

ISSN 2729-9767

BULLETIN IVPR

AUGUST 2024
VOL 5 ISSUE 8

MIROSLAVA KORDOŠOVÁ
NEŽELANÉ PRAKTIKY NA PRACOVISKU
(MOBBING, BOSSING, OBŤAŽOVANIE A INÉ)
A AKO IM PREDCHÁDZAŤ



INŠTITÚT PRE VÝSKUM PRÁCE A RODINY
2024



Inštitút pre výskum
práce a rodiny

Neželané praktiky na pracovisku (mobbing, bossing, obťažovanie a iné) a ako im predchádzať

RNDr. Miroslava Kordošová, PhD.

RNDr. M. Kordošová, PhD. je vedecko-výskumnou pracovníčkou v IVPR. Hlavnou oblasťou jej expertízy je bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci, pracovné podmienky a pracovnoprávne vzťahy, faktory pracovného a životného prostredia. Venuje sa socioekonomickým, environmentálnym, zdravotným a pedagogickým aspektom ochrany zdravia pri práci. V portfóliu má širokú publikačnú činnosť v odborných časopisoch, periodikách. Vydala niekoľko odborných monografií. Pracuje na viacerých národných a medzinárodných projektoch a je členkou viacerých poradných orgánov MPSVR SR, NIP-u, EA BOZP, Eurofound a pod. v oblasti BOZP.

Obsah

Úvod _____	3
Prehľad vybraných neželaných praktík na pracovisku a ich charakteristika _____	4
BOZP a neželané praktiky na pracovisku _____	8
Prevenencia a predchádzanie neželaným praktikám na pracovisku _____	9
Záver _____	14
Použitá literatúra a zdroje _____	16

Úvod

„Lakomec má dva druhy potravy: peniaze a pohrdanie druhými“, preto ak sami v sebe cítime nesúlad, nepokoj, nervozitu, nemôžeme od ľudí v našom okolí očakávať vľúdnosť a milý úsmev. Lebo pokoj a dobré vzťahy, ktoré s ľuďmi okolo seba máme, si nemožno kúpiť ani za všetky peniaze sveta.“

Honoré De Balzac

Súčasná ekonomická aj spoločenská situácia spôsobuje neistotu, ktorá môže v ľuďoch spôsobovať pocit ohrozenia, čo môže vyústiť do boja za účelom udržať sa v práci. Vzťahy medzi zamestnancami sú pritom základným prvkom každej firemnej kultúry. Ak je však na pracovisku konfliktných situácií príliš mnoho a trvajú dlhý čas, môžu postupne viesť až k sociálne negatívnym prejavom správania sa na pracovisku, ktoré sa označuje ako psychické násilie na pracovisku.

Obťažovanie, šikanovanie či diskriminácia sú javy, s ktorými sa, žiaľ, stále častejšie možno stretnúť nielen v trestnoprávnej oblasti, ale aj vo sfére pracovnoprávných vzťahov. Skúsenosti z praxe pritom ukazujú, že skúmanie protispoločenských javov na pracovisku nie je len teoretickou, ale aj vysoko aktuálnou a praktickou témou v pracovnoprávných vzťahoch. Protispoločenské konanie môže svojím pôsobením voči obeti takéhoto správania dokonca spĺňať charakteristiku fyzického alebo tiež psychického násillia (ktoré možno považovať za v praxi najfrekvencovanejšiu formu násillia páchaného na pracovisku). Násillné správanie sa na pracovisku má vo väčšine prípadov podobu psychického násillia, kedy agresor pôsobí na psychiku svojej obete dovtedy, kým sa táto „nezlomí“ a nevyhovie jeho vôli alebo kým nebude v dôsledku jeho konania donútená skončiť pracovný pomer.

Násillie na pracovisku môže mať rôznu podobu a formu, najčastejšie sú však spomínané pojmy ako obťažovanie, šikana, mobbing, bossing či staffing a sexuálne obťažovanie. Postupne dochádza k znižovaniu citlivosti ľudí na prejavy násillia, ktoré je pozvoľna akceptované. Ľudia si na agresívne prejavy zvyknú, stávajú sa stále viac ochotnými prejavy násillia schvaľovať a sami sú pripravení správať sa násillne. Násillie sa stáva súčasťou životného štýlu. Na Slovensku sa so zastráňovaním, slovným útočením a inými prejavmi stretáva takmer tretina zamestnancov. Podľa niektorých zistení sa obeťou mobbingu stáva jeden zo šiestich zamestnancov a svedkom

ponižovania sa stáva až 80 % zamestnancov, ktorí však nezakročia voči takýmto konaniam.

Predkladané číslo bulletinu sa zaoberá otázkami a problematikou neželaných praktík na pracovisku a niektorými spôsobmi ich prevencie a pomoci obetiam takýchto praktík.

Prehľad vybraných neželaných praktík na pracovisku a ich charakteristika

Problematika násilia na pracovisku je v posledných rokoch veľmi vážnou témou, ktorá sa dostáva do popredia aj v pomeroch Slovenskej republiky. Šikanovanie v pracovnoprávných vzťahoch sa stáva čoraz aktuálnejšou témou odzrkadľujúcou reálny stav na pracovisku prejavujúci sa rôznou mierou agresie, verbálnych narážok ale aj prejavov fyzického násilia, ktoré môžu viesť k poškodeniu zdravia a účastníci pracovnoprávných vzťahov sa s takouto formou nátlaku môžu stretávať v praxi každý deň.

Podľa názoru (Macko, 2018), prevažná časť nárastu násilia a prejavov akejkoľvek formy šikanovania na pracovisku ďalej súvisí s nárastom požiadaviek kladených na zamestnancov, stále predlžujúcim sa časom stráveným v práci, ktorý podľa výskumov Európskych ratingových agentúr tvorí v poslednom období až 1/3 dňa. Agresia sa do pracovného procesu dostáva spolu so životným štýlom, vznikom ľudí závislých na práci a v neposlednom rade, ľudí závislých od ich príjmu.

Európsky prieskum pracovných podmienok (EWCS) obsahuje údaje o tom, či jeho respondenti majú pocit, že sa v uplynulom roku stretli s diskrimináciou (pohlavie, vek, sexuálna orientácia, národnosť, rasa/ etnický pôvod/ farba pleti, náboženstvo a zdravotné postihnutie). Celkovo 7 % zamestnancov uviedlo, že sa v minulom roku cítili diskriminovaní aspoň z jedného z týchto siedmich dôvodov. Diskrimináciu častejšie uvádzali ženy ako muži (8 % a 6 %).

Zo správy agentúry EU-OSHA (Workforce diversity and musculoskeletal disorders, 2020) vyplýva, že pracovníčky, ktoré uvádzajú, že sú v práci vystavené diskriminácii alebo sexuálnemu obťažovaniu, v priemere menej často uvádzajú veľmi dobrý zdravotný stav ako pracovníčky, ktoré neuvádzajú, že sú vystavené takémuto psychosociálnemu riziku. Tieto fyzické a psychické problémy budú mať negatívny vplyv na organizáciu prostredníctvom zvýšenej miery absencií, nižšej výkonnosti a

organizačného nasadenia a vyššej fluktuácie, čo môže mať za následok krátkodobé a dlhodobé náklady.

Slovo šikanovanie pochádza z francúzskeho slova „chicane“ – znamená znevažovanie, týranie (či už fyzické alebo psychické), zlomyseľné obťažovanie, prenasledovanie, byrokratické a formalistické porušovanie a zneužívanie predpisov, napr. voči podriadeným alebo občanom, ktorých šikanujúci úradníci nechávajú bezdôvodne čakať na potrebné potvrdenia, pracovné posudky a podobne. Slovník cudzích slov uvádza pojem „šikanovanie“ ako hovorový výraz pre zámerné, zbytočné obťažovanie, prenasledovanie, trestanie, týranie, nespravodlivé obviňovanie. Ďalšia z definícií popisuje šikanovanie ako „násilne ponižujúce správanie jednotlivca alebo skupiny voči slabšiemu jedincovi, ktorý nemôže zo situácie uniknúť a nie je schopný sa účinne brániť. Šikanovanie je prejavom zneužitia postavenia a moci, ktorú jedinec nejakým spôsobom v skupine získal.

Rozoznávajú sa dva typy šikanovania:

- šikanovanie ako dôsledok narastajúceho medziľudského konfliktu,
- šikanovanie, pri ktorom obeť nie je zapojená do konfliktu, avšak náhodou je v situácii, v ktorej páchateľ použije svoju agresiu.

Samotný zákaz šikanovania nie je zakotvený v Zákonníku práce. To však neznamená, že sa zamestnanec nemôže voči tomuto fenoménu v teoretickej rovine, ale aj v praxi účinne brániť. Barancová ďalej konštatuje: „Šikanóznny výkon práva je možné sankcionovať najmä založením zodpovednosti za škodu. Luby vo svojom diele pripúšťa aj v takýchto prípadoch možnosť použitia nutnej obrany a svojpomoci alebo aj konanie v krajnej núdzi.“

Násilie na pracovisku

Násilím na pracovisku sa rozumie negatívny incident, ako je slovný útok (zosmiešnenie, urážka, ohováranie apod.), šikanovanie (manipulácia, schválnosti, vydieranie apod.), fyzický útok (facka, úder päťou, kopanie apod.), vyhrážanie fyzickým útokom, vynútený sexuálny styk alebo pokus o vynútený sexuálny styk alebo iné sexuálne obťažovanie (nevhodné komentáre, obchytávanie, obnaženie apod.), pokiaľ je spáchaný na pracovisku alebo na inom mieste určenom na výkon práce, resp. súvisiaci s výkonom práce, a jeho páchateľmi i obeťami sú zamestnávateľia, zamestnanci alebo iné osoby pri výkone povolania a pri odbornej príprave naň. (Chromý, 2014 s. 26).

Mobbing

Mobbing ako šikanovanie na pracovisku si zaslúži pozornosť už vzhľadom na to, že pracovné prostredie je neoddeliteľnou súčasťou života a významným činiteľom sociálnej determinácie psychiky človeka. Dlhodobé psychické týranie narúša dôstojnosť, psychickú a fyzickú integritu osobnosti. Pojem mobbing je odvodený od anglického slovesa „to mob“, čo znamená utláčať, ponižovať, útočiť, urážať, napadať, vrhať sa na niekoho. V USA sa používa pojem „employee abuse“. Na Slovensku sa používajú obidva pojmy – mobbing aj bullying, majú však rozdielny obsahový význam.

Defaming

Ide o slovo odvodené z anglického výrazu „defame“, čo v preklade znamená „ohováranie“. Práve táto forma násillia na pracovisku predstavuje otvorený útok na povesť a dobré meno jednotlivca alebo aj skupiny osôb, ktoré sa prejavuje najmä ohováraním, očierňovaním, hanobením, atď. Snahou defamingu je očierniť a poškodiť za každú cenu osobu obete, ako aj jej dobrú povesť. Defaming sa veľmi často vyskytuje na pracoviskách aj spolu so tzv. shamingom (angl. shame – hanbiť sa), ktoré sa tiež vyznačuje zosmiešnením alebo ohováraním. I keď shaming je viac-menej spätý s konkrétnym ohováraním, defaming môže zamestnanca alebo zamestnávateľa zasiahnuť nečakane. V prípade, ak ide napr. o štátneho zamestnanca a smerujú voči jeho osobe rôzne nepravdivé informácie, deštruktívne roly tu v súčasnosti vo veľkej miere zohrávajú aj médiá.

Chairing

Špecifickou formou násillia na pracovisku je chairing. „Chairing“ je odvodený od anglického slovíčka „chair“, v preklade „stolička“, resp. sloveso „riadit“, ktoré predstavuje negatívny jav, vyskytujúci sa medzi vedúcimi zamestnancami navzájom, a to využívaním neférových útokov a metód za účelom získania „stoličky“ vo vedúcej pozícii alebo jednoducho povedené – boj o kreslo.

Staffing

Aj keď šikanovanými sú vo vysokej miere zamestnanci, nie je vylúčené, že sa karta obráti a na strane obete bude zamestnávateľ. Tento spôsob diskriminácie má aj svoje konkrétne pomenovanie, a to „staffing“. Opäť, pôjde o pojem pochádzajúci z anglického jazyka. Jeho základom je slovo „staff“, teda personál, zamestnanci. Málokomu je známe, že obťažovanie môže pochádzať aj takpovediac zdola, čiže zo strany zamestnancov. Je to určite ojedinelejší spôsob a jeho výskyt nie je v tejto dobe

taký markantný, ale určite stojí za zmienku, keďže jeho zmysel a následky môžu mať nebezpečný charakter. Nebezpečným faktorom je, že manažéri na vrcholovom poste majú v zmysle svojej pozície vyššie postavenie ako ktorýkoľvek iný zamestnanec na pracovisku, čo môže spôsobiť, že sa hanbia priznať, že niekto voči nim vystupuje ponižujúcim spôsobom. Staffing môžeme najčastejšie spozorovať v momente, keď sa do pozície dostane nový, možno mladší manažér

Stalking

Termín „stalking“ je chápaný ako prenasledovanie. Ide o akýsi vzor nechcenej a opakovanej pozornosti alebo akékoľvek iné správanie, ktoré smeruje voči konkrétnej osobe, ktorej chce páchatel' spôsobiť strach. Toto prenasledovanie sa môže okrem iného prejavovať aj: obťažovaním obete na sociálnych sieťach, prenasledovaním obete doma, v práci a na rôznych verejných miestach, posielaním darčiekov, vydieraním obete či dokonca rodiny obete, atď.

Kyberšikanovanie

Pod pojmom kyberšikanovanie sa rozumie také agresívne konanie, ku ktorému útočník alebo skupina útočníkov využíva moderné IKT. Kyberšikanovanie je známe aj pod názvami kybernetické šikanovanie, elektronické šikanovanie, online šikanovanie alebo pod anglickými názvami cyberbullying, cybermobbing. Je jednou z foriem šikanovania, páchatel' využíva pri svojej činnosti moderné technológie (počítač, internet, mobilný telefón, herné konzoly a pod.) a svoje útoky (alebo minimálne ich časť) realizuje vo virtuálnom priestore s využitím rôznych služieb a nástrojov, ako sú email, IM (instant messenger – napr. Skype, Viber, WhatsApp, Snapchat), čet, diskusné fóra, sociálne siete, stránky na zverejňovanie fotografií a videí, blogy, SMS správy, telefonáty). Rovnako ako pri iných formách šikanovania, aj kyberšikanovanie je opakované a zámerné správanie, ktorého cieľom je vysmievať sa, ubližovať niekomu, ponižovať ho, zraniť. Agresor zneužíva svoju moc nad obeťou. Obeť vníma kyberšikanovanie ako zraňujúce a nevie sa voči nemu dostatočne brániť.

Sexuálne obťažovanie

Medzi neprijateľné praktiky na pracovisku, ktoré sú okrem iného aj vážnym previnením voči etike, patrí aj sexuálne obťažovanie („sexual harassment“). Európska komisia definuje pojem sexuálneho obťažovania ako neželané správanie sa so sexuálnym pozadím alebo sexuálne konanie, ktoré znižuje dôstojnosť žien a mužov na pracovisku. Takéto vymedzenie obsahu je pomerne všeobecné, ale správne

rozoznáva, že problém harassmentu nie je spätý s rodom, lebo jeho obeťami môžu byť rovnako ženy ako muži. Istanbulský dohovor definuje sexuálne obťažovanie v článku 40 ako akúkoľvek formu nechceného verbálneho, neverbálneho alebo fyzického konania sexuálnej povahy s úmyslom alebo účinkom porušenia dôstojnosti osoby, najmä vytváraním zastrašujúceho, nepriateľského, zneuctujúceho alebo urážlivého prostredia.

BOZP a neželané praktiky na pracovisku

Jednou z najvýznamnejších oblastí firemnej kultúry je nepochybne aj kultúra BOZP, ktorá hrá kľúčovú úlohu v celkovej úrovni bezpečnosti podniku. Správna bezpečnostná kultúra je taká, ktorá neohrozuje nikoho vo vnútri, ani navonok firmy. Je výsledkom pozitívnych postojov k pracovisku a musí sa týkať všetkých – od predsedu predstavenstva až po nováčika na najnižšom poste. Dôležitý je i dôraz na vzájomnú, významnú a merateľnú bezpečnosť a zdravie, na politiku a konanie, ktoré slúži viac ako vzor a nie ako nariadenie. Bezpečná kultúra môže byť len tam, kde sa nepodceňuje úloha, ktorú zohrávajú medziľudské vzťahy a komunikácia na pracovisku. Slovenské pracovnoprávno-bezpečnostné predpisy neupravujú problematiku mobbingu/bossingu, a preto je potrebné vychádzať zo všeobecných ustanovení základného predpisu zakotvujúceho povinnosti zamestnávateľa. Cieľom zákona o BOZP je ustanoviť všeobecné zásady prevencie a základné podmienky na zaistenie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a na vylúčenie rizík a faktorov podmieňujúcich vznik pracovných úrazov, chorôb z povolania a iných poškodení zdravia z práce. Zákon o BOZP sa v súlade s § 2 zákona o BOZP vzťahuje na zamestnávateľov a zamestnancov vo všetkých odvetviach výrobnjej sféry a nevýrobnej sféry. Podľa § 5 ods. 1 zákona o BOZP je dôležitá prevencia.

V rámci všeobecných povinností zamestnávateľa v zmysle § 6 ods. 1 zákona o BOZP vo vzťahu k mobbingu/bossingu sa ako významná javí povinnosť zamestnávateľa zabezpečiť, aby chemické faktory, fyzikálne faktory, biologické faktory, faktory ovplyvňujúce psychickú pracovnú záťaž a sociálne faktory neohrozovali bezpečnosť a zdravie zamestnancov (§ 6 ods. 1 písm. e) zákona o BOZP). Vo všeobecnosti možno konštatovať, že zamestnanec je nielen povinný dodržiavať predpisy bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, ale má aj právo na to, aby boli podmienky, za ktorých má vykonávať dohodnutú prácu boli bezpečné a neohrozovali ho na živote a zdraví.

Keďže následky mobbingu majú vplyv aj na zdravie zamestnanca, dalo by sa právo zamestnanca zakotvené v § 12 ods. 1 písm. b) zákona o BOZP považovať za právo súvisiace s problematikou mobbingu (hoci sa v aplikačnej praxi toto ustanovenie pravdepodobne použije v situáciách, kedy zamestnancom hrozí skôr riziko výrobného postupu, neposkytnutie ochranného pracovného prostriedku, havária v podniku a pod.). Podľa tohto ustanovenia má zamestnanec právo odmietnuť vykonať prácu alebo opustiť pracovisko a odobrať sa do bezpečia, ak sa dôvodne domnieva, že je bezprostredne a vážne ohrozený jeho život alebo zdravie alebo život alebo zdravie iných osôb.

Vo vzťahu k mobbingu/bossingu, ak má zamestnanec za to, že tieto pracovné podmienky ohrozujú jeho život a zdravie, je povinný v zmysle § 12 ods. 2 písm. j) zákona o BOZP o týchto skutočnostiach informovať zamestnávateľa. Ako bolo uvedené, šikanovanie sa môže považovať za extrémnu psychickú záťaž s rozsiahlymi následkami na zdravie dotknutých zamestnancov. Pre pracovnoprávnú oblasť je dôležitý aj zákon č. 355/2007 Z.z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia v znení neskorších predpisov, ktorý okrem iného upravuje povinnosti zamestnávateľov v rámci ochrany zamestnancov pred negatívnymi faktormi práce (aj pred psychickou záťažou), hodnotenie zdravotných rizík a kategorizáciu prác, posudzovanie zdravotnej spôsobilosti zamestnancov a povinnosť preventívnych lekárskech prehliadok vo vzťahu k práci.

§ 38 Ochrana zdravia pred fyzickou záťažou pri práci, psychickou pracovnou záťažou a senzorickou záťažou pri práci (2) Zamestnávateľ je v oblasti ochrany zdravia pred psychickou pracovnou záťažou a senzorickou záťažou pri práci povinný a) zabezpečiť hodnotenie psychickej pracovnej záťaže a senzorickej záťaže zamestnancov, b) zabezpečiť technické, organizačné a iné opatrenia, ktoré vylúčia alebo znížia na najnižšiu možnú a dosiahnuteľnú mieru zvýšenú psychickú pracovnú záťaž a senzorickú záťaž zamestnancov, c) dodržiavať minimálne bezpečnostné a zdravotné požiadavky pri práci so zobrazovacími jednotkami.

Prevenia a predchádzanie neželaným praktikám na pracovisku

Podľa hodnotenia MOPu, šikana v závislosti od rozsahu môže spôsobiť škodu zhruba 150 000 eur ročne v spoločnosti zamestnávajúcej zhruba 1000 zamestnancov nakoľko obeť majú zníženú pracovnú schopnosť zhruba o 60 % a zvýšené náklady pre spoločnosť o 180 %.

Každá neželaná praktika vzniká aj na základe nesprávnej organizácie práce, nevládnutého manažmentu ľudských zdrojov a podceňovania kultúry práce a medziludských vzťahov. Pokiaľ sa podniky nezačnú mobbingom zaoberať a nezaistia svojim zamestnancom bezpečné a zdravé miesto pre prácu, bude sa mobbingu stále viac dariť a bude ničiť nielen jedincov, ale aj celé tými. Pokiaľ naopak bude na pracovisku panovať vzájomný rešpekt, dôstojnosť a úcta, potom mobbing nedostane šancu.

Zamestnávateľa majú niekoľko možností ako riešiť násilie a šikanovanie na pracovisku. Prevencia je niekoľkostupňová a zhrňa rôzne možnosti a prístupy. Možno ju rozdeliť na primárnu, sekundárnu a terciárnu. Prevenciu možno vykonávať v širšej a v užšej rovine. Nasledujúce odporúčania by mohli napomôcť pri prevencii, ako aj pri riešení prípadných problémov.

1. správny výber zamestnancov;
2. patrón pre nového zamestnanca;
3. podnikové dohody, kódexy ;
4. školenia, semináre, výcviky;
5. odstránenie možných príčin;
6. sledovanie situácie, dotazníky so spätnou väzbou, hodnotenie;
7. pravidelné sedenia;
8. pokiaľ sa mobbing vyskytne, určite o ňom hovoriť;
9. osoby zaoberajúce sa mobbingom (určiť osobu, preškoliť ju, poskytnúť mu profesionálne vzdelanie v tejto oblasti);
10. realizovať porady zamerané na problematiku mobbingu;
11. zriadiť skrinku na podnety a návrhy;
12. modely na urovanie, sebaobrana.

Vo väčších podnikoch môže napomôcť zriadenie informačného osvetového a školiaceho centra venujúceho sa problematike mobbingu, povzbudiť zamestnancov a urovnávať vzniknuté konflikty. Prípadné školenia vtedy musia vychádzať z hesla „prevencia je lepšia ako terapia“. Takéto informačné krízové mobbingové centrum by mal viesť skúsený psychológ alebo lekár či sociálny pracovník/pedagóg s doplnkovým vzdelaním v odbore psychológie práce. Malo by ísť o dôveryhodnú osobu, ktorá dobre pozná podnik, ale nezastáva v ňom zodpovedné postavenie, pretože inak by mohlo dochádzať k stretom záujmu a problémom s lojalitou.

Primárna prevencia

Zamestnávateľ by mal zaviesť spôsoby informovania a vzdelávania manažérov a zamestnancov. Môže to uskutočňovať cez vnútorné smernice a kódexy podporujúce etické chovanie, profesionalitu, udržiavanie klímy tolerancie a slobody názorov, a zároveň sa môže snažiť odrádzať od spolupráce či zhovievavosti s neetickým a nežiadúcim správaním. Tzn. povýšiť mobbing a iné druhy šikanovania na tému na pracovisku. Na tejto úrovni by išlo o metódy:

- osveta a vzdelávanie týkajúce sa šikanovania (mobbingu) a jeho dôsledkov (semináre, schôdze, prednášky a školenia alebo dotazníkové prieskumy v spoločnosti);
- smernice a pokyny (napr. etický kódex) - obsahujúce informácie o povahe a rozsahu tohoto problému a jeho účinkov na zdravie a kvalitu života, stanov s deklarovaním, že spoločnosť nebude tolerovať neetické konanie a diskrimináciu;
- pravidelné stretnutia - možnosť celého kolektívu vyjadriť sa ku problematike a problémom (veľmi účinný prostriedok na elimináciu konfliktov na úplnom začiatku a odstránenie malých nedorozumení medzi kolegami (Huberová, 1995, s. 133);
- zmluvy (podnikové dohody) – mali by obsahovať hore uvedené podmienky a taktiež zároveň upravovať záležitosti uplatňovania sankcií pri porušení pravidiel (antimobbingové predpisy).

Veľmi dôležitú úlohu v rámci primárnej prevencie má supervízia. Je to nástroj, ktorý umožňuje rozvíjať odborné kompetencie a podporuje profesionálny rast. Pomáha pracovníkom a zamestnancom získať potrebný nadhľad nad tým, čo robia. Stala sa súčasťou vzdelávania a osobného rozvoja pracovníkov, ktorí pracujú s druhými ľuďmi.

Sekundárna prevencia

Ak už nastala situácia šikanovania/mobbingu, je možné, že sa môže vymknúť kontrole. Znamená to, neboli prijaté včasné a efektívne opatrenia. V rámci sekundárnej prevencie možno aplikovať metódu mediácie či osoby, ktorá zdieľa prežitú skúsenosť so šikanovaním na pracovisku. Dôverník – osoba, a to buď

zamestnanec, či niekto mimo spoločnosť, ktorého úlohou je vypočúť každého, kto považuje sám seba za obeť mobbingu alebo iného násillia na pracovisku. Samotná skutočnosť rozpoznania problému osoby je zásadná, lebo pomáha prelomiť mlčanie a skrývanie agresie. Dôverník taktiež pomáha navrhnúť dotyčnej osobe jej možnosti, dištancovať sa od situácie a konečne, podniknúť kroky na zastavenie agresie.

Mediátor – mediácia je definovaná ako proces, v ktorom nestranná tretia osoba (mediátor), umožňuje obom stranám konfliktu príležitosť stretnúť sa s cieľom dôjsť k zmierneniu. Mediácia si za cieľ nekladie nájsť vinníka, ale snaží sa umožniť obom stranám, aby si navzájom porozumeli, analyzovali, čo sa stalo, a stanovili podmienky riešenia, aby aj naďalej boli schopné pracovať spoločne (prípadne oddelene) v atmosfére väčšej vzájomnej úcty.

Terciárna prevencia

Vzhľadom na to, že šikanovanie, ako už bolo spomenuté, môže mať vážne dôsledky pre zamestnanca, sú aj na tejto úrovni aplikovateľné určité intervenčné riešenia (pozri nižšie tabuľku č. 1), samozrejme s prihliadnutím na fakt, že v tejto fáze už šikanovanie/mobbing, obťažovanie a iné prepukli, a sú to riešenia už na úrovni zmierňovania následkov a recidívy. Jednou z metód môže byť napr. skupinová terapia, ktorá združuje ľudí, ktorí trpia šikanovaním/ mobbingom, v rôznych situáciách. Zdieľanie podobnej skúsenosti v skupine umožňuje uvedomiť si, že oni nie sú zodpovední za situáciu, ktorá nastala; rozpoznať agresiu, a ak je to nutné, upraviť ich správanie.

Tabuľka č. 1 Úrovně a niektoré príklady intervenčných riešení v rámci prevencie šikany na pracovisku

Úroveň opatrenia	Primárna prevencia	Sekundárna prevencia	Terciárna prevencia
Spoločnosť, vláda	Právne nariadenia, kolektívne zmluvy, rámcové dohody	Súdne procesy	Poskytovanie nápravných možností

Úroveň opatrenia	Primárna prevencia	Sekundárna prevencia	Terciárna prevencia
Organizácie, firmy, zamestnávateľ	Anti-mobbingová politika, akčné plány, memorandá, rozvoj organizačnej kultúry, vzdelávanie a tréningy	Tréning zvládania konfliktov, rovnakého zaobchádzania	Spoločenské zmluvy, programy a dohody o následnej odbornej starostlivosti
Pracovisko, náplň práce	Organizačný re dizajn pracovného miesta, analýza rizík, vzdelávacie programy	Prieskumy medzi zamestnancami, tréningy zručností a riešenia konfliktov. mediácia	Nápravné programy, skupinová terapia
Jednotlivec	Vzdelávacie kurzy, rozvoj osobnosti	Sociálna podpora, counseling/poradenstvo	Terapia/counseling, fyzická aktivita

Zdroj: WHO, 2023

Zhrnutie

V rámci právnych prostriedkov ochrany pred mobbingom a bossingom a pred ďalšími neželanými praktikami na pracovisku možno z pohľadu poškodenej osoby (zamestnanca) využiť najmä nasledovné možnosti:

- podanie sťažnosti zamestnávateľovi;
- podanie žaloby na súd;
- podanie oznámenia o priestupku;
- podanie trestného oznámenia.

Na to, aby bol konkrétny prostriedok ochrany pred neželanými praktikami efektívny je potrebné zohľadniť najmä konkrétne okolnosti každého jedného prípadu. Ak sa

totiž dá situácia napraviť napríklad podaním sťažnosti zamestnávateľovi, nie je nevyhnutné využívať ingerenciu orgánov verejnej moci. Naopak ak situáciu nedokáže zamestnávateľ efektívne napraviť, netreba váhať s podaním žaloby a príp. iného právneho prostriedku ochrany práv.

Poznámka: Viac podrobností je možné nájsť v správe z výskumnej úlohy z roku 2023: KORDOŠOVÁ, M. (2023). Odporúčania a mechanizmy potláčajúce neželané praktiky na pracovisku (mobbing, bossing a staffing a ďalšie) – patologické pracovné vzťahy ohrozujúce zdravie a bezpečnosť zamestnancov. Správa z výskumnej úlohy. IVPR, Bratislava, 2023.

Záver

Psychické prenasledovanie na pracoviskách negatívne vplýva na psychiku a zdravotný stav obeť. Jeho dlhodobé pôsobenie môže spôsobovať výskyt rôznych psychických a psychosomatických problémov, čím sa znižuje pracovný výkon obeť. Zároveň narúša celkovú pracovnú atmosféru a spokojnosť pracovných tímov. Závažnosť tohto javu spočíva aj v tom, že okolie často prehliada prejavy šikanovania a dokazovanie zdravotných ťažkostí prameňiacich z mobbingu je náročné. Problematika mobbingu, snahy o identifikáciu a odstránenie tohto problému vyžadujú zapojenie rozličných odborníkov a multidisciplinárny prístup, ktorý zahŕňa jeho presné zadefinovanie v medicínskej rovine, prijatie právnych úprav, ale aj vypracovanie preventívnych opatrení. V tomto smere je dôležité vytvárať na pracoviskách preventívne programy, v spolupráci so psychológmi realizovať pre pracovníkov spoločné výcviky a tréningy zamerané na rozvíjanie sociálnej a emocionálnej inteligencie, tolerance a efektívneho riešenia konfliktov na pracovisku, či motivovanie pracovníkov k pozitívnej zmene vzťahov. Účinné sú aj kurzy asertívneho správania. Iba zdravé pracovné ovzdušie vytvára vhodné podmienky na tímovú prácu a spokojnosť zamestnancov. Investícia v tomto smere je prínosom nielen pre jednotlivca, ale aj pre organizáciu.

Na základe uvedených údajov je zrejmé, že téma násillia na pracovisku je dôležitým a aktuálnym problémom každej organizácie, celej spoločnosti, vo väčšine krajín EÚ, Slovenskú republiku nevyvímajúc. Pozornosť doterajších výskumov je sústredená najmä na dopady na osobnosť pracovníka – obeť mobbingu, ktorý môže trpieť psychickými, psychosomatickými a sociálnymi následkami. Prítomnosť tohto nežiaduceho javu na pracovisku pritom pôsobí nepriaznivo aj na ostatných zamestnancov, celkovú pracovnú atmosféru, ale aj na ekonomickú stránku

organizácie. Vzdelávanie manažérov, ako aj radových pracovníkov sa označuje za primárny prvok prevencie. Neželané praktiky majú zároveň neblahé následky na zdravie zamestnancov, na pracovné podmienky a celkovo úroveň BOZP na pracovisku.

Hoci sa o šikanovaní na pracovisku často hovorí v rôznych médiách, na verejných diskusiách alebo na školách, mnohí z nás si skutočne neuvedomujú, aké markantné stopy by na ľudskej psychike mohla zanechať. Jej následky vo väčšine prehládajú práve tí, z ktorých iniciatívy takéto konanie nastáva, teda agresori. Dôvodov môže byť niekoľko, ale je potrebné zamyslieť sa nad tými najzávažnejšími. Samotný problém môže pochádzať okrem iného aj z praxe súdov, ktorý potvrdzuje, že rozsah primeraného zadostučinenia nie je postačujúci. Tvorba zdravého pracovného prostredia a jeho ochrana sú dôležitou podmienkou obmedzenia alebo vylúčenia vplyvu pracovných stresových faktorov na duševné a fyzické zdravie pracovníkov, ktoré možno vyvodíť ako následky šikanózneho konania. Zo zistení a analýz vyplynulo, že je rozumné využívať rôzne prostriedky prevencie. Z právneho hľadiska sa odporúča venovať pozornosť tzv. antimobbingovým zmluvám v rámci kolektívnych zmlúv, ktoré by mohli fungovať ako dobrý prostriedok právnej ochrany.

Použitá literatúra a zdroje

BARANCOVÁ, H. (2014). Šikana a mobbing na pracovisku. Právne problémy. Praha: Leges, 2014. s. 28

EU-OSHA. (2020). Preventing musculoskeletal disorders in a diverse workforce: risk factors for women, migrants and LGBTI workers. Report, 2020. Dostupné na: <https://osha.europa.eu/en/publications/preventingmusculoskeletaldisorders-diverse-workforce-risk-factors-women-migrants-and>

CHROMÝ, J. (2014). Násilí na pracovišti: charakteristika, rizikové faktory, špecifické formy a právni souvislosti. Praha: Wolters Kluwer.

KORDOŠOVÁ, M. (2023). Odporúčania a mechanizmy potláčajúce neželané praktiky na pracovisku (mobbing, bossing a staffing a ďalšie) - patologické pracovné vzťahy ohrozujúce zdravie a bezpečnosť zamestnancov. Správa z výskumnej úlohy. IVPR, Bratislava, 2023. Dostupné na: <https://ivpr.gov.sk/odporucania-a-mechanizmy-potlacajuce-nezelane-praktiky-na-pracovisku-mobbing-bossing-a-staffing-a-dalsie-patologicke-pracovne-vztahy-ohrozujuce-zdravie-a-bezpecnost-zamestnancov-miroslav/>

KORDOŠOVÁ, M. (2022). Vypracovanie programov a zavedenie mechanizmov použiteľných pre psychosociálne riziká na pracovisku. II. etapa. Správa z výskumnej úlohy. IVPR, Bratislava, 2022. Dostupné na: <https://ivpr.gov.sk/vypracovanie-programov-a-zavedenie-mechanizmov-pouzitelnych-pre-psycho-socialne-rizika-na-pracovisku-ii-etapa-sprava-z-vyskumnej-ulo-hy-miroslava-kordosova-2022/>

KUBÁNI, V. (2008). Analýza výskytu negatívnych prejavov správania na pracovisku. In Psychologická revue, č. 3, s. 32 – 79. ISBN 978-80-8068-912-4.

KUBÁNI, V. Psychológia práce. Vysokoškolské skriptá. Prešovská univerzita v Prešove. 2011. ISBN 978-80-555-0318-9. Dostupné na: <https://www.pulib.sk/web/kniznica/elpub/dokument/Kubani6/subor/>

MACKO, L. (2018). Poškodenie zdravia v pracovnom procese v dôsledku šikany <https://unibook.upjs.sk/img/cms/2018/pravf/ochrana-dusevneho-zdravia-web.pdf>

Ilustračné foto na obálke: Agung Pratamah, www.unsplash.com

BULLETIN IVPR

ročník 5 (2024)

Vydáva Inštitút pre výskum práce a rodiny,
Špitálska 25, 27, 812 41 Bratislava
IČO 308 47 451
ivpr@ivpr.gov.sk, www.ivpr.gov.sk
Vychádza 12 x ročne. NEPREDAJNÉ.
ISSN 2729-9767
EV 6041/22

Ďalšie informácie o IVPR získate na webových stránkach

www.ivpr.gov.sk