



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



**STOPPER** | stop šikaně  
na pracovišti

# PATOLOGICKÉ JEVY NA PRACOVÍŠTI

**STOPPER**

**System trvalé ochrany a prevence pro eliminaci rizik násilí na pracovišti**

**školení ZAMĚSTNANCI 1. vlna**

2022

CZ.03.4.74/0.0/0.0/15\_025/0016938

[www.stopper.cz](http://www.stopper.cz)

## Bc. Petra Lhotáková, LL.M.



Od roku 2018 pracuje i externě jako lektor, mentor a metodik MPSV v projektech zabývajících se eliminací šikany na pracovišti veřejné správy „Důstojné pracoviště a STOPPER“. Působila jako policistka, vychovatelka v dětském domově - nyní působí jako školní metodik prevence a učitelka na základní škole.

Od roku 2007 aktivně poukazuje na šikanu v bezpečnostních sborech. Zakladatelka Odborové aliance IZS z.s. sdružující příslušníky bezpečnostních sborů, bývalá ředitelka Mobbing Free Institut, z.ú., a vedoucí e-poradny obětem šikany.

Matka syna (13 let), v roce 2015 dostudovala UJAK – speciální pedagogika – vychovatelství, v roce 2019 dostudovala EUPSI – ochrana osob a majetku a nyní bude studovat obor Výchova ke zdraví na Masarykově univerzitě.

Životní motto: „Skoč, křídla roztáhneš cestou.“ Ray Bradbury

## Obsah školení



- O projektu
- E-learning
- Vymezení vztahové patologie
- Legislativa
- Kde hledat pomoc a jak šikanu řešit
- Vymezení PEER pracovníka – Stoppera
- Klientská šikana
- Sexuální obtěžování
- Kyberšikana
- Případové studie

# O projektu

# PROJEKT STOPPER

STOPPER | stop šikaně  
na pracovišti

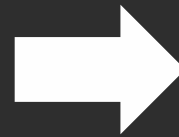


Projekt **S**ystém **T**rvalé **O**chrany a **P**revence **P**ro **E**liminaci **R**izik násilí na pracovišti posílí a systematicky ukotví rozvoj kompetencí klíčových pracovníků zapojených subjektů veřejné správy v krizové intervenci s expertní znalostí řešení vztahové patologie a psychologické pomoci v oblasti násilí na pracovišti.

**Rozvine a posílí činnost  
klíčových zaměstnanců  
„peer pracovníků“**

**vztahová  
patologie a  
psychologická  
pomoc**

**lektorské dovednosti**



**PREVENCE A  
PROFESIONALIZACE  
ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ**

# ROZVOJ KOMPETENCÍ

Patologické jevy na pracovišti

**E-LEARNING 6 H**

**PREZENČNÍ 8 H**

**ZDE JSME**

Komunikace

**E-LEARNING 5 H**

**PREZENČNÍ 8 H**

Prevence patologických jevů

**E-LEARNING 5 H**

**PREZENČNÍ 8 H**

# E-LEARNING opakování



# OBSAH E-LEARNINGU

1. Základní postupy při zjištění vztahové patologie
2. Projevy a průběh šikany
3. Patologické pracovní vztahy a jejich důsledky
4. Konflikt, jeho důsledky a dopady
5. Taktika řešení patologických jevů na pracovišti
6. Prevence a řešení šikany
7. Klientská šikana
8. Peer podpora a peer pracovníci



# Vymezení vztahové patologie

# 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

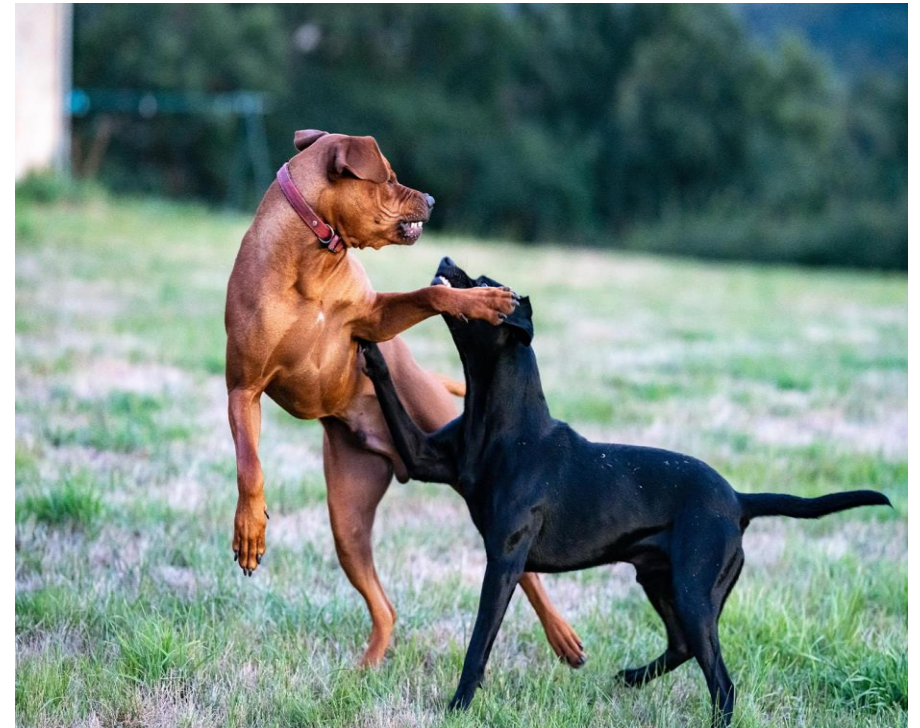
### Vágnerové

- 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)

# JAK AGRESE VZNIKÁ

Agrese má svůj evoluční význam.

Pomáhala nám v boji o přežití, podporovala a podporuje naši soutěživost. Do značné míry je nám prospěšná. Například když bráníme sebe nebo třeba svou rodinu. Jenomže v mnoha situacích je na škodu a dokáže napáchat pořádnou újmu!



# TYPY AGRESORŮ

## PORUCHY OSOBNOSTI

### PSYCHOPAT

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.**

### SOCIOPAT

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.**

# INVENTÁŘ AGRESIVNÍHO CHOVÁNÍ

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



„Pokud chceš vědět, jaký někdo doopravdy je, všimni si, jak se chová ke svým podřízeným, ne k sobě rovným.“

J. K. ROWLING

Jeden agresivní výpad náš mozek nepoškodí. Mnohem horší je nechat se agresivním postojem dlouhodobě ovládat. Nevyjdeme z toho dobře ani my, ani okolí. Proto je důležité s vlastní agresivitou pracovat a naučit se ji uvolnit tak, aby neškodila.

# CO JE ŠIKANA

**Mobbing** označuje nejrůznější formy agrese na pracovišti. Útoky jsou mířené proti jednotlivci či skupině. Charakteristická je pro ně skrytost, rafinovanost a zákeřnost. Při rozhodování, zda už jde o mobbing, se užívají tzv. **Leymannova pravidla:**

**1× TÝDNĚ**

**6 MĚSÍCŮ**

V roce 2019 se s šikanou na pracovišti setkala třetina osob starších 15 let (36 %, online dotazování na reprezentativním panelu) z toho šikanu zažívá 74% žen a 26% mužů. Nejčastěji s VŠ ve věku cca 42 let +.



# VYMEZENÍ VZTAHOVÉ PATOLOGIE

**Nevědomá**

**Vědomá**

**Patologická**

**ŠIKANA je dlouhodobý plíživý proces, projevující se téměř denně a nejméně několik měsíců, může i několik let.**

# VYMEZENÍ VZTAHOVÉ PATOLOGIE

- BOSSING
- MOBBING
- STAFFING
- CHAIRING
- SEXUÁLNÍ OBTĚŽOVÁNÍ
- DISKRIMINACE
- KYBERŠIKANA
- KLIENTSKÁ ŠIKANA



# FAKTORY PATOLOGICKÝCH JEVŮ NA PRACOVÍŠTI

- 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.

# Sonda pracovního klima

Zkuste si zmapovat vaše pracovní prostředí

## VZTAHOVÁ INVENTURA

Setkali jste se s chováním, které by se dalo přirovnat k šikaně?  
Jak jste se chovali?

Jak si myslíte, že byste se vy, kolegové nebo vedení měli zachovat?



# FÁZE MOBBINGU

## Pavel Beňo 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;
4. 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.

# PŘÍČINY MOBBINGU

- Nedostatečná kvalifikace pro vedení lidí
- Nízká schopnost vypořádat se s konfliktem
- Permanentní tlak na zvyšování výkonu a snižování nákladů
- Firemní kultura a nízká úroveň etiky
- Nedostatky ve vnitropodnikových strukturách
- Strach před ztrátou zaměstnání
- Závist a konkurenční vztahy
- Podstatné rozdíly v míře, př. nedostatek tolerance
- Destruktivní zacházení s chybami či omyly
- Struktura osobnosti mobbovaného, ale také mobbujícího



Pavel Beňo

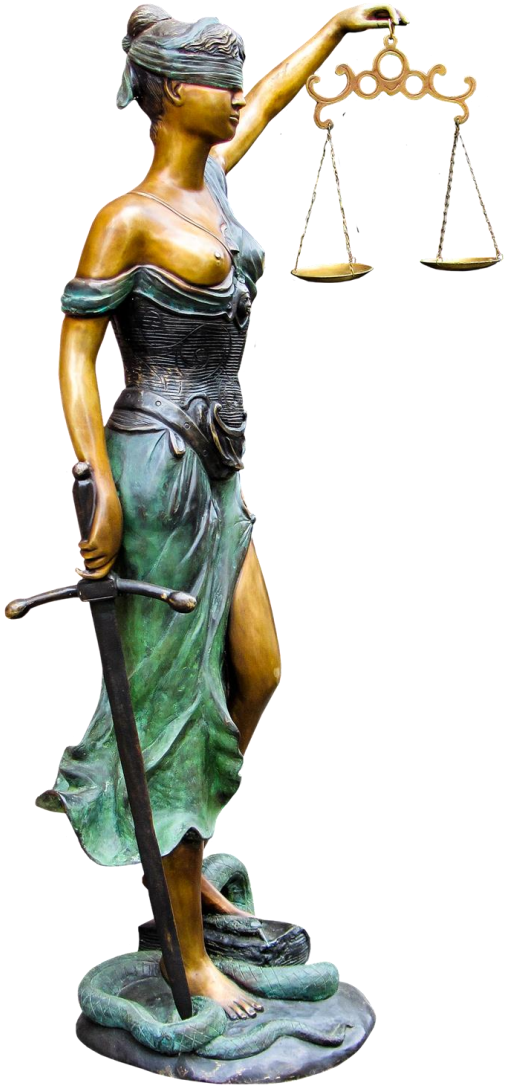
# DŮSLEDKY MOBBINGU

- 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 klimatu
- Zvyšování kontrolních mechanismů, chybovosti
- Poškození pověsti a oslabení společnosti



# Legislativa





- Ústava a Listina základních práv a svobod
- Zákoník práce
- Antidiskriminační zákon
- Zákon o státní službě
- Zákon o služebním poměru příslušníků bezp. sborů
- Zákon o úřednících samosprávných územních celků

# ÚSTAVA A LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD

- **Článek 3**

(1) Základní práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení.

- **Článek 26**

(1) Každý má právo na svobodnou volbu povolání a přípravu k němu, jakož i právo podnikat a provozovat jinou hospodářskou činnost.

(2) Zákon může stanovit podmínky a omezení pro výkon určitých povolání nebo činností.

***Čl. 3 odst. 1 ve spojení s čl. 26 Listiny 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.

*Zákoník práce č. 262/2006 Sb. - ustanovení § 16 a 17 – v Hlavě IV – Rovné zacházení, zákaz diskriminace a důsledky porušení práv a povinností vyplývajících z pracovněprávních vztahů*

# 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, víra a světový názor.**

*Zákon č. 198/2009 Sb., Antidiskriminační zákon*

# Český právní rámec nahlíží na šikanu pouze optikou diskriminace a nerovného zacházení.

Docházelo při šikaně také k diskriminaci či nerovnému zacházení?

- zaměstnanec nese tíhu důkazního břemene vyjma:
  - doložení diskriminace žalobcem – obrácení důkazního břemene
  - zcela specifické situace 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.

# WHISTLEBLOWING a ochrana oznamovatelů

# WHISTLEBLOWER / OZNAMOVATEL

**Whistleblower je člověk, který 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 šikanováni 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 whistleblowingu a jeho šetření a tak přispěly k podpoře důstojného pracovního prostředí.

# WHISTLEBLOWER A PŘÍKLAD Z PRAXE

*„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 nevzdorovat. Postupně přešel pracovní vztah do menšího románu, 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. Vyhrůžování zveřejnění 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 a jak šikanu řešit?



- Odbory
  - Organizační peer pracovník/ombudsman
  - Prošetřovatel (zřízen zákonem dle zákona o státní službě)
  - poskytovatel pracovnělékařských služeb
- Interní pomoc
- Oblastní inspektorát práce
  - Veřejný ochránce práv
  - NNO
  - Hygienické stanice
  - Policie ČR
  - Občansko-právní spor
- Externí pomoc

# 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



## DIAGNOSTIKA

Vztahový audit  
Dotazníky  
Rozhovory

## ANALÝZA

Závažnost  
Rozsah  
Příčiny  
Motivace  
SWOT

## STRATEGIE / TAKTIKY

Cíle krátkodobé /  
dlouhodobé  
Prognóza vývoje  
Rizika, Impulzy okolí,  
vztahová dynamika

## ŘEŠENÍ ŠIKANY A ELIMINAČNÍ PROCES

## PREVENCE

Antimobbing  
opatření  
Osvěta

## VYHODNOCENÍ

Výsledky  
Zpětná vazba  
Absence /  
fluktuace

## KONTROLA

Časový  
harmonogram  
Průběžné  
monitorování  
situace  
Komunikace

# DOPORUČENÍ PRO VEDENÍ

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 smírní 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. Rádi vám pomůžeme, propojíme s experty, proškolíme, poradíme.
10. Berte krizi jako příležitost. Je to potenciál pro vaši změnu.

# VYHNĚTE SE 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 upozorovat.
- **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.

# VYHNĚTE SE ZÁKLADNÍM CHYBÁM

- 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 / OBĚŤ

- 1. Mapujte vztahy** i pracovní prostředí. Dělejte si zápisky, shromažďujte důkazy, můžete je později potřebovat.
- Získejte **objektivní náhled** a **rozpoznejte konflikty**, emoční vychýlení kolegy od klasické šikany.
- Nebudte sami, oslovte kolegu nebo Peer pracovníka, kterému důvěřujete a požádejte o pomoc.
- Vymezte se – dejte jasně najevo, že s daným chováním nesouhlasíte. Vyloučíte šikanu nevědomou.
- Pokuste se **zamezit a vyhnout se útokům**. Trénujte asertivní chování, komunikaci, zvyšujte vlastní odolnost. **Budte sebereflexivní a proaktivní**. Přijměte svůj díl **odpovědnosti**.
- 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.
- Spolupracujte s Peer pracovníky**. Nepodceňujte přípravu a najděte si vlastní strategii, jak ze šikany ven.
- Zaměřte se na **smírčí řešení**, věnujte dostatek času komunikaci, asertivitě, vyjednávání. Funkčnost vašich řešení však průběžně kontrolujte, zda jsou stále efektivní.
- Berte krizi jako příležitost, ale buďte si vědomi svých limitů. Někdy je říci dost, opravdu nutné.



# Klientská šikana

# 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

## Kritéria nebezpečného zaměstnance

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.

**STAČÍ 4/8**

# 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

# OBRANA

Státní úředník = občan

**Úředník musí vyhovět pouze v mezích zákona a nesmí být nucen činit to, co mu zákon neukládá.**

*Ústava ČR ve svém článku 2, odst. 3 uvádí, že Státní moc slouží všem občanům a lze ji uplatňovat jen v případech, v mezích a způsoby, které stanoví zákon.*

*Článek 2, odst. 4 zase říká, že Každý občan může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá.*



# NAHRÁVÁNÍ

**Nahrávání je povoleno, pokud není zakázáno.**

Bez souhlasu dovoluje zákon (ustanovení § 84 občanského zákoníku):

- ochrany jiných práv a zájmů (např. kamerový systém chránící před zloději),
- pro vědecké, umělecké a zpravodajské účely,
- pro úřední účely, pod které spadá i případ, když někdo vystoupí v záležitosti veřejného zájmu.



# GDPR



Pro nahrávání osob ve veřejné správě je relevantní **čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR**, který stanovuje, že zpracování osobních údajů je možné bez souhlasu subjektu osobních údajů v případech, kdy je to nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného správce. Příslušným správcem jste vy jako osoba, která s pořízeným záznamem disponuje. Oprávněným zájmem je například sledování výkonu pravomoci zvolených zástupců.

# 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.



# Sexuální obtěžování

# 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.

# SEXUÁLNÍ OBTĚŽOVÁNÍ

**Když se mi něco nelíbí, tak se bráním, ne?**

**70 % obětí** uvádí, že ve chvíli napadení bylo zcela **paralyzováno**.

Podle jedné švédské studie nebyly napadené ženy ani schopny křičet, natož ovládat své tělo a aktivně se bránit.

# OCHRANA A PREVENCE

1. **Netolerujte** dané jednání, situaci nebagatelizujte a vymezte se. Řekněte jasné NE.
2. **Komunikujte** s Peer pracovníkem a dohodněte se na vhodných postupech. Nebudte 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 **policíí**.
7. Žádejte o **opatření a prevenci** vedení organizace. Může tím být jasné vyjádření k situaci,, úprava etického kodexu, přeložení agresora, ochrana oběti apod.

# Kyberšikana

# RIZIKA KYBERŠIKANY

**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, blokace účtů.

## Rizika:

- Anonymita agresorů,
- Toky mohou trvat 24h denně,
- Velký dosah,
- Nabalování agresorů a dalších útoků,
- Zálohování útoků.

# PŘÍBĚH Z PRAXE

*"Kolega hned po mém nástupu do nové práce začal zjišťovat mé osobní kontakty na sociální síti. Myslela jsem si, že jde o běžné pracovní a přátelské vztahy. Nechtěla jsem se cítit v kolektivu vyčleněná, a tak jsme si kontakty vyměnily. Na směnách mi však začal dělat kolega sexuální návrhy. Snažil se mě zvat domů, na společný chat, sexuální párty a měl nemístné poznámky i narážky. Snažila jsem se s ním 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 nevěřilo. 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 nemusela 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 pomoci policie, vystopovat IP adresu, ze které jsou útok realizovány, podat trestní oznámení na neznámého pachatele.



# PRAXE

# VÁŠ PEER PRACOVNÍK / STOPPER

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

1. Jaký je váš ideální **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?
  - Př. komunikace s vedením, rozhovory, uznání vaší práce, organizace práce, změna firemní kultury

# VAŠE DOPORUČENÍ PRO PREVENCI?

- Otevřená komunikace,
- Zájem vedení,
- Změna stylu chování vedení / kolegů,
- Průběžná komunikace a rozhovory,
- Průběžná zpětná vazba,
- Přenastavení firemní kultury,
- Uznání a ocenění pracovních výkonů,
- Dodržování vymezených kompetencí,
- Dodržování etického kodexu,
- Zavedení interních opatření,
- Účinné řešení stížností či problémů na pracovišti.
- PEER podpora, 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.

# Případové studie

**Jak byste postupovali?**

# PŘÍPADOVÁ STUDIE Č. 1

Kolegyně mně už dlouhodobě v práci dělá naschvály, pomlouvá mě, vyřadila mě z kolektivu, nemluví na mě, ani pracovně, takže i pracovní věci mně zatajuje, ignoruje mě a díky ní se mnou nemluví už nikdo z kolektivu. Je to pro mě hodně náročné. Nevím, jak dlouho to ještě vydržím, už mám i zdravotní problémy, žaludeční nevolnosti, do práce chodím se strachem, co zase bude, je mi na zvracení. Mám jedno zdraví, ale nerada bych díky ní v práci skončila, práce mě baví.

Prosím, poradte mi, jak postupovat, co mám dělat. Dozvěděla jsem se také, že už jsem asi 4. v pořadí, kterou chce ona kolegyně odsud vyštvat.

# PŘÍPADOVÁ STUDIE Č. 2

- Jan pracuje v bance. V ženském kolektivu. Jan je atraktivní muž.
- Nejprve mu začaly dávat kalhotky (použité) do zásuvky pracovního stolu. Ke kalhotkám brzy přibudou podprsenky, kondomy a sexuální pomůcky.

Jan situaci dál nehodlá snášet a na poradě bez skrupulí kolegyním vše vyloží. Nadřízený je zděšen, kolegyně zarděné.



## PŘÍPADOVÁ STUDIE Č. 3

- Tři zaměstnanci technického odboru nemocnice byli nuceni trpět fyzické narušování osobní integrity od vedoucího.
- Pan Pavel, bývalý policista, přistupoval k podřízeným jako k podezřelým.
- Jeden z podřízených uvedl, že vedoucí mu při údajném pracovním pochybení strkal hlavu do záchodu.

Státní úřad inspekce práce – stížnost 4 z 5 zaměstnanců.

# PŘÍPADOVÁ STUDIE Č. 4

- Muž ve věku 24 let se vydával v kyberprostoru za ženu.
- Navázal kontakt s šestadvacetiletým mužem, ze kterého na sociální síti vylákal jeho intimní fotografie. Poté mu hrozil, že fotografie zveřejní a bude ho dehonestovat před mužovou rodinou.
- Ze žen lákal erotické fotografie, a pokud mu je zaslaly, použil je ke stupňování nátlaku a žádal i erotická videa.
- Stejný pachatel zneužíval falešné profily k zesměšňování a ostrakizaci svých kolegů, kterým tak chtěl zabránit v kariérním postupu.



# Prevence

# STOPPER V PRAXI

- ŠKÁLA VAŠÍ SPOKOJENOSTI NA PRACOVIŠTI 1–10?
- CO BY POMOHOLO VAŠEMU PRACOVIŠTI? 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?
- JAK VÁM MŮŽE IDEÁLNĚ POMOCI PEER PRACOVNÍK, VEDENÍ?

# NA PŘÍŠTÍM ŠKOLENÍ SI OSVOJÍTE:

## **MĚKKÉ DOVEDNOSTI V PRAXI**

- INTERNÍ POSTUPY A PODPORA PEER PRACOVNÍKŮ V PRAXI
- JAK PRACOVAT S AGRESÍ A MANIPULÁTORY
- JAK PŘEDCHÁZET KONFLIKTŮM A ŘEŠIT JE
- KOMUNIKACE, ASERTIVNÍ JEDNÁNÍ, SLOVNÍ SEBEOBRANA

**Shrnutí**

**Závěr**

**Diskuse**



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



**STOPPER** | stop šikaně  
na pracovišti

---

# Děkuji za pozornost!

[www.stopper.cz](http://www.stopper.cz)