

Prevence násilí na pracovištích

MODUL 1 : Obecná problematika násilí na pracovišti a právní souvislosti

Praha 5. 10. 2010

Lektorka – Mgr. Alena Samuelová



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz



Health Management Consulting

Posilování sociálního dialogu

POJEM NÁSILÍ NA PRACOVÍŠTI

- násilí jako celospolečenský problém
- mobbing
- bossing
- nejčastější oběti
- kategorie útoků
- prevence

SYNDROM VYHOŘENÍ

TYPOLOGIE „PROBLÉMOVÉHO“ JEDINCE

PROCES UČENÍ

Motto: Učení je zjišťování toho, co už víme. Činy jsou důkazem toho, že to víme. Vyučování je připomínání ostatním, že to vědí stejně dobře jako my. Všichni máme co učit, uskutečňovat a vyučovat. Richard Bach

Učení druhých – 95%

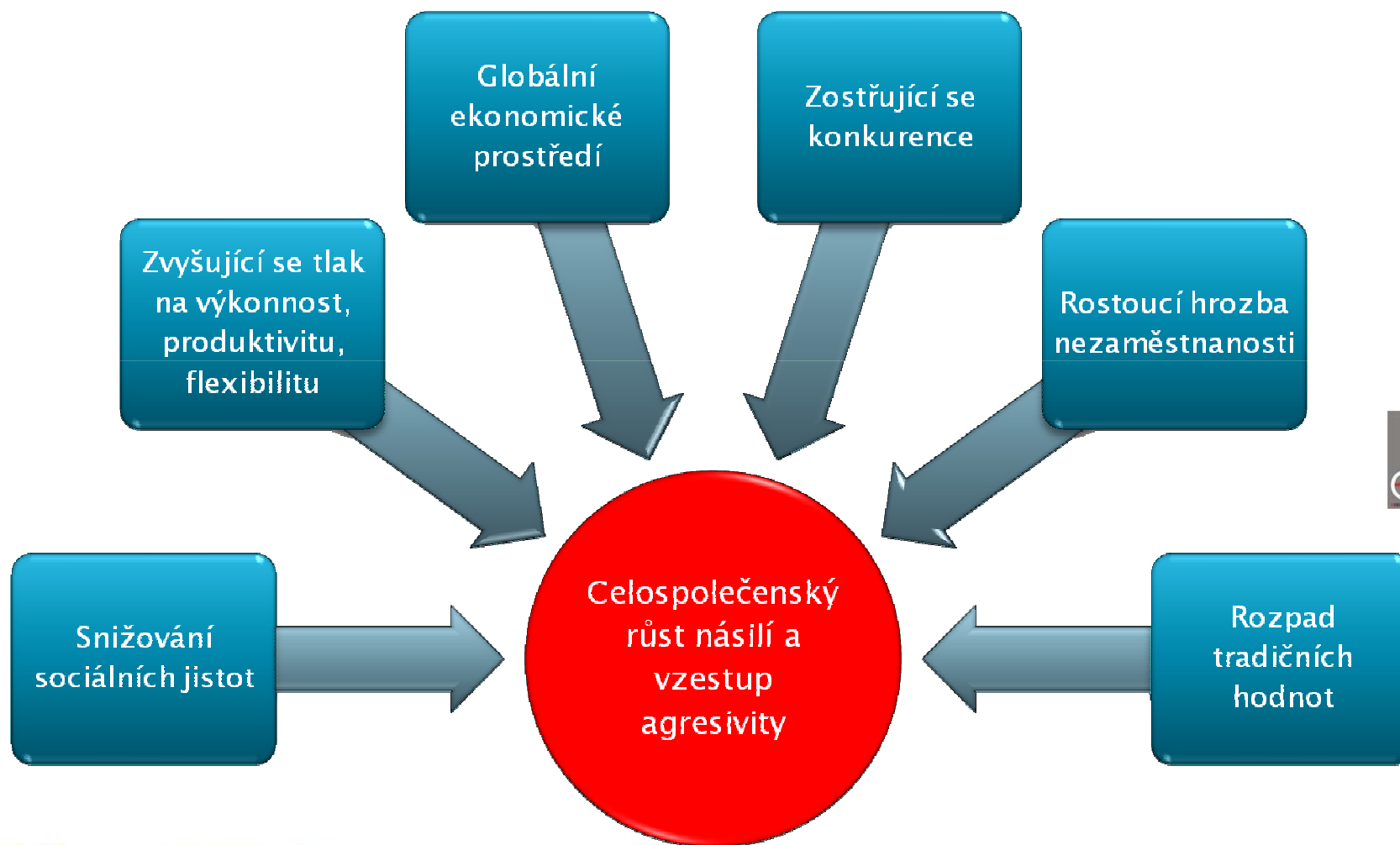
Názorná ukázka – 70%

Diskuze – 55%

Audio-video – 25%

Četba – 15%

Přednáška – 5%



Health Management Consulting

Obecná definice násilí na pracovišti

- Pojmově jde o případy, kdy jsou zaměstnanci uráženi, je jim vyhrožováno nebo jsou napadeni při výkonu své práce na pracovišti nebo cestou do práce či z práce, případy, které obsahují skryté nebo otevřené ohrožení jejich bezpečnosti, pohodlí nebo zdraví.



Fyzické a psychické násilí

- Rasové obtěžování
- Vyhrůžování
- Psychické násilí
- Útok
- Ponižování
- Bulling/mobbing
- Obtěžování
- Sexuální obtěžování
- Rasové obtěžování
- Vyhrůžování
- Oběť
- Násilník

Aktéry násilí na pracovištích jsou jednak zaměstnanci mezi sebou, ale stále častěji třetí osoby - pacienti, klienti a jejich rodiny.

Negativní důsledky pro zaměstnavatele:

- kvalita poskytované zdravotní a sociální péče
 - produktivita práce
 - absentérství
 - fluktuace
 - povinné náhrady škody
- = **ekonomické ztráty**

Mobbing

- Mobbing je slovo převzaté z anglického slovesa „to mob“, což se dá přeložit jako „vulgárně vynadat“, „vrhnout se na“, „dotírat“, „obtěžovat“, „hromadně napadnout“.
- **Systematické šikanování, terorizování a poškozování osoby na pracovišti.**
- O mobbing se jedná v okamžiku, kdy je člověk terorizován pravidelně alespoň jedenkrát týdně, po dobu nejméně půl roku.



Bossing



- **Bossing** je jakousi podskupinou mobbingu. Je specifický tím, že šikany se dopouští nadřízený pracovník.
- nadřízený omezuje pracovníkovi možnost vyjádřit se
- jeho práce je znevažována a opakovaně kritizována před kolegy
- dostává nesplnitelné a nesmyslné úkoly
- pracovník je terčem posměchu, nadávek a pomluv
- jeho rozhodnutí a názory nejsou brány na zřetel
- čelí sexuálním návrhům nebo vydírání ze strany nadřízeného

MOBBING

- ÚTOKY JEDNOU TÝDNĚ
- PO DOBU PŮL ROKU
- ÚTOČÍ JEDNA ČI VÍCE OSOB

(kolegové 44 %, nadřízení 37%,
podřízení 9%, event. koalice
nadřízení a kolegové)

PŘÍČINY A ZDROJE MOBBINGU

KONFLIKTY

INTRAPSYCHICKÉ

INTERPERSONÁLNÍ

- STRES Z PŘETÍŽENÍ
- JEDNOTVÁRNOST A NUDA
- ŠPATNÝ STYL ŘÍZENÍ, ORGANIZACE PRÁCE
- KONKURENČNÍ TLAK, STRACH Z NEZAMĚSTNANOSTI



Health Management Consulting

NEJČASTĚJŠÍ OBĚTI

- MLADŠÍ ŽENY, KRÁTCE V ZAMĚSTNÁNÍ
- NA STŘEDNÍM STUPNI HIERARCHIE,
„KONKURENTKY“ OSTATNÍCH
VEDOUČÍCH
- ŽENY VE SFÉRÁCH,
- KTERÉ JSOU DOMÉNOU MUŽŮ



Druhy vztahů ve zdravotnictví

- Sestra – sestra (osobnostní, věkový rozdíl)
- Sestra – staniční sestra (vrchní sestra)- osobnostní, věkový, vzdělanostní rozdíl
- Sestra – nižší zdravotnický personál (ošetřovatelka, sanitář, uklízečka...)
- Sestra – lékař
- Sestra – P/K
- Sestra – student /ka
- Sestra – rodina P/K



JAK MOBBUJÍ

ŽENY

POSMÍVÁNÍ SE
ŠTVANÍ
KRITIZOVÁNÍ
NARÁŽKY

MUŽI

IGNOROVÁNÍ
UPOZORŇOVÁNÍ
NA SLABÉ
STRÁNKY
VYHROŽOVÁNÍ

Kategorie útoků

- *útoky na sociální vztahy*
- *útoky na pověst, úctu a vážnost*
- *útoky na kvalitu pracovního či osobního života*
- *útoky na zdrav*

CVIČENÍ - napiš příklady k jednotlivým kategoriím

Kategorie - útoky na sociální vztahy

- „nemluví se“ s obětí
- oběť nemá možnost dotyčn-é/ho/ou oslovit
- oběť je posazena do místnosti, která je daleko od jejích kolegů
- kolegům je "zakazováno" s obětí mluvit
- s obětí je zacházeno, jako kdyby byla "vzduch"



Kategorie - útoky na pověst, úctu a vážnost

- za zády oběti jsou o ní šířeny "zlé řeči"
- o oběti se rozšiřují pomluvy
- oběť je zesměšňována
- oběť je v podezření, že není duševně zcela v pořádku, oběť se prý má nechat vyšetřit psychiatrem
- dělají se vtipy a legrace na adresu postižení oběti
- je napodobována chůze, hlas nebo gesta oběti za účelem zesměšnit ji či dělat si legraci na její účet
- je napadáno politické či náboženské přesvědčení oběti
- je zesměšňován soukromý život oběti
- je zesměšňována či znevažována národnost oběti
- oběť je nucena vykonávat práci, která zraňuje její sebevědomí
- pracovní místo oběti je znevažováno a hodnoceno nevhodným (zaujatým, předpojatým) způsobem
- rozhodnutí oběti jsou zpochybňována, příp. nejsou brána vůbec v potaz
- oběť je častována obscénními nadávkami či znevažujícími výrazy



Health Management Consulting

Kategorie - útoky na kvalitu pracovního či osobního života

- oběť nedostává žádné pracovní úkoly
- oběti je upírána činnost na pracovišti takovým způsobem, že si své pracovní úkoly ani nemůže sama vymýšlet
- oběť dostává nesmyslné pracovní úkoly
- oběť dostává úkoly, které jsou hluboko pod úroveň jejich dovedností a možností
- oběť dostává stále nové úkoly
- oběť dostává obtížně splnitelné úkoly
- oběť dostává úkoly, převyšující její kvalifikaci s úmyslem, aby byla prokázána její neschopnost či aby se zostudila

Kategorie - útoky na zdraví

- oběť je nucena do práce, která poškozují zdraví
- oběti je vyhrožováno fyzickým násilím
- proti oběti je použito lehčího násilí, aby si to "lépe pamatovala"
- oběť je tělesně zneužívána
- oběti jsou způsobeny fyzické škody doma nebo na pracovišti
- oběť je sexuálně obtěžována (osaháváním apod.)



NÁSLEDKY

- **PSYCHICKÉ**
DEPRESE, PORUCHY KONCENTRACE,
SNÍŽENÉ SEBEVĚDOMÍ, POCHYBY O
SOBĚ, ANXIETA, MYŠLENKY NA SUICIDUM
- **PSYCHOSOMATICKÉ**
SRDEČNÍ PORUCHY, PORUCHY
KREVNÍHO OBĚHU, KOŽNÍ ONEMOCNĚNÍ,
BOLESTI HLAVY



Health Management Consulting

• **Jak se bránit?**

- Nejlepší **obranou** proti mobbingu je **prevence**.
- Pokud připustíme mobbing na našem pracovišti, bude to mít důsledky jak v personální rovině, tak i v rovině ekonomické.
- Zaměstnanci postižení mobbingem nebudou podávat potřebný výkon, a můžeme si být jisti, že pokud budeme tuto problematiku přehlížet, zaměstnanec dá dříve či později výpověď.
- Nejjednodušší cesta k tomu, jak se mobbingu vyhnout, je tedy prevence.
- Možností se nabízí několik. Buď lze zaměstnance vyškolit speciální personální agenturou, které vám poradí, jak mobbingu předcházet, nebo je dobré odpovědností za mobbing pověřit jednoho ze zaměstnanců. Je nutné dbát na to, aby tento zaměstnanec dohlížel na pracovní vztahy na pracovišti a pomáhal řešit případné konflikty.

Prevence mobbingu

- Leymann (in Resch, Schubinski, 1996) hovoří o čtyřech faktorech, které výrazně přispívají k mobbingu na pracovišti.
- Jsou to nedostatky v plánu práce, nevhodné chování vedení, nedostatečná ochrana jednotlivých pracovníků a nízké morální vlastnosti pracovníků v oddělení.

JAK SE BRÁNIT NÁSILÍ NA PRACOVÍŠTI?

- Nebýt čekatelem
(informovanost, proaktivita, vymezení a obrana svého teritoria, návyky bezpečného chování, vyrovnávání se s následky)
- Být sám sebou
- Nebýt sám
- Nebýt lhostejný

Řešení z pohledu managementu

- Výběr zaměstnanců
- Budování firemní kultury
- Průběžný průzkum
- Školení vedoucích pracovníků
- Antimobbingové ujednání

- Test:
- Na otázky je třeba odpovědět ANO nebo NE, kladné odpovědi se nakonec sečtou, přičemž každá znamená jeden bod.
- 1. ano – ne Pravidelně dostává nejhorší práci
- 2. ano – ne Je kontrolován více než ostatní
- 3. ano – ne Ostatní se mu věčně smějí. Lidé si o něm vyprávějí různé historky
- 4. ano – ne Je opomíjen při platovém postupu
- 5. ano – ne Bývá obětním beránkem, když se něco nepovede, často se na něj leccos svede
- 6. ano – ne Patří k těm, kteří mnohem víc než ostatní slyší: "Jestli se vám to tu nelíbí, můžete jít..."
- 7. ano – ne Kolegové si z něj utahují, posílají ho dělat zbytečné nebo nemožné věci, vyřizovat smyšlené vzkazy
- 8. ano – ne Spolupracovníci mu předhazují, že na pracovišti dlouho nevydrží
- 9. ano – ne Je terčem ironických poznámek
- 10. ano – ne Má hanlivou, nebo alespoň značně nelichotivou přezdívku
- 11. ano – ne Je terčem kanadských žertů
- 12. ano – ne Ztrácejí se mu různé věci prostě proto, že si je ostatní vypůjčují bez dovolení a nespěchají s vrácením
- 13. ano – ne Za stejnou práci má méně peněz
- 14. ano – ne Odměny nedostává buď vůbec, nebo jen minimálně, aniž to kdo zdůvodní
- 15. ano – ne Spolupracovníci s ním nepromluví, a když, tak jen ironicky, vyčítavě nebo tím, že ho peskují
- 16. ano – ne Firma dostala možnost vyslat jednoho člověka na lukrativní zahraniční stáž. Nikdo neví, kdo bude vybrán, všem je ale jasné, kdo vybrán nebude...
- 17. ano – ne Pokud se tento člověk něčím odlišuje od průměru (vzhledem, hmotností, oblečením, počtem dětí, rasou, původem...), nemine snad den, aby mu to někdo nepřipomněl
- 18. ano – ne Na neformální podnikové akce buď není zván vůbec, nebo jen tak naoko, že je zřejmé, že by nebyl vítán
- 19. ano – ne Jeho pracovní stůl stojí na nejhorším místě, jaké se ve firmě nabízí
- 20. ano – ne I když si tento člověk postěžuje na to, jak s ním ostatní jednají, není mu to naprosto k ničemu
- 21. ano – ne Na pracovních poradách nemluví, a pokud tak ojediněle učiní, bývá rychle umlčen
- 22. ano – ne Jeho kritické poznámky jsou bagatelizovány. Jmenuje-li se Novák, jsou nazývány "novákovinami" - a ty přece nikdo nebere vážně...
- 23. ano – ne Bývá terčem fyzické agrese.
- 24. ano – ne Očekává se zvýšení platů, ovšem nikdo neví, kdo bude patřit mezi vyvolené, vyslovit však jméno tohoto člověka by byl ten nejlepší vtip

Jak jste dopadli?

- 1-5 bodů: Několik souhlasů ještě samo o sobě nemusí znamenat jakékoli ohrožení.
- 6-10 bodů: Na první pohled málo bodů, ale je jich dost na to, aby prozradily poměrně značnou psychickou zátěž. Jelikož záškodnost mobbingu spočívá mimo jiné i v tom, že časem neklesá, ale spíše se zvyšuje, není od věci začít uvažovat o výpovědi.
- 11-15 bodů: Tady je už jednoznačně možné hovořit o mobbingu, jemuž je ale schopen odolat pouze ten, kdo je ve velmi dobré psychické kondici.
- 21-24 bodů: Těm, kteří se dostali do této kategorie, lze sdělit tři zprávy. Zde jsou dvě špatné: buď jste zvýšeně vztahovační, nebo jste na svém pracovišti skutečně tvrdě šikanováni. Dobrá zpráva zní: Málokde by to mohlo být horší.

Přestávka



 dreamstime.com



Health Management Consulting



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

SYNDROM VYHOŘENÍ

- **Fáze vývoje syndromu vyhoření:**
- **nadšení:** vysoké ideály, vysoká angažovanost;
- **stagnace:** ideály se nedaří realizovat, mění se jejich zaměření. Požadavky klientů, jejich příbuzných, či zaměstnavatele začínají obtěžovat;
- **frustrace:** pracovník vnímá klienta negativně, pracoviště pro něj představuje velké zklamání;
- **apatie:** mezi pracovníkem a klientem vládne nepřátelství, pracovník se vyhýbá odborným rozhovorům s kolegy a jakýmkoliv aktivitám;
- **syndrom vyhoření:** dosaženo stadia úplného vyčerpání - ztráta smyslu práce, cynismus, odosobnění, odcizení, vymizení reflexe vnitřních norem



TEST + VYHODNOCENÍ



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz



Příznaky:

- **Psychické příznaky**

Kognitivní rovina (poznávací a rozumová)

- ztráta nadšení, schopnosti pracovního nasazení, zodpovědnosti;
- nechůť, lhostejnost k práci;
- negativní postoj k sobě, k práci, k instituci, ke společnosti, k životu;
- únik do fantazie;
- potíže se soustředěním, zapomínání;

Emocionální rovina

- sklíčenost, pocity bezmoci, popudlivost, agresivita, nespokojenost;
- pocit nedostatku uznání;
- **Tělesné příznaky**
- poruchy spánku, chuti k jídlu, náchylnost k nemocím, vegetativní obtíže (srdce, dýchání, zažívání);
- rychlá unavitelnost, vyčerpanost svalové napětí, vysoký krevní tlak;
- **Sociální vztahy**
- ubývání angažovanosti, snahy pomáhat problémovým klientům;
- omezení kontaktu s klienty a jejich příbuznými;
- omezení kontaktů s kolegy;
- přibývání konfliktů v oblasti soukromí;
- nedostatečná příprava k výkonu práce;

Vyhněte se syndromu vyhoření!

- Snižte příliš vysoké nároky.
- Nepropadejte syndromu pomocníka.
- Naučte se říkat NE.
- Stanovte si priority.
- Zacházejte rozumně se svým časem.
- Dělejte přestávky.
- Vyjadřujte otevřeně své pocity.
- Hledejte emocionální podporu.
- Všechny problémy nemůžete vyřešit sami.
- Vyvarujte se negativního myšlení.
- Radujte se z toho, co umíte a dokážete.
- Předcházejte komunikačním problémům.
- V kritických okamžicích zachovejte rozvahu.
- Doplňujte energii.
- Vyhledávejte věcné výzvy.
- Využívejte nabídek pomoci
- Zajímejte se o své zdraví.

PŘESTÁVKA



Health Management Consulting

Typy problémových jedinců

Agresor

Manipulátor

Kverulant



Health Management Consulting



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Agresor

- Pro **agresora** jsou charakteristické jako vnější projevy chování vyhrocování, křičení, nadávání. Jeho chování může vycházet z aktuálního rozrušení, dále frustrace nebo to může být osvojený způsob chování viz zejména maskování vlastního strachu
- *Cvičení – doporuč jednání s takovýmto klientem*

Doporučené chování

- rozhodně nereagovat také agresivně,
- dát mu prostor k jeho vyjádření,
- vyjádřit porozumění pro jeho rozčilení,
- celkově se snažit držet věcné stránky.
-
- Je dobré z hlediska taktiky mít možnost získání pomoci, popř. úniku, kdyby se schylovalo k fyzickému napadení, apod.



Manipulátor

- je dalším typem, se kterým nemusí být vždy lehký kontakt. Vesměs taková osoba jedná zdvořile, lichotí, působí na emocionální stránku, resp. také vydírá (vyhrůžky, uvádění známostí, ...). Příčiny chování manipulátora mohou pramenit z nejistoty, bezmoci, resp. naučené vzorce v podobě kalkulací s důrazem na vlastní prospěch. K doporučením pro přístup k tomuto typu jedince musíme zmínit zejména:
 - nenechat se tlačit jiným směrem,
 - prezentovat vlastní pocity,
 - otevřeně a jasně vyjádřit, že takové chování u nás neobstojí,
 - důraz na věcnou stránku.
 -
- Jeví se prospěšné, aby se dané komunikační situace účastnila ještě další, třetí osoba. Dále je potřeba směřovat komunikaci požadovaným směrem a nenechat se směřovat jinam podle přání protějšku

Kverulant

- Pod typ jedince, kterého označujeme jako kverulant, patří opakovaný stěžovatel, osoba, která má stále nové požadavky, resp. neustále své požadavky mění, dále se snaží do daného problému zatahovat také další jedince. Mezi příčiny na straně daného jedince můžeme řadit zkreslené vidění reality, neschopnost reálně vnímat, dále to je zvýšená podezíravost, dlouhodobá frustrace. Co se týče doporučení k jednání s takovým jedincem, jedná se o následující body:
 - jasně vymezit pravidla kontaktu,
 - projevit porozumění,
 - důkladně promýšlet to, co řekneme,
 - zaměřit se na problém.
 -
- Zejména v kontaktu s takovým jedincem je dobrá přítomnost další osoby. Případně je prospěšné vyhotovovat písemné záznamy o setkání s ohledem na případné stížnosti, apod.
- Celkově musíme k zásadám kontaktu s „problémovými“ jedinci zdůraznit
 - nutnost vytvoření příjemného a zejména bezpečného prostředí,
 - monitorovat průběh komunikace a eventuálně realizovat změny s ohledem na eliminaci rizik.

