

Šikana a násilí na pracovišti

INFORMAČNĚ-OSVĚTOVÁ PUBLIKACE
PRO MANAŽERY VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ



O PROJEKTU

Úřady práce po celé zemi zaznamenávají každoročně stovky slovních i fyzických útoků ze strany agresivních klientů, což dokonce vyvrcholilo násilnou smrtí jednoho z úředníků. Násilí jako takové může vycházet i zevnitř organizace a projevovat se jako šikana na pracovišti. Oba typy násilí pak mají společný dopad, kterým je přetrvávající napětí a stres na pracovišti, který je často doprovázen následnými zdravotními (psychickými i fyzickými) problémy. Cílem projektu je proto vytvořit a uplatňovat systematickou strategii intervencí zaměřených na eliminaci násilí, agrese a šikany na vnitřní i vnější úrovni úřadu práce, a to prostřednictvím primární, sekundární a terciární prevence.

ŠIKANA A NÁSILÍ NA PRACOVIŠTI



TÉMA I

Šikana a násilí na pracovišti jsou závažné situace, které mohou vážně ovlivnit zaměstnance a celkovou atmosféru v pracovním prostředí.

Co je šikana na pracovišti?

Opakovaná (systematická) verbální, fyzická či psychická agrese jedné či více osob proti jedné či více osobám.

Oběť má potíže se proti útokům bránit. Útočníkovi/útočníkům působí šikana potěšení. Šikana na pracovišti představuje riziko pro duševní i fyzické zdraví člověka a má dopady na zaměstnance ve všech sférách jeho života včetně osobního a rodinného života, a současně dopadá i na zaměstnavatele, celkové pracovní prostředí, atmosféru na pracovišti i bezpečnost práce.

“Šikana a násilí na pracovišti nemají být zaměňovány s běžnými konflikty mezi kolegy. Šikana a násilí jsou založeny na mocenském nerovnovážném vztahu, kde jedna strana zneužívá svou pozici nebo sílu v neprospěch druhé.”

TÉMA 2

PROJEVY A SIGNÁLY
ŠIKAN A NÁSILÍ
NA PRACOVÍŠTI

Je klíčové rozpoznat šikanu a násilí na pracovišti co nejdříve, aby bylo možné přijmout odpovídající kroky a zajistit bezpečnost a pohodu zaměstnanců. Projevy a signály šikany a násilí mohou být různorodé a často se projevují jak fyzicky, tak psychicky.

Fyzické příznaky:

- Zranění nebo stopy po fyzickém napadení.
- Náhlé změny ve zdravotním stavu, jako je úzkost, nespavost nebo bolesti hlavy.
- Oblečení nebo osobní věci poškozené bez vysvětlení.
- Nedostatek zájmu o práci nebo pokles výkonu.

Psychické a emocionální příznaky:

- Zvýšená úzkost, deprese nebo nervozita.
- Izolace a snaha vyhýbat se kolegům.
- Snížená sebeúcta a sebedůvěra.
- Nepřiměřená reakce na běžné situace.
- Ztráta zájmu o práci nebo nárůst pracovního stresu.

Sociální a behaviorální příznaky:

- Izolace a vyhýbání se pracovním akcím nebo setkáním s určitými lidmi.
- Změny v chování, jako je nadměrná agresivita nebo podrážděnost.
- Snaha skrývat či minimalizovat problémy na pracovišti.
- Časté absence z práce nebo neplánované volno.

“Důležité je, aby zaměstnanci, vedoucí pracovníci a personální oddělení byli schopni příznaky rozpoznat a reagovat na ně.”

DŮSLEDKY PRO OBĚTI ŠIKANY A NÁSILÍ NA PRACOVIŠTI

TÉMA 3

Šikana a násilí na pracovišti mohou mít v první řadě vážné a rozsáhlé důsledky pro jednotlivce, kteří se stávají oběťmi těchto negativních situací. Tyto důsledky mohou zasahovat jak do jejich psychického a emocionálního stavu, tak do jejich profesionálního života.

Psychologické důsledky:

- Stres a úzkost: Oběti šikany a násilí často trpí vysokým stresem a chronickou úzkostí, což může ovlivnit jejich celkové zdraví a pohodu.
- Deprese: Dlouhodobé vystavení šikaně a násilí může vést k depresi a snížené sebeúctě.
- Posttraumatická stresová porucha (PTSD): Někteří jedinci mohou dojít až k PTSD v důsledku traumatických zážitků na pracovišti.

Emoční důsledky:

- Ztráta důvěry: Oběti mohou ztratit důvěru v lidi kolem sebe a ve své vlastní schopnosti.
- Nízká sebeúcta: Šikana a násilí často snižují sebeúctu obětí, což může mít vliv na jejich osobní i profesionální život.
- Vztahové problémy: Emoční trauma může ovlivnit vztahy s rodinou a přáteli.

Profesní důsledky:

- Ztráta produktivity: Oběti mohou mít problémy s koncentrací a plněním pracovních úkolů.
- Změna kariéry: Někdy oběti opouštějí své pracovní pozice kvůli šikaně a násilí.
- Právní problémy: Někteří jedinci mohou se šikanou spojovat právní spory, což může být náročné emocionálně i finančně.

“Důsledky šikany a násilí na pracovišti jsou vážné a mohou se projevovat dlouho poté, co se konkrétní incidenty staly. Proto je klíčové brát tyto problémy vážně a zajistit podporu pro oběti.”

TÉMA 4

DŮSLEDKY PRO PRACOVNÍ
PROSTŘEDÍ PŘI ŠIKANĚ
A NÁSILÍ NA PRACOVÍŠTI

Šikana a násilí na pracovišti mají také značný dopad na celkové pracovní prostředí a atmosféru v organizaci. Zde jsou některé z hlavních důsledků, které mohou nastat.

Zhoršení morálky a motivace: Když se šikana a násilí stávají součástí pracovního prostředí, může to vést k poklesu morálky mezi zaměstnanci. Lidé se mohou cítit demotivovaní na základě strachu z konfliktů nebo obavě z toho, že se stanou dalšími oběťmi.

Snížená produktivita: Pracovní prostředí plné šikany a násilí může negativně ovlivnit produktivitu zaměstnanců. Ti se mohou stávat méně efektivními kvůli rozptylování stresem a konflikty.

Nárůst fluktuace zaměstnanců: Pokud se pracovní prostředí stává toxickým kvůli šikaně a násilí, mohou zaměstnanci začít hledat jiné pracovní příležitosti. To může způsobit nárůst fluktuace zaměstnanců a ztrátu talentovaných pracovníků.

Špatná pověst organizace: Pokud se informace o šikaně a násilí na pracovišti dostanou za hranice pracoviště, může to poškodit pověst organizace a odrazit se na získávání nových zaměstnanců.

“Je klíčové, aby organizace nejen reagovaly na konkrétní případy šikany a násilí, ale také investovaly do prevence a vytvoření bezpečného a respektujícího pracovního prostředí.”

JAK ŘEŠIT ŠIKANU A SEXUÁLNÍ OBTĚŽOVÁNÍ NA PRACOVÍŠTI?



TÉMA 5

Každý zaměstnanec by měl mít možnosti upozornit na případ šikany či sexuálního obtěžování a každá organizace by pro tyto případy měla mít vytvořeny vnitřní postupy. Je důležité, aby zaměstnanec mohl na tyto případy upozornit anonymně.

Vedení organizace by pak nahlášené případy nemělo zlehčovat, ale důsledně je prošetřit. Každá organizace by také měla své zaměstnance pravidelně informovat o formálních postupech při případech šikany či obtěžování.

V případě šikany či sexuálního obtěžování může zaměstnanec či zaměstnankyně postupovat následujícím způsobem:

- Kontaktovat svého přímého nadřízeného a požadovat řešení situace.
- Kontaktovat vyššího nadřízeného a požadovat řešení situace.
- Kontaktovat Oblastní inspektorát práce.
- Kontaktovat Policii ČR.

“Různé formy obtěžování mohou být příčinami vysokého stresu v zaměstnání, nízkého uspokojení z vykonávané práce a tendencí k ukončení pracovního poměru.”

TÉMA 6

PREVENCE ŠIKANY
A NÁSILÍ NA PRACOVÍŠTI

Prevence je klíčovým prvkem boje proti šikaně a násilí na pracovišti. Organizace by měly aktivně pracovat na vytvoření prostředí, kde tyto negativní jevy mají minimální šanci vzniknout. Zde jsou některé strategie a postupy pro prevenci šikany a násilí:

- **Politika a procedury:** Organizace by měly mít jasnou politiku týkající se šikany a násilí na pracovišti a stanovit jasné postupy pro nahlášení a řešení případů.
- **Vzdělávání zaměstnanců:** Pravidelné školení zaměstnanců o šikaně, násilí a nežádoucím chování může zvýšit povědomí a prevenci.
- **Podpora komunikace:** Vytvoření otevřeného prostředí, kde se zaměstnanci mohou bez obav obracet na své nadřízené nebo personální oddělení, je klíčové.
- **Různorodost a inkluзивita:** Podpora různorodosti a inkluзивity na pracovišti může snížit riziko diskriminace a šikany.
- **Intervence:** Okamžité jednání při prvních známkách šikany a násilí je důležité. Zaměstnavatelé by měli rychle a efektivně reagovat na nahlášené případy.
- **Psychologická podpora:** Poskytování psychologické podpory zaměstnancům, kteří se stali oběťmi šikany, jim může pomoci trauma zvládnout.
- **Monitorování a hodnocení:** Pravidelné monitorování pracovního prostředí a hodnocení efektivity preventivních opatření mohou pomoci organizaci identifikovat problémy a zlepšovat její postupy.

“Prevence by měla být aktivním úsilím všech zaměstnanců a vedení organizace. Cílem je vytvořit pracovní prostředí, kde je šikana a násilí nepřijatelné a kde se každý cítí bezpečně a respektován.”

ROLE MANAGEMENTU V PREVENCI ŠIKANY A NÁSILÍ NA PRACOVÍŠTI

TÉMA 7

Management organizace hraje klíčovou roli při prevenci šikany a násilí na pracovišti. Jeho postoj, podpora a aktivní zapojení může významně ovlivnit pracovní prostředí a zvýšit účinnost prevence. Způsoby, kterými může management přispět k prevenci jsou:

- **Stanovení příkladu:** Vedoucí pracovníci by měli být vzorem ve vytváření respektujícího pracovního prostředí. Jejich chování a komunikace by měly být v souladu s hodnotami organizace.
- **Jasná komunikace:** Vedení by mělo jasně komunikovat politiku organizace týkající se šikany a násilí a zdůrazňovat důležitost prevence.
- **Školení a osvěta:** Vedení by mělo aktivně podporovat školení zaměstnanců o šikaně a násilí a zajišťovat, že jsou dostupná pro všechny.
- **Rychlá reakce:** Vedoucí pracovníci by měli okamžitě reagovat na případy šikany a násilí a zajistit, že jsou řádně vyšetřeny a řešeny.
- **Podpora obětí:** Poskytování podpory a ochrany obětem šikany je klíčové. Vedení by mělo zajistit, že oběti mají přístup k potřebné pomoci.
- **Inkluzivní kultura:** Vedení by mělo podporovat inkluzivní kulturu, kde jsou různorodost a rozdílné názory plně respektovány.
- **Sledování výsledků:** Management by měl pravidelně monitorovat úspěšnost preventivních opatření a přijímat nová opatření k dalšímu zlepšování.

“Management zodpovídá za klima na pracovišti a má aktivně cílit na to, aby organizace znamenala bezpečné pracovní prostředí pro všechny zaměstnance.”

TÉMA 8

KOMUNIKAČNÍ KANÁLY
PRO OBĚTI ŠIKANY
A NÁSILÍ NA PRACOVÍŠTI

Pro oběti šikany a násilí na pracovišti je klíčové mít k dispozici bezpečné a důvěrné komunikační kanály, kde mohou nahlásit případy a hledat pomoc. Organizace by měly aktivně podporovat tyto kanály a zajistit, aby byly dostupné pro všechny zaměstnance.

- **Vedení a nadřízení:** Zaměstnanci by měli mít možnost komunikovat se svými nadřízenými o případech šikany a násilí. Vedení by mělo reagovat rychle a citlivě na nahlášené problémy.
- **Personální oddělení:** Personální oddělení by mělo být dostupné pro zaměstnance, kteří potřebují konzultaci nebo nahlásit jakýkoliv případ. Zaměstnanci by měli mít jistotu, že jejich stížnost bude zpracována důvěrně.
- **Bezpečná a anonymní linka:** Organizace by měla zřizovat bezpečné i anonymní linky nebo webové portály, kde mohou zaměstnanci nahlásit případy bez obavy z odvetných opatření.
- **Zástupci zaměstnanců:** Větší organizace mohou mít zvolené zástupce zaměstnanců, kteří mohou sloužit jako prostředníci při řešení konfliktů a nahlásování šikany.
- **Externí organizace a odborníci:** Zaměstnanci by měli být informováni o možnosti kontaktovat externí organizace nebo odborníky, kteří jim též mohou poskytnout pomoc a podporu.
- **Pravidelná komunikace:** Organizace by měla pravidelně komunikovat se zaměstnanci o politice týkající se šikany a násilí a o dostupných zdrojích pomoci.

“Zajištění efektivních komunikačních kanálů pro oběti šikany a násilí je nezbytné pro rychlé a účinné řešení problémů. To také posílí důvěru zaměstnanců v organizaci a pomůže vytvořit bezpečnější pracovní prostředí pro všechny.”

ZVLÁDÁNÍ KONFLIKTŮ NA PRACOVIŠTI

TÉMA 9

Konflikty na pracovišti jsou běžnou součástí pracovního života, ale je důležité umět je zvládat tak, aby se nezvrhly do šikany nebo násilí. Zde je několik klíčových aspektů zvládání konfliktů:

- **Komunikace:** Otevřená a efektivní komunikace je základem pro řešení konfliktů. Zaměstnanci by měli být povzbuzováni k tomu, aby sdíleli své názory i obavy.
- **Konfliktní řešení:** Organizace by měla mít stanovené postupy pro řešení konfliktů.
- **Kultivace empatie:** Zaměstnanci by měli být povzbuzováni k empatii a schopnosti vidět věci z pohledu druhých.
- **Prevence eskalace:** Identifikace konfliktů v raném stadiu a jejich řešení může zabránit jejich eskalaci na vyšší úroveň.
- **Politika organizace:** Organizace by měla mít jasně definovanou politiku týkající se zvládání konfliktů a nesnášenlivosti.
- **Profesionální poradenství:** Pokud jsou konflikty komplexní nebo závažné, je vhodné využít profesionální poradenství.
- **Důsledky chování:** Zaměstnanci by měli být informováni o možných důsledcích svého chování v konfliktních situacích, včetně možných disciplinárních opatření.

“Správné zvládání konfliktů na pracovišti je klíčem k udržení zdravé pracovní kultury a prevenci šikany a násilí. Organizace by měly vytvořit prostředí, kde se konflikty řeší konstruktivně a respektuje se názor každého zaměstnance.”



TÉMA 10

OSVĚTOVÉ A VZDĚLÁVACÍ
PROGRAMY PRO
ZAMĚSTNANCE

Osvětové a vzdělávací programy hrají klíčovou roli v prevenci šikany a násilí na pracovišti. Tyto programy mohou zvýšit povědomí zaměstnanců o rizicích a důsledcích šikany a násilí a poskytnout jim nástroje pro prevenci a řešení problémů. Zde jsou některé důležité aspekty těchto programů:

- **Identifikace rizikového chování:** Osvětové programy by měly pomáhat zaměstnancům rozpoznávat rizikové chování a příznaky šikany a násilí.
- **Povědomí o právech:** Zaměstnanci by měli být informováni o svých právech a právním rámci týkajícím se šikany a násilí na pracovišti.
- **Komunikace a konflikt:** Programy by měly zahrnovat školení v oblasti efektivní komunikace a zvládání konfliktů, což může snížit riziko jejich eskalace.
- **Prevence a intervence:** Zaměstnanci by měli být seznámeni s postupy prevence šikany a násilí a také s tím, jak nahlásit případy a jakým způsobem bude intervence provedena.
- **Kultivace kultury respektu:** Osvětové programy by měly podporovat kulturu respektu, inkluзивity a spolupráce na pracovišti.
- **Nebezpečí online šikany:** Vzhledem k moderním technologiím by programy měly také zahrnovat vědomosti o online šikaně a kybernetickém násilí.
- **Odborné poradenství:** Zaměstnanci by měli mít přístup k odbornému poradenství nebo kontaktům, na které se mohou obrátit v případě, že se stali oběťmi šikany.

“Osvětové a vzdělávací programy by měly být dostupné pro všechny zaměstnance, bez ohledu na jejich pozici v organizaci. Cílem je nejen zvýšit povědomí o problematice, ale také vytvořit prostředí, kde je prevence přirozenou součástí pracovní kultury.”

ROZVOJ OSOBNÍ ODPOVĚDNOSTI A EMPATIE MEZI ZAMĚSTNANCI

TÉMA II

Rozvoj osobní odpovědnosti a empatie mezi zaměstnanci je klíčovým prvkem prevence šikany a násilí na pracovišti. Kultivace těchto dovedností může přispět k lepšímu porozumění a respektu mezi kolegy a snížit riziko konfliktů. Zde jsou některé aspekty tohoto tématu:

- **Osobní odpovědnost:** Zaměstnanci by měli být povzbuzováni k přijímání odpovědnosti za své vlastní jednání a chování na pracovišti. To zahrnuje respektování pracovních pravidel a etických standardů.
- **Empatie:** Schopnost empatie je klíčová pro porozumění a podporu kolegů. Zaměstnanci by měli být povzbuzováni k aktivnímu naslouchání a vcítění se do pocitů a potřeb druhých.
- **Rozvoj mezilidských dovedností:** Organizace by měly poskytovat školení a programy, které pomáhají zaměstnancům rozvíjet jejich mezilidské dovednosti, včetně řešení konfliktů a vhodné komunikace.
- **Inkluzivní komunita:** Vytváření pracovního prostředí, kde se cítíte přijatí a respektovaní, je klíčové pro rozvoj empatie a osobní odpovědnosti.
- **Oceňování rozdílnosti:** Organizace by měly aktivně oceňovat různorodost mezi zaměstnanci a podporovat dialog mezi různými skupinami.
- **Vedení příkladem:** Vedoucí pracovníci by měli být příkladem v rozvoji osobní odpovědnosti a empatie a ukazovat zaměstnancům, jaký vliv to může mít na pracovní prostředí.

“Rozvoj těchto dovedností může přispět k vytvoření respektující a harmonické pracovní kultury, kde je méně prostoru pro konflikty a násilí.”

TÉMA 12

FORMÁLNÍ POSTUPY A
DALŠÍ KROKY PŘI ŠIKANĚ
A NÁSILÍ NA PRACOVÍŠTI

V případě, že dojde k šikaně nebo násilí na pracovišti, je důležité mít nastavené formální postupy. Klíčové kroky, které by měly být součástí formálních postupů, jsou:

- **Nahlášení:** Zaměstnanec by měl případ šikany nebo násilí ihned nahlásit a tedy vědět, kam se obrátit, mít stanovené jasné komunikační kanály.
- **Právní rámec:** Zaměstnanec by měl být informován o právním rámci týkajícím se šikany a násilí na pracovišti, včetně svých práv a povinností.
- **Ochrana oběti:** Organizace by měla zajistit, že oběť šikany má přístup k ochraně.
- **Vyšetření:** Organizace by měla zahájit důkladné vyšetření případu šikany nebo násilí. To by mělo zahrnovat vyslechnutí všech zúčastněných stran a shromáždění důkazů.
- **Řešení konfliktu:** Pokud je to možné, organizace by měla usilovat o řešení konfliktu mezi zúčastněnými stranami a projevit snahu o smírnou dohodu.
- **Důsledky pro pachatele:** Pokud vyšetřování potvrdí, šikanu nebo násilí, měla by organizace přijmout vhodná disciplinární opatření, včetně možnosti propuštění.
- **Psychologická podpora:** Oběť by měla mít přístup k psychologické podpoře a poradenství, abychom jí pomohli zvládnout trauma.
- **Osvětová a preventivní opatření:** Po řešení případu by organizace měla posílit svá osvětová a preventivní opatření pro budoucnost.

“Formální postupy by měly být jasné definovány v politice organizace. Je důležité, aby s ním byli všichni zaměstnanci obeznámeni a věděli, jak postupovat v případě, že se stanou obětí šikany nebo násilí.”

A large, teal-colored speech bubble with a white border, pointing downwards and to the right. It contains the text "JAK JE NA TOM VAŠE ORGANIZACE?" in white, bold, uppercase letters.

**JAK JE NA TOM
VAŠE ORGANIZACE?**



www.nasilinapracovisti.cz