

# Agresivita a násilí ohrožuje kvalitu života – měli bychom se bránit<sup>#</sup>

*Lenka Svobodová\**

## Úvod

Agresivita a násilí prostupuje společností. V padesátých letech Kongres USA zjistil, že televizní násilí zabírá v nejsledovanějších hodinách 16 % času, v r. 1961 zabíralo 50 % času. V letech 1967 až 1990 televize v nejsledovanějších hodinách ukazovala v 70 – 80 % času alespoň jedenkrát, že herec jasně ohrožuje další postavu poraněním nebo zabitím (Koukolík, 1994). Prezentace násilí prostřednictvím masmédií, internetu a dalších nosičů a prostředků se dále rozrůstá a šíří. Jak již před třinácti lety uvedl František Koukolík<sup>1</sup>: „Čtyřicet let výzkumu, více než 3 000 vědeckých prací uvedených v mezinárodní bibliografii a výrok L. D. Erona, jednoho z vedoucích amerických psychologů, při slyšení před Kongresem USA jednoznačně dokazují souvislost mezi násilím uváděným na televizních obrazovkách a násilným chováním lidí, kteří je sledují (Journals The Lancet 343, 1994, s. 127). „Vědecká diskuse na toto téma skončila,“ řekl Eron“.

Závažnost problematiky násilí ve světě dokladují výsledky Institutu krizového řízení USA (dále jen „Institut“) a úvěrových pojišťoven. Tyto instituce mnoho let sledují a analyzují příčiny krizí, úpadků a bankrotů firem. Ročně je takto podchyceno a analyzováno více než 100 tisíc firem zejména z vyspělých zemí světa (USA, Německo, Japonsko aj.)<sup>2</sup>. Zajímavé je, že necelých 30 % krizí je způsobeno náhlou událostí (živelnou, havárií). Více než 70 % je však zaviněno pomalými, vleklými problémy, které bylo možné řešit a odstranit. Z celé řady příčin a faktorů, které vedly ke krizím firem jsou v grafu (viz Obr. 1) uvedeny pouze námi sledované, tj. nehodové události, násilí a diskriminace.

---

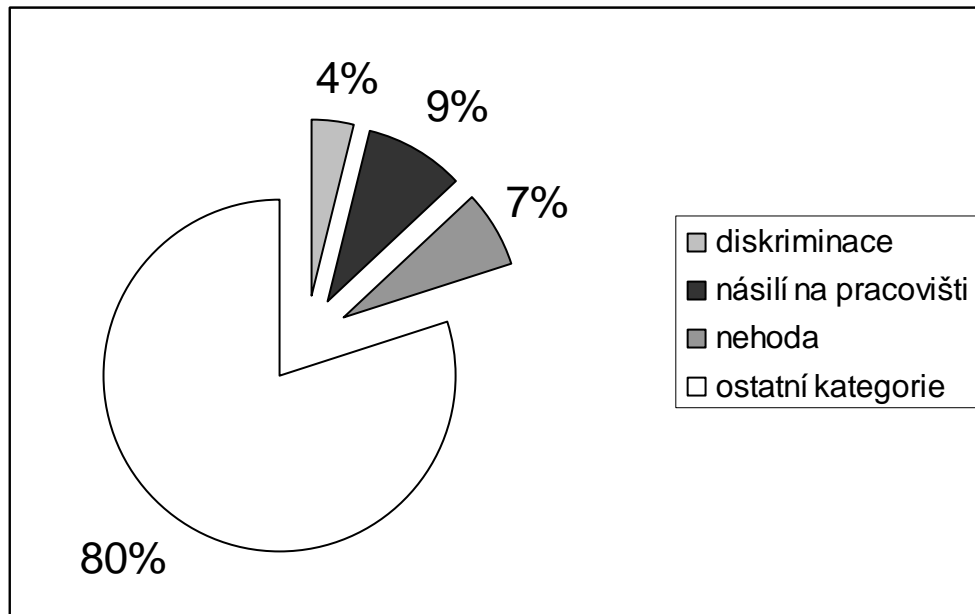
<sup>#</sup> Článek je zpracován jako jeden z výstupů výzkumného projektu „Vliv změn světa práce na kvalitu života“ programu MPSV *Moderní společnost a její proměny* pod evidenčním číslem 1J039/04-DP1

\* Ing. Lenka Svobodová - výzkumná pracovnice; Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v.v.i., Jeruzalémská 9, 116 52 Praha 1; e-mail: svobodovaL@vubp-praha.cz.

<sup>1</sup> MUDr. František Koukolík, DrSc., (\* 22. listopadu 1941) je český neuropatolog, spisovatel a publicista věnující se zejména popularizaci svého oboru, se značným přesahem do společenských otázek a propagace kritického myšlení a vědeckého přístupu. Od roku 1983 je primářem patologie Thomayerovy nemocnice v Praze, dále je vedoucí Národní referenční laboratoře pro Creuzfeldt-Jakobovu nemoc, České lékařské akademie. V současnosti přednáší na 3. lékařské fakultě UK v Praze, kde je zároveň členem vědecké rady.

<sup>2</sup> V ČR v posledních deseti letech zaniká dva až čtyři tisíce firem ročně.

**Obr. 1: Příčiny krizí firem ve světě za rok 2006 (%)**



Zdroj: ANNUAL ICM CRISIS REPORT. News Coverage of Business Crises. During 2006.

Institut zaznamenává prudký nárůst násilí na pracovištích (z 3 % v roce 2005 na 9 % v roce 2006), diskriminace, sexuálního obtěžování a akcí zákazníků. Dle zpráv amerického ministerstva práce a úřadu pro bezpečnost a ochranu zdraví v USA dochází ročně k téměř dvou miliónům násilných incidentů na pracovištích a v důsledku toho ročně zemře 550 - 700 amerických pracovníků.

Řešení destruktivního chování na pracovišti, v zaměstnání bude podle Thomase Millera<sup>3</sup> (Workplace violence, 2007) v příštích 30 letech největší nejen kriminálně psychologická, ale zejména společenská výzva. Uvádí, že náš svět je stále odlidštěnější, že morální hodnoty, jak zacházet s jinými lidmi jsou v naší společnosti stále více rozřezovány. Možná i proto, že se dětem v rodině věnuje stále méně času. V koncernech v nejvyšších poschodích už sotva vědí, jak se zaměstnancům v dolních patrech vede. Někteří lidé už dnes ani nevědí, pro koho a pro co vlastně pracují. Začít by se mělo u topmanažerů, kteří o problémech svých podřízených málo nebo nic nevědí a nestarají se o ně. Přitom – možná aniž si to uvědomují – ohrožují firmu.

Vzhledem k tomu, že se ve světě násilí na pracovištích začalo objevovat na předních místech ve statistikách příčin úmrtí, úrazů a nemocí z povolání, začaly se jím zabývat mezinárodní instituce a odborové, profesní a zčásti i zaměstnavatelské organizace.

## Situace v Evropě

Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci v publikaci „Annual reviews of working conditions in the EU: 2005-2006“ (EU – OSHA, 2007, s.10 – 11) uvádí, že násilí

<sup>3</sup> Autor knih *Bestia Mensch* (Dravec, šelma člověk), *Gierrige Bestie* (Lačný dravec). V roce 2005 ukončil kriminalisticko-psychologickou činnost v uniformě a v současnosti přednáší na Wiener Sicherheitsakademie a věnuje se soudobým problémům včetně násilí na pracovištích.

na pracovišti má negativní dopady na fyzické či psychické zdraví pracujících a odvolává se přitom na výsledek studie, která poukazuje na pokles produktivity práce o 1 - 2 % v důsledku psychologického násilí. Tato studie se soustřeďuje na výsledky třetího evropského šetření pracovních podmínek<sup>4</sup>, které odhalují, že 9 % pracovníků byli oběťmi násilí a vydírání na jejich pracovištích. Podle nejnovějších průzkumů pracovních podmínek jsou psychické problémy v práci a z toho pramenící zdravotní problémy stále častější. Je dokázáno, že v mnoha případech tyto problémy pramení z šikany, obtěžování, násilí nebo vyhrožování násilím. Podle čtvrtého evropského šetření každý dvacátý pracovník (5 %) uvádí, že byl za posledních 12 měsíců vystaven šikaně a/nebo obtěžování. Obdobné procento zaměstnanců tvrdí, že se stali oběťmi násilí, ačkoli více lidí se setkalo s násilím ze strany pachatelů mimo pracoviště (4 %), než ze strany svých kolegů v zaměstnání (2 %).

Podle expertů EU na bezpečnost a ochranu zdraví při práci není budoucnost ani zdaleka růžová. Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci uveřejnila přehled toho, co můžeme v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci očekávat a co je nutné řešit, a to v pracovním dokumentu pro Evropskou komisi nazvaném „Priority výzkumu v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v EU-25“ (EU – OSHA, 2005, s. 13 – 17). Zpráva uvádí potřebu provedení výzkumů v oblasti předcházení psychickému násilí v práci, tj. všem druhům obtěžování nebo zastrašování. Evropská komise vyzdvihla význam témat, jimiž se zabývá tento oddíl zprávy, když uveřejnila výzvu k předkládání výzkumných záměrů na zmapování „pracovního stresu včetně fyzického a psychického násilí, mimo jiné obtěžování, šikany a zastrašování“.

Evropští sociální partneři<sup>5</sup> podepsali 26. dubna 2007 v Bruselu rámcovou dohodu proti obtěžování a násilí v práci („Autonomní rámcová dohoda o obtěžování a násilí na pracovišti“) Cílem dohody je předcházet problémům s šikanou, sexuálním obtěžováním a fyzickým násilím na pracovišti a případně tyto problémy řešit. Společnosti podnikající v Evropě budou muset přijmout politiku nulové tolerance k takovému chování a vypracovat postupy, jak řešit případy obtěžování a násilí, pokud k nim dojde.

## Situace v České republice

V České republice výskyt násilí šetřila zejména společnost GfK Praha, s.r.o. Další šetření (mezinárodní, Evropské nadace apod.) byla zaměřena na širší oblast pracovních podmínek, psychické a fyzické násilí bylo zde většinou zařazeno jako jeden z mnoha aspektů těchto podmínek. Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v.v.i. více než pět let začleňuje problematiku psychického a fyzického násilí do terénních šetření a do zpracovávaných studií. Vyvinuté instrumenty (široký soubor dotazníků) zaměřené na šetření stavu a úrovně bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, pracovních podmínek, kultury bezpečnosti, pracovní pohody a kvality pracovního života obsahují otázky týkající se výskytu negativních jevů na pracovištích mezi které projevy agrese, násilí, šikany apod. určitě patří.

Jak vypadá situace v ČR lze dokumentovat na následujících vybraných výsledcích, a to jak z šetření a průzkumných sond v konkrétních podnicích, tak i z reprezentativních šetření Kvality pracovního života 2005, 2006 ekonomicky aktivního obyvatelstva ČR ve věku od 15 let.<sup>6</sup>

<sup>4</sup> Šetření provádí Evropská nadace pro zlepšení životních a pracovních podmínek, Dublin

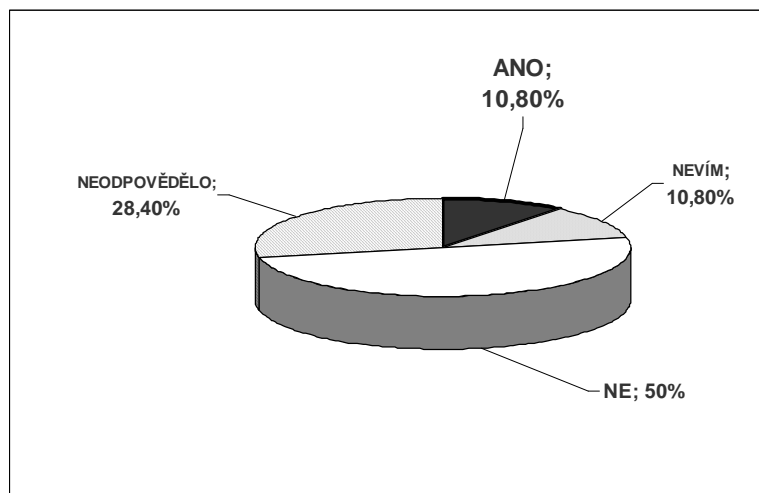
<sup>5</sup> EKOS, BUSINESSEUROPE, CEEP a UEAPME

<sup>6</sup> Šetření provedlo Centrum pro výzkum veřejného mínění Sociologického ústavu AV ČR

### Příklady konkrétních výsledků šetření z podniků

- Zpracovatelský průmysl (výroba sportovní obuvi, sportovních pomůcek), kategorie MSP (140 zaměstnanců), zahraniční majetková účast, region Vysočina; odpovídalo n= 102 zaměstnanců.

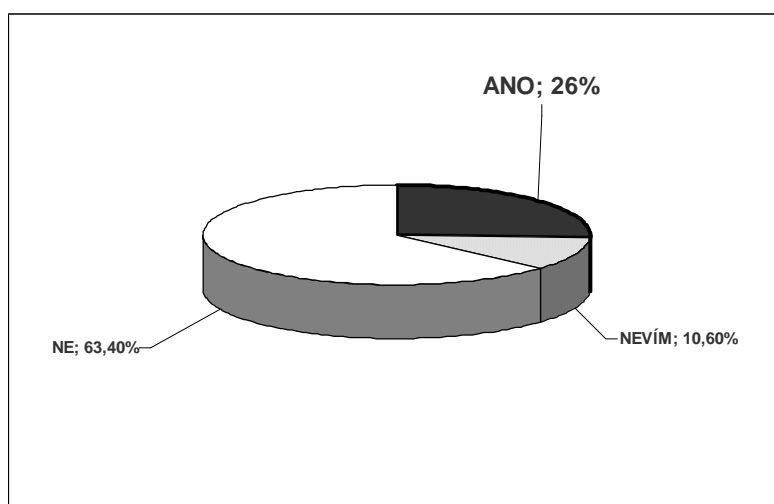
**Obr. 2: Výsledné odpovědi na výrok „I na našem pracovišti se vyskytují projevy šikany nebo násilí“ (v %) – průmyslový podnik**



Zdroj: VÚBP, v.v.i.

- Veřejná doprava, kategorie velký podnik, region Praha, odpovídalo n= 254 zaměstnanců

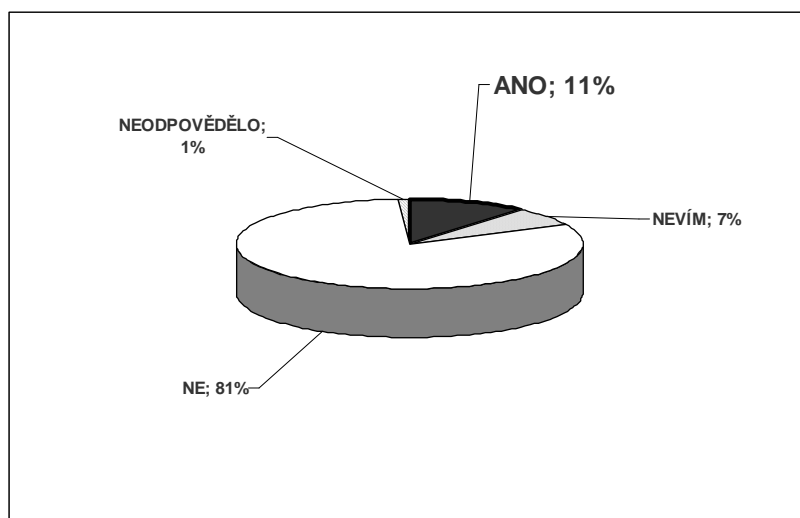
**Obr. 3: Výsledné odpovědi na výrok „I na našem pracovišti se vyskytují projevy šikany nebo násilí“ (v %) – dopravní podnik**



Zdroj: VÚBP, v.v.i.

- Zpracovatelský průmysl, velký strojírenský podnik (komponenty pro automobilový průmysl), zahraniční vlastník, region Vysočina; odpovídalo n= 2078 zaměstnanců

**Obr. 4: Výsledné odpovědi na výrok „I na našem pracovišti se vyskytují projevy šikany nebo násilí a agresivity“ (v %) – velký strojírenský podnik**



Zdroj: VÚBP, v.v.i.

**Vybrané výsledky z reprezentativních šetření na populaci ČR (ekonomicky aktivní ve věku nad 15 let)**

- V roce 2005 jsme požádali respondenty (počet dotázaných n= 1 063) o ocenění 66 aspektů a podmínek práce, a to jak z hlediska osobní důležitosti při výkonu práce, tak i z hlediska míry spokojenosti v konkrétně vykonávaném zaměstnání (viz Tab. 1).

**Tab. 1: Hodnocení aspektů práce**

Pořadí z celkového počtu 66 aspektů práce (dle přisouzené důležitosti)	Aspekt práce a prac. podmínek	Důležitost (% odpovědí rozhodně a spíše důležité)	Spokojenost (% odpovědí velmi a spíše spokojen)
15.	Rovné zacházení a rovné příležitosti bez ohledu na pohlaví, věk apod.	87	58
19.	Nízký výskyt šikany na pracovišti	85	79
25.	Nízký výskyt fyzického násilí na pracovišti	83	83
32.	Nízký výskyt psychického násilí (mobbing) na pracovišti	81	70

Zdroj: Šetření Kvality pracovního života 2005 (CVVM, VÚBP)

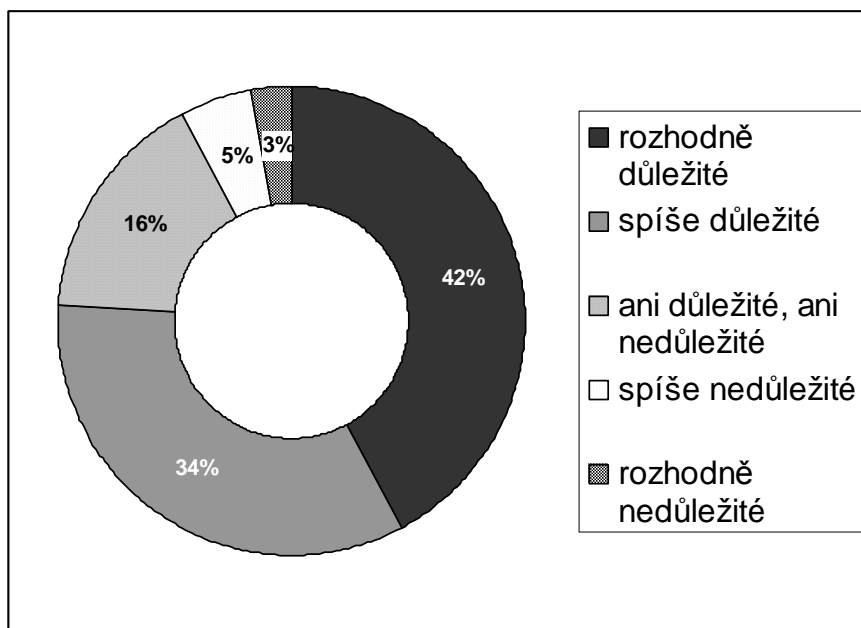
Z hodnocených 66 aspektů práce nepatřily tyto negativní jevy, respektive jejich nízký výskyt mezi nejdůležitější<sup>7</sup>. I když je třeba podotknout, že všechny čtyři uvedené se nacházely v první polovině celkového pořadí důležitosti. Vzájemné porovnání spokojenosti a důležitosti

<sup>7</sup> K nejdůležitějším patřily: výše platu nebo mzdy (důležitost 97 %/spokojenost 39 %), spravedlivost odměňování (95/42), „jistota zaměstnání (94 /63), chování a jednání nadřízených (93/54) atd.

aspektu může vyjadřovat určitou míru napětí. Z tabulky 1 je zřejmé, že největší vykazuje nediskriminace a mobbing.

- V roce 2006 proběhlo obdobné šetření kvality pracovního života (počet dotázaných n= 2 043) s tím, že bylo provedeno zúžení 66 aspektů práce na konečných 18. Mezi ně byl zařazen i aspekt nízkého výskytu násilí a šikany na pracovišti. Výsledek hodnocení tohoto aspektu respondenty je graficky znázorněn na obrázku 5 a 6.

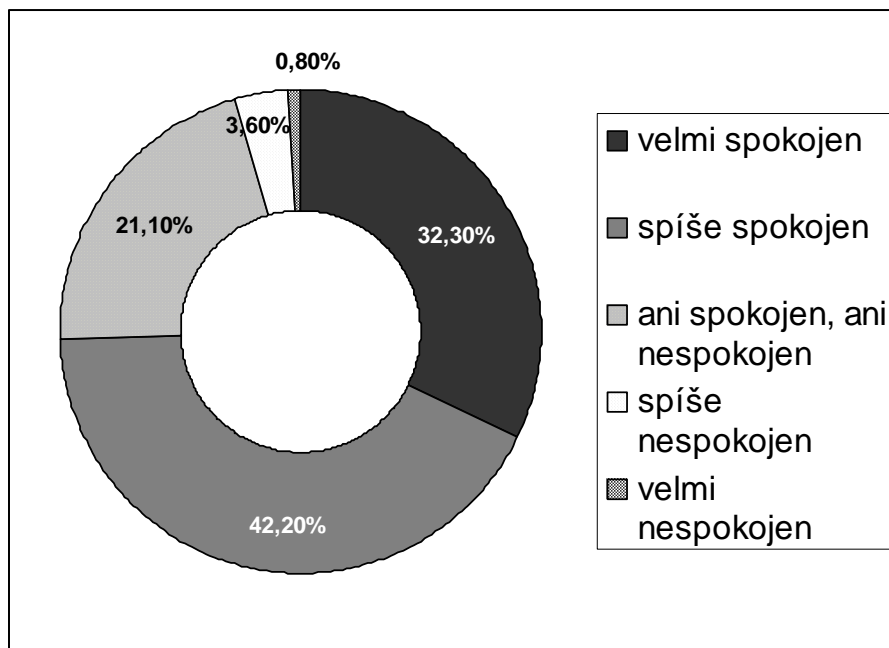
**Obr. 5: Odpovědi na otázku „Jak je celkově důležitý pro Vás osobně, ve Vašem životě nízký výskyt násilí a šikany na pracovišti?“**



Zdroj: Šetření Kvality pracovního života 2006 (CVVM)

**Obr. 6: Odpovědi na otázku „Ja**

**Obr. 7: k jste Vy osobně spokojen(a) s úrovní výskytu násilí a šikany v případě Vaší současné hlavní výdělečné činnosti?“**



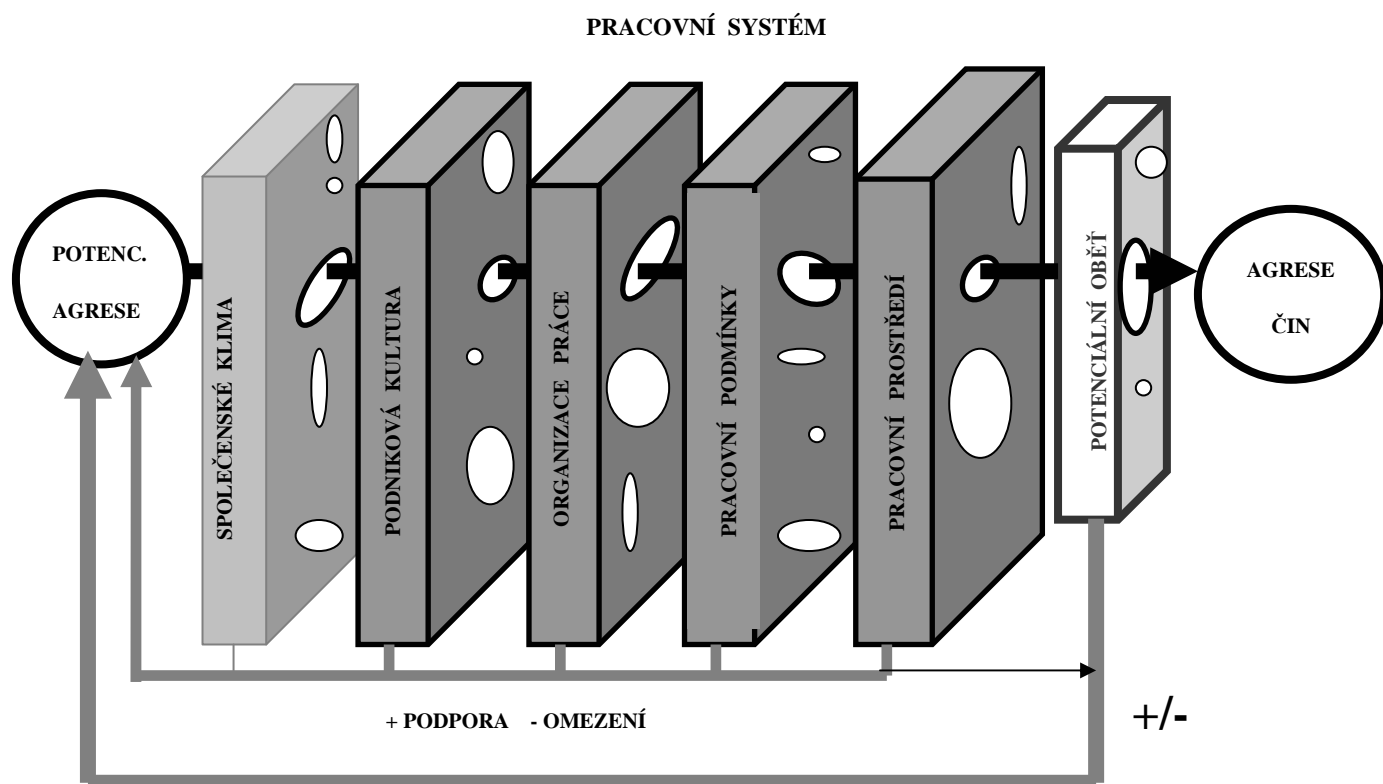
Zdroj: Šetření Kvality pracovního života 2006 (CVVM)

Shrneme-li výsledky, můžeme konstatovat, že v současnosti ekonomicky aktivní populace ve věku nad 15 let v ČR považuje nízký výskyt násilí a šikany za důležitý (76 %), téměř shodné procento (75 %) je také s úrovní výskytu spokojeno. Velmi a spíše nespokojeno je 4,4 % dotázané populace.

Výskyt sledovaných negativních jevů na pracovištích je dán mnoha faktory a podmínkami. Odlišnosti můžeme zaznamenat v různých odvětvích i oborech lidské činnosti. Stále rozšiřující se sektor služeb (s vysokým procentem zaměstnanosti zejména žen) vytváří určitá nová specifika, různorodější rizika i nutnost hledání a uplatňování účinných nástrojů i nových přístupů k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Více zaměstnanců pracuje mimo stálé pracoviště, výkon práce se přesouvá z uzavřených prostor čím dál více do terénu, blíže k zákazníkům a klientům. Riziko interpersonálních konfliktů tak narůstá. Také ve světě narůstá násilnost při výkonu práce zejména v sociálních službách a ve zdravotnictví. Významný vliv má úroveň managementu, podnikové kultury i celkové úrovně morálky a kultury společnosti.

Tým VÚBP, v.v.i. se zaměřil na rizikové faktory podporující vznik násilí, agresivního chování a jednání a které jsou spojeny s nízkou úrovní organizace a řízení práce, pracovního prostředí, pracovních podmínek i nízkou úrovní bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. K dané problematice byl sestaven teoretický model kauzality agresivního činu, pracovně označen jako model EMENTÁL.

Obr. 7: Teoretický model kauzality agresivního činu (EMENTÁL)



Tento model vyjadřuje příčinnost násilné události a je založen na stochastických aspektech vybraných faktorů, jejichž souběh vede ke vzniku agresivního činu. Modelem je znázorněna trajektorie (dráha) možného vývoje interakce v agresivní čin, která má původ u „potencionálního agresora“ procházející přes roviny vyjadřující systémové zábrany a rovinu „potencionální oběti“ ke konečnému negativnímu cíli, kterým je agresivní čin. Každá z rovin má okna vyjadřující možnosti, kterými může díky nepředvídatelným vlivům jak vnitřních, tak i vnějších faktorů procházet trajektorie činu. U každé roviny se plocha propustnosti může změnit jak z hlediska umístění, tak velikosti a tyto změny mají rozdílnou časovou konstantu na různých úrovních systému. Trajektorie agresivního činu má svůj počátek u „potencionálního agresora“. Model je pojímán jako zcela obecný, to znamená, že potencionálním agresorem může být klient a obětí zaměstnanec nebo tomu může být naopak, také tento vztah může být mezi zaměstnanci navzájem, mezi managementem a zaměstnanci apod.

Teoretický model kauzality agresivního činu umožňuje nejen analyzovat příčiny, které vedly nebo mohou vést k agresivnímu činu nebo jej umožnit, ale na základě takto získaných poznatků i specifikovat vhodné "bariery", které mohou průběh agresivního činu přerušit a tím agresivitě zabránit.



Na tyto teoretické práce navazovalo terénní šetření v několika vybraných organizacích z oblasti zdravotnictví a sociálních služeb<sup>8</sup>. K tomu účelu byl vytvořen soubor dotazníků pomocí něhož bylo možné ohodnotit míru násilí v dané organizaci a zjistit korelaci této míry s pracovními podmínkami. Lze uvést, že se například potvrzuje, že kvalita pracovních podmínek a úroveň řízení organizace má vliv na výskyt násilí. Šetřené organizace, které vykazovaly podobnou náplň práce, shodný index charakteru práce, měly rozdílnou celkovou kvalitu pracovních podmínek i rozdílný výskyt násilí (vyšší výskyt násilí v neprospěch organizace s horší úrovní pracovních podmínek).

Z provedené případové studie VÚBP, v.v.i. týkající se souvislostí pracovních podmínek a násilí na pracovišti (obsahující vyhodnocené výsledky šetření ve vybraných organizacích) vyplývá zřetelná tendence vyšší úrovně manažerské a personální práce snižovat úroveň násilí na pracovišti.

U organizací s nižší úrovní násilí byla zjištěna zřetelně vyšší úroveň:

- obeznamenosti a ztotožnění se s cíli pracoviště
- ochoty a chápání potřeby nechat se vést
- vzájemného respektu, otevřenější komunikace, vzájemného povzbuzování a pomoci uvnitř kolektivu pracovníků
- organizace a řízení útvaru
- pozitivního hodnocení míry a rychlosti vnitřní komunikace útvaru

U organizací s nižší úrovní násilí byla zjištěna zřetelně nižší úroveň:

- flukтуаčních tendencí
- hostility či šikany
- tlaku korupce
- frustrace či vyhoření.

## **Závěr**

Není pochyb o tom, že psychické i fyzické násilí na pracovištích je velmi vážný problém s možnými zdravotními i ekonomickými důsledky. Proto zcela jednoznačně doporučujeme tuto oblast velmi pečlivě monitorovat, připravovat příslušná metodická doporučení, a hlavně přijmout rychlá a účinná preventivní opatření. Na pracovištích nelze tolerovat agresí a násilí, ač je nutné počítat s negativními vlivy současné kultury celé společnosti. Výsledky výzkumu potvrzují, že existují možnosti pro minimalizaci rizika agrese a násilí na pracovištích. Na tomto procesu se musí podílet management (zkvalitnění řízení, zlepšení komunikace, vytváření vhodných podmínek, prosazování kultury bezpečnosti), zaměstnanci (dodržování norem a pravidel, výchova a výcvik), odbory (prosazování zájmů a práv) i ostatní sociální

---

<sup>8</sup> Tato problematika byla řešena VÚBP, v.v.i. v rámci projektu „Násilí na pracovišti v oblasti zdravotnických a sociálních služeb v ČR“ programu MPSV „Moderní společnosti a její proměny“ pod označením 1J013/04 DP 1.

partneři. Vzájemná úcta k důstojnosti druhých na všech úrovních na pracovišti je jednou z hlavních charakteristik úspěšných organizací.

### **Literatura:**

- [1] Annual ICM Crisis Report (2007): *News Coverage of Business Crises. During 2006*. [on-line], ICM, červen 2007, [cit.: 9. 7. 2007], <<http://www.crisisexperts.com/2006CR.pdf>>.
- [2] *Autonomní rámcová dohoda o obtěžování a násilí na pracovišti* (2007). [on-line], Svaz průmyslu a dopravy ČR, 2007, [cit.: 9. 7. 2007], <<http://www.spcr.cz/cz/eu/esd/obtezovani.pdf>>.
- [3] EU – OSHA (2005): *Priorities for occupational safety and health research in the EU-25*. [on-line] s. 13-17, [cit.: 9. 7. 2007], <<http://osha.europa.eu/publications/reports/6805648>>.
- [4] EU – OSHA (2007): *Annual reviews of working conditions in the EU: 2005-2006*. [on-line], s. 10-11, [cit.: 9. 7. 2007], <<http://www.eurofound.europa.eu/ewco/reports/EU0603AR01/EU0603AR01.pdf>>.
- [5] Journals The Lancet, 1994, č. 343, s. 127; <<http://www.thelancet.com/journals/lancet>>.
- [6] Koukolík, F.: *Násilí na obrazovkách*. Vesmír, 1994, č.9, s. 535.
- [7] Workplace violence – *Násilí na pracovišti*. Policista, 2007, č. 1, s. 12 – 13.
- [8]

## **Agresivita a násilí ohrožuje kvalitu života – měli bychom se bránit**

*Lenka Svobodová*

### **ABSTRAKT**

Problém psychického a fyzického násilí na pracovišti se stává významnou příčinou krizí firem, snížení nejen kvality výroby a poskytovaných služeb, ale i kvality pracovního života. Agresivita, obtěžování a násilí může negativně ovlivnit kterékoli pracoviště a kteréhokoli zaměstnance, bez ohledu na velikost firmy, obor činnosti nebo formu pracovní smlouvy či pracovního poměru. Některé skupiny a sektory však mohou být vystaveny většímu riziku. Nízká úroveň organizace a řízení, pracovních podmínek, pracovního prostředí, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci může ovlivňovat vystavení lidí obtěžování a násilí. Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v.v.i. k dané problematice sestavil nejen model kauzality agresivního činu, ale i výsledky své výzkumné činnosti potvrdil, že existují možnosti pro minimalizaci rizika agrese a násilí na pracovištích. Na tomto procesu se musí podílet management (zkvalitnění řízení, zlepšení komunikace, vytváření vhodných podmínek, prosazování kultury bezpečnosti), zaměstnanci (dodržování norem a pravidel, výchova a výcvik), odbory (prosazování zájmů a práv) i ostatní sociální partneři.

**Klíčová slova:** Násilí na pracovišti; Šetření výskytu násilí; Model kauzality agresivního činu.

## **Aggression And Violence Jeopardises The Quality Of Life – – We Ought To Defend Ourselves**

### **ABSTRACT**

Psychological and physical violence has become significant reason for firm crises, and quality of production and services offered but also quality of working life. Aggression, harassment and violence can potentially affect any workplace and any worker, irrespective of the size of the company, field of activity or form of an employment contract or employment situation. However, certain groups and sectors can be more at risk. In practice, not all workplaces and not all workers are affected. Bad level of corporate organisation and management, working conditions, working environment, occupational safety and health protection may affect people's exposition to harassment and violence. Not only did the Occupational Safety Research Institute in its recent findings put forward a causal model of an aggressive act but its recent research proved that there are ways to minimise risk of aggression and violence at the workplaces. Company management seems to be an important factor in improving company administration, enhance communication, creating of appropriate conditions, safety culture enforcement), staff – obedience rules and regulations, education and training), trade unions (enforcement of interests and rights) and other social partners.

**Key words:** Workplace violence; Violence occurrence investigation; Causal model of an aggressive act.

## RECENZE

Autorka Lenka Svobodová v úvodu svého příspěvku uvádí údaj, který zřetelně ukazuje, že sociální a sociálně psychologické kategorie jako násilí, manipulace, nepřátelství apod. mohou výrazně ovlivňovat ekonomiku, aniž je to v ekonomických vědách zohledněno (nebo ne zcela). Jde o to že 20% příčin krizí firem je toho druhu jako diskriminace, násilí, nehody. Podle dalších údajů násilí se v organizacích zvětšuje a tím se zvyšuje i jeho význam případně důležitost programů proti němu. V příspěvku jsou dokumentovány stavy v EU a České republice, a to včetně výsledků empirického šetření. V prezentaci stavu i v charakteristice průběhu agresivních činů je přínos práce.

Doporučuji přijetí příspěvku na konferenci „Svět práce a kvalita života v globalizované ekonomice“ a jeho zařazení do sborníku.

PhDr. Alois Surynek