

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Písemná práce k bakalářské zkoušce

Bossing (šikana od zaměstnavatele)

Studijní obor:

**Sociální práce se zaměřením na komunikaci
a aplikovanou psychoterapii**

Tereza Netopilíková

2007

„Prohlašuji, že jsem tuto písemnou práci k bakalářské zkoušce vypracovala samostatně a cituji v ní veškeré prameny, které jsem použila.“

20.8.200

.....

Děkuji Doc. PhDr. Jaroslavu Koťovi za odborné vedení a pomoc, kterou mi poskytl při vypracování bakalářské práce a také MuDr. Olze Dostálové, CSc..

Obsah:

ÚVOD	5
------------	---

TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ POJMŮ	6
------------------------	---

2 BOSSING.....	9
----------------	---

2.1 Dělení bossingu.....	10
--------------------------	----

2.2 Fáze bossingu.....	11
------------------------	----

2.3 Příčiny vzniku.....	12
-------------------------	----

2.3.1 Příčiny vzniku.....	12
---------------------------	----

2.3.2 Konflikt.....	13
---------------------	----

2.3.3 Agrese.....	16
-------------------	----

2.4 Oběť a tyran.....	17
-----------------------	----

2.4.1 Charakteristiky.....	17
----------------------------	----

2.4.2 Důsledky a dopady.....	20
------------------------------	----

2.5 Možnosti obrany.....	22
--------------------------	----

2.5.1 Obranné mechanismy.....	22
-------------------------------	----

2.5.2 „Správné“ řešení.....	23
-----------------------------	----

3 JAK BOSSING ŘEŠÍ ZÁKONY.....	25
--------------------------------	----

3.1 Jak bossing řeší zákony.....	25
----------------------------------	----

3.2 Úloha sociálního pracovníka.....	27
--------------------------------------	----

PRAKTICKÁ ČÁST

4 VYBRANÉ KASUISTIKY KLIENTŮ OBČANSKÉ PORADNY BEROUN.....	29
-----------------------------------------------------------	----

ZÁVĚR.....	41
------------	----

Seznam bibliografických citací a jiných pramenů.....	43
------------------------------------------------------	----

ÚVOD

Tato bakalářská práce je zaměřená na seznámení čtenáře s málo známým pojmem bossing.

Svoji bakalářskou práci jsem rozdělila do dvou hlavních částí a těmi jsou teoretická část a praktická část.

V teoretické části nejprve věnuji první dvě strany vymezení pojmů - aby bylo zcela jasné, jak přesně v této práci s danými pojmy zacházím a jak si je vysvětluji.

Po té navazuje stěžejní část práce nazvaná příznačně Bossing. Tam chci čtenáře seznámit se základními souvislostmi týkající se tohoto fenoménu, jako je dělení bossingu, jeho fáze či příčiny vzniku. A právě v této části se více věnuji rozboru jednotlivých příčin, především konfliktu a s tím následně související agresi. Následuje charakteristika nejčastějších zaměstnání, kde k tomuto jevu dochází a také nejčastější osobnostní profil typický pro oběti a „tyrany“, doplněný možnými důsledky a dopady na dané osoby. Samozřejmě zde nechybí ani soubor jakýchsi doporučení a návodů, jak je možné se bránit již samotnému vzniku bossingu a jak případnou situaci řešit.

V závěru této části je úsek věnovaný dá se říci legislativě ČR - především tomu, jak takový závažný problém, jako je šikana na pracovišti, naše zákony neřeší. A na úplný konec co tedy může udělat a jak může pomoci sociální pracovník.

V praktické části jsou obsaženy kasuistiky případů, se kterými jsem se setkala v rámci své práce jako poradce v Občanské poradně Beroun. Velmi mne překvapilo, jak častým problémem bossing je - právě tato četnost byla jedním z motivů, proč jsem si k psaní své bakalářské práce zvolila právě bossing. Tím druhým motivem bylo, že jsem tuto nepříjemnou situaci, jakou šikana ze strany zaměstnavatele je, sama prožila.

1 VYMEZENÍ POJMŮ

„**Šikana**“ pochází z francouzského slova „chicane“, což značí „malicherný spor“. V češtině se pod tímto slovem rozumělo „zlomyslné obtěžování, kladení překážek“ (HOLUB a LYER, 1978, s.466). Ve Slovníku cizích slov pro nové století je obsah slova „šikana“ mnohem širší. Uvádějí se 4 významy: „...1.umělá brzdící zatačka, 2.úmyslná zlovolná překážka, 3.lstivé zákeřné jednání, 4. (v práv.) výkon práva směřující pouze k poškození druhého (LINHART aj., 2004, s.362).

K našemu účelu se nejlépe hodí definice MATOUŠKA (2003, s.236), který šikanou nazývá týrání v kolektivech, kde jak pachatel, tak oběť mají ve skupině stejnou formální pozici, jsou často vrstevníci. K tomuto jevu dochází v autoritářských organizacích, kde jsou jednotlivé skupiny odděleny komunikačně i fyzicky. Šikana může být také reakcí na monotónní prostředí u lidí s dispozicí k agresivitě.

„**Bossing**“ se v běžných slovnících nevyskytuje. Významově je však velmi blízký slovu „mobbing“, které je uvedeno ve Slovníku sociální práce jako „šikanování na pracovišti“ (MATOUŠEK, 2003, s.113).

Slovo „**mobbing**“ je odvozené od angl. slova „mob“, což znamená „napadnout, srotil se, dav“. Mobbing je „...forma psychického teroru uplatňovaná v podnikové praxi...chování skupiny, která vnucuje své názory osobě, která nezapadá do skupiny.... Může jít také o chování vedoucího, který si zasedne na podřízenéhopříznakem mobbingu je stres na pracovišti.....“ (HARTL a HARTLOVÁ, 2000, s.321).

Bossing je odvozeno od „boss“, což znamená „šéf, představený, nadřízený“ (LINHART aj., 2004, s.63). U REJMANA (1971, s.30) je ještě u tohoto slova připojeno „majitel podniku“.

Podle mého názoru je bossing formou psychického teroru, kterého se dopouští vedoucí na podřízeném.

Slovo „**konflikt**“ je odvozeno ze složeného latinského slovesa „confligere“, což znamená srážet, utkat se. Uvedené sloveso je tvořeno předložkou „con“ a „fligere“ – bušit (HOLUB a LYER, 1978, s.255). Tito autoři dále poukazují na souvislost slova „konflikt“ s praslovanským výrazem „blizna“, které se k nám dostalo z polštiny a znamená „jizva“. K základu „bliz-“ patří také ublížit, udělat bezpráví (HOLUB a LYER, 1978, s.100).

„Konflikt“ je neshoda, rozpor, střet (LINHART aj., 2004, s.203).

HARTL a HARTLOVÁ (2000, s.268) uvádějí u pojmu konflikt, že se jedná o rozpor, spor, současné střetávání protichůdných tendencí, lze dělit na a) vnější, leží-li podněty vně jedince a b) vnitřní, jde-li o odporující si pohnutky uvnitř jedince. Dále rozvádí různé konflikty mezi vnitřními pohnutkami.

MATOUŠEK (2003, s.95) u slova „konflikt“ píše, že je to „střet potřeb, který je nutným a dynamizujícím prvkem lidského života.... Může mít povahu intrapersonální (střet motivů), interpersonální (mezi osobami) nebo se mohou střetnout skupinové zájmy“. Autor upozorňuje, že konflikt může být destruktivní nebo konstruktivní. První je neřešený a směřuje k chaosu, druhý vede k novému stavu rovnováhy systému a k přechodu do dalšího vývojového stádia. Matoušek odkazuje na termín „sociální konflikt“, který představuje střet zájmů mezi společenskými vrstvami (tamtéž, s. 208).

Slovo „**tyran**“ je původně řecké „tyrannos“, převzato do latiny jako „tyrannus“ a znamená „samovládce, násilník“. Z tohoto slova vznikl původně lidový výraz „týrati“ (HOLUB a LYER, 1978, s.495).

Slovo „tyran“ pochází ze starověkého Řecka, kde znamenalo samovládce, který se dostal k moci nezákonným způsobem, tedy „samozvaný diktátor“. V přeneseném slova smyslu je to krutovládce. (LINHART aj., 2004, s.392).

U MATOUŠKA (2003, s.245-246) není uvedeno slovo „tyran“, pouze „týraná žena“, „týrané dítě“, „týrání starého člověka“ a „týraný muž“.

Podobně je to i u HATLA a HARTLOVÉ (2000, s.636), kde je uvedeno pouze „týrání“ a „tyranizování“, což je „pokořování, ponižování druhých, součást sadistických praktik“.

2 BOSSING

S pojmem bossing se v odborné česky psané literatuře setkáme velmi zřídka. V zahraniční literatuře (především německy psané) je tento pojem již velmi běžný. Avšak v česky psané literatuře většinou nalezneme pouze slovo mobbing, které označuje obecně šikanu na pracovišti. Z takového označení není však patrné, o jaký druh šikany se jedná, zdali mezi stejně postavenými kolegy, či ve vztahu nadřízený-podřízený.

Označení mobbing jako první používal rakouský etolog Konrad Lorenz a to v případech, kdy popisoval takzvanou teritorialitu zvířat, hájení území před vetřelcem. Mobbingem je podle Lorenze útok domovské smečky na vetřelce s cílem vypudit jej ze svého teritoria. O masové rozšíření pojmu „mobbing“ ve světě se svými statěmi na počátku 80. let 20. stol. zasloužil švédský profesor psychologie Hainz Leymann. Ten již pojem mobbing používal pro konfliktní vztahy a aktivity na pracovišti, termínem bossing označuje stejné chování u vedoucích pracovníků, s termínem bullying pak spojuje konflikty mezi dětmi a mládeží na školách. Profesor Leymann se během své praxe lékaře a psychologa věnoval zejména pacientům s komunikačními a vztahovými problémy na pracovišti. Ve svých četných pozorováních konstatoval, že se právě způsobem "útočící smečky" chovali v mnoha případech ke svému kolegovi pracovníci firmy (BEŇO, 2003).

Dříve, než přejdeme k samotnému dělení a rozboru pojmu „bossing“, považuji za důležité zdůraznit četnost šikany na pracovišti. Může se zdát, že se jedná o ojedinělé případy, avšak jak uvádí HASALÍK (2007), tak podle posledního průzkumu z roku 2001, který prováděla agentura Gfk, zažilo šikanu na pracovišti 16% lidí. Statistiky ze západních zemí uvádějí poloviční hodnoty, 8-10% pracovníků.

Ve statistikách se bohužel nerozlišují formy šikany na mobbing a bossing, jedná se tedy o šikanu jak ze strany zaměstnavatele, tak i kolegů či podřízených. V současné době se spekuluje, že se jedná o čísla až kolem 20-ti % lidí. „K této situaci dochází v současné době extrémně často, neboť zaměstnanci jsou udržováni v přesvědčení, že musí být připraveni na všechno, pokud si chtějí místo udržet. Vedení podniku klidně

přihlíží, jak někteří jedinci řídí své podřízené tyranským nebo perverzním způsobem, protože se mu to hodí nebo to nepokládá za důležité. Důsledky jsou pro podřízené velmi závažné“ (HIRIGOYEN, 2002, s.69). Obávám se, že vzhledem k malé informovanosti veřejnosti o existenci a příznacích mobbingu nebudou procenta pracovníků, kteří se setkali s tímto druhem šikany, v nejbližších letech klesat.

2.1 Dělení bossingu

Nejnámější dělení šikany na pracovišti vytvořil profesor Leymann. Bossing rozdělil do pěti kategorií, které jsou odstupňovány podle závažnosti útoků. Za šikanu na pracovišti považuje takové chování, které se děje minimálně 1x za týden, po dobu alespoň šesti měsíců (cit.dle BEŇO, 2001).

Chování a postupy nadřízeného, které lze považovat za bossing, rozdělil LEYMANN do těchto kategorií:

Kategorie I - útoky na možnost vyjádřit se, případně svěřit se:

- nadřízený omezuje zaměstnanci možnosti vyjádřit se (něco sdělit)
- zaměstnanec je neustále přerušován nebo je terčem nadávek a křiku
- zaměstnancova práce je neustále kritizována
- neustále je kritizován zaměstnancův soukromý život
- zaměstnanci je ústně či písemně vyhrožováno
- zaměstnanci je upírán kontakt prostřednictvím znevažujících pohledů nebo gest

Kategorie II - útoky na sociální vztahy:

- "nemluví se" se zaměstnancem, je zakázáno kolegům mluvit se zaměstnancem
- sám zaměstnanec nemá možnost kohokoliv v podniku oslovit
- zaměstnanec je posazen do místnosti, která je daleko od jeho kolegů
- se zaměstnancem je zacházeno, jako když by byl vzduch

Kategorie III - útoky na pověst, úctu a vážnost

- je napodobována zaměstnancova chůze, hlas nebo gesta za účelem zesměšnit ho

- zaměstnanec je zesměšňován a je v podezření, že není duševně zcela v pořádku (často je také nabádán k tomu, aby se nechal vyšetřit psychiatrem)
- je napadáno jeho politické či náboženské přesvědčení
- je zesměšňován zaměstnancův soukromý život či znevažována jeho národnost
- zaměstnanec je nucen vykonávat práce, která zraňuje jeho sebevědomí
- jeho rozhodnutí jsou zpochybňována příp. nejsou brána vůbec v potaz
- zaměstnanec je častován obscénními nadávkami či znevažujícími výrazy

Kategorie IV - útoky na kvalitu pracovního či osobního života

- zaměstnanec nedostává žádné pracovní úkoly nebo je mu upírána činnost na pracovišti takovým způsobem, že si svoje pracovní úkoly ani nemůžete sám vymýšlet
- dostává nesmyslné či obtížně splnitelné pracovní úkoly
- zaměstnanec dostává úkoly, které jsou hluboko pod úroveň jeho dovedností a možností či úkoly převyšující jeho kvalifikaci s úmyslem, aby byla prokázána zaměstnancova neschopnost

Kategorie V - útoky na zdraví

- zaměstnanec je nucen do práce, která poškozují jeho zdraví
- je mu vyhrožováno fyzickým násilím
- je proti zaměstnanci použito lehčí násilí, aby si to lépe pamatoval
- je tělesně zneužíván či jsou mu způsobeny fyzické škody doma nebo na pracovišti
- zaměstnanec je sexuálně obtěžovaný (cit.dle BEŇO, 2001).

Body, které Leymann uvádí ve své kategorizaci, patří mezi nejčastější jevy, kterými šikanují nadřízení své podřízené. Je nutné, brát je pouze jako příklady, nikoliv jako výčet veškerých metod a způsobů, které bychom mohli zařadit pod pojem bossing. Samo rozlišení toho, co již lze považovat za bossing a co by se dalo nazvat „nevinným pošťuchováním“ či snahou o vyburcování zaměstnanců k vyšším výkonům, je zcela individuální a liší se případ od případu.

2.2 Fáze bossingu

To, jak bossing nejčastěji probíhá, tedy do jakých fází ho můžeme rozčlenit, se v odborné literatuře značně liší. Pochopitelně ne vždy se šikana na pracovišti odehrává podle stejného scénáře, avšak dají se vysledovat určité fáze, které se v přibližně stejné podobě postupem času objeví vždy.

Podle NOVÁKA a CAPPONI (1996) můžeme postupovat podle fází popsanych v rámci konfliktu v dramatu klasického divadla. Tím míní fáze expozice, zauzlení (kolise), krize (situace spěje k vyvrcholení) a peripetie (obrat) - v případě bossingu se, co by o závěrečné fázi, hovoří o likvidaci nepohodlného pracovníka.

Mně se zdálo srozumitelnější a výstižnější, než-li fáze u Nováka a Capponi, dělení HUBEROVÉ (1995), která rozlišuje následující fáze bossingu:

1. Konflikty - při nichž spor, který je zpočátku absolutně nezávažný, neurovná se nebo se neřeší správně, může otrávit celkovou atmosféru.
2. Psychický teror. Kdosi se stane terčem útoků. Útoky se objevují stále častěji, psychický stav oběti se zhoršuje. Postižený jde do defenzivy.
3. Případ se stává oficiálním. Šikanu nelze utajit. Dříve nebo později si kolegové "případu" všimnou a je tedy nutné zasáhnout. Často se stává, že oběť to vezme za nesprávný konec a neustálé hádky či absence a snížení pracovní aktivity pod vlivem neustálého stresu jsou důkazem toho, co tvrdí tyran.
4. Vyloučení. Je nutno se zbavit nepohodlného pracovníka, a pokud nechce oběť dobrovolně odejít, najde se celá řada prostředků, jak ho zničit.

Pokud se však oběť bossingu začne v čas a správnými prostředky bránit, nemusí projít všemi těmito fázemi, stejně tak nemusí celá šikana končit nutně jeho odchodem z organizace. Pokud se zaměříme na dělení Huberové, zdá se, že je ideální řešit konflikt v jeho prvních dvou fázích. Řešit vše tedy dříve než se celá situace stane „veřejnou záležitostí“.

2.3 Příčiny vzniku

2.3.1 Příčiny vzniku

Při své práci v Občanské poradně jsem dospěla k závěru, že příčinou vzniku šikany na pracovišti může být doslova cokoliv. Jedna z klientek, která delší dobu navštěvovala občanskou poradnu právě z důvodu šikany na pracovišti, mi sdělila, že za konfliktem, který se odehrával mezi ní a její nadřízenou, byla nevhodná barva oděvu, který zvolila na svůj první pracovní den v dané organizaci. Příčinou bossingu se tak může stát i věc, nad kterou většina lidí mávne rukou a brzy na ní zapomene. Avšak i takováto banalita může postupem času vést až k odchodu zaměstnance z dané organizace či mít dlouhodobé zdravotní důsledky. Přesto však v této kapitole uvedu některé příklady toho, které z příčin šikany na pracovišti patří mezi ty nejčastější.

Mezi nejčastější příčiny bossingu, které uvádějí téměř shodně BEŇO (2001) a HUBEROVÁ (1995) patří :

1. nedostatečná kvalifikace pro vedení lidí / autoritářský styl vedení
2. nízká schopnost vypořádat se s konfliktem
3. permanentní tlak na zvyšování výkonů a snižování nákladů
4. firemní kultura s nízkou úrovní etiky
5. strach před ztrátou zaměstnání (napjatá ekonomická situace)
6. závist a "konkurenční vztahy" (konkurenční myšlení)
7. podstatné rozdíly v míře příp. nedostatek tolerance
8. destruktivní zacházení s chybami či omyly
9. struktura osobnosti šikanovaného či agresora

BEŇO (2003) uvádí, že nejčastější příčinou (jakýmsi spouštěčem) bossingu bývá banální konflikt. Avšak již výše zmiňovaná malá schopnost se vypořádat s konfliktem či nedostatek prostoru, nízká úroveň etiky na pracovišti, struktura osobnosti oběti, závist a konkurenční vztahy na pracovišti a další podobné faktory zapříčiňují, že se z něj postupem času vytvoří až systematická šikana.

Většina autorů odborné literatury, kterou jsem použila při psaní této práce, se však shoduje na tom, že šikana na pracovišti vzniká z nějakého neřešeného konfliktu.

2.3.2 Konflikt

Předem chci uvést, že se v této podkapitole budu zabývat pouze interpersonálními konflikty, tedy konflikty mezi dvěma lidmi (nikoliv vnitřními individuálními konflikty nebo skupinovými).

Pro lepší porozumění konfliktům uvedu nejprve jejich klasické dělení - toto dělení jsem převzala od KŘIVOHLAVÉHO (1973).

A) Konflikty představ (kognitivní konflikty)

- představy jsou základním materiálem našeho uvažování, jsou v pozadí pojmů a logického myšlení
- hlavní roli zde tvoří vnímání (na tom, co si představím, má podíl to, co vidím, slyším, co si mohu ohmatat atd. Při zpracování vnímání dochází ke zkreslování na základě očekávání)
- dále sem patří také předsudky (určitá předpojatost ve prospěch či neprospěch daného jevu bez přiměřeného odůvodnění) a fantazie, také určitá dávka tolerantnosti

Jak řešit či předcházet konfliktům představ v mezilidském styku?

- Co nejpřesněji určovat význam slov, definovat si pojmy
- Ujasnit si situaci - zřetelně říci, co si představuji, řeknu-li... a zeptat se druhého, co myslí, když říká... Snažit se omezit vliv předsudků a neřít se vždy jen prvním dojmem.

B) Konflikty názorů

- názor vzniká spojením určité představy s hodnotícím soudem
- v pozadí konfliktů tedy může být už rozdílnost představ osob, přiřkládání váhy jednotlivým hlediskům atd. - často se jedná o konflikty typu - „bylo to fér, či nebylo“ atp.

Jak řešit konflikty názorů?

- Ověřovat, testovat hypotézy, dotázat se odborníka, experta. Je-li více lidí s odlišným názorem, hlasovat. Tam, kde je kriticky důležité se dohodnout, tam si společnost pomáhá zaváděním norem.

C) Konflikty postojů

- určitý postoj zaujímáme dle názoru zbarveného osobním citovým vztahem k dané věci

- Ve sporu názorů je možno argumentovat, ve střetnutí postojů se však argumenty mnoho nezíská.

Jak řešit postojové konflikty?

- Je třeba si dávat veliký pozor na neverbální projevy. Partnerovi neujde, že v záplavě chytrých argumentů, vyjadřujeme svým pohybem, mimikou a gestikulací nevraživý vztah k němu. To je důvod, proč se častokrát logicky boj vyhraje, ale emocionálně se utrhne děsivá porážka.

D) Konflikty zájmů

- patří mezi nejtěžší a nejsložitější konflikty, mají nejtěžší důsledky pro zdraví
- hovoříme zde o motivaci - klasickým příkladem je souboj, „bud' já nebo ty“

Jak řešit konflikty zájmů?

- tam kde to jde se snažíme docílit kompromisu přijatelného pro obě strany - přičemž většinou obě strany také musejí o kus ustoupit či slevit ze svých nároků
- v praxi tyto konflikty však nejčastěji končí výhrou jednoho a porážkou druhého

Nutno ještě doplnit, že skutečný konflikt v reálném životě však nebývá pouze jedním typem, skutečné konflikty se téměř vždy skládají ze dvou či více výše jmenovaných typů, jsou smíšeného typu.

Dělení z jiného hlediska používá DEVITO (2001, s.170). Ten se soustřeďuje spíše na vztah předmětu konfliktu k danému člověku. Rozlišuje dva druhy konfliktů - obsahový a vztahový: „*Obsahový konflikt* se soustřeďuje na předměty, události a osoby, které obvykle (ale ne vždy) jsou externí ve vztahu ke zúčastněným v konfliktu. Jsou to bezpočty problémů, o které se denně přeme... *Vztahové konflikty* jsou rovněž početné...Tyto konflikty nevznikají ani tak z vnějších příčin, jako ze vztahů mezi jednotlivci. Jsou to spory o to, kdo má právo určovat pravidla chování.“

Já k tomu ještě doplním, že podle vlastních zkušeností, bývají konflikty na pracovištích nejčastěji kombinací konfliktu obsahového a vztahového. Většina z těchto konfliktů obsahuje prvky obou těchto typů. S čistě obsahovým či s čistě vztahovým konfliktem se setkáme zřídka. Avšak pokus o oddělení či vymezení vztahové a osobní složky konfliktu může velmi příznivě přispět k řešení a urovnání sporů.

S velmi zajímavým, ale příliš zjednodušeným pohledem na konflikt jsem se setkala u ŠTIKARA aj. (2003). Ti uvádějí, že konflikty snáze vznikají tam, kde jsou kladeny větší nároky na zaměstnance nebo je náročná pracovní činnost. Příčinu konfliktů ve vztahu nadřízený - podřízený vidí v odlišnosti jejich pohledů na určitý problém či v jiných preferencích.

Obě tvrzení jsou samozřejmě pravdivá, ale z mého pohledu je konflikt na pracovišti složitější jev a svou roli v něm hraje daleko více faktorů.

Co považuji za velmi důležité zmínit je to, že konflikt není nutné vždy vnímat jako čistě negativní věc. Může vést také k pozitivním efektům - nutí nás totiž zkoumat problém, kterému bychom se leckdy dlouze vyhýbali nebo se ho snažili přehlížet. A již sama skutečnost, že je zde snaha konflikt řešit, znamená, že nám daný vztah stojí za takové úsilí a to se může stát i základní hnací silou k tomu, aby při svém úsilí člověk vytrval.

S podobným názorem jsem se setkala i u VYBÍRALA (2005, s.119): „Konflikty při rozhovoru nemusí znamenat, že rozmluva ztrácí na kvalitě. Konflikt nemusí být nezdravý a neúčinný, naopak. Často je prospěšné přít se o téma, o názor i životní postoj. Učit se argumentovat a slyšet argumenty.“

Na závěr této podkapitoly uvedu ještě jeden, zvláštní druh konfliktu, který ve své knize popisuje HIRIGOYEN (2002). Hovoří o konfliktu, který není možno pojmenovat. Tímto konfliktem je odmítnutí přímé komunikace. Odmítnutí přímé komunikace se podle autorky objevuje v každé etapě psychického týrání v zaměstnání. Agresor při tom svoji oběť dokáže doslova paralyzovat tím, že odmítá vysvětlit svůj postoj. Brání tím tedy diskusi, ve které by se mohlo nalézt řešení - „oběť se nemůže bránit a agrese se rozvíjí dál“ (tamtéž, s.70). Tyrané často odmítají s obětí komunikovat takzvaně „z očí do očí“ a jsou ochotni pouze k písemným pokynům či komunikaci prostřednictvím e-mailu. Někteří nadřízení však odmítají jakýkoliv kontakt se svým podřízeným a zcela ho ignorují, čímž však brání veškerým snahám o řešení konfliktu.

2.3.3 Agrese

Ačkoliv je to pro mnoho lidí neznámá informace, nebo si to značná část lidí nechce přiznat, tak agrese je v každém člověku a máme k ní biologické předpoklady. Právě biologickým předpokladům agrese a biologické podmíněnosti agresivního chování věnuje značnou část své knihy ČERMÁK (1998). Autor uznává, že biologickou podmíněnost agresivního chování nelze popřít, avšak zároveň upozorňuje, že tato podmíněnost v drtivé většině případů musí být ještě posílena psychickými a sociálními faktory.

Pokud se budeme zajímat o to, které biologické předpoklady mají vliv na průběh, intenzitu či četnost agrese, pak je to především dědičnost, chromozomální poruchy, hormony (zvýšené sekrece testosteronu u mužů a snižování hladiny progesteronu u žen), organické poškození mozku a chemická aktivita neurotransmiterů (především noradrenalinu a dopaminu), jejichž nejdůležitější funkcí je kontrola agrese. Značný vliv na agresi mají také různé drogy.

„Agresí rozumíme destruktivní chování, směřující k fyzickému, slovnímu nebo symbolickému (pomocí gest) útoku vůči jinému jedinci“ (SPURNÝ, 1996, s.17).

ČERMÁK (1998) tvrdí, že se lidé většinou chovají agresivně ne proto, aby uspokojili svoji touhu ubližovat druhým, ale proto, že jsou náhle zaplaveni negativními emocemi, hněvem, vztekem, zlostí. Takováto agrese může být projevem impulzivity, nedokonalé kontroly nad vlastním jednáním. Když se tento popis pokusíme aplikovat na šikanu na pracovišti, tak zjistíme, že to nelze. Bossing je totiž systematický dlouhodobý a opakující se teror - nejedná se zde o náhlé zaplavení emocemi. O těch a následném agresivním výbuchu bychom mohli mluvit jedině v případě, kdy by se jednalo o reakci oběti. V oběti se totiž hromadí spousta negativních emocí a jedním ze způsobů, kterým tyto emoce může vyventilovat, může být právě zmíněná agrese. Pak se dokonce může i zdát, že se role oběti a tyra obrátily - většinou to však netrvá dlouho a vše se vrátí takzvaně „do starých kolejí“ a celou situaci to jen ještě více vyostří.

SPURNÝ (1996) je toho názoru, že agrese může být i promyšlená a dlouhodobá. Potom zdrojem takové agrese není pouze pudové jednání (čímž myslí onu biologickou podmíněnost), ale racionálně promyšlené, plánované jednání, které je proti morálním zásadám.

Agrese, která se objevuje ve spojitosti s bossingem, může mít mnoho podob - ačkoliv z mých zkušeností některé z nich, jako například fyzické násilí, bývají spíše ojedinělé. Častější bývá sexuální obtěžování, ale nejčastěji se bossing projevuje psychickým terorem a úplně nejčastěji uváděnou podobou je verbální agrese. Verbální agrese se může projevovat několika způsoby - od nejrůznějších nadávek, posměšků, urážek až naprosté ignoraci. Zajímavé pojetí verbální agresivity jsem našla u INFANTEHO a WIGLEYE. Ti uvádějí, že „verbální agresivita je metoda řešení sporu vyvoláním psychického stresu - útokem na sebepojetí druhé osoby. Je to druh odmítnutí konfirmace (pozn.autorky: konfirmace=přijetí), který má za cíl poškodit pohled druhé osoby na sama sebe a často vede i k fyzickému nátlaku“ (cit.dle DEVITO, 2001, s. 180).

Podle mého mínění, se lze účinně bránit agresi jiných a zvládat svoji vlastní, pokud k ní přistoupíme jako ke komplexu různých faktorů. Tedy pokud vezmeme v úvahu všechny teoretické předpoklady, jako je biologická podmíněnost, provokující podmínky i názory, že je agrese naučená. Ke každému agresivnímu projevu musíme přistoupit individuálně a zkoumat u něj, co mohlo být jeho příčinou. Jakmile pochopíme příčiny agrese, můžeme se teprve snažit ji nějakým způsobem kontrolovat a ovlivňovat.

2.4 Oběť a tyran

2.4.1 Charakteristiky

V této části uvedu některé osobnostní dispozice a nejčastější charakteristiky, odpovídající právě osobnostem, které se nejčastěji dostávají do pozice oběti a tyrana. Je velmi zajímavé porovnat některé z uvedených citací a sledovat, jak jsou názory autorů leckdy značně odlišné. Značnou část tvoří mé poznatky, které jsem získala během práce v občanské poradně právě s osobami, které se staly obětí bossingu a i z vlastní zkušenosti.

Oběť

Některá z forem šikany na pracovišti může postihnout prakticky kohokoli. Ačkoliv u určitých jedinců lze předpovídat s velkou pravděpodobností, že se stanou oběťmi. Dle mých zkušeností, bývají typické oběti především lidé buď nějakým způsobem handicapovaní či naopak lidé, kteří jsou až příliš úspěšní a aktivní, kteří svým pracovním zápallem ohrožují zaběhané pořádky či dokonce místo svého vlastního nadřízeného. Onen handicap nemusí nutně znamenat pouze tělesné či psychické postižení, může se jím stát například jen přílišná introverze nebo citová labilita daného člověka. Obětí se může zaměstnanec stát i kvůli své etnické příslušnosti či náboženské víře, pokud se značně liší od té, kterou preferuje nadřízený. Nejsnáze se obětí bossingu stávají lidé osamělí a lidé, kteří své pracovní místo z existenčních důvodů potřebují. Takoví lidé se chovají bez patřičné sebedůvěry, čímž bezpečně přitáhnou pozornost agresorů. A v neposlední řadě se také nejméně útokům tyрана brání.

Mezi osobnostní dispozice, které člověka předurčují k tomu, aby se stal obětí pro nějakého tyрана, patří podle SPURNÉHO (1996) například nižší úroveň rozumových schopností, citová labilita, popudlivost, nedostatek sebevědomí, sklony k úzkostem, nedostatek vůle, sklony nekriticky přijímat cizí názory, lpění na tradičních schématech.

Psychologické rozbory prováděné v 60. letech 20. století se shodují v závěrech, že izolovaný jedinec je zpravidla:

- a) nadprůměrně inteligentní, v jednání se řídí zkušenostmi a vědomostmi, které jsou neslučitelné se zaměřením jeho pracovní skupiny či nadřízeného
- b) člověk neurotický, který nemá s ostatními přátelské vztahy (MATOUŠEK a RŮŽIČKA, 1966).

NOVÁK a CAPPONI zase předpokládají, že to bude osoba nějakým způsobem handicapovaná.

A BEŇO (2003) vidí jako nezranitelnější velmi inteligentní zaměstnance, schopnější a vzdělanější než zbytek pracovního kolektivu nebo naopak silné introverty, lidi s vadou řeči či rasovou, politickou nebo náboženskou odlišností.

„Podle průzkumu společnosti GfK zažívá šikany na pracovišti 16 procent Čechů a Češek. V praxi to znamená, že o šikaně se na vlastní kůži přesvědčilo na 640 tisíc lidí. Nejčastěji se přitom obětí šikany stávají ženy nad 45 let. Proč právě ony? Podle

psychologů se neumějí proti přímému útoku příliš bránit, často navíc mlčí kvůli obavám, aby ve svém věku nepřišly o postavení a výhody, které za celý pracovní život získaly. Hlavním důvodem jsou pak obavy ze ztráty zaměstnání“ (ZELENKOVÁ, 2007).

Velkým problémem bývá, že se oběť o své problémy s nikým nepodělí. Pochybuje sama o sobě a svých a schopnostech a často za celou událost bere vinu jen na sebe. Před svým okolím by se styděla, pokud by měla přiznat, že je v práci šikanovaná a má strach z možných dopadů, pokud by se vše „zveřejnilo“. Tím se však připravuje o důležitou psychickou podporu, popřípadě i praktickou radu či pomoc, kterou by jí mohlo poskytnou okolí.

Tyran

Při své práci jsem se setkala pouze s oběťmi bossingu či jiné formy šikany na pracovišti. Avšak zprostředkovaně z vyprávění a popisů od klientů a ze své vlastní zkušenosti s bossingem, si dovoluji zde uvést vlastní hypotézu toho, kdo nejčastěji bývá v pozici tyrana.

Tyranem, jak jsem nazvala zaměstnavatele, který šikanuje (psychicky týrá) své podřízené, je dle mého názoru často buďto mladý, příliš ambiciózní jedinec nebo člověk, který se dostal příliš rychle do velmi vysoké funkce a takzvaně mu „sláva stoupla do hlavy“ - v tomto případě například nebyl připraven na tolik moci, kterou teď může lehce a často nepostižitelně zneužívat. Na druhé straně to bývá starší člověk, který se cítí ohrožen mladším ctižádostivým a často novými nápady sršícím podřízeným.

Agresor bývá podle NOVÁKA a CAPPONI (1996) nezralý člověk s vlastními pocity méněcennosti. Často může být přehnaně suverénní - čímž pouze maskuje svou vlastní nejistotu a má sklon odreagovat si vlastní tenze na někom, kdo je prokazatelně slabší. Tyranem bývá člověk plný předsudků, autoritativní osobnost s nízkou tolerancí k čemukoliv odlišnému s povrchním uvažováním. Dále při hlubším rozboru lze v jeho osobnosti najít primitivní narcistní tendence - zamilovanost do sebe, sebeobdiv spojený s nekritičností, pokus o překonání pocitů méněcennosti, sadomasochistické sklony. Ty se mohou vyvíjet například na pozadí citového strádání v dětství, s následnými chybami ve výchově.

Z výzkumů OLWEUSE (1978) vyplývá, že tyrani si většinou v určitém kolektivu přímo vyberou nejslabší oběť, na kterou se posléze zaměřují a šikanují ji. Nebývají úzkostní a netrpí pocity méněcennosti, jsou spíše sebejistí a jednají chladně a záměrně. Většinou pocházejí z privilegovaných socioekonomicky silných vrstev a nedávají najevo své emoce. Tyrani jednají promyšleně a takticky, obvykle si sami připravují a nastražují agresivní scény - jejich cílem je ublížit oběti. Často se jedná o antisociální osobnost (pozn. autorky: tedy stručně o osobu, která záměrně vyhledává konflikty a podněcuje různé agresivní střety. Antisociální osobnost zcela ignoruje společenské normy i zákony a nezajímá se o pocity druhých).

Patrné jsou rozdíly mezi tím, jak tyranizuje své podřízené žena a jak muž. Ve většině případů žena intrikuje, pomlouvá, je velmi lstivá a chronicky nedůvěřivá, je skeptická a snaží se „odstranit“ silné ambiciózní ženy. Často se vysmívá a zneužívá slabé stránky druhých. Nemá nejmenší zábrany sehrát jakýkoliv herecký výkon. Naproti tomu muži bývají tvrdší a jdou takzvaně přímo na věc. Rádi dokazují svoji moc a sílu. Nedělají tolik emocionálních oklik a svým podřízeným přidělují práci, která mnohonásobně přesahuje jejich kvalifikaci či dovednosti a úmyslně tak zraňují jejich sebevědomí.

2.4.2 Důsledky a dopady

To, jaké důsledky a dopady může mít na člověka bossing, je značně individuální. Stres, kterému jsou tyto lidé takřka denně vystaveni v práci, může poškodit jejich psychiku a fyzické zdraví, ale je velkým problémem i pro podnik či firmu samotnou.

Podle ŠTIKARA aj. (2003) nespokojenost v zaměstnání způsobuje ztrátu zájmu o vykonávanou činnost, kterou pracovník nejčastěji řeší odchodem z organizace. Zároveň zde poukazuje na velmi pozitivní vztah či vazbu mezi nespokojeností a fluktuací. Přičemž fluktuaci můžeme chápat jako odraz pracovních podmínek - tedy jako reakci na neuspokojivé nebo nevyhovující prostředí. Fluktuace sice tedy představuje jednu z možností mobility pracovníků, ale já musím doplnit, že je tato mobilita často nedobrovolná a může mít mnohačetné následky a to i pro organizaci samotnou.

SPURNÝ (1996) uvádí, že důsledkem dlouhodobějšího působení násilí na psychiku (což bossing bezesporu je), může být:

- negativní, úzkostný pohled na svět,
- tendence přeceňovat reálné nebezpečí (nebezpečí pak člověk vidí doslova všude, ve všech situacích),
- snížení citlivosti na vnímání a rozlišování násilných projevů,
- otupení, přivyknutí danému stavu,
- zvýšení tolerance k násilí, tendence omlouvat jeho projevy, bagatelizovat důsledky, popřípadě dochází k
- zařazení prvků násilí do vlastního chování

Podle HASALÍKA (2007) šikana na pracovišti připravuje své oběti o sebevědomí a stopy v nich zůstávají dlouho. Jsou u nich často nacházeny deprese, poruchy koncentrace, pochybnosti o sobě samém, stavy úzkosti až po psychiatrické syndromy s myšlenkami na sebevraždu. Dále také uvádí, že šikana na pracovišti je příčinou až ve 20-ti % sebevražd.

Jak uvádí MATOUŠEK aj.(2005), již samotné riziko ztráty zaměstnání představuje chronický stresor negativně působící na psychiku jedince. Dle mého názoru ovšem i na tělesné zdraví člověka vystaveného bossingu.

„Typickou odpovědí na mobbing jsou psychosomatické choroby“ (NOVÁK a CAPPONI, 1996, s.82). Mezi tyto choroby sem patří zejména astma, cukrovka, zvýšený krevní tlak, zvýšená činnost štítné žlázy, oslabená imunita, sklon k nádorovým onemocněním, hormonální potíže a jiná onemocnění.

HIRIGOYEN (2002) se soustřeďuje více na dlouhodobé následky, kterými jsou především silný emocionální šok, dekompenzace, záchvaty úzkosti, nespavost, temné myšlenky, ztráta chuti do života - což všechno může vést až k trvalé pracovní neschopnosti. Takoví lidé se pak stáhnou ze společnosti, zahořknou a stanou se velmi přecitlivělými.

Co si mnoho lidí neuvědomuje, je dopad bossingu na osobní život. Lidé, kteří jsou v zaměstnání nadměrně zatěžováni a jsou tam každý den vystavováni stresu, jen velmi ztěžka dokáží po příchodu domů zapomenou na vše, co se jim děje v zaměstnání. Stále se zaobírají hořkými vzpomínkami, což ovšem může vést až k rozpadu jejich osobního života. Postupem času ztrácí zájem o většinu dřívějších koníčků, přestanou se

vídat se známými a přáteli, jen aby se nikdo nedozvěděl, že je v práci šikanuje nadřízený. Stáhnout se do sebe a s nikým raději nemluví. Nebo naopak své okolí neustále zahlcují stížnostmi a historkami o útrapách, které musí každodenně snášet v zaměstnání. Snaží se vzbuzovat u druhých lítost, ale jejich nabídky řešení a pomoci odmítají s tím, že je jejich situace neřešitelná a vše možné již podnikli, avšak bezúspěšně. Většinou je to pouhá výmluva pramenící ze strachu ze svého nadřízeného. To vše může ale nakonec dospět až ke ztrátě vlastní rodiny.

2.5 Možnosti obrany

2.5.1 Obranné mechanismy

Jako obranné mechanismy pojmám určitý vrozený způsob jednání, kterým člověk zkreslí skutečnost, aby se pro něj stala přijatelnou. Často nevědomě tak člověk snižuje vzniklou tenzi a tím chrání svoji psychiku před přetížením.

Mezi základní obranné mechanismy, se kterými operuje i SPURNÝ (1996) jsou:

- bagatelizace - bagatelizujeme např. svůj neúspěch v konfliktní situaci. Zdůvodňujeme si něco nepříjemného, sami sebe přesvědčíme o tom, že to byl vlastně úspěch nebo že ten cíl, který jsme si původně vytýčili za to ani nestál
- racionalizace - nacházíme si pro nás logické a rozumné důvody a argumenty proč jsme něco neudělali, něco nešlo, popř. naopak udělali něco, co jsme neměli
- vytěsnění - věci, které se nám jakoby nehodí nebo nejsou v souladu s našimi morálními hodnotami, doslova „vyženeme“ ze svého vědomí
- regrese - např. trucování, dětský negativismus
- kompenzace - nedostatečnost v jedné oblasti nahrazují výkony v jiné
- projekce - vlastní myšlenky či chyby a předsudky připisují druhým
- identifikace - ztotožnění se s jiným člověkem či skupinou lidí
- přesun - pocity, které si nemohu dovolit projevit vůči nějaké osobě, přesunuji na jiný objekt - tzv. „vyřadíme se na někom jiném“
- obviňování - může mít i podobu externalizace viny - obviňování druhých
- únikové tendence - do denního snění, do nemoci, sebevražedné tendence

Jednou z možných, spíše bych to nazvala obranou strategií než-li mechanismem, může být agrese za strany oběti. Frustrace totiž často způsobuje agresi. „Nejsilnějším motivačním faktorem agrese je touha po odplatě. Vede zpravidla k útoku - fyzickému, verbálnímu, k urážce, kárání nebo trápení“ (ČERMÁK, 1998, s.51). Tak bossing či jiná forma šikany na pracovišti může vyústit přímo až ve válku mezi zaměstnancem a jeho nadřízeným. Jedná se však (alespoň z počátku) o přirozenou věc, dalo by se říci přímo naprogramovanou naší genetikou.

Obranným mechanismem může být také útek do nemoci. Již Alfred Adler tvrdil, že neuróza má zabezpečit člověka před prožíváním vlastní bezcennosti. A tak v případě, kdy člověk začne pochybovat o svých schopnostech a objeví se u něj pocity méněcennosti, může na tuto zátěž tělo zareagovat například neurózou či jinou nemocí.

2.5.2 „Správné“ řešení

To, co může udělat každý člověk, který se stane obětí nějakého násilí či jen silné konfliktní situace je, že může vyzkoušet jednu z obranných strategií, které uvádí SPURNÝ (1996) jako:

- znovunabytí psychické rovnováhy - zde klade hlavní důraz na uvolnění a relaxaci. Především pomocí autogenního tréninku či Jacobsonovy progresivní relaxace.
- psychologické intervence (na zvládnání zvýšené emoční tenze, k uchování emoční energie či odstranění pesimistických a depresivních nálad).

Správné řešení konfliktu se má podle DEVITA (2001) odehrávat v soukromí. Oběť bossingu by se měla podle něj pokusit zvážit i dobu konfliktu (pokud to jde, nevyužívat chvíli, kdy je „soupeř“ unavený či jinak oslabený), soustředit se na přítomnost a pouze na věci spojené s tím daným konfliktem. I když je člověk obětí, měl by se snažit naslouchat druhému, být odpovědný za své činy, slova a pocity. Často podle autora pomůže, když se člověk nebojí vyjádřit své pocity a je otevřený a upřímný.

Má zkušenost však je, že snaha o urovnání konfliktu a klidnou rozmluvu je často jednostranná a účinnější je hledat vítězné strategie, bojovat aktivně, neodkládat problémy na později, naučit se používat asertivitu a své dovednosti využívat k argumentaci, nikoliv ke slovní agresi. Mezi známé asertivní techniky patří takzvané

selektivní ignorování (to, co nemohu změnit nebo čím se z nějakého důvodu nechci zabývat, to ignoruji). A i když ne nadevše se lze povznést, tak alespoň některé formy bossingu lze vnímat jako hloupost a klukovinu. Všem klientům občanské poradny, kteří přišli do styku s jakoukoliv formou šikany na pracovišti doporučujeme, schovávat si veškerou písemnou dokumentaci, případně zajistit osobní svědectví v momentech, kdy je diskriminován. Je dobré, když oběť bossingu dlouho neváhá a začne si psát deník všech událostí. Tyto důkazy totiž mohou být rozhodující v případném soudním procesu, který je někdy nevyhnutelný. Stejně tak jako je často jediným možným řešením výpověď - o kterou bych se nejprve snažila na základě dohody obou stran. Pokud by se jednalo o vlastní výpověď ze strany zaměstnance, mohou se pro něj dva měsíce, které dle zákona musí zůstat na daném pracovišti, aby si zaměstnavatel mohl najít náhradu, stát doslova peklem.

KOPŘIVA (1997) hledá rovnou pozitivní řešení, místo příčiny (poruchy). Proto se ptá, zda se objevily i momenty, kdy spolupráce mezi nadřízeným a podřízeným fungovala? Co se v tu chvíli přesně dělo a jak to, že problémy či konflikty ustoupily? Právě zde můžeme vidět způsob lepšího možného fungování systému vedoucí - podřízený.

Strategicky a logicky radí zaměstnancům ve své knize HIRIGOYEN (2002). Podle ní je nejlepší nejprve přesně označit násilí a zaznamenávat si všechny formy provokace nebo agrese. Poté se pokusit najít pomoc přímo uvnitř podniku - kohokoliv, kdo by mohl být případným svědkem i podporou. Dalším důležitým krokem je psychicky odolávat a nebát se požádat o pomoc psychiatra či psychoterapeuta a pak jednat. Nebát se při tom obrátit se na odbory či zástupce zaměstnanců a celý konflikt tím zveřejnit.

Je důležité uvědomit si, že ten, kdo je týrán, je obětí. Není důvod se tedy za bossing stydět a snažit se fakt, že je člověk šikanovaný nadřízeným, tajit. Naopak, je důležité to s někým sdílet - nejen s rodinou, ale nebát se kontaktovat psychologa či neziskovou organizaci, která se těmito tématy zabývá.

3 JAK BOSSING ŘEŠÍ ZÁKONY ČR?

3.1 Jak bossing řeší zákony ČR?

Na začátku této kapitoly ocituji jednu větu, která ač by se dala nazvat bonmotem, tak ji považuji za dokonale vystihující současný stav u nás. „Ubližovat záměrně druhému člověku je zpravidla společností považováno za porušování morálních norem, ale ve všech společnostech se každý den tato norma ve velkém měřítku nedodržuje“ (ČERMÁK, 1998, s.57). Dle mého mínění je to do značné míry způsobeno také tím, že se jedná o pouhé morální normy a nikoliv něco, co by bylo zahrnuto v právních normách a zároveň tedy bylo i nějak sankcionováno. Je pravda, že i morálka je do určité míry sankcionována, ale zřejmě tyto společenské sankce nejsou dostatečné, jelikož ono ani to, co je dáno zákonem - přímo zákoníkem práce, tak se také nedodrží. Zde uvádím několik výňatků přímo ze Zákoníku práce (Zákon č. 262/2006 Sb.). Toto jsou paragrafy, které se nejčastěji porušují a dochází tak v onomu jevu, jež zde celou dobu popisuji, k bossingu.

§13 (2) Zaměstnavatel

b) musí zajistit rovné zacházení se zaměstnanci a dodržovat zákaz jakékoli diskriminace zaměstnanců, jakož i fyzických osob ucházejících se o zaměstnání,

c) musí dodržovat zásadu poskytování stejné mzdy nebo platu a jiných peněžitých plnění a plnění peněžité hodnoty, popřípadě odměny za stejnou práci a za práci stejné hodnoty,

§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.

§16 (2) V pracovněprávních vztazích je zakázána jakákoliv diskriminace. Pojmy přímá diskriminace, nepřímá diskriminace, obtěžování, sexuální obtěžování, pronásledování,

pokyn k diskriminaci a navádění k diskriminaci a případy, kdy je rozdílné zacházení přípustné, upravuje zvláštní právní předpis.

§103 (1) Zaměstnavatel je povinen

- a) nepřipustit, aby zaměstnanec vykonával zakázané práce a práce, jejichž náročnost by neodpovídala jeho schopnostem a zdravotní způsobilosti,
- b) informovat zaměstnance o tom, do jaké kategorie byla jím vykonávaná práce zařazena; kategorizaci prací upravuje zvláštní právní předpis,
- i) umožnit zaměstnanci nahlížet do evidence, která je o něm vedena v souvislosti se zajišťováním bezpečnosti a ochrany zdraví při práci,

Informace a pokyny je třeba zajistit vždy při přijetí zaměstnance, při jeho převedení, přeložení nebo změně pracovních podmínek, změně pracovního prostředí, zavedení nebo změně pracovních prostředků, technologie a pracovních postupů. O informacích a pokynech je zaměstnavatel povinen vést dokumentaci.

§224 (1) Zaměstnavatelé jsou povinni vytvářet zaměstnancům pracovní podmínky, které umožňují bezpečný výkon práce; za tím účelem zajišťují zejména

- a) zřízení, údržbu a zlepšení zařízení pro zaměstnance,
- b) zlepšení vzhledu a úpravy pracovišť,
- c) vytváření podmínek pro uspokojování kulturních, rekreačních a tělovýchovných potřeb a zájmů zaměstnanců,
- d) pracovnělékařskou péči.

§300 (1) Zaměstnavatel je povinen při určení množství požadované práce a pracovního tempa vzít v úvahu fyziologické a neuropsychické možnosti zaměstnance, předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a čas na přirozené potřeby, jídlo a oddech. Množství požadované práce a pracovní tempo je možné určit také normou spotřeby práce.

V zákoníku práce jsou i přímo upravené **§ 88** Přestávka v práci a bezpečnostní přestávka, **§ 90** Doba odpočinku, **§ 91** Dny pracovního klidu, **§ 93** Práce přesčas a i ty se s mnoha dalšími paragrafy, kterými by se zaměstnavatelé měli řídit, beztrestně porušují.

Za porušení zákona by logicky měla přijít nějaká sankce, nějaký druh trestu - ale oběti bossingu téměř nikdy sami od sebe nepodají na zaměstnavatele žalobu. Nejčastěji se nechávají dál týrat a to z jediného důvodu - potřebují mít práci a mají velké obavy z toho, že zůstanou bez pravidelného příjmu peněz, na který jsou zvyklí a ve velké míře

existenčně závislí. Dalším důvodem proč se nebrání a neodvolávají na zákoník práce je, že ho neznají. Nevědí jaké jsou jejich práva a povinnosti. Sama jsem se při práci s klienty občanské poradny (nejen oběťmi bossingu) přesvědčila, že neznalost lidí svých vlastních práv je značná.

3.2 Úloha sociálního pracovníka

Může se zdát, že sociální pracovník v případech šikany na pracovišti nemá příliš nástrojů, jak by mohl pomoci. Opak je pravdou, oběti bossingu může nabídnout mnohé. V této podkapitole se pokusím shrnout většinu možností, kterými by mohl pomoci obětem bossingu.

Prvním způsobem, jakým může sociální pracovník oběti bossingu pomoci je, že ho vyslechne, poskytne mu prostor a v klidu si s ním pohovoří o celé situaci a jeho pocitech. Někomu se to může zdát jako banalita, ale to, že se může daný člověk někomu svěřit a fakt, že ho sociální pracovník poslouchá a bere jeho problémy vážně a nijak ho neodsuzuje, může již samo o sobě být impulsem pro změnu.

Po té by měl sociální pracovník klienta seznámit s jeho právy, které má a u kterých se mu zdá, že je jeho zaměstnavatel porušuje.

Z praktického hlediska může sociální pracovník nabídnout klientovi (oběti bossingu), že sehraje roli mediátora a pomůže hledat jak oběti, tak i tyranovi, jejich vlastní oboustranně přijatelná řešení. Nabídka setkání obou stran a hledání společného řešení pomocí prostředníka by měla přicházet v úvahu dříve, než soudní proces nebo jeho útěk z pracoviště. Soudní spor je namáhavé (finančně i duševně) a zdoluhavé řešení a tato metoda řešení bývá velmi úspěšná, především díky nezaujatosti sociálního pracovníka, který není na ničí straně a je neutrální. Velmi prospěšné pro klienta je, pokud mu sociální pracovník doporučí, aby si vedl přesný přehled o tom, kdy byl terčem bossingu a zároveň sbíral vše, co by třeba jen částečně mohlo sloužit jako průkazní materiál. To považuji za nezbytné, pokud se stane soudní proces nevyhnutelným.

Důležité je, aby se klient pokusil si vzpomenout, při jaké příležitosti, případně v jaké situaci problémy začaly. Co mohlo vyvolat celý proces šikany nebo který byl on

osudný konflikt, kterým se bossing spustil. Pak se teprve může snažit celou situaci řešit se svým nadřízeným.

Někdy je nezbytná spolupráce s dalšími odborníky, tam hraje sociální pracovník roli zprostředkovatele. Každý sociální pracovník by samozřejmě měl mít znalosti využitelných zdrojů pomoci - ať už jde o úřady práce, job kluby, poradenská střediska či různé nestátní neziskové organizace. S nimi může klientovi zprostředkovat jednání a může ho tam i doprovodit, pokud o to klient požádá. Nejprospěšnější pro klienty bývá obvykle vyhledat pomoc v běžných občanských poradnách, v krizových centrech či u psychologa nebo se obrátit na občanské sdružení Práce a vztahy, které má s "mobbingovými případy" bohaté zkušenosti.

Pokud se celý případ dostane až k projednávání u soudu, může tam sociální pracovník klienta také doprovodit.

Další velmi důležitou roli může sociální pracovník sehrát, pokud se oběť bossingu rozhodne ze stávajícího zaměstnání odejít. Jelikož sociální pracovníci jsou vzdělávání i na práci s nezaměstnanými lidmi.

4 VYBRANÉ KASUISTIKY KLIENTŮ OBČANSKÉ PORADNY BEROUN

V této části bych ráda uvedla několik kasuistik, které jsem vypracovala pro tuto bakalářskou práci dle interní databáze Občanské poradny Beroun a z to případů, se kterými jsem se osobně setkala. Je z nich patrné, že bossing se nevyhýbá žádné profesi a může značným způsobem ovlivnit všechny složky života oběti.

S prvním případem bossingu, se kterým k nám do Občanské poradny Beroun přišla slečna Karla, mladá žena, absolventka odborné obchodní školy v oboru marketingu, jsem se setkala ještě v době mého zaučování, v srpnu 2006. Tohoto případu jsem se tedy účastnila pouze v rámci náslechlů, jako pozorovatelka.

Kasuistika č.1 - slečna Karla

Slečna Karla, která byla na fakultě premiantkou, po skončení studia našla pouze dočasnou práci a potom byla delší dobu nezaměstnaná. Přibližně po půl roce, kdy byla především z důvodů nedostatečné praxe odmítána na nejrůznějších pracovních místech, ji přijali ve vzkvétajícím podniku na lukrativní pozici vedoucí marketingu a komunikace. Do jejího nástupu na toto nově vytvořené pracovní místo její funkci vykonával, v rámci své pracovní doby, sám ředitel podniku.

V době, kdy slečna Karla přišla do občanské poradny, tak jí končila pracovní neschopnost. Vyjádřila silné obavy z návratu do zaměstnání - jak nám později sdělila, tak i příčina její pracovní neschopnosti pramenila spíše z psychosomatiky. Sdělila nám, že v tomto podniku je jedinou ženou a musí pracovat přímo pod ředitelem firmy, který se k ní však již od nástupu chová velmi hrubě. Veškeré její návrhy, které odevzdá, si přivlastní a vydává za své, před ostatními zaměstnanci o ní mluví jako o „neschopné lemře, která je tam k ničemu“.

Slečna Karla však s touto situací nic nedělala a jak sama uvedla, tak si raději všímala pouze svojí práce a ostatní věci se snažila příliš nevnímat. Byla totiž velmi vděčná za tuto dobře placenou práci a měla ještě v živé paměti situaci, kdy byla nezaměstnaná. Postupem času se však toho chování a jednání objevilo i u ostatních zaměstnanců firmy. Nikdo s ní již nekomunikoval tváří v tvář - veškerá komunikace

probíhala buď elektronicky nebo se jí vždy na jejím pracovním stole objevil stoh papírů s napsanými pokyny. „O sebemenším projevu uznání či pochvaly za dobře odvedenou práci jsem si mohla nechat zdát,“ uvedla klientka.

Slečna Karla, jako jediná v celé firmě, nikdy nedostala žádné prémie a postupem času ztratila veškeré sebevědomí co se týče jejích profesionálních dovedností a začala pochybovat i o svých komunikačních schopnostech. Když si zkoušela s ředitelem promluvit, tak jí buď odmítl udělit schůzku, kterou si u něj jako jediná z firmy musela sjednávat nebo ji jednoduše ignoroval. Běžně dostávala nesplnitelné úkoly či příliš krátké termíny. Jednoho dne dokonce našla svůj automobil přímo před sídlem kanceláří pokreslený nápisy typu „Flink“, „Cvok“ atp. Zanedlouho poté se u ní objevily nespecifické bolesti na hrudi a odešla na pracovní neschopnost.

Když jsme se slečny Karly zeptali, proč vlastně přišla do občanské poradny a jak bychom jí mohli pomoci - tak nám sdělila, že sama vlastně neví. Že se bojí do zaměstnání vrátit, ale že tu práci potřebuje a nemůže si dovolit z ní odejít. Poradce, který má právnické vzdělání slečně Karle vysvětlil všechny možnosti, jak jí můžeme pomoci - včetně možnosti sepsání trestního oznámení na ředitele firmy. To však klientka odmítla. Od nás odcházela s nadějí, že se situace během její nepřítomnosti trochu uklidnila a ředitel si uvědomil potřebnost její osoby v této firmě. Avšak ještě v ten samý den slečna Karla volala do občanské poradny, aby se objednala na první volný termín, že by nás chtěla poprosit o pomoc se sepsáním výpovědi.

Slečna Karla nakonec danou firmu opustila po roce a půl svého působení (týden po návštěvě občanské poradny) a to skrze výpověď dohodou. Když tuto firmu opouštěla, měla dvě nové nabídky na zaměstnání. Zda-li některou z nich využila již nevíme.

Kasuistika č.2 - slečna Markéta

Slečna Markéta je dvaadvacetiletá studentka vysoké školy humanitního zaměření. Žije ve společné domácnosti se svým přítelem a musí si sama vydělat při denním studiu na obživu, což je při platu pokladní v supermarketu značně náročné.

V době, kdy jsem se poprvé setkala se slečnou Markétou, nám příliš možností, jak řešit její případ nezbývalo. V té době pracovala již druhým rokem na poloviční úvazek jako pokladní v jednom známém supermarketu v centru okresního města. Tento

supermarket byl v dalekém okolí vyhlášený svými „hyper výhodnými“ akcemi a nabídkami a tak byl neustále doslova přeplněný lidmi.

Ačkoliv měla slečna Markéta pracovní smlouvu uzavřenou na 20 hodin týdně, aby přitom mohla zvládat i své studium, většinou musela být v práci minimálně 30 hodin týdně. Když odmítala psát si služby za pokladnou nad rámec svých smluvených dvaceti hodin, její nadřízená jí řekla před ostatními kolegyněmi, že pokud se jí něco nelíbí a nebude jim tam dělat, jak oni potřebují, že klidně může hned jít. Na její místo, prý podle slov nadřízené slečny Markéty, stál zástup dalších zájemkyň.

Slečna Markéta mi líčila, jaký horor může být práce za pokladnou. Pracovnice musejí za pokladnou často sedět od sedmi hodin ráno do osmi do večera, i déle. Ráno při příchodu do práce slečna Markéta musela odevzdat peněženku a většinu osobních věcí do trezoru v kanceláři její nadřízené - bylo to opatření, aby nemohla krást peníze z pokladny nebo aby si nemohla nechat přebytky pro sebe. Ačkoliv o přebytecích nemohla být řeč. Pokud se zjistilo nějaké manko, tak vina ležela vždy na pokladních a chybějící částka se rozpočítala mezi všechny pokladní a byla jim automaticky stržena z platu. Slečna Markéta tak velmi často nacházela na své výplatní pásce záporné hodnoty i v řádech stovek korun.

Nejhorší bylo naprosté nerespektování základních lidských potřeb. Především přestávky na jídlo či možnost dojít si na záchod. Pokladní se nesměly ze své židle často zvednout i sedm hodin. Ta, která měla právě menstruaci, ji musela hlásit ráno při příchodu do zaměstnání. Bylo jim přislíbeno, že si budou moci častěji „odběhnout“ na toaletu. Ani tato dohoda, dle slov slečny Markéty, nefungovala. Když pak jednou byla slečna Markéta nucena jít si sednou za pokladu i s těžkým zánětem močového měchýře, vyžádala si raději od svého lékaře potvrzení, aby jí nadřízená věřila a dovolila jí se častěji vzdálit od pokladny. Bohužel ani s tím slečna Markéta neuspěla a ten daný večer ji, přímo z jejího pracoviště pro silné bolesti v podbřišku, odvezla rychlá záchranná služba do nemocnice. Po té, co na své výplatní pásce našla stržené peníze za dvě hodiny, které ji zbývaly do konce pracovní doby, než ji odvezla sanitka, rozhodla se vyhledat pomoc v občanské poradně.

Slečna Markéta přišla s tím, že zvažuje podat trestní oznámení na svoji nadřízenou a zároveň by ráda odešla ze supermarketu, kde je zaměstnaná. Jak nám sama prozradila, tak tento krok velmi dlouze zvažovala, jelikož se jí práce sháněla obtížně a nemůže si dovolit zůstat bez zaměstnání. Váhat přestala právě po tomto incidentu, kdy

bylo přímo ohroženo její zdraví a nadřícená si ještě dovolila strhnout jí za převoz do nemocnice hodiny, resp. následně peníze.

Pomohli jsme tedy slečně Markétě sepsat dvě verze výpovědí - jednu výpověď dohodou a druhou výpověď ze strany zaměstnance, pokud by jí nadřícená nechtěla pustit. Trestní oznámení slečna Markéta nepodávala, jelikož se obávala, že by se nadřícená mstila její příbuzné, která byla také zaměstnaná ve stejném supermarketu. Pouze při odchodu svojí nadřícené možnosti podání trestního oznámení pohrozila a díky tomu se jí podařilo odejít z toho pracovního poměru formou dohody.

Třetí kasuistika, resp. případ, který popisuji ve třetí kasuistice, pro mne byla obtížná a to v tom smyslu, že jsem osobně znala jak oběť, tak i příslušného tyрана. S onou obětí, paní Kateřinou, jsme se shodly na tom, že tento můj zčásti zaujatý postoj nemusí nijak ovlivnit rozhodnutí, ke kterým společně dojdeme a ani to nebude bránit naší další případné spolupráci.

Kasuistika č.3 - paní Kateřina

Paní Kateřina je žena na mateřské dovolené, je jí kolem 35 let a přivydělává si jako lektorka počítačů v jedné nestátní neziskové organizaci, se kterou občanská poradna úzce spolupracuje. Přišla za mnou soukromě na jednom školení a vzhledem k tomu, že se také pohybuje v sociální oblasti, měla na celou svou situaci zcela jasný náhled. Dohodly jsme se, že bude nejlepší, když za mnou přijde do občanské poradny a budeme se jejím případem zabývat „oficiálně“ a hlavně důkladněji, než o přestávce mezi semináři.

Paní Kateřina se přímo označila jako oběť bossingu - tedy oběť svojí nadřícené, paní Milady.

Již samotný nástup paní Kateřině signalizoval, že paní Miladě, která jí přijímala, nepadla příliš do oka. Velmi arogantně jí upozornila na to, „kde je její místo“ a co se od ní očekává. A sama atmosféra v dané neziskové organizaci nebyla obvyklá a čistě profesní. Není se čemu divit. Paní Milada totiž byla ředitelkou oné neziskové organizace a jejím zaměstnancem byl i její manžel, který je značně cholerické povahy a jak ho znám i já sama, tak nikdy nedokázal přijmout, že mu nadřícenou dělá vlastní žena.

Paní Kateřina se stávala velmi často pomyslným soudcem jejich sporů a hádek, které téměř nikdy neměly nic společného s jejich prací.

Paní Kateřina necelé dva měsíce po svém nástupu do této práce však těžce onemocněla a ihned o tom informovala svou nadřízenou. Paní Milada jí řekla, že to chápe a že si nemá brát od lékaře neschopenku, protože s tím mají jen spoustu vyřizování atp. a že jí budou normálně platit, jako by byla v práci. Paní Kateřina byla schopná se vrátit do zaměstnání po třech týdnech nemoci, přičemž o dalším vývoji dané choroby musel paní Miladu informovat manžel paní Kateřiny. Paní Kateřině totiž natekly mandle a zvětšily se uzliny takovým způsobem, že nemohla ani mluvit. Když byla paní Kateřina po třech týdnech uschopněna od lékaře, zavolala paní Miladě, aby se s ní domluvila, kdy má zpět nastoupit, čekalo na ní překvapení. Paní Milada jí suše oznámila, že jí před půl hodinou odeslala doporučeně výpověď a tím, že je paní Kateřina stále ještě ve zkušební době a tak není co dál řešit. Paní Kateřinu to šokovalo a nechápala důvod té výpovědi. Rozhodla se, že si půjde celou situaci vyříkat s paní Miladou osobně. Ta paní Kateřinu vítala slovy, že bylo hezké počasí a tak chápe, že si chtěla udělat volno. Paní Kateřina se sice bránila všem útokům paní Milady a předložila jí i potvrzení, které si nechala vystavit u lékaře, že byla skutečně nemocná a celé tři týdny její nepřítomnosti se z postele ani nemohla hnout. Paní Miladu žádný papír od lékaře nezajímal. Argumentovala tím, že dnešní doktoři člověku napíší všechno, takže je to pro ní bezcenný kus papíru. Paní Milada se v lidech, podle svého mínění, vyzná a bylo jí zcela jasné, že paní Kateřina nemocná vůbec nebyla a vybízela jí, ať na ní přestane hrát to divadlo. Nakonec do celé hádky vstoupil manžel paní Milady a řekl, ať to s paní Kateřinou ještě zkusí, protože by jí teď stejně tak rychle nedokázali nahradit. Paní Milada souhlasila a paní Kateřina bohužel také - ačkoliv již v této chvíli, dle mého mínění, měla danou organizaci opustit.

Za mnou paní Kateřina přišla po jiném, také velmi silném konfliktu s paní Miladou. Stalo se tak po té, co se vrátila z návštěvy psychiatricky, známé paní Milady. Původně paní Milada paní Kateřině vysvětlovala, že jí posílá za jednou specialistkou, která se již dlouhá léta věnuje práci se seniory a která by mohla paní Kateřině pomoci k úspěšnějšímu přístupu a práci s touto skupinou lidí. Paní Kateřina však měla, jak zjistila na místě, domluvenou schůzku s psychiatrickou, která jí měla na přání paní Milady léčit. Z čeho, se již nedozvěděla, protože na další vysvětlování taktéž překvapené psychiatricky nečekala a rozjela se zpět za paní Miladou, aby od ní získala nějaké

vysvětlení. Paní Miladu však přistihla ve chvíli, kdy prohlížela paní Kateřině osobní notebook a kopírovala si z něj nějaká data. Jedinou reakcí, na kterou se v dané chvíli zmohla, bylo odejmutí notebooku paní Miladě a rychlý odchod z kanceláří.

Tento incident se odehrál v pátek dopoledne a paní Kateřina mne kontaktovala na následném pondělním semináři pořádaném Evropskou unií. Sešly jsme se týž den v prostorách občanské poradny. Potřebovala poradit, jakým způsobem by měla odejít z této organizace a také chtěla podat žalobu na paní Miladu - avšak nevěděla jakou žalobu, resp. za co. Důkladně jsme probraly všechny její možnosti a oznámila jsem jí, že na svoji nadřízenou může podat žalob více, avšak s jejich dokazováním to může být obtížnější. Pro paní Kateřinu se mi zdálo nejvýhodnější, aby podala výpověď s naprosto konkrétními důvody svého odchodu a pokusila se domluvit s manželem paní Milady, aby mohla odejít ihned. Paní Kateřina se nakonec rozhodla nepodat na paní Miladu žádnou žalobu, jelikož měla obavy z toho, že by se to velmi rychle mezi ostatními neziskovými organizacemi rozšířilo a pak by si v daném okrese jen těžko hledala novou práci. Manžel paní Milady měl naštěstí pro paní Kateřinu pochopení a také se zřejmě bál, že by se jeho manželka mohla dostat do značných potíží, pokud by paní Kateřině nevyhověl. Dokázal do týdne za paní Kateřinu sehnat náhradu.

Paní Kateřina se rozhodla nehledat si ihned jiné zaměstnání a v klidu si, bez zbytečného stresu navíc, užít zbytek mateřské dovolené.

Kasuistika č.4 - pan Jaroslav

Případ pana Jaroslava se od ostatních zde zmíněných případů v jedné věci značně liší. Liší se v tom, že ve chvíli, kdy navštívil občanskou poradnu, již nebyl zaměstnaný na pracovišti, kde se stal obětí bossingu.

Pan Jaroslav je šestatřicetiletý učitel s vysokoškolským vzděláním. S bossingem se setkal na jedné základní škole, kde učil v té době již téměř jedenáct let. Za tu dobu se mu pro danou školu podařilo získat grant z Evropských fondů a velmi kvalitně zařídit počítačovou studovnu. Na poměry základní školy více než nadstandartní. Na základní škole spravoval počítačovou síť a staral se nejen o počítačovou učebnu, ale i veškerou výpočetní techniku na dané škole a také samozřejmě vyučoval informatiku a výpočetní techniku. Podle jeho slov byl mezi žáky i ostatními profesory velmi oblíbený a svou práci měl opravdu rád.

Vše se změnilo s nástupem nové ředitelky. „Stará“ ředitelka odešla do důchodu a na tuto školu nastoupila nová ředitelka, která dříve vyučovala dějepis a český jazyk na jiné základní škole, ve stejném okrese. Nová paní ředitelka byla bohužel toho názoru, že učit výpočetní techniku na základní škole je nesmysl a zbytečnost a tento svůj postoj dala panu Jaroslavu najevo již při prvním setkání. Podle slov pana Jaroslava na to, jak setkání probíhalo, v životě nezapomene. Celé setkání se neslo v duchu jednoznačné arogance a osobních útoků ze strany paní ředitelky. Vypadalo to, jako že se paní ředitelka rozhodla vést mezigenerační boj, byla totiž přibližně o patnáct let starší než pan Jaroslav. Stále dokola mu opakovala, že se ve školství pohybuje o hodně let více než on a má tím pádem mnohem větší zkušenosti a za dobu své praxe rozhodně lépe ví, co se „na její“ škole má učit, a co je naopak naprosto zbytečné.

Pan Jaroslav si zpětně při svém vyprávění uvědomoval, že již tato situace měla být varovným signálem či impulsem k odchodu. Paní ředitelku viděl ten den poprvé v životě a bylo pro něj zcela nesrozumitelné, z čeho pramení tato její až nesnášenlivost a nekompromisní přístup. Později se ukázalo, že toto je její preferovaný model komunikace s podřízenými. Následovala mimořádná arogance a nadřazenost při většině služebních jednáních, obviňování z nesmyslných prohřešků na pedagogických radách, znevažování práce. Útoky, ať už přímé nebo nepřímé, na pana Jaroslava zesílily od okamžiku, kdy se na poradě zastal jedné kolegyně, poté co byla nesmyslně obviněna z naprosto iracionálního prohřešku. Jak uvedl pan Jaroslav, od této chvíle bylo nad míru jasné, že se ho paní ředitelka snaží všemi možnými způsoby ze školy dostat pryč.

Pan Jaroslav, s ohledem na množství hodin, které vyučoval a práce spojené se spravováním počítačové sítě a plný úvazek, trávil ve škole deset i více hodin denně. Tento náročný pracovní režim paní ředitelka panu Jaroslavovi ještě ztížila. Začala tím, ačkoliv k tomu nebyl vůbec důvod, že mu vzala z úvazku několik hodin předmětu, na který byl dlouhá léta specializován, a přidělila mu předmět zcela nový. Pochopitelně neoznala za vhodné s panem Jaroslavem tyto změny projednat, přestože jí to jednoznačně ukládá pracovní řád pro učitele. Takto náročný pracovní režim a neustále stupňované útoky paní ředitelky vedly nakonec ke zdravotním potížím pana Jaroslava. Tyto zdravotní potíže se dají považovat za onu pomyslnou poslední kapku, která vedla k tomu, že pan Jaroslav podal výpověď.

Pan Jaroslav do občanské poradny přišel ve chvíli, kdy již nebyl zaměstnancem v této základní škole a dostal nabídku nového zaměstnání. Měl silné obavy z toho, že by

se na novém pracovišti mohla celá situace opakovat a také nevěděl, co odpovědět, pokud se ho někdo zeptá proč v minulém zaměstnání podal výpověď. Vzhledem k rychlému rozhodnutí a odchodu z oné základní školy totiž neuvedl příslušný důvod svého odchodu.

Pana Jaroslava jsme tedy nejprve seznámili s jeho právy a poučili ho, jak a kdy je může použít. Jeho samotného prý nikdy ani ve snu nenapadlo, že se stal obětí bossingu nebo, že mohl paní ředitelku, spolu s ostatními učiteli, dokonce žalovat. Znovu jsme si rekonstruovali celé období od nástupu nové paní ředitelky a ukázali si, že se již od prvního kontaktu s paní ředitelkou měl bránit a jak. Většina naší práce však spočívala ve zprostředkování jiných služeb. Pan Jaroslav měl v důsledku náročného pracovního režimu silně narušený spánkový rytmus a až nepřiměřeně nízké sebevědomí, především co se týkalo jeho pracovních schopností a kompetencí. Zprostředkovali jsme mu tedy návštěvu psychosomatické kliniky a také kontakt na neziskovou organizaci, která se specializuje na práci s oběťmi mobbingu a bossingu.

Přibližně dva měsíce po návštěvě pana Jaroslava přišel do občanské poradny e-mail s poděkováním. Pan Jaroslav nám v něm sdělil, že stále dochází na onu psychosomatickou kliniku a je také ve spojení s neziskovou organizací, na kterou jsme mu dávali kontakt a úspěšně se začleňuje v jiné základní škole, opět jako učitel výpočetní techniky.

Kasuistika č.5 - Andrea

Paní Andrea pracuje jako specializovaná zdravotní sestra v jedné z, troufnu si říci, nejlepších nemocnic v České republice. Ve zdravotnictví pracuje již přes dvacet šest let a i při dvou malých dětech si dokázala dodělat dvě atestace. Při prvním setkání na mne působila velmi klidným a důvěryhodným dojmem.

Do občanské poradny přišla, protože nedokázala řešit problémy se svou přímou nadřízenou, se staniční sestrou.

Paní Andrea do této nemocnice dojížděla z vedlejšího města a cesta jí trvala hodinu a půl. Musela při tom však třikrát přestupovat. Na jejím oddělení staniční sestra stanovila, že se nebudou měnit směny v šest hodin ráno, jako bylo běžné na ostatních odděleních, ale až v půl osmé, protože si chce přispat. I přes různé protesty paní Andrey, si staniční sestra spolu s ostatními sestrami, které bydlely ve stejném městě jako byla

tato nemocnice, odhlasovaly, že se budou směny měnit až v půl osmé ráno. Tím pádem bylo nesmyslné, aby paní Andrea jezdila přímým autobusem, který byl každé ráno vypravován z místa jejího bydliště v půl šesté ráno. Tedy přesně tak, aby sestry stihly střídání ranní směny v šest hodin a opět mohly jet domů, taktéž tímto přímým autobusem, ve dvě hodiny odpoledne. Místo toho se do práce kodrcala hodinu a půl a ranní směna jí končila až v půl čtvrté odpoledne. Domů se dostávala po páté hodině odpoledne. Dle jejích slov, stačila pouze připravit večeři, něco málo poklidit a jít si lehnout, aby vstala opět na další kodrcání se a směnu. Toto zbytečné cestování ji spolykalo celé odpoledne.

Do konfliktu se staniční sestrou se dostávala paní Andrea velmi často - takřka při každém plánování rozpisu služeb, při plánování dovolených a svátků a také, když měla dostat nějaké prémie za noční služby a přesčasy. Ty jí staniční sestra opakovaně „zapomínala“ přiznat.

Zanedlouho se tato situace odrazila i v jejím osobním životě. Manžel i obě již dospělé dcery s ní takzvaně přestali počítat - to znamená, že jí přestávali postupně zvat na společné výlety, nákupy či odpolední kafička. Jako rodina už nefungovali. Paní Andrea nikdy nevěděla, kdy jí mohou zavolat a změnit jí za dne na den služby.

Veškeré snahy o domluvu se staniční sestrou byly zcela marné a paní Andrea začala postupem času trpět depresemi. Stres v práci, neustálá nejistota a s tím související nemožnost jakéhokoliv plánování a odpočinku, postupná ztráta těch nejbližších. Bylo otázkou času, kdy se paní Andrea zhroutí. Stalo se tak o vánočních svátcích, kdy přesně na Štědrý den staniční sestra paní Andreje zavolala a přinutila jí, pod pohrůžkou výpovědi, aby okamžitě přijela do práce. Když se večer, kolem šesté hodiny, vrátila paní Andrea domů, našla tam jen vzkaz, že celá rodina chtěla mít alespoň svátky klidné a tak všichni odjeli k babičce (ke tchýni). Ten večer se paní Andrea psychicky zhroutila a musela být hospitalizována.

Po propuštění z léčebny přišla společně se svým manželem k nám, do občanské poradny. Rozhodli se společně celou situaci řešit, ale nevěděli jak.

Na naše rady si paní Andrea sjednala schůzku přímo s ředitelem nemocnice a seznámila ho s celou situací. Ten, jelikož nechtěl celou situaci dále rozvířovat, ale naopak, co nejrychleji ji vyřešit, přizval si k sobě i staniční sestru. Ta pochopitelně vše popřela a označila paní Andreu za neurotickou hysterku. Proto se občanská poradna rozhodla pana ředitele taktéž kontaktovat. Nakonec byla paní Andrea přemístěna na

zcela jiné oddělení, v opačné straně budovy, kde sloužila jen ranní směny, které začínaly v šest hodni ráno. Vzhledem k její kvalifikaci a zkušenostem tomu nic nebránilo. Staniční sestra, přibližně dva měsíce od první návštěvy paní Andrey v občanské poradně, sama podala výpověď a odešla pracovat do menší okresní nemocnice. Přesné důvody a okolnosti tohoto jejího odchodu nám nejsou známy. Paní Andrea se však dozvěděla, že staniční sestře jejího bývalého oddělení sám ředitel nemocnice nabídl slušné odstupné, pokud dobrovolně opustí „jeho“ nemocnici. Mělo to být z důvodu pošpinění dobrého jména nemocnice chováním a jednáním dané staniční sestry. To jsou ovšem lidově řečeno klepy kolující nemocnicí, které mohou ale nemusejí být založeny na pravdě.

Dovolím si poznamenat ještě jednu věc, které ne zcela přímo patří do kasuistiky paní Andrey - přesto považuji za důležité, ji zde zmínit. Na přístupu ředitele nemocnice k případu paní Andrey je patrná jedna pro mne zarážející věc. Ředitel totiž ani v samém závěru této konfliktní situace nemyslel na své podřízené, ale pouze na renomé nemocnice, potažmo na své vlastní renomé a pověst. Je pro mne nepochopitelné, jak ředitel organizace, ve které se denně svádí boj o lidské životy, nečinně přihlíží a snaží se „zamést pod kobereček“ události, které mohou ve svých důsledcích ohrožovat lidský život jeho vlastních zaměstnanců, v tomto případě paní Andrey.

Poslední kasuistika, se kterou bych zde ráda čtenáře mé práce seznámila, je velmi netradiční. Je to příběh mladého muže, který se stal obětí sexuálního obtěžování ze strany svého nadřízeného - muže. Bohužel v době, kdy jsem psala tuto práci, ještě případ pana Petra nebyl uzavřený. Poslední kasuistika je tedy spíše jen ukázkou další možné formy bossingu.

Kasuistika č. 6 - pan Petr

Pan Petr je mladý, čerstvě ženatý muž, kterému se podařilo získat velmi lukrativní pozici v bance.

Již při svém nástupu do této práce si všiml neobvyklých sympatií, které k němu projevoval jeho nadřízený, vedoucí pobočky, ve které byl pan Petr zaměstnán. Připisoval to však tomu, že jsou na této pobočce pouze tři muži - vedoucí pobočky, muž z ostrahy a pan Petr. Domníval se, že i to přispělo k jeho přijetí a že tedy bude s vedoucím pobočky dobře vycházet a že by mohli být i přátelé.

Z počátku to tak skutečně vypadalo. Pan Petr, spolu s manželkou, bydlel teprve krátce pár ulic od místa zaměstnání pana Petra a neměli zde žádné přátele. Uvítali tedy, když se vedoucí pobočky sám nabídl, že je provede po městě a ukáže jim vše důležité.

Když pan Petr pracoval v pobočce banky asi půl roku, začal si všimnout, že se ho vedoucí pobočky snaží izolovat od vlastní manželky. Vedoucí pobočky ho zdržoval v práci kvůli maličkostem a nesmyslům čím dál tím častěji a déle a na výlety nebo večere zval již jen pana Petra, při čemž zdůrazňoval, aby manželku s sebou nebral. Tyto pánské jízdy byly postupem času stále častější. Pan Petr začal pozvání od svého nadřízeného odmítat, zpočátku taktně, ale když vedoucí pobočky až neúnosně naléhal, začal být Pan Petr hrubý. To se pochopitelně odrazilo na jeho výplatní pásce - zmizely mu z ní veškeré bonusy a odměny. Vedoucí pobočky to ospravedlňoval hrubostí pana Petra.

Z přátelství pana Petra s vedoucím pobočky nezbylo velmi brzy vůbec nic. Naopak, začal se mezi nimi odehrávat boj, ačkoliv pan Petr nechápal důvod. Jakmile se vedoucí pobočky dozvěděl, že je manželka pana Petra těhotná, začal pana Petra lákat. Přesvědčoval ho, aby byl s ním déle v práci, že se mu teď pro miminko budou peníze navíc jistě hodit. Pan Petr se nechal přesvědčit a tak se vše vrátilo takzvaně do starých kolejí. Aby nepřišel o pracovní bonusy, začal s vedoucím opět chodit i na ony pánské jízdy. Na jedné takové se vedoucí pana Petra začal dotýkat na jeho intimních partiích a naznačovat mu, že pokud by chtěl, tak by si mohl vydělat i mnohem více peněz. V opilosti panu Petrovi vedoucí dokonce nabízel, aby manželku opustil a šel bydlet k němu. To pan Petr odmítl a snažil se na vše zapomenout. Nemohl si dovolit přijít nyní o jediný zdroj peněz pro celou rodinu a vedoucího omlouval tím, že je dlouhodobě osamělý a mluví z něj alkohol.

Nevěděl, že jeho nadřízený je homosexuál. Při jednom z přesčasů, kdy zůstal pan Petr s vedoucím na pobočce úplně sám, se ho vedoucí pokusil znásilnit. Přišel za panem Petrem na záchod a začal ho osahávat. Když se pan Petr začal silně bránit, vedoucího ho přitlačil ke zdi a vyhrožoval mu, že pokud nebude po jeho, tak ho na hodinu vyhodí. Pan Petr se vedoucímu ale ubránil a z banky utekl. Další den ohlásil pracovní neschopnost - při potyčce s vedoucím si pohmoždil záda a jeho obvodní lékař mu napsal neschopenku. Několik dní po tomto incidentu vyhledal pan Petr občanskou poradnu.

Pan Petr vypadal velmi vyčerpaně a při vyprávění onoho incidentu s vedoucím se v řeči značně zadržoval. Sdělil nám, že se do této pobočky již nikdy nechce vrátit a že s manželkou přemýšlejí i o stěhování zpět, do svého rodného města.

S panem Petrem jsme společně sepsali žalobu na vedoucího pobočky, podle § 1 odst. 9) zákoníku práce jsme ho obvinili ze sexuálního obtěžování. Pan Petr si byl sám vědom, že je celý tento incident těžce prokazatelný, ale byl ochoten se s vedoucím pobočky soudit a podstoupit riziko zveřejnění celého případu. Panu Petrovi jsme zároveň doporučili kontaktovat psychologa či psychoterapeuta, jelikož byl zjevně tímto zážitkem značně traumatizován.

Další průběh případu pana Petra, jak jsem zmínila, nebyl v době psaní této práce znám.

ZÁVĚR

Záměrem této práce bylo seznámení čtenáře s pojmem bossing ve všech jeho souvislostech a podobách. Z toho důvodu jsem první část (teoretickou) pojala do značné míry citačně a dá se říct rozborově.

Úvodní kapitola byla věnována vymezení pojmů. Tam jsem se snažila přiblížit čtenáři základní pojmy, kterými byla protkaná má práce. Hlavním důvodem bylo především osvětlit čtenářům, jak si který pojem vysvětluji a jak s ním v práci zacházím.

Dále následovala stěžejní kapitola, bossing. Tuto kapitolu jsem rozdělila do pěti hlavních úseků - podkapitol. V té první podkapitole jsem po přiblížení četnosti tohoto jevu seznámila čtenáře se stručnou historií samotného pojmu bossing. Nutno zdůraznit, že v celé této kapitole jsem hojně čerpala z literatury. Snažila jsem se srovnat, jakým způsobem k bossingu přistupují autoři české i zahraniční literatury. Bohužel, ačkoliv je tento jev, dle mého názoru, v současné době velmi aktuální, literatury a tudíž i informací, které by mohly využít případné oběti bossingu, je velmi málo. Přesto se mi v prvních třech podkapitolách podařilo shrnout většinu důležitých informací, jako jsou příčiny vzniku, fáze či dělení bossingu. Konec třetí podkapitoly byl věnovaný dvěma jevům, úzce spojených právě se šikanou na pracovišti. Těmito jevy jsou konflikt a agrese. V následující, čtvrté podkapitole jsem se zaměřila na oběť a tyrana. Pokusila jsem se je tam charakterizovat nebo spíše sestavit typické znaky, které se nejčastěji objevují u obětí a tyranů. Tedy i kdo se snadněji stane obětí a kdo může mít jakousi predispozici k tomu, aby týral své podřízené. Včetně toho, jaké důsledky a dopady může mít bossing - nejen na oběti bossingu, ale i na rodinu oběti a na celou organizaci. Tuto kapitolu jsem uzavřela podkapitolou věnující se možnostem obrany. Konkrétně obrannými mechanismy, které bývají nevědomé a správným řešením. Ono správné řešení je navrženo dle mých vlastních zkušeností a doporučení z odborné literatury.

Poslední kapitola teoretické části této práce zahrnuje výčet nejdůležitějších paragrafů ze zákoníku práce. Jedná se o paragrafy, které bývají nejčastěji porušovány zaměstnavateli a které způsobují onen jev, bossing. Teoretická část končí tím, jakou úlohu v celém případě může sehrát sociální pracovník. Jsou zde jmenovány veškeré

hlavní možnosti, kterými může sociální pracovník pomoci tomu, kdo se na něj obrátí s problémem bossingu. Uvědomuji si, že jsem zdaleka nepostihla veškeré způsoby a možnosti, které sociální pracovník má. Jeho spektrum pomoci je však tak široké a odvíjí se od individuálních případů, že to, dle mého názoru, není v možnostech jedné bakalářské práce.

Praktickou část jsem celou věnovala kasuistikám. Tedy popisům případů, se kterými jsem se setkala během své práce v občanské poradně. Popisuji zde rozmanité příběhy, které poukazují na složitost bossingu. Na některých kasuistikách je také patrné, jak dalekosáhlé a závažné může mít bossing důsledky a že zasahuje nejen oběť bossingu v jeho práci, ale ovlivňuje i jeho psychické i fyzické zdraví a osobní život, včetně rodinného.

Seznam bibliografických citací

- BEŇO, P. *Můj šéf, můj nepřítel?* Praha: Era-vydavatelství, 2003. 200 s. ISBN 80-86517-34-9
- ČERMÁK, I. *Lidská agrese a její souvislosti*. Žďár nad Sázavou: Nakladatelství Fakta, 1998. 205 s. ISBN 80-902614-1-8
- DEVITO, J.A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8
- HARTL, P. a HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000, s. 268, 321, 636.
- HIRIGOYEN, M.F. *Psychické násilí v rodině a zaměstnání*. Praha: Academia, 2002, 230 s. ISBN 80-200-0994-9
- HOLUB, J. a LYER, S. *Stručný etymologický slovník jazyka českého*. Praha: SPN, 1978, s.255, 395, 466, 495.
- HUBEROVÁ, B. *Psychický teror na pracovišti. Mobbing*. Praha: Neografia, a.s., 1995, 320 s. ISBN 80-85186-62-4
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997. 152 s. ISBN 80-7178-150-9
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Avicenum, 1973. 304 s.
- LINHART, J., aj. *Slovník cizích slov pro nové století*. Praha: Dialog, 2004, s.63, 203, 304, 362, 392.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 113, 165-166, 208, 236, 245-246.
- MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X
- MATOUŠEK, O., RŮŽIČKA, J. *Psychologie práce*. Praha: Nakladatelství politické literatury, 1966. 290 s.
- NOVÁK, T., CAPPONI, V. *Sám proti agresi*. Praha: Grada, 1996. 128 s. ISBN 80-7169-253-0

OLWEUS, D. *Personality factors and aggression: With special reference to violence within the peer group*. In HARTUP, W.W. a DEWIT, J.(ed.). *Origins of aggression*. The Hague: Mouton, 1978, s. 247 - 277.

REJMAN, L. *Kapesní slovník cizích slov*. Praha: SPN, 1971, s.30.

SPURNÝ, J. *Psychologie násilí*. Praha: Eurounion s.r.o., 1996. 135 s. ISBN 80-85858-30-4

ŠTIKAR, J., aj. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2003. 461 s. ISBN 80-246-0448-5

VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. 320 s. ISBN 80-7178-998-4

Internetové citace

BEŇO, P. Teorie - co je mobbing /online/. c2001 - stránka Občanského sdružení Práce a vztahy. Dostupné na: <http://www.vztahy.org/teorie.php>

HASALÍK, R. Mobbing /online/. poslední revize 27.4.2007 Dostupné na :
<http://cs.wikipedia.org/wiki/Mobbing>

ZELENKOVÁ, K. Žena nad 45 let - nejčastější oběť mobbingu /online/. c2007
Dostupné na: <http://www.zenyamedia.cz/clanky/zeny-nejen-v-mediich/zena-nad-45-let--nejcastejsi-obet-mobbingu>

Právní normy

Zákoník práce, Zákon č. 262/2006 Sb.

Resumé písemné práce k bakalářské zkoušce s názvem:

Bossing (šikana od zaměstnavatele)

Tereza Netopilíková

Vedoucí práce: Doc.PhDr. Jaroslav Koťa

Říjen 2007

Klíčová slova: šikana v zaměstnání, oběť a tyran, obrana, zákony, možnosti sociálního pracovníka, poradenství

Těžiště práce tvoří seznámení čtenáře s málo známým pojmem bossing. Pod tímto pojmem se nachází šikana na pracovišti, které se dopouští vedoucí pracovník – neboli nadřízený dané oběti. Mým hlavním záměrem bylo pojmut fenomen bossing v jeho celistvosti – proto v teoretické části, která je obsáhlejší, obecnější formou rozebírám bossing. Konkrétně jeho dělení, fáze, příčiny vzniku a v neposlední řadě důsledky a dopady, které může mít. Ve své bakalářské práci jsem se pokusila vytvořit určitý obraz typického tyrana a typické oběti - v pravém slova smyslu, jaké nejčastější vlastnosti mají lidé, kteří se dostávají do těchto dvou rolí. Prostřednictvím vlastní zkušenosti, praxe a poznatků z literatury jsem také navrhla správné řešení. Přesněji to, co by měl člověk udělat (nebo alespoň měl by zkusit udělat) pokud se stane obětí šikany na pracovišti. Nechybí zde ani popis obranných mechanismů, které člověk někdy nevědomě využívá v takovýchto situacích. Dále uvádím krátký výčet zákonů, jež nadřízení nejčastěji porušují a dopouštějí se tím oné šikany. Samozřejmě je zde část práce věnovaná možnostem a kompetencím sociálního pracovníka, při práci s oběťmi bossingu.

V praktické části uvádím kasuistiky, které dokládají, jak je tento problém rozšířený a rozmanitý. Při jejich psaní jsem čerpala ze své praxe, kterou vykonávám v občanské poradně. Všechny kasuistiky jsou tedy z případů, se kterými jsem se já osobně přímo setkala. Jejich prostřednictvím může čtenář nahlédnout do částí, především pracovního života šesti lidí – lidí s rozličným vzděláním, věkem, zkušenostmi i sociálním statutem...

Jediným cílem, který jsem si kladla při psaní mé práce, bylo poskytnout všem lidem, kteří se budou z jakýchkoliv důvodů zajímat o tuto problematiku, sice základní, ale za to souhrnné informace (včetně využití osobní zkušenosti) o bossingu.

POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Název

Bossing

Autorka

Tereza Netopilíková

Počet stránek: 44

Počet kapitol: 4, podkapitol 1.úrovně: 7, podkapitol 2.úrovně: 7.

Počet bibliografických zdrojů: 19, internetových: 3

Volba tématu: aktuální a vhodná z hlediska zaměření školy.

Osnova práce: logicky členěna, jednotlivé kapitoly na sebe správně navazují.

Obsah: odpovídá původnímu záměru a názvu práce.

Zpracování: stylisticky uspokojivě provedeno.

Téma není obvyklé, zatím u nás vzbuzuje menší pozornost, přes to studentka našla přiměřené zdroje i jejich dostačující počet. Vymezila správně odpovídající pojmy, s nimiž pracovala, vyjadřuje se srozumitelně. Práci s literaturou studentka uspokojivě zvládá. Kazuistiky jsou zajímavé a popisované postupy autorky v řešení problému jsou uvážlivé.

Výtky:

na s.9,10, 12-14 a 22 je výčet bodů neoddělených interpunkcí. Měla by být čárka či středník. Takto to vypadá nehotově. Na s.26 je naopak interpunkce v této souvislosti správně.

na s.32 v 1.řádku posledního odstavce má být akuzativ správně ji a nikoliv jí, stejně tak i v dalším řádku. Podobná chyba je i na 5.ř. 2.odstavce zdola, kde je „vybízela jí, ať na ní přestane..“ místo „vybízela ji, ať na ni“. Podobná chyba se v práci opakuje na více místech.

Závěr

Obsah práce vystihuje původní záměr. Vyjadřování je přiměřené žádané úrovni. Zvláště hodnotím, že autorka dodržela předepsaný rozsah a při tom práce obsahuje potřebné údaje. Doporučuji k obhajobě a práci celkově kladně hodnotím.

7.11.2007


MUDr. Olga Dostálová, CSc.

Posudek na bakalářskou práci Terezy Netopilíkové *Bossing (šikana od zaměstnavatele)*, PVŠPS, 2007

Bakalářská práce Terezy Netopilíkové je věnována problematice bossingu, s nímž má autorka praktické zkušenosti. Téma je vybráno jako aktuální, ale poměrně málo zpracované teoreticky. Práce je rozdělena na popis bossingu, osobností tyрана a oběti a možnosti obrany, stručná kapitola je věnována i otázce zákonů, které se v právním řádu vztahují k problematice bossingu. Zde autorka poukazuje na slabou legislativu v této oblasti. V praktické části se čtenář setkává s vybranými kasuistikami klientů Občanské poradny v Berouně.

Některé poznámky a připomínky:

- je otázkou, zda příčinou šikany může být "doslova cokoliv" jak uvádí autorka práce, protože jde nepochybně o nadsázku (s. 12); autorka pro ilustraci uvádí sdělení jedné z klientek, ale právě ilustrativní příklad ukazuje, že by bylo vhodné některé výpovědi klientů a klientek brát kriticky (to, co se zdá být klientovi příčinou a co za ni označuje, jí ve skutečnosti zdaleka nemusí být...)
- podobně k kasuistikách by bylo vhodné odlišit rovinu zjištěných skutečností od toho, co je výpovědí klientů (tedy subjektivní pohled klienta na příčiny bossingu či na vlastní situaci),
- zvolený způsob citací není někdy šťastný i když se zdá být doporučen v manuálu pro zhotovování bakalářských prací, podobně jako je nevhodný nadpis oddílu Seznam bibliografických citací (postrádající jakékoliv citace!), který se má správně jmenovat Literatura nebo Prameny a literatura.

Závěry: práce vcelku vhodně charakterizuje problematiku bossingu; příklady uvedené v kasuistikách vhodně dokreslují jeho problematiku. Autorka má pravdu v tom, že bossing je asi častější, než si zatím veřejnost i odborníci připouštějí, jakož i v tom, že řada lidí nemá vůbec reálnou představu o tom, jak se tomuto sociálně patologickým jevům bránit. Textové zpracování by si někdy zasloužilo lepší vyjadřování. Na druhé straně je evidentní, že autorka se zorientovala v projednávané problematice a našla si vlastní způsob jak se se zvolenou problematikou teoreticky vypořádat. Celkově lze říci, že odevzdaná práce splňuje požadavky kladené na bakalářské práce a lze ji doporučit k obhajobě.

doc. PhDr. Jaroslav Kořa

7. 11. 07

