**Poznámkový blok / Pracovní sešit**

Obsah:

Patologické jevy na pracovišti

* Vymezení patologických jevů
  + Vztahová patologie
  + Agrese
  + Faktory patologických jevů
  + Příčiny, průběh a důsledky pro rozpoznání šikany
* Sonda pracovního klima
* Zařazení patologických jevů v legislativě
* Whistleblowing a ochrana oznamovatelů
* Kde hledat pomoc a vymezení PEER pomoci
* Diagnostika šikany a eliminační přístupy
* Klientská šikana
  + Projevy pachatelů
  + Typologie klientů
  + Obrana, ochrana a prevence
* Sexuální obtěžování
  + Ochrana a prevence
  + Případové studie
* Kyberšikana
  + Rizika kyberšikany
  + Základní eliminace kyberútoků
  + Případové studie

Poznámky:

**Vymezení patologických jevů**

**Co je norma, průměr a její směrodatná odchylka?**

* Hodnotíme normalitu, jaká jsou naše kritéria? Je náš názor subjektivní nebo objektivní?
* Jaká jsou naše očekávání?

**Psychické odchylky a poruchy / Současná patologie pro pomáhající profese  od Marie Vágnerové**

* Dědičnost (dispozice) a vliv prostředí
* Zátěžové situace (frustrace, konflikt, stres, trauma, krize, deprivace)
* Poruchy (vědomí a pozornosti, vnímání, myšlení, paměti, řeči, emocí, jednání, motivace a vůle)

**Agrese**:

**Agresivní člověk hůře rozeznává sociální podněty a kontext**.  Agresivita souvisí s impulzivitou a existuje také její vztah k dominanci.

Nejde však jenom o to, že ublížíme někomu jinému. Existuje například agrese zaměřená sama na sebe, při ní se lidé sebepoškozují a extrémním projevem je sebevražda. Útočný člověk může mít narušené funkce serotoninu, dopaminu, noradrenalinu a dalších důležitých neuropřenašečů.

**Psychopati**

Psychopatie je **vrozená porucha** osobnosti, která je způsobená nedostatečně vyvinutou částí mozku zodpovědnou za sebekontrolu a emoce.

**Projevuje se ledovým klidem, chladnokrevnou odvahou i vyhledáváním nebezpečných situací.**

**Sociopati**

Vzniká **následkem** násilnického, agresivního a citově chladného **prostředí** během formotvorného období člověka. Zpravidla zahrnuje psychické i fyzické zneužívání, anebo jde o důsledek prožitého traumatu. Proto jsou sociopaté, na rozdíl od psychopatů, náchylní k úzkostem, jsou labilnější a stresové situace se jim nedaří zvládat a ve zlobném afektu často sahají k agresi. Na první dojem však ukazují tvář sympaťáka.

**Ve všech kategoriích vykazují vysokou míru delikvence a fyzického násilí.**

* **Instrumentální** – Záměrem je dosažení určitého cíle. Způsob, jakým je cíle dosaženo, odpovídá situaci. Často se uvažuje o různých možných variantách průběhu.
* **Emocionální** – Nastává při velmi silném emocionálním stavu. Nejčastěji se projevuje fyzickým nebo verbálním útokem na jinou osobu, případně i poškozováním majetku.

Podle dalších hledisek můžeme agresi rozdělit následovně:

* myšlenková, verbální, fyzická

Podle zaměřenosti na subjekt nebo objekt:

* heteroagrese (agrese zaměřená proti osobám, věcem, na jiný objekt než podnětový),
* autoagrese (agrese zaměřená proti sobě),
* agrese zaměřená proti subjektu i objektu zároveň (zahrnuje auto- i heteroagresi současně),
* přesunutá, zadržovaná.

**Inventář agresivního chování:**

* napadení – fyzické násilí, útok,
* nepřímá agrese – intriky, pomlouvání,
* popudlivost – pohotovost k afektivní explozi,
* negativismus – oponování,
* nevole, resentiment – nenávist, nevraživost, závistivost,
* podezřívání – projekce nepřátelství na druhé,
* verbální agrese – nadávky, jízlivost, nepřiměřená ironie,
* hostilita.

**Šikana**

je systematické, dlouhodobé agresivní jednání s účelem získat pocit převahy a výhod. Obvykle je namířena proti jednotlivci či skupině, která se nemůže situaci vyhnout nebo bránit. Zahrnuje všechny formy vytváření nepřátelských a ponižujících vztahů na pracovišti. Je rizikem pro duševní i fyzické zdraví. Může být vědomá s cílem likvidace, neúmyslná nebo patologická, tedy zapříčiněná poruchami chování.

Útoky klasické šikany se opakují a trvají více jak půl roku.

**Druhy šikany / mobbingu:**

* bossing - šikana ze strany nadřízeného
* mobbing - šikana ze strany kolegů
* staffing - šikana ze strany podřízených
* chairing – boj o křeslo mezi dvěma vedoucími na stejné pozici
* diskriminace a nerovné zacházení
* sexuální obtěžování – jakékoliv nežádoucí verbální i fyzické napadání se sexuálním podtextem
* kyberšikana – šikana v kyberprostoru, prostřednictvím sociálních sítí, internetu
* klientská šikana

**Nejčastější útoky:**

* znemožnění projevu názoru bez rizika odplaty
* zastrašování, urážení, znevažování, zpochybňování, zesměšňování
* manipulace s informacemi
* neustálá a neoprávněná kritika
* křik, nadávky, ponižující přezdívky, narážky
* pomluvy, fámy, intriky, nabádání kolegů
* ohrožení reputace
* sociální a pracovní izolace
* zadávání nesmyslných nebo obtížných úkolů
* sexuální obtěžování
* diskriminace, vyhrožování, pronásledování
* neposkytování důvěry a podpory
* nedocenění výkonu vedoucí ke ztrátě sebevědomí

**Důsledky šikany:**

* **duševní**: úzkost, frustrace, rezignace, ztráta sebevědomí, nechuť chodit do práce
* **zdravotní**: nespavost, nevolnost, bolesti žaludku, hlavy, psychosomatické potíže, psychické poruchy
* **pracovní**: zhoršení výkonu nesoustředěnost, chybovost
* **firemní**: absence, fluktuace, pokles efektivity a BOZP, zhoršení pracovního klima, poškození

**Faktory patologických jevů na pracovišti**

* nedostatečná komunikace,
* malý osobní kontakt a projev osobního zájmu,
* malá a špatná zpětná vazba,
* nezájem dostatečně informovat,
* vysoké nároky, nadměrný tlak na výkon,
* nejasné kompetence nebo jejich vymezení,
* špatný popis práce, všichni dělají vše, nikdo nemá zodpovědnost,
* špatné vztahy, špatná kompatibilita zaměstnanců,
* manažerské selhání, nedobré vedení lidí,
* malá důvěra na pracovišti.

**Fáze a příčiny mobbingu podle Pavla Beňa:**

**Čtyři fáze mobbingu**:

1. První konflikty, schválnosti, pomluvy, zadržování informací – **nejde ještě o plánovité chování**;
2. **Přechod k systematickému psychoteroru**, činnosti jsou plánovány a vykonávány se záměrem poškodit druhého;
3. **Konkrétní napadání a útoky**, obviňování, pracovní přetěžování; mobbovaný je před vedením označen za „černou ovci“, což vede k dalším křivdám a zároveň mobbing dostává požehnání od vedení společnosti;

Postižený je **zlomen v celé struktuře své osobnosti a obyčejně** vykazuje ty znaky chování, jež mu byly zpočátku neoprávněně vytýkány, s touto novou situací se musí zaměstnavatel vypořádat a postižený je např. propuštěn.

**Důsledky mobbingu:**

* Úzkost a deprese, fobie, panické ataky
* Poruchy koncentrace, spánku, podrážděnost.
* Zvýšení či snížení váhy, zažívací problémy,
* Vyhýbání se pracovišti
* Posttraumatický stres
* Psychosomatické potíže
* Pokles produktivity, výkonu, efektivity
* Zhoršení pracovního klima
* Zvyšování kontrolních mechanismů, chybovosti
* Poškození pověsti a oslabení společnosti

**Poznámky:**

**Základní dotazník pro sondu pracovního klima / inventura útoků**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Byli jste v tomto zaměstnání vystaveni vy nebo vaši kolegové některým formám následujícího chování?** | Jsem  oběť | Jsem  svědek | Četnost  (denně, týdně) |
| Nemožnost vyjádřit svůj názor bez možného rizika odplaty |  |  |  |
| Neustálá kritika práce, případně soukromí |  |  |  |
| Neúměrně zvýšené kontroly pracovní činnosti |  |  |  |
| Opakované neřešení konfliktů či odkládání řešení |  |  |  |
| Záměrné vyvolávání konfliktů na pracovišti |  |  |  |
| Zamezení přístupu k informacím či pracovním úkonům |  |  |  |
| Ignorace žádostí o rozhovor či pomoc |  |  |  |
| Nejasná a mlživá komunikace |  |  |  |
| Manipulace s informacemi – zadržování, zkreslování apod. |  |  |  |
| Neustálé přerušování, komentáře, narážky a zesměšňování |  |  |  |
| Odmítavý postoj verbálně i neverbálně |  |  |  |
| Zpochybňování a znevažování pracovního výkonu |  |  |  |
| Úmyslné vyvolávání strachu a přehnaného napětí na pracovišti |  |  |  |
| Nabádání kolegů |  |  |  |
| Očerňování u nadřízeného či kolegů |  |  |  |
| Protěžování určitých pracovníků |  |  |  |
| Využívání vykonstruovaných argumentů |  |  |  |
| Zamezení přístupu na porady, kongresy a další důležitá jednání |  |  |  |
| Cílené rozšiřování pomluv, fám či zkonstruované intriky |  |  |  |
| Křik, nadávky, ponižující narážky |  |  |  |
| Degradování a ponižování |  |  |  |
| Diskriminace (věková, rasová, žena versus muž apod.) |  |  |  |
| Sociální a pracovní izolace |  |  |  |
| Nerovnoměrné rozdělování práce |  |  |  |
| Příliš velký tlak na výkon |  |  |  |
| Nedocenění výkonu vaší práce vedoucí ke ztrátě sebevědomí |  |  |  |
| Zadávání nesmyslných pracovních úkolů / nezadávání žádných |  |  |  |
| Ztížení pracovního růstu či studia |  |  |  |
| Nerovné finanční či bodové hodnocení |  |  |  |
| Záměrné vyhledávání chyb |  |  |  |
| Vyhrožování, zastrašování (i nepřímé) |  |  |  |
| Verbální agrese |  |  |  |
| Fyzická agrese |  |  |  |
| Sabotování bezpečnosti práce |  |  |  |
| Znevažování rozhodnutí |  |  |  |
| Ukládání povinností neodpovídajících vaší kvalifikaci |  |  |  |
| Omezení kompetencí |  |  |  |
| Svévolné přeřazování či pokusy o přemístění pracovníka |  |  |  |
| Opakované napomínání zaměřené na nedostatky |  |  |  |
| Na práci zaměstnance je nahlíženo zkreslujícím způsobem |  |  |  |
| Stálý emocionální nátlak |  |  |  |
| Nucení vykonávat práci, která neodpovídá zdravotní způsobilosti či fyzickým dispozicím |  |  |  |
| Zakazování činností během pracovní doby |  |  |  |
| Záměrné komplikování pracovní činnosti či opakované přerušování |  |  |  |
| Přehnaná kritika neodpovídající skutečnosti, zveličování chyb |  |  |  |
| Přetáčení reality, svádění chyb na druhé |  |  |  |
| Zadržování odměn |  |  |  |
| Nařknutí z psychického onemocnění |  |  |  |
| Absolvování návštěvy lékaře za účelem posouzení duševního zdraví |  |  |  |
| Záměrné a opakované výzvy za účelem akutního nástupu do zaměstnání, přerušení dovolené či jiné osobní aktivity |  |  |  |
| Záměrné navozování pocitu strachu, úzkosti a napětí na pracovišti |  |  |  |
| Očerňování pověsti na dalších pracovištích nebo i v osobním životě |  |  |  |
| Zlehčování nebo zesměšňování stížností |  |  |  |
| Ignorování situace na pracovišti |  |  |  |
| Sexuální obtěžování |  |  |  |
| Jiné, prosím vypište: |  |  |  |
|  | | | |

Pokud jste byl/a vystaven/a některému z výše uvedených jednání, prosím odpovězte na následující otázky.

1. Jak dlouho jste útokům vystaven/a?

* 1–4 týdny
* 1–3 měsíce
* 3–6 měcíců
* 6 měsíců až 1 rok
* 1–3 roky
* 3 roky a více

1. Domníváte se, že jsou útoky vědomé a zaměřené pouze proti vaší osobě?

* Ano
* Ne
* Nevím

1. Je nebo byl šikanován ve společnosti ještě někdo další?

* Kolegové
* Bývalí zaměstnanci
* Další:

1. Jaké jsou podle vás příčiny šikanózního chování (př. osobní nenávist, nevyřešený konflikt, boj o moc, odstranění z pozice, záměrná degradace, finanční úniky apod.)?
2. Řeší situaci vaše vedení?

* Rozhodně ano
* Spíše ano
* Spíše ne
* Rozhodně ne

1. Jaké jsou pro vás důsledky šikanózního chování?

* Duševní (úzkosti, frustrace, rezignace, ztráta sebevědomí, nechuť chodit do práce)
* Zdravotní (nespavost, nevolnost, bolest žaludku, hlavy, zhoršení zdravotního stavu, hospitalizace, psychické poruchy, psychosomatické potíže apod.)
* Pracovní (zhoršení výkonu, nesoustředěnost, větší chybovost, ztrátovost)
* Tělesné (důsledky fyzického napadení apod.)
* Žádné
* Jiné:

1. Jaké důkazní materiály máte k dispozici?

* Svědecké výpovědi
* Pracovní dokumentaci
* Ponižující emaily, nahrávky, videa, fotografie
* Vytýkací dopisy
* Jiné:

1. Prosím, uveďte v bodech další skutkovou podstatu a napište, co považujete za důležité v souvislosti se šikanou a vaší situací.

**Legislativa:**

**Násilí na pracovišti nebo-li šikana** není v mezinárodním ani vnitrostátním právu podrobněji upravena a chybí komplexnější zpracování tématu, včetně jednotné, všeobecně uznávané definice.

**Můžeme se odvolávat na**:

* Mezinárodní dokumenty OSN a Antidiskriminační zákon č. 198/2009 o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací
* Mezinárodní organizace práce- Code of Practice
* Úmluvy Rady Evropy
* Ústavu a Listinu základních práv a svobod
* Zákoník práce / Zaměstnavatelé jsou povinni zajišťovat rovné zacházení se všemi zaměstnanci, pokud jde:
* o jejich pracovní podmínky,
* o odměňování za práci a plnění peněžité hodnoty,
* o odbornou přípravu,
* o příležitost dosáhnout funkčního nebo jiného postupu v zaměstnání.
* Antidiskriminační zákon
  + **Diskriminací se obecně rozumí odlišné zacházení ve srovnatelných situacích bez rozumného odůvodnění.**
  + Důvody: **rasa, etnický původ, národnost, pohlaví, sexuální orientace, věk, zdravotní postižení, náboženské vyznání, víře a světovém názoru.**
* Zákon o státní službě
* Zákon o úřednících samosprávných územních celků

**Docházelo při šikaně také k diskriminaci či nerovnému zacházení?**

* zaměstnanec nese tíhu důkazního břemene (vyjma zcela specifických situací např. ničení důkazních materiálů ze strany žalovaného).

* šikana obsahovala prvky diskriminace či nerovného zacházení, může se oběť obrátit na Oblastní inspektorát práce. Pokud SÚIP shledá, že došlo k diskriminaci či nerovnému zacházení, může udělit zaměstnavateli pokutu a může vydat doporučení pro nápravu, které však není závazné.

**Whistleblower / oznamovatel**

**Whistleblower je člověk, má odvahu oznámit nekalé jednání, poškozování nebo ohrožování veřejného zájmu.** Př. znečišťování životního prostředí, finanční machinace, korupce, ohrožování zdraví apod**. K takovým informacím nemá obvykle nikdo v organizaci přístup.**

* Oznamovatelé jsou často šikanování z důvodů jejich záměrné likvidace, izolace od důkazů, poškození jejich profese i osobního života.
* Takovým případům nyní pomůže nový zákon o ochraně oznamovatelů. Tato legislativní úprava by měla zajistit zřízení funkčních interních oznamovacích mechanismů. Zákon tím přiměje organizace, aby se komplexně zaměřily na problematiku whisleblowingu a jeho šetření a tak přispěly k podpoře důstojného pracovního prostředí.

***Příběh***:

*„Hanka byla atraktivní žena. Její vedoucí o ni projevoval opakovaně zájem a z lichotek rychle přešlo k nátlaku a k vynuceným společným pracovním aktivitám. Hanka se bála, že přijde o práci, a tak se snažila nevzorovat. Postupně přešel pracovní vztah do menšího románku, avšak spíše z důvodů tlaku a strachu, než z vlastního zájmu. Hanka se však díky tomu postupně dostávala k informacím, které odhalovaly velké znečišťování místní řeky a začaly ohrožovat i ji samotnou. Měla přístup k datům, které odhalovaly skutečnost. Postupně objevovala rozsahy škod a velkou manipulaci s informacemi. Hledala cesty, jak shromáždit důkazy a odhalit pravdu. Každý večer přemýšlela, jak zabránit dalším katastrofám, které byly vždy ze strany vedení zkreslovány, falšovány testováním vody a kontrolami. Na veřejnosti bylo vše prezentováno jako zcela v pořádku, byť tři dny na to nastalo zamoření řeky s nadměrným úhynem ryb. Hanka se svěřila svému šéfovi a ten zareagoval zcela opačně, než očekávala. Místo spojenectví odhalila jeho pravou tvář a to, že byl součástí daleko větších podvodů. Najednou byla Hanka vystavena velkému tlaku nejen se sexuálním podtextem, ale čelila záměrné likvidaci její osoby, jak z profesního, tak osobního života. Vyhrožování zveřejní intimních fotografií, poškození pověsti v regionu, zničením rodinného života. Jistě si dokážete představit, co taková situace udělá s psychikou. Hanka se nakonec rozhodla z firmy odejít a situaci ze strachu neřešit, neboť nevěděla, na koho se obrátit a jak se k situaci postavit..“*

**Kde hledat pomoc:**

**Interní:**

* Odbory
* Organizační peer pracovník/ombudsman
* Prošetřovatel (zřízen zákonem dle zákona o státní službě)

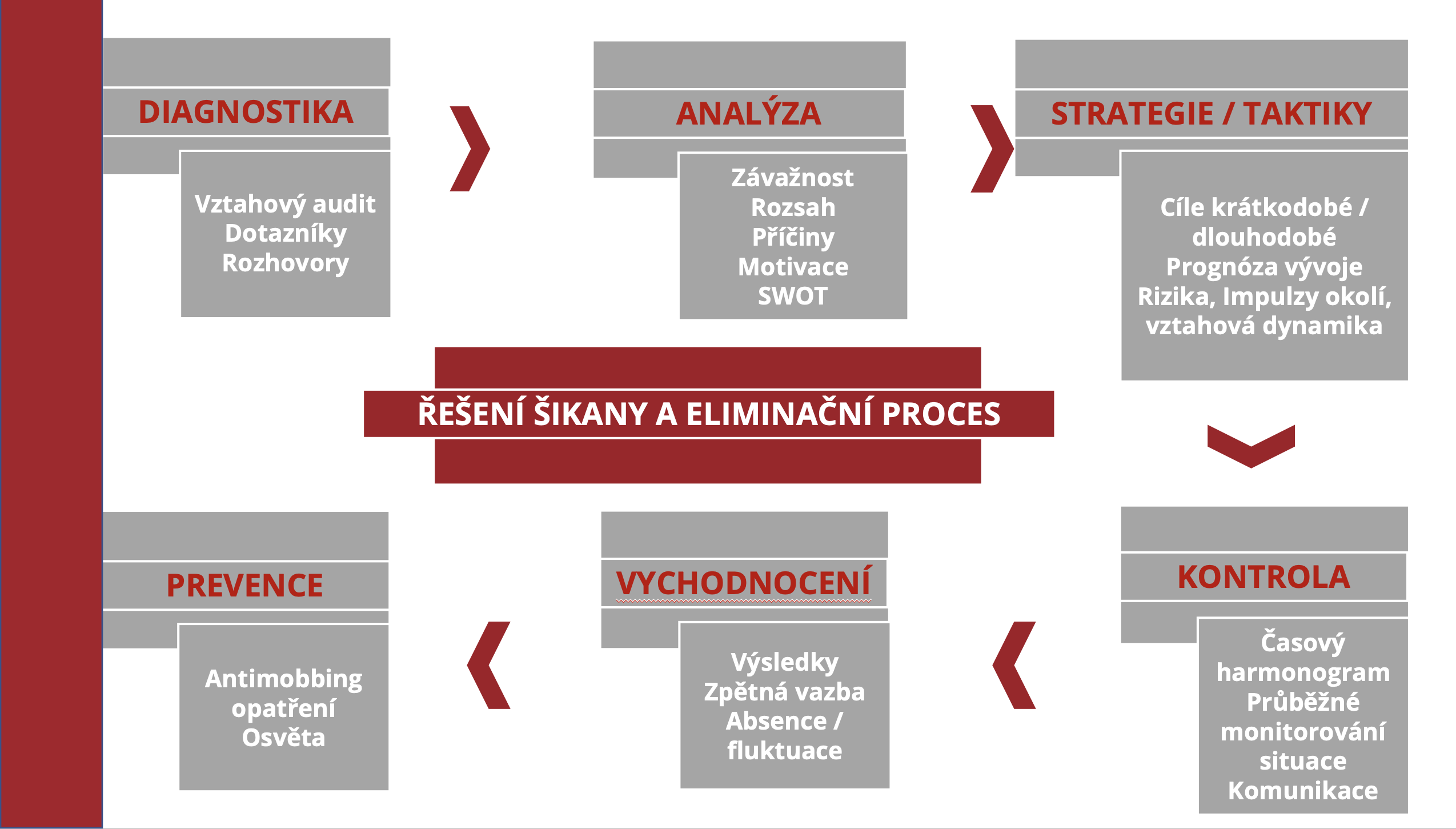
**Externí**

* Oblastní inspektorát práce
* Veřejný ochránce práv
* NNO
* Hygienické stanice
* Policie ČR
* Občansko-právní spor

**Interní pomoc a činnost peer pracovníka:**

1. **Podpůrná -** lidská  pomoc, podpora v krizových situacích
2. **Poradenská** – doporučení ke konkrétní situaci nebo při interpersonálních sporech
3. **Diagnostická -** přijímání podnětů, šetření
4. **Intervenční** – přímá podpora v procesu pro oběť i pracovní prostředí, vedení
5. **Implementační –** zavádění a nastavování eliminačních opatření, svolání etické komise, kontrola, komunikace a aktivní spolupráce s vedením
6. **Preventivní -** osvěta v rámci organizace, revize procesů, předcházení konfliktů

Uveďte jména, kontakty a kompetence vašich Peer pracovníků:



**Doporučení pro vedení organizace:**

1. Mapujte pracovní prostředí objektivně

2. Nepodceňujte a netolerujte šikanu. Zaujměte jasné stanovisko.

3. Využijte on-line inventury útoků k rozpoznání šikany, zjištění rozsahu i dopadů.

4. Seznamte se s problematikou vztahové patologie a jejím řešením v Encyklopedii šikany.

5. Nepodceňujte přípravu. Šikana je zákeřná a vyžaduje specifický přístup.

6. Zabraňte útokům. Ochraňte oběť. Hledejte příčiny.

7. Zaměřte se na smírčí řešení a pečujte o mezilidské vztahy na pracovišti i firemní kulturu.

8. Věnujte dostatek času komunikaci a vztahové dynamice, vrátí se vám to.

9. Využijte expertní pomoci.

10. Berte krizi jako příležitost. Je to potenciál pro vaši změnu.

Vaše doporučení pro organizaci / pro předání Peer pracovníkům:

**Jak se vyhnout základním chybám:**

* Nejdříve diagnostikujte, analyzujte a zjistěte rozsah i vážnost situace. Šikana vás může překvapit.
* Chraňte oběť a nepodnikejte kroky bez jejího vědomí, je vystavena riziku nejvíce.  Útoky na ní pak mohou zesilovat, čemuž nemusíte zabránit ani to zpozorovat.
* Věnujte čas plánování a přípravě eliminační strategie.
* Nedělejte ukvapené závěry, mohou vám uniknout zásadní souvislosti. Snažte se být objektivní.
* Vyhněte se rychlé přímé konfrontaci oběť, tým, vedení, mobber. Bossing se může otočit ve staffing, oběť může být mobberem, mobber může tvrdit, že je obětí. Tým může být dlouhodobě manipulován proti oběti.
* V případě, že se mezi zaměstnanci podepisují petice, zbystřete svou pozornost, obvykle jde o taktický krok mobberů.
* Pokud je oběť pod tlakem, může působit agresivně. Mobbeři jsou obvykle velmi klidní a své kroky dobře zvažují. Oběti reagují spíše emočně a impulsivně nebo jsou paralizovány a nebrání se.
* Vše vyžadujte písemně. Ústní sdílení může časem oběť popřít, z důvodů zastrašování.
* Nevěřte svým favoritům a úspěšným manažerům, na které si oběť stěžuje, realita může být jiná než se zdá.
* Mobbeři nevyjednávají, nehledají chyby u sebe, ale útočí na oběť, kolegy a mohou i na vás. Následná manipulace týmem, ovlivňování nejbližšího vedení je více než předvídatelná.
* Případy řešte diskrétně, informace mohou být zkresleny a zneužity.
* Komunikujte jasně, věcně, objektivně a pravdivě. Nejmenujte, nehodnoťte.
* Nesnažte se situaci vyřešit sami, můžete být pak snadným terčem. Využijte například etické komise.
* Spolupracujte. Zjistěte názory týmu, oběti a dalších zúčastněných stran, jak situaci na pracovišti zlepšit a stabilizovat. Oni vědí, co bude uvnitř týmu fungovat. Respektujte jejich návrhy, naslouchejte.
* Budujte v týmu důvěru. Držte slovo, plňte sliby a komunikujte.

**Individuální eliminační přístup pro oběť:**

1. **Mapujte vztahy** i pracovní prostředí. Dělejte si zápisky, shromažďujte důkazy, můžete je později potřebovat.
2. Získejte **objektivní náhled** a **rozpoznejte konflikty**, emoční vychýlení kolegy od klasické šikany.
3. Nebuďte sami, oslovte kolegu nebo Peer pracovníka, kterému důvěřujete a požádejte o pomoc.
4. Vymezte se – dejte jasně najevo, že s daným chováním nesouhlasíte. Vyloučíte šikanu nevědomou.
5. Pokuste se **zamezit a vyhnout se útokům**. Trénujte asertivní chování, komunikaci, zvyšujte vlastní odolnost. **Buďte sebereflexivní a proaktivní**. Přijměte svůj díl **odpovědnosti**.
6. **Informujte se o problematice** i celkové situaci v práci. Hledejte příčiny a pozorujte chování druhé strany. Za šikanou může být zcela něco jiného než předpokládáte nebo mobbing odhalíte dříve.
7. **Spolupracujte s Peer pracovníky**. Nepodceňujte přípravu a najděte si vlastní strategii, jak ze šikany ven.
8. Zaměřte se na **smírčí řešení**, věnujte dostatek času komunikaci, asertivitě, vyjednávání. Funkčnost vašich řešení však průběžně kontrolujte, zda jsou stále efektivní.
9. Berte krizi jako příležitost, ale buďte si vědomi svých limitů. Někdy je  říci dost, opravdu nutné.

**Klientská šikana:**

Klientská šikana se nejvíce týká telefonních operátorů, obchodních zástupců, klientských zaměstnanců na přepážkách či zaměstnanců jednajících s odběrateli zboží.

**Zneužití asymetrického vztahu**: odběratel, který si platí službu nebo produkt, vystupuje z pozice moci a snaží se pro sebe získat neoprávněné výhody na úkor klientského pracovníka.

Argumentace bývá sice v různých formách, ale v podstatě podobná: „Já Vám platím za práci, zatímco Vy se flákáte“.

**Nejlepší obranou je asertivní jednání.**

**Projevy potenciálního pachatele:**

1. Často ztrácí náladu a trpělivost.
2. Často argumentuje a dohaduje se s nadřízeným.
3. Aktivně vzdoruje pracovní kázni, odmítá normy a pokyny nadřízených.
4. Vždy za své chyby viní ostatní nebo okolnosti. Odmítá převzít odpovědnost za důsledky.
5. Je nedůtklivý až přecitlivělý.
6. Hypertrofovaná vztahovačnost.
7. Často je bez příčiny naštvaný a hostilní. Často záměrně obtěžuje kolegy.
8. Je zlomyslný, mstivý a neschopný odpustit.

**Typologie klientů**

* **Nedobrovolný klient s problémovým chováním** – bez ochoty ke spolupráci, vyhrožování, zveličování.
* **Klient se závislostí na alkoholu či návykových látkách** – nedůvěřivý, změny nálad i chování v komunikačním procesu. Bez odpovědnosti.
* **Klient s manipulativním chováním** – získání výhod, využívá vztahy, jména, informace, které překrucuje. Snaží se být přátelský neformální až familiární. Získání převahy a důležitosti.
* **Agresivní a nebezpečný klient** – cílem je napadnout, ublížit, pomstít se. Agrese může přejít i do soukromé sféry.
* **Mlčenlivý a úzkostný klient** – nedůvěřivý, nejistý, útoky nevědomé, nedokáže komunikovat.
* **Klient se suicidálním chováním** – sebevražedné tendence k dokazování vlastní moci, úniky z tíživé situace
* **Šikanující klient** – dlouhodobá šikana, ponižování, útok na vaši zranitelnost, ataky na vaše vyjadřování

**Vaše zkušenost s klienty:**

**Ochrana a prevence:**

* **Jasně** stanovené cíle a **postupy** v komunikaci s klienty
* Rozpoznejte **nebezpečí** a manipulaci, minimalizujte rizika.
* **Vyhýbejte se útokům**, vracejte se k faktickým záležitostem, nerozvádějte podrobnosti, mějte věcný přístup.
* **Chraňte se**, **nahrávejte** v případě ohrožení, mějte **svědky**.

Využívejte **asertivní techniky** dle charakteru klienta – př. technika otevřených dveří, gramofonové desky, aktivního naslouchání, selektivního ignorování.

Jaká ochrana funguje u vás na pracovišti? Máte se na koho obrátit? Co se vám osvědčilo a co byste doporučili novým kolegům?

**Sexuální obtěžování**

Sexuální obtěžování může zpočátku vypadat velmi nevinně a tvářit se jako projevování zájmu. Nicméně pokud je zájem neopětovaný, intenzita a nevhodnost chování se zvětšuje, nátlaky a napadání se sexuálním podtextem vzrůstají a je potřeba zbystřit a jednat.

**Ochrana a prevence:**

1. **Netolerujte** dané jednání,  situaci nebagatelizujte a vyhranění se. Řekněte jasné NE.
2. **Komunikujte** s Peer pracovníkem a dohodněte se na vhodných postupech. Nebuďte sami, chraňte se.
3. **Zaznamenávejte**,  shromažďujte svědectví, nahrávky, důkazy. Vyplňte inventuru útoků.
4. Pokuste se o **smírčí řešení** a objasnění situace. Přijměte omluvu, pokud je nabídnuta.
5. Podejte **písemně stížnost**, oslovte vedení. Stížnost může být i anonymní.
6. V případě **náročnosti** případu požádejte o svolání etické komise, zahájení kárného řízení nebo u ohrožení spolupracujte s **policií**.
7. Žádejte o **opatření a prevenci** vedení organizace,.Může tím být jasné vyjádření k situaci,, úprava etického kodexu, přeložení agresora, ochrana oběti apod.

**Kyberšikana**

**Záměrné a opakované agresivní chování** s cílem ublížit jednotlivci, prostřednictvím přenášení agrese do **kyberprostoru** (prostřednictvím internetu)

Př: **útoky na sociálních sítích** – vkládání nevhodných příspěvků, šíření pomluv, úprava fotografií, virální šíření poškozujících informací., internetové objednávky.  Blokace účtů.

**Rizika:**

* anonymita agresorů
* Toky mohou trvat 24h denně
* Velký dosah
* Nabalování agresorů a dalších útoků
* Zálohování útoků

*"Kolega hned po mém nástupu do nové  práce začal zjišťovat mé osobní kontakty na sociální sítě. Myslela jsem si, že je o běžné pracovní a přátelské vztahy. Nechtěla jsem se cítit v kolektivu vyčleněná, a tak jsme si kontakty vyměnili. Na směnách mi však začal dělat kolegy sexuální návrhy. Snažil se mě zvát domů, na společný chat, sexuální párty, a měl nemístné poznámky i narážky. Snažila jsem se sním bavit normálně, ale jeho nátlak bych čím dál tím větší. Začal mi zahlcovat poštu velmi hrubými zprávami se sexuálním podtextem s nechutnými fotografiemi. Sám si dával na svůj osobní profil velmi provokativní příspěvky. Časem jsem začala trpět úzkostmi, neboť jsem měla doma přítele a bála se, že na to přijde a poškodí mi to vztah. Nakonec jsem se s problémem svěřila doma a přítel mi začal pomáhat celou situaci řešit. Agrese však přešla i na něj nejen ze strany agresora, ale také od vedení, které situaci nechtělo řešit a vůbec mi nevěřili. To, že měl kolega podobné incidenty s dalšími spolupracovnicemi bylo bráno za žert a to, že mi posílal zprávy v soukromí se údajně zaměstnavatele netýkalo. Tato kyberšikana mě však stála psychické zdraví a dlouhý pobyt v pracovní neschopnosti. Zaměstnavatel mě pak pod tlakem přesunul na jiné pracoviště, abych neměla agresorovi dále čelit. Musela jsem si zrušit svůj profil. Ovšem dotyčný stále zůstává na stejném pracovišti dále..."*

**Základní eliminace kyberútoků**

* Okamžité oznámení organizaci (IT oddělení, vedoucí, Peer)
* Archivace útoků (emaily, fotky, videa pomocí vyfotografováním obrazovky)
* Nastavení ochranných opatření – blokace, pravidla na webu, svých profilových stránkách. Oznámení provozovateli serverů, sítí. Průběžná vlastních dat z důvodů případných ztrát při napadení.
* Vydání veřejného prohlášení na svých stránkách, informujte přátele o falešných profilech, spamu, útocích. Jasný nesouhlas s neetickým chování.
* Situaci lze řešit za pomocí policie, vystopovat IP adresu, ze které jsou útok realizovány, podat trestní oznámení na neznámého pachatele.

Poznámky:

**TUTO ČÁST POZNÁMKOVÉHO BLOKU**

**MŮŽETE PŘEDAT VAŠIM PEER PRACOVNÍKŮM NEBO LEKTOROVI**

**Pracujte ve skupinách a vytvořte společnou myšlenkovou mapu:**

1. **Jaký je váš ideální interní návrh postupů při oznámení šikany?**
2. **Co byste očekávali od Peer pracovníků a od vedení organizace?**
3. **Co by se podle vás mohlo v organizaci zlepšit?**

**Co můžete udělat vy / tým?**

**Co může udělat vedení / Peer?**

Př. komunikace s vedením, rozhovory, uznání vaší práce, organizace práce, změna firemní kultury

Dotazník:

Škála vaší spokojenosti na pracovišti 1–10 (nejlepší)? Zakroužkujte prosím

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Co by z vašeho pohledu pomohlo pracovišti, abyste se dostali na 10? Vám samotným?

Jaké přístupy od kolegů a vedení byste ocenili?

Jaké dovednosti si potřebujete osvojit, abyste šikaně zabránili?

Co můžete udělat vy sami, pokud se váš kolega ocitne v úzkých?

Vaše doporučení pro zlepšení vztahů a atmosféry na pracovišti:

* Otevřená komunikace
* Zájem vedení
* Změna stylu řízení
* Změna stylu chování vedení / kolegů
* Průběžná komunikace a rozhovory se zaměstnanci
* Průběžná zpětná vazba
* Přenastavení firemní kultury
* Uznání a ocenění pracovních výkonů
* Dodržování vymezených kompetencí
* Dodržování etického kodexu
* Zavedení interních antimobbingových opatření
* Účinné řešení stížností či problémů na pracovišti kompetentními orgány
* Mediace, sociální dialog, mentoring, koučink, supervize na pracovišti
* Vymezení kompetencí a odpovědnosti
* Upřesnění popisu a náplně práce
* Zohlednění pracovního tempa
* Lepší organizace práce
* Odbornost a kompetentnost vedení
* Dobrý výběr pracovníků
* Sociální adaptace nových pracovníků
* Posílení vztahů na pracovišti
* Antistresové a teambuildingové aktivity
* Schránka důvěry na pracovišti
* Další, specifikujte prosím:

Váš komentář, sdělení či vyjádření k čemukoliv, týkající se vztahů, organizace či náplni práce na vašem pracovišti: