

# PREVALENCIA MOBBINGU NA VYBRANÝCH PRACOVISKÁCH V SR

*Petra KOPPOVÁ*

*Pedagogická fakulta Univerzity Mateja Bela, Katedra andragogiky*

*Vedúci pracoviska: prof. PhDr. Soňa Kariková, PhD.*

## ABSTRAKT

Výskumná štúdia sa v teoretickej, ale najmä v empirickej rovine venuje téme násilia na pracovisku, ktorá predstavuje v súčasnosti vážny problém pracovného prostredia. Hlavným zmyslom štúdie bolo poukávanie na výskyt negatívnych foriem správania, násilia na pracovisku v priamej a sprostredkovanej podobe (obete a svedkovia mobbingu) na vybraných pracoviskách v SR.

**Kľúčové slová:** násilie na pracovisku – mobbing, frekvencia negatívnych prejavov správania na pracovisku, obeť násilia, svedkovia násilia

## VSTUP DO PROBLEMATIKY

Násilie na pracovisku, mobbing a bossing sú výrazy, ktoré boli pred niekoľkými rokmi širokej verejnosti neznáme. Avšak za krátku dobu si táto téma veľmi rýchlym tempom získava priestor aj v médiách a stretáva sa s veľkým záujmom.

Prečo je tomu tak, keď mnohé zdroje uvádzajú a potvrdzujú existenciu istej formy agresie na pracovisku vo forme intríg, ohovárania, ironických poznámok a prejavov nepriateľstva, ktoré museli muži a ženy znášať už v minulosti ?

Dôvodov zvýšeného záujmu o tému násilia na pracovisku v súčasnosti môže byť viacero. Možným vysvetlením je myšlienka existencionálnych filozofov J.P. Sartra a A. Camusa, ktorí považovali násilie na pracovisku, ktoré je dnes známe ako mobbing, bossing a sexuálny harašment, za prejav odcudzenia medziľudských vzťahov a problém komunikácie. Na prelome 20. a 21. storočia ostáva človek so svojím problémom ako obeť odcudzený, osamotený, bez akejkoľvek pomoci druhých. Do popredia aj vo sfére práce sa dostávajú pudy a inštinkty ako túžba po moci, túžba stať sa výnimočným a jedinečným čo najrýchlejším a najjednoduchším spôsobom, bez ohľadu na druhých, napr. vyradením súperov z hry. Nové trendy ako znižovanie počtu zamestnancov v určitých obdobiach, zvyšovanie pracovných nárokov a úloh, konkurenčný boj, patria tiež k dôvodom, pre ktoré sa môže vyskytovať zvýšená agresivita v pracovnom prostredí.

V našej štúdii sa zameriavame len na problematiku násilia na pracovisku – mobbingu. Samotný pôvod výrazu mobbing presadzoval rakúsky etológ a nositeľ Nobelovej ceny Konrad Lorenz, ktorým označoval útok zvieracej tlupy na votrelca. Súčasné chápanie mobbingu vychádza z definície zakladateľa jeho výskumu H. Leymanna. Leymann (2006) navrhol na základe intenzívnych výskumov nasledujúcu definíciu. Mobbing predstavuje nepriateľskú a neetickú komunikáciu, ktorá je systematickým spôsobom jednou alebo viacerými osobami namierená proti jedincovi, ktorý sa v dôsledku mobbingu ocitá v bezmocnej a bezbrannej pozícii.

Tieto mobbingové aktivity sa musia vyskytovať opakovane a pravidelne (minimálne jedenkrát týždenne), počas istého obdobia (najmenej pol roka). O mobbingu teda nehovoríme ak sa nepriateľské správanie - incident vyskytol iba raz.

Cieľom mobbingových aktivít je zamedziť obeti medziľudskú komunikáciu, zablokovať sociálne vzťahy a natrvalo poškodiť sociálnu vážnosť obeť.

Mobbing teda znamená vyčlenenie pracovníka z kolektívu a jeho vystavenie extrémnemu sociálnemu stresu. Jeho dôsledkom je istý „psychosociálny pracovný úraz“, ktorý treba hodnotiť rovnako vážne ako iné poškodenia zdravia na pracovisku. Téma násilia na pracovisku je preto v dnešnej dobe vysoko aktuálna, týka sa každého jednotlivca, nikto nie je dostatočne chránený. Jednoznačnou prioritou všetkých zamestnávateľov by mala byť prevencia násilia na pracovisku.

## VÝSKUMNÝ PROBLÉM

Vlastná komplexná štúdia zisťujúca mieru výskytu násilia na pracovisku na Slovensku v rôznych zamestnávateľských organizáciách, s výnimkou výskumu Holubovej (2006) doteraz nebola realizovaná. Dostupné sú len výsledky čiastkových výskumov, väčšinou zameraných na zisťovanie mobbingu u špecifických skupín zamestnancov (napr. pracovné oblasti zdravotníctva, vzdelávania, priemyslu) (Kariková, Nábělková, 2010; Búgelová a Tomková, 2009; Kubáni, 2008; Antonovičová a Drotárová, 2009; Lepiešová, Nemčeková, 2013; Slávik, 2009). Naším dlhodobým výskumným zámerom je preskúmanie frekvencie a intenzity negatívnych prejavov správania na rôznych pracoviskách, tzn. – zmapovanie, identifikácia a deskripcia najčastejších foriem násilia na pracovisku – mobbingu, bossingu, sexuálneho obťažovania, čím by sme chceli prispieť k celistvejšiemu obrazu o násilí na pracoviskách v Slovenskej republike.

Súčasný nami realizovaný a prezentovaný orientačný výskum výskytu násilia na pracovisku predstavuje pilotáž ohľadom nášho výskumného zámeru skúmania násilia na pracovisku. Z hľadiska veľkosti vzorky ho nie je možné považovať za reprezentatívny, zároveň je však pre naše ďalšie výskumné účely a plány nevyhnutný a podnetný.

## CIELE ORIENTAČNÉHO VÝSKUMU

Na základe teoretických zdrojov a existujúcich výskumných zistení nadväzujúcich na vymedzenie nášho výskumného problému sme stanovili nasledovné výskumné ciele:

- 1/ Popísanie a identifikácia negatívnych prejavov na pracovisku – formy negatívnych činov, ktoré možno označiť ako prejavy mobbingu.
- 2/ Zistiť výskyt – frekvenciu negatívnych prejavov na pracovisku v jednotlivých pracovných odvetviach.
- 3/ Zistiť či sa respondenti už niekedy stali obeťou mobbingu alebo či boli svedkami páchania mobbingu na svojich kolegoch.
- 4/ Získať základné demografické parametre o mobbovaných a nemobbovaných pracovníkoch.
- 5/ Analyzovať vzťah frekvencie negatívnych prejavov na pracovisku a vybraných demografických ukazovateľov (vek, pracovná oblasť, počet zamestnancov organizácie).

## VÝSKUMNÁ VZORKA

Orientačný výskum bol realizovaný v prvej polovici roku 2013. Skupina respondentov bola vytvorená kombináciou zámerného (kritérium zamestnanosti) a príležitostného výberu (prístupnosť zamestnaneckých organizácií a ochota spolupracovať vo výskume). Výskumnú vzorku tvorilo 66 jedincov.

Respondentov sme oslovovali elektronickou formou dotazníka aj osobne. Prostredníctvom Inšpektorátu bezpečnosti práce v Banskej Bystrici boli vytypované niektoré rizikové pracoviská, kde boli oslovení pracovníci. Ďalším zdrojom údajov bola elektronická forma dotazníka, ktorá bola distribuovaná účastníkom výskumu na základe typov od prvých respondentov a známych.

Výskumná skupina bola teda zložená zo zamestnancov rôznych pracovných organizácií, ktorých sme požiadali o spoluprácu ako aj pracujúcich jedincov, ktorí študujú popri zamestnaní.

Vyplnené dotazníky nám vrátilo 66 osôb, z čoho bolo 63 žien a 3 muži. Naším cieľom v rámci výskumnej vzorky bolo získať rôznorodú škálu zamestnancov z viacerých pracovných odvetví.

## **METÓDA**

Na posudzovanie a meranie násilia na pracovisku bolo doteraz vyvinutých viacero pozorovacích techník a sebahodnotiacich dotazníkov. Na tento účel sú okrem iných výskumných nástrojov používané aj nasledovné: Leymannov Inventár psychologického zastrášovania – The Leymann Inventory for Psychological Terrorization – LIPT (Leymann, 1989), Dotazník Negatívnych činov – The Negative Acts Questionnaire – NAQ (Einarsen & Raknes, 1997) a Škála obťažovania na pracovisku – The Work Harrasment Scale – WHS (Björkvist, Österman & Hjelt – Bäck, 1992).

V rámci nášho realizovaného orientačného výskumu sme sa vzhľadom k výskumnému zámeru – popísanie a identifikácia negatívnych prejavov na pracovisku, rozhodli použiť metodiku – štandardizovaný výskumný nástroj – Dotazník Negatívnych činov – The Negative Acts Questionnaire – NAQ – R (revidovaná verzia).

Dotazník NAQ (The Negative Acts Questionnaire) je najčastejšie používanou sebahodnotiacou metodikou merajúcou mobbing na pracovisku (Einarsen, Hoel, 2001, Araújo, 2004, Knott, 2004, Malinauskiene, 2004, Notelaers a kol., 2004). Dotazník NAQ bol zostavený za účelom zistenia, do akej miery ľudia pociťujú, že sú na pracovisku vystavení mobbingu.

Pri zostavení dotazníka autori vychádzali zo štúdia literatúry a interview s obeťami mobbingu.. Pôvodná verzia NAQ pozostávala z 21 položiek, najnovšia revidovaná verzia NAQ-R má 37 položiek.

Prvých 29 položiek obsahuje tvrdenia zamerané na popis negatívneho správania sa kolegov, nadriadených či zákazníkov a klientov voči dotazovanej osobe. Ide o položky vyjadrené behaviorálnou popisnou terminológiou bez zmienky o mobbingu. Až po vyplnení tejto prvej časti dotazníka si respondent prečíta vymedzenie pojmu mobbing. Ďalšie položky sú zamerané priamo na problematiku mobbingu. Skórovanie dotazníka spočíva v odpovediach respondentov v škále od 1 do 5 vyjadrujúcej frekvenciu výskytu uvádzaných negatívnych javov od nikdy (1) po denne (5). Výsledky výskumov ukazujú, že škála má dostatočnú reliabilitu a konštruktívnu validitu. Autori Einarsen, Hoel a Notelaers (2009) uvádzajú, že interná konzistencia škály pri meraní Cronbachovou alfa je v rozmedzí od 0,87 do 0,93. Škála koreluje s mierou pracovnej spokojnosti v rozmedzí od  $r = -0,24$  do  $r = -0,44$ , s mierou psychologického zdravia a wellbeingu v rozmedzí od  $r = -0,31$  do  $r = -0,52$  a s mierou psychosomatických ťažkostí  $r = 0,32$ . Ukazuje sa tiež, že dotazník má vysokú vnútornú konzistenciu aj po úprave do slovenského jazyka, tak napr. Búgelová a Tomková (2009) vo svojej štúdií zistili hodnotu Crombachovej Alfa pre dotazník 0,834.

Celkovo veľkou výhodou NAQ - R je, že v prvej časti dotazníka sú vždy všetky položky popísané bez použitia pojmu mobbing. Dotazník tak ponecháva respondentovi možnosť odpovedať na položky bez toho, aby sa označoval za obeť šikanovania.

Ako vyplýva z opisu a charakteristík Dotazníka Negatívnych činov – NAQ -R, je zrejmé, že sa jedná o subjektívny spôsob merania násilia na pracovisku.

Prostredníctvom tohto sebahodnotiaceho dotazníka sa respondenti zo svojho subjektívneho hľadiska vyjadrujú napr. k tomu či sami seba považujú za obeť mobbingu, ako často sa tyranizovanie v práci vyskytuje a pod.

Dotazník NAQ – R obsahuje aj vymedzenie a definovanie samotného pojmu mobbing, čo je charakteristickým znakom pre subjektívne merania násilia na pracovisku.

## **SPÔSOB SPRACOVANIA ÚDAJOV**

Zbieranie dát prebiehalo v prvom polroku 2013. Získané údaje boli podrobené štatistickému spracovaniu pomocou EXCELU a tiež pomocou softvéru SPSS. V rámci deskriptívnej štatistiky sme adekvátne k druhu premenných zisťovali empirické rozdelenie premennej (početnosti), miery centrálnej tendencie (priemery) a miery variability sledovaných premenných (smerodajné odchýlky). Významnosť rozdielov vo frekvencii negatívnych prejavov na pracovisku vzhľadom k niektorým faktorom sme zisťovali pomocou testu ANOVA.

## **VÝSLEDKY A DISKUSIA**

Zo základných demografických údajov sme zistili že priemerný vek respondentov bol 30,32 roka. Vzdelaním prevažovali respondenti so stredoškolským vzdelaním (38), menší počet respondentov malo vysokoškolské vzdelanie (27) a jeden z odpovedajúcich absolvoval strednú školu bez maturity.

Väčšina respondentov uvádzala, že ich postavenie v organizáciách kde pracujú je zamestnanec (86,4%), v postavení vyšší manažment sa nachádzalo 8,4% respondentov, najmenej respondentov sa zaradilo na postavenie stredného manažmentu (5%).

Ďalej sme sa zamerali na pracovnú oblasť respondentov. Najviac respondentov bolo zamestnaných v školstve (31,7 %).

V administratíve (na rôznych typoch úradov) a v službách (gastronómia, sociálne služby) bolo zamestnaných rovnaký počet (14,2 %) respondentov. Tretím v poradí bolo odvetvie priemyslu (9,5 %).

Na druhej strane, najmenej respondentov bolo zamestnaných v oblasti financií (3,1 %), vládnych inštitúcií (3,1 %) a v robotníckych profesiách (3,1 %).

Posledným nami skúmaným faktorom z oblasti demografických údajov bola veľkosť organizácie, resp. počet zamestnancov organizácie.

Najväčší počet respondentov pracoval v organizáciách, ktoré mali do 25 členov (42,4 %). Na druhom mieste sa umiestnili organizácie, ktoré mali od 26 do 100 členov (31,8 %). Nasledujú organizácie s počtom členov od 101 do 500 (12,1 %). Najmenej početné zastúpenie mali organizácie s počtom zamestnancov od 501 do 1000 (1,5 %) a nad 1000 pracovníkov (6 %).

Druh organizácií v ktorých respondenti pracujú ukazuje tab.č.1., druh pracovného úväzku zobrazuje tab.č.2.

Tab.č.1 Druh organizácie

| Druh organizácie | Počet | %    |
|------------------|-------|------|
| Štátna           | 42    | 63,6 |
| Súkromná         | 24    | 36,3 |

Tab.č.2 Druh pracovného úväzku

| Pracovný úväzok      | Počet | %    |
|----------------------|-------|------|
| Plný                 | 46    | 69,6 |
| Polovičný(čiastočný) | 17    | 25,7 |
| Živnostník           | 3     | 4,5  |



Ďalším krokom analýzy našich výsledkov bolo štatistické vyhodnotenie odpovedí v upravenom dotazníku NAQ - R pre všetkých respondentov, bez ohľadu na to, či sa považujú za obeť mobbingu alebo nie.

Na začiatku našej analýzy sme vypočítali priemerné hodnoty jednotlivých položiek NAQ. Analýzou sme zisťovali frekvenciu negatívnych prejavov na pracovisku, čo zobrazuje tabuľka č. 3.

Tab. č. 3 Frekvencia negatívnych prejavov na pracovisku (priemer a poradie)

| Otázka  | AM   | Por  |
|---|------|------|
| 1. Zadržiavanie informácií, ktoré sú potrebné pre plnenie úloh                | 1,66 | 5    |
| 2. Neželaná sexuálna pozornosť  | 1,33 | 20   |
| 3. Ponižovanie a zosmiešňovanie   | 1,54 | 10   |
| 4. Pridelovanie úloh, ktoré sú pod úrovňou kompetencií                        | 1,84 | 2-3  |
| 5. Presunutie kľúčových oblastí zodpovednosti na bezvýznamné                  | 1,84 | 2-3  |
| 6. Šírenie klebiet a rečí   | 1,96 | 1    |
| 7. Ignorovanie, vylúčenie, prerušenie kontaktov                               | 1,51 | 11   |
| 8. Útočné a urážlivé poznámky   | 1,5  | 12,5 |
| 9. Pokrikovanie, nadávky a prejavy spontánneho hnevu                          | 1,25 | 21,5 |
| 10. Zastrášovanie rôznymi gestami, vstupovaním do osobného priestoru          | 1,18 | 25   |
| 11. Narážky a signály na opustenie práce                                      | 1,16 | 27,5 |
| 12. Hrozba fyzického násillia   | 1,09 | 28   |
| 13. Opakované pripomínanie chýb a omylov                                      | 1,48 | 14   |
| 14. Ignorovanie alebo agresívne, nepriateľské reakcie pri priblížení          | 1,25 | 21,5 |
| 15. Neustála kritika práce a úsillia  | 1,37 | 19   |
| 16. Ignorovanie názorov a stanovísk   | 1,71 | 4    |
| 17. Útoky prostredníctvom výhražných správ, telefonátov, e-mailov             | 1,19 | 24   |
| 18. Od ľudí s ktorými nevychádza, vtipy (kanadské žartíky)                    | 1,42 | 16   |
| 19. Systematické vyžadovanie plnenia úloh, ktoré nepatria do pracovnej náplne | 1,5  | 12,5 |
| 20. Poverovanie úlohami ktoré sú nesplniteľné alebo nereálne                  | 1,60 | 8    |
| 21. Šírenie nepodložených tvrdení   | 1,40 | 17   |
| 22. Prehnané kontrolovanie práce  | 1,65 | 6    |
| 23. Útočné poznámky alebo správanie týkajúce sa rasy, etnického pôvodu        | 1,06 | 29   |
| 24. Vyvíjanie nátlaku na nevyžadovanie nárokovateľných vecí                   | 1,46 | 15   |
| 25. Prehnané vtipkovanie, uťahovanie si, sarkazmus                            | 1,16 | 27,5 |
| 26. Vyhrážanie sa sťažením života napr. nadčasovou, nočnou prácou             | 1,24 | 23   |

|   |      |    |
|---|------|----|
| 27. Snaha nájsť chyby v práci                     | 1,63 | 7  |
| 28. Vystavovanie nezvládnuteľnej pracovnej záťaži | 1,56 | 9  |
| 29. Presúvanie a premiestňovanie proti vôli       | 1,39 | 18 |

Z tabuľky vyplýva, že za najčastejšie sa vyskytujúce podoby negatívneho správania na pracovisku sú považované šírenie klebiet a rečí; pridelovanie úloh, ktoré sú pod úrovňou kompetencií; presunutie kľúčových oblastí zodpovednosti na bezvýznamné a ignorovanie názorov a stanovísk. Na druhej strane ako najmenej frekventované sú vnímané útočné správanie a poznámky týkajúce sa rasy a etnického pôvodu; hrozba fyzického násillia; narážky a signály na opustenie práce a prehnané vtípkovanie, uťahovanie si a sarkazmus. Výsledky sú v porovnaní s výsledkami iných výskumov uskutočnených v SR totožnou metódou (Kubáni, 2008, Antoniřová a Drotárová, 2009, Slávik, 2009) veľmi podobné. Napríklad Slávik (2009) zistil v skupine zdravotných sestier ako najčastejšie podoby negatívneho správania: šírenie klebiet a rečí o danej osobe; pokusy nájsť chyby na jej práci; pridelovanie úloh pod úrovňou kompetencií; presunutie kľúčových oblastí na bezvýznamné a nepríjemné úlohy. Najmenej frekventovanými boli: útoky prostredníctvom výhražných správ, telefonátov, e – mailov, útočné poznámky týkajúce sa rasy, etnického pôvodu, hrozba fyzického násillia alebo zneužívania, narážky a signály od kolegyň, že pracovníčka by mala opustiť svoju prácu.

Uvedomujeme si, že pri veľkých reprezentatívnych vzorkách respondentov skúmaných podľa pracovných oblastí a typu organizácie by výsledky mohli byť rozdielne. Napriek tomu, na základe veľmi podobných výsledkov frekvencie negatívneho správania na pracovisku vyplývajúcich z nášho výskumu a ostatných výskumov realizovaných v SR rovnakou metodikou si dovoľujeme potvrdiť už známe teoretické predpoklady o najčastejších podobách správaniach, ktoré sú považované za mobbing (Huberová, 1995).

Výsledky potvrdzujú, že zamestnanci najčastejšie inklinujú k „nepriamym podobám“ negatívneho správania ako sú ohováranie, šírenie rečí alebo snaha nájsť chyby na práci druhého, ktoré však svojim dlhodobým pôsobením majú tiež negatívne dôsledky. S priamym fyzickým zastrašovaním (jedna z najmenej frekventovaných položiek hrozba fyzického násilia alebo zneužívania) sa väčšina respondentov nestretla, z čoho možno usúdiť, že aj keď sa na pracovisku vyskytujú negatívne činy, ktoré sú prejavmi mobbingu, len zriedka sa agresori uchýľujú k fyzickým útokom, ako potvrdzujú výsledky výskumov.

Ďalšou veľmi málo frekventovanou položkou bolo útočné správanie týkajúce sa rasy a etnického pôvodu. Veľmi opatrne možno predpokladať, že k útočnému správaniu tohto typu v našich podmienkach dochádza skutočne len málo a to aj vďaka zákonu č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon), ktorý vyslovene zakazuje diskrimináciu osôb z dôvodu pohlavia, náboženského vyznania alebo viery, rasového pôvodu, národnostného alebo etnického pôvodu. Nesmieme samozrejme opomenúť, že v našich podmienkach je voči takejto forme agresie znížená citlivosť a mnohé prípady nie sú nahlasované ako mobbing, čo mohlo spôsobiť nízky výskyt tejto formy negatívnych činov. Napriek tomu je potrebné venovať prevencii násilia na pracovisku zvýšenú pozornosť na úrovni legislatívneho ošetrovania v podobe špecifickejších zákonov na ochranu zdravia a bezpečnosti pracovníkov, tak ako je tomu v mnohých škandinávskych krajinách.

Aj pri zohľadnení faktu, že náš súbor je relatívne malý a málo reprezentatívny, pokúsili sme sa o hlbšiu štatistickú analýzu vzťahov medzi frekvenciou negatívnych prejavov na pracovisku na jednej strane a niektorými vybranými faktormi na strane druhej.

Štatistickú analýzu sme uskutočnili formou analýzy rozptylu (ANOVA), pričom predtým sme si overili normálne rozloženie pre skóre frekvencie negatívnych prejavov na pracovisku.

Frekvenciu negatívnych prejavov na pracovisku sme dali do vzťahu s vekom, oblasťou v ktorej respondenti pracujú a počtom zamestnancov organizácie. Výsledky ukazujú tabuľky č. 4, 5, 6.

Tab.č. 4. Analýza variancie frekvencie negatívnych prejavov na pracovisku pri veku

|                                 | Zdroj variancie | F    | p    |
|---------------------------------|-----------------|------|------|
| Frekvencia negatívnych prejavov | vek             | ,862 | ,512 |

Tab.č.5 Analýza variancie frekvencie negatívnych prejavov na pracovisku pri pracovnej oblasti

|                                 | Zdroj variancie | F    | p    |
|---------------------------------|-----------------|------|------|
| Frekvencia negatívnych prejavov | pracovná oblasť | ,815 | ,578 |

Tab.č.6 Analýza variancie frekvencie negatívnych prejavov na pracovisku pri počte zamestnancov organizácie

|                                 | Zdroj variancie    | F    | p    |
|---------------------------------|--------------------|------|------|
| Frekvencia negatívnych prejavov | počet zamestnancov | ,057 | ,994 |

Štatistická analýza výsledkov nepreukázala signifikantný vplyv veku, pracovnej oblasti a počte zamestnancov organizácie na výskyt negatívnych prejavov na pracovisku na všetkých pracovníkov (bez rozdielu či ide o mobbovaných zamestnancov alebo nie).

Z výsledkov vyplýva, že spomínané faktory (vek, pracovná oblasť a ani počet zamestnancov) v našom prípade nie sú dôležitým zdrojom variancie frekvencie negatívnych prejavov na pracovisku.

Samozrejme si uvedomujeme, že uvedený záver nemožno zovšeobecniť pre spomínané výhrady k zloženiu skúmaného súboru a preto je potrebné v budúcnosti uvedené vzťahy preskúmať podrobnejším výskumom.

Podrobne sme analyzovali aj výsledky vyplývajúce z druhej časti dotazníka. Druhá časť dotazníka obsahuje definíciu: „Bullying definujeme ako: situáciu keď jeden alebo viacerí jednotlivci nepretržite počas určitého obdobia pociťujú, že sú terčom negatívnych činov od jednej alebo viacerých osôb, pričom je pre nich obtiažne brániť sa voči takémuto správaniu. Za bullying nepovažujeme, ak sa takéto správanie (incident) vyskytne iba raz.“ Úlohou respondentov pomocou využitia tejto definície bolo vyjadriť sa, či sa niekedy stali obeťou takéhoto správania. Prostredníctvom výsledkov z tejto časti dotazníka sme teda zisťovali či negatívne podoby správania na pracovisku respondenti považujú za mobbing a koľkí z nich sa považujú za obeť mobbingu. Z výsledkov vyplýva, že celkove 12 respondenti sa označili za obeť mobbingu v posledných 5 rokoch, čo predstavuje 18,1 %. Zistené výsledky zodpovedajú iným výskumom uskutočneným totožnou metodikou v SR (Antonovičová, Drotárová, 2009; Kubáni, 2008). Zahraničné výskumy pri použití dotazníka NAQ –R hlásia tiež podobnú prevalenciu bullyingu: výskyt násilia na pracovisku medzi skúmanými učiteľmi predstavuje 13,9 % (Malinauskiene, 2004). Výskum mobbingu v prostredí českých univerzít realizovaných touto metódou zistil 13,6 % výskyt násilia na pracovisku (Zábrodská, Květon, 2012).

Naše výskumné zistenia o prevalencii bullyingu, ako vyplýva z uvedeného, sú veľmi blízke výsledkom realizovaných v zahraničí a na Slovensku metódou NAQ-R.

Výnimkou z realizovaných výskumov na Slovensku v tomto porovnaní je výskum Slávika (2009), ktorý vo svojom výskume zdravotných sestier zistil až 42 %-né zastúpenie obetí mobbingu. Vyšší výskyt mobbingu u vzorky zdravotných sestier zistili aj Lepiešová a Nemčeková (2013): slovné formy agresie (96,3%), telesné formy agresie (80,7%). Na základe týchto výsledkov možno predpokladať, že oblasť zdravotníctva predstavuje špecifickú skupinu so zvýšeným výskytom násillia na pracovisku, čo zrejme vyplýva zo samotného charakteru zdravotníckych povolání – zamestnanci sú v blízkom telesnom kontakte s pacientmi, ktorí predstavujú najväčší zdroj agresívneho správania.

V našom výskume sme sa ďalej zamerali na okolnosti, ktoré prispievajú k vzniku násillia na pracovisku. Ako páchatel'a mobbingu označilo 60% respondentov kolegu, po 20% nadriadeného a podriadeného. Pri analyzovaní obetí mobbingu sme sa zamerali na ich vek, vzdelanie, oblasti v ktorých pracujú, počet zamestnancov v ich organizáciách. Vekový priemer obetí mobbingu predstavoval 30,75 roka čím sa v podstate nelíšil od vekového priemeru ostatných respondentov (30,22 roka). Pokiaľ sa týka vzdelania rovnaké zastúpenie mali osoby s vysokoškolským a stredoškolským vzdelaním (50 %). Pracovné oblasti respondentov ktorí sa označili za obeť mobbingu ukazuje tabuľka č.7.

Tab.č.7 Pracovné oblasti obetí mobbingu (%)

| Pracovná oblasť   | %    |
|-------------------|------|
| Administratíva    | 41,6 |
| Školstvo          | 33,3 |
| Vládne inštitúcie | 8,3  |
| Služby            | 8,3  |
| Obchod            | 8,3  |

Čo sa týka faktoru počet zamestnancov v organizáciách, v ktorých pracujú osoby považujúce sa za obeť mobbingu dospeli sme k nasledovným údajom.

V organizáciách s počtom členov do 25 a v organizáciách s počtom členov od 26 do 100 pracoval rovnaký počet obetí mobbingu (41,6 %). Najmenšie zastúpenie obetí mobbingu bolo v organizáciách s počtom členov od 101-500 a od 501-1000 (8,3 %).

Vzhľadom na malú vzorku respondentov, ktorí sa stotožnili s rolou obeť sme štatistickou analýzou nezistovali vplyv faktorov veku, vzdelania, pohlavia, pracovnej oblasti a veľkosti organizácie na vznik mobbingu.

Doterajšie výskumy realizované metódou NAQ v našich podmienkach dokazujú, že obeťami mobbingu sú ako ženy tak aj muži (i keď ženy prevažujú) rozdiely sú skôr v spôsobe ich mobbovania resp. v uplatňovaní negatívnych javov voči nim (Antoničová, Drotárová, 2009, Kubáni, 2008).

Doterajšie výsledky výskumov nie sú jednoznačné pokiaľ sa týka najviac ohrozených oblastí práce v smere mobbingu. Niektoré výskumy (Kubáni, 2008) dokazujú, že najviac k mobbingu dochádza v priemysle, iné (Slávik, 2009; Lepiešová, Nemčeková, 2013) podľa dosiahnutých údajov hovoria o zdravotníctve. Dosiahnuté výsledky a prevalencia násilia na pracovisku zrejme závisia aj od spôsobu výberu vzorky.

Náš orientačný výskum tiež priniesol zaujímavé výsledky ohľadne pracovných oblastí, v ktorých sa mobbing vyskytuje. Teoretické poznatky ohľadom agresie na pracovisku zdôrazňujú, že rizikové oblasti sú najmä tie v ktorých pracovníci prichádzajú do kontaktu s osobami z vonkajšieho prostredia (Lovaš, 2010). Aj v našom prípade sa potvrdilo, že najviac obetí bolo v oblastiach administratívy, školstva, vládnych inštitúcií a službách.

Dôležitým faktorom sa ukazuje tiež veľkosť organizácie, t.j. koľko zamestnancov v organizácii mobbovaného pracuje. Doterajšie výsledky sú rozporuplné, niektoré (Antoničová, Drotárová, 2009) výskumy svedčia o tom, že s počtom zamestnancov

v organizácii stúpa aj počet zamestnancov, ktorí sa cítia byť mobbovaní, iné (Kubáni, 2008) takýto vzťah nepotvrdzujú. V našom prípade najviac obetí pracovalo v organizáciách s počtom zamestnancov do 25 (41,6 %) a od 26-100 (41,6 %). Naším výskumom sa nepotvrdil predpoklad, že s počtom zamestnancov sa zhoršuje celková atmosféra na pracovisku a dochádza k zvýšenému výskytu nepriateľských prejavov správania na pracovisku (Huberová, 1995).

Nami dosiahnuté výsledky sú však podmienené celkovým zložením výskumnej vzorky – väčšina pracovníkov (mobbovaných či nemobbovaných) je zamestnancami menších organizácií s počtom členov do 100. Faktor počet zamestnancov organizácie pri výskyte násilia na pracovisku preto chceme overiť ďalšími výskumami.

Zaujímavou otázkou je vekové zloženie obetí mobbingu. V našom výskume sa síce neukázal vek obetí ako dôležitý faktor vplývajúci na vznik mobbingu, ale mnohé naše i zahraničné štúdie dokazujú, že vek obetí môže byť jeden z najdôležitejších činiteľov ovplyvňujúcich mobbing. Huberová (1995) uvádza, že sú dva rizikové vekové intervaly – začínajúci pracovník a odchádzajúci pracovník (napr. do dôchodku) a práve tieto 2 etapy kariérového cyklu sú kľúčové pre výskyt násilia na pracovisku. Nepotvrdenie tohto predpokladu v našom výskume mohlo byť zapríčinené aj skutočnosťou, že väčšina respondentov bola vo veku dospelosti a tiež je obtiažne odhadovať podľa veku v ktorej etape kariéry sa dotýčny pracovník nachádza. Z tohto dôvodu sme sa rozhodli v budúcnosti v rámci výskumu do demografických údajov zahrnúť aj položku „dĺžka pôsobnosti na pracovisku“, ktorá by nám mala priniesť presnejšie údaje o spomínaných teoretických predpokladoch.

Vzhľadom na malú vzorku obetí mobbingu sme nemohli vykonať hlbšie štatistické analýzy, výnimkou bol iba neparametrický Mann-Whitney U-test, ktorým sme



porovnali frekvenciu negatívnych prejavov na pracovisku medzi obeťami a osobami nepovažujúcimi sa za obeť. Výsledky ukazuje tabuľka č.8.

Tab.č.8 Porovnanie frekvencie negatívnych prejavov medzi obeťami mobbingu a ostatnými respondentami Mann-Whitney U-testom pre nezávislé súbory

|                                 | Zdroj variancie | U       | Z      | p    |
|---------------------------------|-----------------|---------|--------|------|
| Frekvencia negatívnych prejavov | mobbing         | 161,500 | -2,706 | ,007 |

Výsledky naznačujú, že medzi súbormi mobbovaných a nemobbovaných respondentov existuje štatisticky významný rozdiel vo frekvencii negatívnych prejavov na pracovisku. Štatistická analýza výsledkov nášho výskumu naznačila, že frekvencia negatívnych prejavov na pracovisku môže zohrávať dôležitú úlohu pri stotožnení sa s rolou obeť. Na druhej strane uvedený vzťah nie je jednoznačný. Sú zaznamenané a to aj v našom výskume prípady osôb, ktoré vyznačovali vysokú frekvenciu negatívnych prejavov na pracovisku voči sebe a napriek tomu sa nepokladali za obeť mobbingu.

Z toho vyplýva, že tu okrem objektívnych, reálne pozorovateľných resp. identifikovateľných foriem násilného správania účinkujú aj subjektívne faktory u pracovníkov, ktorí sú prítomní na dotyčnom pracovisku. V našom výstupe z výskumu (Koppová, 2014) sme upozornili na túto skutočnosť, pričom sme zdôraznili podiel adaptačných mechanizmov pri vyrovnávaní sa s nepriaznivou situáciou na pracovisku a teda aj s mobbingom. Na potrebu venovať sa efektívnym copingovým stratégiám pri násilí na pracovisku upozorňujú aj niektoré zahraničné zdroje – zatiaľ čo viaceré výskumy skúmajú frekvenciu a formy mobbingu, len niekoľko štúdií uvádza informácie o vyrovnávaní sa s touto situáciou (Pehkonen, 2004).

Podiel subjektívnych faktorov pri stotožnení sa s rolou obeť zdôrazňuje tiež Kariková a Nábělková (2010), ktoré zistili vyššiu mieru neurotizmu a nižšiu mieru extravenzie a prívetivosti u učiteľov, obeť mobbingu. Podiel subjektívnych faktorov pri stotožnení sa s rolou obeť zdôrazňuje tiež Gamian-Wilk (2013), ktorá úspešne overila hypotézu o sociálnom ostrakizme (forma mobbingu – spoločenské vylúčenie obeť zo sociálnych kontaktov a kolektívu) ako príčine poslušnosti, ktorá spôsobuje neschopnosť obeť účinne sa vyrovnávať s touto situáciou a brániť sa proti prejavom násilia na pracovisku.

Okrem samotného mobbingu mali respondenti možnosť vyjadriť sa k situácii keď boli svedkovia mobbingu. Až 40,9 % všetkých respondentov označilo, že v posledných 5 rokoch boli svedkovia násilia na pracovisku. K veľmi podobným výsledkom dospeli vo výskumoch aj Antonovičová, Drotárová (2009) ako aj Slávik (2009). Z uvedených výsledkov je zrejmé, že viac respondentov bolo svedkami násilia na pracovisku ako priamymi obeťami mobbingu. Mobbing znamená predovšetkým pre samotnú obeť mimoriadny sociálny stres, ale výsledky štúdií (Milczarek, 2010) potvrdzujú, že aj tzv. „bystanders“ (okolostojaci, nepriami účastníci mobbingu - svedkovia) vyjadrujú nespokojnosť s pracovným prostredím, čo spôsobuje zníženie výkonnosti, stratu motivácie a v niektorých prípadoch aj zvýšené pracovné absentérstvo, práve pre výskyt tohto nežiaduceho fenoménu. Prevencia násilia na pracovisku je preto adresovaná nielen priamym obeťami, ale všetkým zamestnancom, ktorí sa často nedobrovoľne stávajú svedkami tohto správania.

## **ZÁVER**

Nami prezentovaná vedecká štúdia zisťujúca frekvenciu násilia na pracovisku predstavuje pilotáž ohľadom nášho celkového výskumného plánu skúmania mobbingu na rôznych pracoviskách, čím by sme chceli v budúcnosti prispieť k celistvejšiemu obrazu o násilí na pracoviskách v Slovenskej republike.

Výskumná štúdia bola realizovaná so zámerom akcentovať vážnosť problému násilia na pracovisku. Jedným z cieľov bolo zistiť či a v akej miere mali zamestnanci skúsenosti s vybranými negatívnymi formami správania. Z našich výsledkov vyplýva, že respondenti za najčastejšie podoby negatívneho správania považujú šírenie klebiet a rečí; pridelovanie úloh, ktoré sú pod úrovňou ich kompetencií; presunutie kľúčových oblastí zodpovednosti na bezvýznamné; a ignorovanie názorov a stanovísk. Ako najmenej frekventované sú vnímané útočné správanie a poznámky týkajúce sa rasy a etnického pôvodu; hrozba fyzického násilia; narážky a signály na opustenie práce; a prehnané vtípkovanie, utáľovanie si a sarkazmus. Naše zistenia korešpondujú s teoretickými východiskami (Huberová, 1995), ako aj podobnými výskumami realizovanými v SR totožnou metódou (Kubáni, 2008; Antonovičová a Drotárová, 2009; Slávik, 2009). Ďalej výsledky nášho výskumu ukázali, že zamestnanci mali s mobbingom priamu aj sprostredkovanú skúsenosť. Na základe vlastného sebaopísania uviedlo 18,1 % respondentov, že boli v priebehu posledných 5 rokov obeťou násilia na pracovisku a až 40,9 % všetkých respondentov, že boli v priebehu rovnakého časového obdobia svedkami mobbingu. Pomerne vysoká prevalencia násilia na pracovisku zistená v našom výskume je v súlade so zisteniami iných výskumov realizovaných v SR aj v zahraničí (Malinauskiene, 2004; Zábrodská, Květon, 2012.)

Prítomnosť priamej aj nepriamej skúsenosti respondentov s mobbingom upriamuje pozornosť na prevenciu tohto nežiaduceho javu. Skúmaním výskytu a podrobnou analýzou tohto multifaktoriálneho javu (čoho cieľom je aj nami prezentovaná vedecká štúdia) možno pomôcť k jeho pochopeniu a prispieť k iniciácii antimobbingových opatrení zamestnávateľských organizácií.

## LITERATÚRA

1. ANTONIČOVÁ, I., DROTÁROVÁ, E. 2009. Niektoré prieskumné zistenia mobbingu na pracoviskách. In *Psychologická revue III*. 2009. 3. 80-102. Prešov: Prešovská univerzita. ISBN 978-80-8068-912-4.
2. ARAÚJO, S. 2004. Portuguese adaptation of the Negative Acts Questionnaire: Preliminary results. In *The Fourth International Conference On Bullying And Harassment In The Workplace*. 2004. 130-131. Bergen, Norway. ISBN 82-91713-33-2.
3. BJÖRKQVIST, K., ÖSTERMAN, K., HJELT-BÄCK, M. 1992. *The Work Harrasment Scale*. Vasa: Abo Akademi University. 1992.
4. BÚGELOVÁ, T., TOMKOVÁ, J. 2009. Variancia sebaúcty ako dôsledok mobbingu v kontexte teórie štruktúrálnej sociálnej identity S. Strykera. In *Psychologická revue III*. 2009. 3. 5- 31. Prešov: Prešovská univerzita. ISBN 978-80-8068-912-4.
5. EINARSEN, S., HOEL, H. 2001. The Negative Acts Questionnaire : Development, validation and revision of a measure of bullying at work. In *10th European Congres on Work and Organisational Psychology*. Praha. 2001.
6. EINARSEN, S., HOEL, H., NOTELAERS, G. 2009. Measuring bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire – Revised. In *Work and Stress*. 2009. 23 (1). 24-44. ISSN 0267-8373.
7. EINARSEN, S. & RAKNES, B.I. 1997. Harrasment in the workplace and the victimization of men. In *Violence and Victims*. 1997. 12. 247-263.
8. GAMIAN -WILK, M. 2013. Does bullying increase compliance? In *Social Influence*. 2013. 8. 2-3. 131-148.
9. HOLUBOVÁ, 2006. *Šikanovanie a sexuálne obťažovanie na pracovisku*. Záverečná správa VÚ 2214, IVPR, 2006.
10. HUBEROVÁ, B. 1995. *Psychický teror na pracovíšti. Mobbing*. Martin: Neografie, 1995. 143s. ISBN 80-85186-61-6.
11. KARIKOVÁ, S., NÁBĚLKOVÁ, E. 2010. Mobbing – špecifická forma násilia v edukačnom prostredí. In *Psychologie e její kontexty*. 2010. 1. ISSN 1803-9278.
12. KNOTT, V. 2004. Moving forward: From issues of prevalence and definition towards a focus on intervention and evaluation, incorporating an exploration of social – cognitive models of

- behaviour change. In *The Fourth International Conference On Bullying And Harassment In The Workplace*. 2004. 71-73. Bergen, Norway. ISBN 82-91713-33-2.
13. KOPPOVÁ, P. 2014. Adaptačné mechanizmy pri zvládaní následkov násilia na pracovisku. In *Aktuální otázky pedagogiky, psychologie a výchovného poradenství IX*. Sborník příspěvků z mezinárodní vědecké konference. 2014. 267-283. Ostrava: Pedagogická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě. ISBN 978-80-7464-540-2.
  14. KUBÁNI, V. 2008. Analýza výskytu negatívnych prejavov správania na pracovisku. In: *Psychologická revue*. 2008. 32-79. ISBN 978-80-8068-912-4.
  15. LEPIEŠOVÁ, M., NEMČEKOVÁ, M. 2013. Násilie a agresia voči sestrám pri výkone povolania. In *Sociológia – Slovak sociological review*. 2013. 2. 172-194. Bratislava: Sociologický ústav SAV vo vydavateľstve Slovak Academic Press, spol.s.r.o. ISSN 1336-8613.
  16. LEYMAN, H. 2006. *Mobbing: Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann*. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH, 2006. 188 s. ISBN 978-3-499-13351-0.
  17. LEYMAN, H. 2004. Dostupné z [www.leymann.se/English/frame.html](http://www.leymann.se/English/frame.html), 2004.
  18. LEYMAN, H. 1989. *Presentation ov LIPT- formuläret: konstruktion, validering, utfall*. Violen. 1989.
  19. LOVAŠ, L. 2010. *Agresia a násilie*. Bratislava: Ikar, 2010. 197 s. ISBN 978-80-551-1752-2.
  20. MALINAUSKIENE, V. 2004. Bullying among teachers in Kaunas, Lithuania. In *The Fourth International Conference on bullying and harassment in the workplace*. 85-86. Bergen. Norway. ISBN 82-91713-33-2.
  21. MILCZAREK, M. et al. 2010. *Workplace violence and Harrasment: a European Picture*. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2010. 155 s. ISBN 978-92-9191-268-1.
  22. NOTELAERS, G., VERMUNT, J., EINARSEN, S., DEWITTE, H. 2004. Bullying at work: a crosscultural perspective. Assesing measurement equivalence with the bilingual version of the NAQ in Belgium. In *The Fourth International Conference On Bullying And Harassment In The Workplace*. 2004. 128-129. Bergen, Norway. ISBN 82-91713-33-2.

23. PEHKONEN, H. 2004. Workplace bullying and coping strategies: A longitudinal study. In *The Fourth International Conference on bullying and harassment in the workplace*. 2004. 129-130. Bergen. Norway. ISBN 82-91713-33-2.
24. SLÁVIK, M. 2009. Frekvencia výskytu bullyingu a intenzita jeho prejavov v práci zdravotných sestier. In *Psychologická revue III*. 2009. 3. 41-55. Prešov: Prešovská univerzita. ISBN 978-80-8068-912-4.
25. ZÁBRODSKÁ, K., KVĚTON, P. 2012. Šikana na pracovišti v prostredí českých univerzit: výskyt, formy a organizační souvislosti. In *Sociologický časopis (Czech Sociological Review)*. 2012. 4. 641-668. ISSN 0038-0288.

**Kontaktné údaje**

Mgr. Petra Koppová  
Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici  
Pedagogická fakulta  
Katedra andragogiky  
Ružová 13  
974 11 Banská Bystrica  
e-mail: [petra.koppova@umb.sk](mailto:petra.koppova@umb.sk)