/a jste v práci vždy možnost říci svůj názor? *
- Ano
 - Ne
22. Měl/a jste vždy možnost řešit v pracovním kolektivu konflikty? *
- Ano
 - Ne
23. Těšil/a jste se do práce? *
- Ano
 - Ne
24. Měl/a jste v kolektivu dlouhodobě nevyřešený konflikt?
- Ano
 - Ne
25. Dostával/a jste podřadné, nebo naopak příliš složité úkoly? *
- Ano
 - Ne
26. Měl vůči vaší osobě někdo z pracovního kolektivu narážky se sexuálním podtextem? *
- Ano
 - Ne
27. Stávalo se Vám, že se Vás někdo z pracovního kolektivu zdánlivě neúmyslně dotýkal? *
- Ano
 - Ne
28. Naznačoval Vám v práci někdo, že by bylo lepší, kdybyste odtamtud odešli? Případně abyste si snížili pracovní úvazek a chodili tedy do práce méně? *
- Ano
 - Ne
29. Bylo Vám vyhrožováno fyzickým násilím? *
- Ano
 - Ne
30. Spočívala šikana vůči vaší osobě v něčem jiném? *
- Ano
 - Ne
31. Prosím popište, v čem spočívá šikana vůči vaší osobě. *
32. Jak se Vámi popsaná situace vyřešila? *
33. Jak se šikana vůči Vaší osobě vyřešila? *
34. Jste svědkem/kyní mobbingu, nebo jiného druhu šikany na pracovišti, v současné době, nebo se jedná o dřívější zkušenost? *
- V současné době
 - V minulosti

35. Myslíte si, že se o vašem kolegovi/kolegyni mluví za jeho/jejími zády? *
- Ano
 - Ne
36. Myslíte si, že má váš kolega/kolegyně vždy možnost říci svůj názor? *
- Ano
 - Ne
37. Myslíte si, že má váš kolega/kolegyně vždy možnost řešit v pracovním kolektivu konflikty? *
- Ano
 - Ne
38. Myslíte si, že se váš kolega/kolegyně těší do práce? *
- Ano
 - Ne
 - Nedokáži posoudit
39. Myslíte si, že má váš kolega/kolegyně v pracovním kolektivu s někým nevyřešený konflikt? *
- Ano
 - Ne
 - Nevím
40. Dostává váš kolega/kolegyně podřadné, nebo naopak příliš složité úkoly? *
- Ano
 - Ne
41. Má někdo z pracovního kolektivu vůči vašemu kolegovi/kolegyni narážky se sexuálním podtextem? *
- Ano
 - Ne
42. Dotýká se někdo zdánlivě neúmyslně vašeho kolegy/kolegyně? *
- Ano
 - Ne
43. Naznačuje někdo v práci vašemu kolegovi/kolegyni, že by bylo lepší, kdyby odtamtud odešli? Případně aby si snížili pracovní úvazek a chodili tedy do práce méně? *
- Ano
 - Ne
44. Bylo vašemu kolegovi/kolegyni vyhrožováno fyzickým násilím? *
- Ano
 - Ne
45. Spočívá šikana vůči vašemu kolegovi/kolegyni v něčem jiném? *
- Ano
 - Ne
46. Prosím popište, v čem spočívá šikana vůči vašemu kolegovi/kolegyni. *

47. Myslíte si, že se o vašem kolegovi/kolegyni mluvilo za jeho/jejími zády? *
- Ano
 - Ne
48. Myslíte si, že měl váš kolega/kolegyně vždy možnost říci svůj názor? *
- Ano
 - Ne
49. Myslíte si, že měl váš kolega/kolegyně vždy možnost řešit v pracovním kolektivu konflikty? *
- Ano
 - Ne
50. Myslíte si, že se váš kolega/kolegyně těšil/a do práce? *
- Ano
 - Ne
51. Myslíte si, že měl váš kolega/kolegyně v pracovním kolektivu s někým nevyřešený konflikt? *
- Ano
 - Ne
52. Dostával váš kolega/kolegyně podřadné, nebo naopak příliš složité úkoly? *
- Ano
 - Ne
53. Měl někdo z pracovního kolektivu vůči vašemu kolegovi/kolegyni narážky se sexuálním podtextem? *
- Ano
 - Ne
54. Dotýkal se někdo zdánlivě neúmyslně vašeho kolegy/kolegyně? *
- Ano
 - Ne
55. Naznačoval někdo v práci vašemu kolegovi/kolegyni, že by bylo lepší, kdyby odtamtud odešli? Případně aby si snížili pracovní úvazek a chodili tedy do práce méně? *
- Ano
 - Ne
56. Spočívala šikana vůči vašemu kolegovi/kolegyni v něčem jiném? *
- Ano
 - Ne
57. Popište prosím, v čem spočívala šikana vůči vašemu kolegovi/kolegyni? *
58. Jak se šikana vůči vašemu kolegovi/kolegyni vyřešila? *
59. Jak se šikana vůči vašemu kolegovi/kolegyni vyřešila? *

Příloha A Dotazník