

## Postupy při diagnostice

---

Po vyhodnocení dotazníku / inventury útoků pokračuje peer pracovník s oznamovatelem v detailnějším šetření.

Další komunikace s peer pracovníkem by měla být osobnější a měly by následovat doporučené postupy jednotlivých procesů.

V rámci diagnostiky by měla být zohledněna [intervenční role peer pracovníka](#).

### Využití externí spolupráce v případě ohrožení či náročnosti situace:

- Peer pracovníci z jiných pracovišť, viz FB klub projektu Stopper
- Odborová organizace
- Zaměstnavatel či zřizovatel
- Inspektorát práce, SÚIP, OIP
- Ombudsman, VOP, právní poradna
- Obvodní lékař
- Psycholog, psychiatr
- Nezávislí experti (např. Mgr. Michaela Švejdová, [info@sikanavpraci.cz](mailto:info@sikanavpraci.cz))
- Neziskové organizace: Mobbing Free Institut [www.sikanavpraci.cz](http://www.sikanavpraci.cz), Oživení [www.oziveni.cz](http://www.oziveni.cz) apod.
- S.O.S. centra, krizová centra – adresář najdete na stránkách MV ČR (ideálně udělat proklik)
- Linka první psychické pomoci: 116 123

Peer pracovníci by měli mít přehled o jednotlivých fázích, projevech i průběhu, příčinách i důsledcích šikany. V kapesním průvodci, který je zasílán obětem po vyplnění dotazníku, si můžete osvěžit základní informace, ujasnit jednotlivé rozlišovací mechanismy i doporučení pro oběť, která v první fázi získává. Někdy je dobré při osobní schůzce jednotlivé části projít a ujasnit si, co se na pracovišti i oběti děje. S inventurou i informacemi ze strany oběti i kolektivu zacházíme diskrétně a s obezřetností. O každém našem kroku je oběť informována či je dotazována na případné dopady, které nám nemusí být známy.

### Cíle diagnostiky a analýzy:

- Rozpoznat šikanu a patologické jevy (bossing, mobbing, staffing, stalking, sexuální obtěžování, diskriminace, kyberšikana apod.).
- Rozpoznat a identifikovat útoky – na vyjádření, sociální vztahy, osobní i pracovní život, na zdraví a bezpečnost.
- Příčiny – je za oznámením konflikt, nebo závažná šikana? Mohou zde být skryté finanční úniky, účelová manipulace, odstranění z pozice či poškození z politických nebo osobních důvodů?
- Rozsah – je dopad pouze na klienta, celý kolektiv? Byl šikanován i někdo další? Jaká je v organizaci fluktuace? Opakují se stížnosti? Ovlivňují další oddělení, vztahy, efektivitu, pracovní výkonnost, BOZP?

- Závažnost – zjištění vědomé či nevědomé šikany a ohrožení aktérů.
- Dopady – predikce rizik jak pro oběť, tým, tak i organizaci.
- Prevence – obvykle dokáže tým sám doporučit, jakým způsobem je možné situaci zlepšit.

### **Formy diagnostiky:**

- Řízené rozhovory – seznam otázek, seznam zaměstnanců, se kterými chceme hovořit.
- Dotazníkové šetření – inventarizace, mapování spokojenosti a pracovního klimatu / zvolené formy diagnostiky, termíny, zodpovědnost, formy, účel.
- Supervizní práce – forma supervize, termíny, počet zaměstnanců, záměr.
- Stínování manažerů – externí či interní pracovník v roli pozorovatele manažera, mapování stylu vedení, řízení, komunikace, předávání zpětné vazby, vyhodnocování.
- Pozorování pracoviště – práce se skupinovými pilíři, mentory, peer ambasadory, kteří mohou být stěžejními kontaktními osobami v případě, že se na pracovišti začne patologie vyskytovat.
- Další:

### **Diagnostické postupy u oznamovatele:**

**Seznam aktivit / odškrtněte ty, které máte splněny ✓:**

1. Popis situace
2. Vyplnění inventury útoků, deníku, sběr důkazů
  - Máme vše písemně?
  - Zaznamenali jsme si a nechali eventuálně podepsat?
  - Evidujeme si záznamy a bezpečně ukládáme?
  - Jsou v bezpečném prostředí?
3. Konfrontovala se oběť s protistranou, týmem, vedením? Jaký byl proces a jaký výsledek?
  - Koho oběť oslovila? Přímě peer pracovníka, HR, vedení, zaměstnavatele?
  - Komunikuje oznamovatel paralelně např. s OIP, SÚIP, odbory, lékařem, právníky, jinou organizací NNO, VOP?
4. V diagnostice paralelně využíváme krizové intervence, která nám může pomoci vytvořit bezpečný a důvěrný vztah s oznamovatelem a ulehčí celý proces.
5. Jaké jsou legislativní možnosti v tomto případě? O jaký zákon, směrnice nebo interní pravidla se můžeme opřít?
6. SWOT situační analýza oznamovatele: silné stránky, slabé stránky, hrozby a příležitosti v souvislosti s krizí a vztahovou dynamikou, reakcí mobbera, týmu, oběti. Analýzu lze využít v rámci resilience a intervence.

### **Analýza pracoviště a vyhodnocení diagnostiky:**

Analýza slouží k celkovému vyhodnocení diagnostiky a nastavení vhodných strategií a taktik. Zohlednění rizik může pomoci při rychlosti zavádění změn.

#### **V analýze by měly být zohledněny:**

- Rozsah neetického jednání
- Slabé stránky
- Hrozby a rizika
- Příležitosti a potenciál krize

Prosím, vyplňte si společně s pracovním týmem, čerpejte z dotazníků a rozhovorů z provedené diagnostiky.

Silné stránky	Slabé stránky
Hrozby	Příležitosti

Při diagnostice je již nutná intervence s týmem, mobberem i obětí. Je tedy třeba vědět, jak postupovat a na co si dát pozor. Prostudujte si materiály z E-learningu Stoppera a příručky, které vám byly předány. Základní postupy uvádíme zde:

### **Intervenční role peer pracovníka / Stoppera**

Role intervenční prostupuje i dalšími rolemi peer pracovníka, který postupně pomáhá projít krizovou situací všem zúčastněným. Seznamte se s doporučením Krizové intervence pro Peer pracovníky od krizového intervenanta a psychologa Mgr. Martina Matuška.

Do následujícího seznamu můžete zaznamenávat poznámky z vašeho interního šetření, komunikace s obětí, týmem i mobbery. Využijte těchto doporučení pro vaše záznamy a usnadnění práce.

### **Principy intervenčních rozhovorů u vztahové patologie**

1. Vytvoření bezpečného a důstojného prostředí pro komunikaci
  - Pozor na kanceláře a místa, kde se oběť konfrontuje s agresorem nebo může mít pocit, že je poslouchána, natáčena.
2. Navázání vztahu s obětí
  - Poskytnutí emocionální podpory a pocitu bezpečí
  - Usnadnění komunikace
3. Jaká je klientova zakázka
  - Jaká jsou očekávání?
4. Odhad situace a posouzení
  - V jaké fázi je oběť?
5. Stanovení časového limitu a pravidel komunikace
6. Nastavení vlastních hranic
7. Aktivní naslouchání
8. Objektivita
9. Konstruktivní vedení rozhovoru
  - Zpřehledňujeme, strukturujeme, snižujeme ohroženost a kontraproduktivní tendence chování, zaměřujeme se na souvislosti, jež bezprostředně souvisejí s krizí.
10. Aktivní zapojení klienta
  - Podporujeme klienta v jeho kompetencích a odpovědnosti k aktivnímu přístupu.
  - Dokáže se konfrontovat s realitou?
  - Dokážeme eliminovat tendence k odmítání a zkreslování reality?
11. Identifikace hlavních problémových oblastí a analýza dat
  - Podařilo se nám odhalit příčinu?
  - Jaký je hlavní problém, který je nutné řešit?
12. Individuální strategie ke zvládnutí krize
  - Vize a cíle (krátkodobé, střednědobé, dlouhodobé)
  - Zvolení vhodných taktik pro charakter oznamovatele i okolí
13. Překonávání konkrétních překážek a vedení k psychické odolnosti
  - Pomocné testování reality a implementace zvolených kroků
  - Posílení potřebných dovedností
  - Nalezení vlastních zdrojů

- Identifikace obranných mechanismů a práce s nimi
- Edukace a osvěta
- Snížení důsledků krize

14. Průběžná kontrola a monitoring situace

15. Prevence a zavádění opatření v širším měřítku