

PRACOVNÁ KLÍMA A FREKVENCIA VÝSKYTU BULLYINGU A MOBBINGU U SESTIER NA SLOVENSKU A V ČESKEJ REPUBLIKE

¹Gáborová, E., ²Slávik, M.

¹Fakulta humanitných a prírodných vied,
Prešovská univerzita v Prešove,

²Ústav pedagogiky a psychológie, Katedra psychológie

Súhrn

V príspevku prezentujeme problematiku pracovnej klímy u sestier a z nej vyplývajúci možný výskyt bullyingu a mobbingu ako aj jeho intenzitu v rozmanitých prejavoch v práci sestier. Uvádzame vybrané výsledky širšie koncipovaného výskumu realizovaného v zdravotníckych zariadeniach na Slovensku a v Českej republike.

Kľúčové slová: Atmosféra. Psychosociálna klíma. Bullying. Mobbing. Frekvencia výskytu mobbingu a bullyingu. Intenzita prejavov mobbingu a bullyingu. Sestra.

Abstract

In the article I present the problems of the nurses working climate and occurring of the bullying and mobbing, also an intensity of their various communications at that work. We indicate the results of wider bruit research conducted at the hospitals in Slovakia and Czech Republic.

Key words: Atmosphere. Psychosocial climate. Bullying. Mobbing. Frequency occurrence bullying and mobbing. Intensity manifestations mobbing and bullying. Nursing.

Za významný činiteľ ovplyvňujúci také fenomény, akými sú napr. pracovný výkon, vzťahy medzi pracovníkmi, vzťahy medzi podriadenými a nadriadenými, tvorivosť a následne aj kvalitu života vôbec, možno považovať aj pracovnú klímu. Podľa mnohých autorov, dôvod, prečo je potrebné zaoberať sa psychosociálnou klímou, vyplýva z problémov vzťahov medzi jedincami a organizáciou. Pracovné prostredie, pracovná atmosféra nemusia vždy na človeka pôsobiť bezproblémovo. Stretávame sa s prejavmi workoholizmu, syndrómom vyhozenia, diskrimináciou, rôznymi formami obťažovania (vrátane sexuálneho), šikanovaním, psychickým terorom (mobbing), ktoré veľmi nepriaznivo pôsobia na každého zúčastneného jedinca. (5,6)

Pod psychosociálnou klímou možno chápať psychologickú a organizačnú charakteristiku prostredia, konkrétnej society (pracovný tím, rodina, škola, alebo iné spoločenstvo). Niektorí autori (5,7,15) rozlišujú pojem atmosféra a klíma. O psychosociálnej klíme môžeme hovoriť všade tam, kde sú typické vzťahy a kde tieto pretrvávajú. Špeciálne preto môžeme hovoriť o niekoľkých druhoch klímy. Môžeme hovoriť o školskej klíme, rodinnej klíme, medzigeneračnej klíme, politickej klíme, alebo o klíme partii. (5)

Autori, zaoberajúci sa uvedenou problematikou, rozlišujú tri pojmy, vzťahujúce sa ku klíme:

a) prostredie triedy, skupiny - ekológiu triedy, jej fyzikálne komponenty,

b) atmosféru skupiny - vyjadruje vzťahy a javy, ktoré

majú krátkodobý charakter,

c) klímu skupiny - ktorá je charakterizovaná dlhodobejšie pretrvávajúcimi vzťahmi. (15)

Pod atmosférou sa skôr rozumejú krátkodobé, premenlivé, situačne podmienené javy, ktoré rýchlo odznejú a v priebehu dňa sa ich môže odohrať aj viacej. Pri pojme klíma uvádzajú skôr dlhodobé javy v skupine, ktoré sú menej premenlivé, aktualizujú sa nezávisle od okamžitej situácie. Človek vo svojej práci strávi najmenej tretinu svojho života a tento čas má určite nezanedbateľný vplyv aj na jeho ďalšie vzťahy.

Vychádzajúc z dvoch charakteristík je klíma popisovaná na základe: expresie a inštrumentality. (11) Exprezia je charakterizovaná ako vnútorná charakteristika, napr. pocity, sebaocenenia, snaha udržať vzťahy. Pre inštrumentálnosť sú typické procedúry riadenia, napr. usmerňovanie, vydávanie pokynov a podobné.

Iní autori (10) poukazujú na koncept klímy, ktorá implikuje nejakú sociálnu silu, ovplyvňujúcu všetkých členov skupiny. Okrem toho poukazujú na skutočnosť pôsobenia vlastného sociálneho prostredia.

Je možné vymedziť pracovnú klímu aj ako správanie, postoje, pociťovanie typické pre život na nejakom pracovisku. Medzi charakteristické znaky klímy na pracovisku sú zaradené podporovanie myšlienok, humor, hravosť, nápaditosť jej členov, dynamickosť, diskusia, dôvera, konflikty, sloboda, úspešnosť, tlak času, riziko a podobné. (2) Veľmi často (3) je uvádzaný objektívny a subjektívny prístup k skúmaniu klímy. Podľa objektívneho prístupu charakteristikou klímy je typické prežívanie, názory, vzťahy v organizácii. Je konzistentné k individualite a k situácii. Podľa subjektívneho prístupu je klíma spoločná ako perceptuálna jednota. Charakteristické je tu spoločné vnímanie, ktoré robí klímu konzistentnou v čase a v priebehu rôznych udalostí. Ide o široko koncipované znaky, ktoré spoluvytvárajú klímu.

Z prostredia si každý vyberá to svoje. (8) Konsenzus spoluvytvára klímu. Celková klíma je skutočnosťou, ktorá môže ovplyvňovať správanie jednotlivcov v pracovnej skupine. Uvádzané sú tri významné faktory klímy:

- fyzické prostredie ako klíma pracoviska,
- mentálna klíma,
- emocionálna klíma.

Pod fyzickou klímou sa chápe pracovné miesto človeka, ale aj fyzikálne podmienky, ktoré ho dopĺňajú (priestor, svetlo, hluk), tiež celkové pracovné podmienky. Mentálna dimenzia klímy zahŕňa podmienky vytvorené na prácu, napr. zo strany vedúceho, ale aj ostatných bezprostredných spolupracovníkov. Emocionálna klíma optimálne podporuje vzájomnú dôveru, spoľahlivosť, úprimnosť, otvorenosť, srdečnosť, akceptáciu a empatiu. (12)

Pojem mobbing je etymologicky odvodený od anglického slovesa "to mob", čo znamená utláčať, urážať, útočiť, napadať, vrhať sa na niekoho, ponižovať. (6) Mnohí autori uvádzajú mobbing ako formu psychického terorizmu uplatňovaného hlavne v podnikovej praxi, pričom jeho podstatou je správanie skupiny, ktorá vnucuje svoje názory osobe s názorom, ktorý nezapadá do skupiny.

Na pôvodnom anglickom výraze sa vo Veľkej Británii presadil pre mobbing skôr používaný termín "bullying"

a v USA výraz "employee abuse". Na Slovensku je v tejto súvislosti zaužívaný pojem šikanovanie, ktoré je definované ako "násilné, ponižujúce správanie jednotlivca, alebo skupiny voči slabšiemu jedincovi, ktorý nemôže zo situácie uniknúť a nie je schopný sa účinne brániť". (13, 14) V slovenskej literatúre pojmom bullying sa označuje aj vzájomné šikanovanie detí v školách. (1)

Najfrekvencovanejšia definícia bullyingu pochádza od D. Olweusa (9), podľa ktorého o bullyingu možno hovoriť vtedy, ak sú jeden alebo viacerí jedinci vystavení negatívnym vplyvom zo strany iných, a to opakovane, po určitú dobu. Ide o úmyselné pokusy poškodiť inú osobu a toto šikanovanie, aj keď je popierané, vyskytuje sa často.

Mobberom, či bullyerom, býva veľmi často vedúci pracovník, ktorý svojimi negatívnymi prejavmi voči podriadenému naňho vyvíja neadekvátny tlak (bossing), ale aj spolupracovníci, či dokonca podriadení, za účelom znemožnenia svojho šéfa, alebo vedenia celej inštitúcie. Aj keď mobbing a bullying sa vyskytujú vo všetkých oblastiach spoločenskej činnosti, zvýšené riziko hrozí predovšetkým zamestnancom rezortu zdravotníctva a sociálnych vecí, rezortu školstva a telesnej výchovy a rezortu štátnej správy. Uvedené zistenia sú odôvodňované tým, že zdravotný personál, učitelia, vychovávatelia, zamestnanci štátnej správy, často pracujú vo väčších kolektívoch. V ich práci sa vyžaduje užšia interakcia, kooperácia, častejšia komunikácia a podobne. (6)

Vo vzťahu k práci sestier uvedené riziká sa ukazujú ešte markantnejšie. Vyplýva to zo skutočností, že ich pracovný kolektív zväčša pozostáva zo žien, ich šéfkou, čiže vrchnou sestrou, staničnou sestrou býva najčastejšie opäť žena. Podľa výskumov, sú ženy najčastejšie šikanované práve ženami (až 40%), mužmi len v 30%.

Klíma bola doteraz skúmaná vo vzťahu k výkonnosti, k tvorivosti, interpersonálnym vzťahom a podobne. V našom výskume sme sa zamerali na zistenie pracovnej klímy a výskytu bullyingu a mobbingu na pracoviskách sestier v špecifickom prostredí, v prostredí zdravotníckych zariadení na Slovensku a v Českej republike.

Cieľ výskumu

Cieľom nášho výskumu bolo zistiť charakter pracovnej klímy a zistiť frekvenciu výskytu bullyingu, najčastejšie formy jeho prejavov a ich intenzitu u zdravotníckych sestier v rôznych zdravotníckych zariadeniach na Slovensku a v Českej republike.

Problém výskumu

Základný problém výskumu by sme mohli vyjadriť v nasledujúcich otázkach:

- Aká sociálna klíma prevláda na skúmaných zdravotníckych zariadeniach?
- Zistíme rozdiel v sociálnej klíme na pracoviskách na Slovensku a v Českej republike?
- Aká je frekvencia výskytu bullyingu v práci sestier?
- Ktoré sú najčastejšie formy bullyingu v práci sestier?
- Aká je intenzita prejavov bullyingu na pracoviskách sestier?

Metodika výskumu

Na zisťovanie pracovnej klímy sme aplikovali Kollárikovu Škálu skupinovej atmosféry, pozostávajúcu z desiatich charakteristík umiestnených na osem stupňovej škále. Na tej istej škále znakom "X" mali respondenti zhodnotiť atmosféru vo svojej pracovnej skupine. Znakom "O" mali označiť charakteristiku atmosféry, ktorú by si na svojom pracovisku želali.

Na zisťovanie výskytu bullyingu, jeho frekvencie a intenzity sme použili metodiku NAQ (Negative Acts Questionnaire - Dotazník negatívnych činov). Dotazník pozostáva z 37 otázok, ktoré sú orientované na výskyt bullyingu a intenzitu jeho konkrétnych prejavov na pracovisku. Použili sme 5 bodovú škálu. Uvedené metodiky boli doplnené listom s demografickými údajmi o respondentoch.

Výskumná vzorka

Výskumu sa zúčastnilo 50 respondentiek zo Slovenska a 50 z Českej republiky. 44 % súboru tvorili študentky externého bakalárskeho štúdia v odbore ošetrovateľstvo, pôrodná asistencia a dentálna hygiena Zdravotníckej fakulty Prešovskej univerzity v Prešove. Zostávajúcich 66% skúmaného súboru tvorili ich najbližšie kolegyně na vlastných pracoviskách. Zastávali pozície sestry (57%), staničnej sestry (32%), alebo vrchnej sestry (11%). Priemerný vek respondentiek bol 39 rokov, Slovenky mali v priemere 33 rokov a Česky 38 rokov. V celom súbore bolo 66% vydatých, 6% rozvedených, 1% ovdovelých a 27% slobodných žien. Všetky mali stredoškolské vzdelanie s maturitou, pracovali v oblasti zdravotníctva na plný úväzok, z toho 47% v štátnej organizácii a 43% v súkromnej sfére. 42% s počtom zamestnancov menej ako 25, 44% s počtom zamestnancov 26 - 100, 8% s počtom zamestnancov 101 - 500 a 6% s 501 - 1000 zamestnancami. Všetky respondentky boli v postavení zamestnanec. 38% bolo vedúcimi pracovníčkami (vrchnými sestrami, staničnými sestrami, resp. hlavnými inštrumentátorkami. Rozdiely v demografických údajoch medzi respondentkami zo Slovenska a Čiech boli veľmi malé, markantné, preto sme ich v tejto štúdii neuviedli.

Výsledky výskumu a ich analýza

Fenomén sociálnych vzťahov na pracovisku, vytváranie skupinovej atmosféry, snaha poznať ho, vedieť diagnostikovať a následne ovplyvniť pozitívnym smerom, nie je jednoduché.

Nami aplikovaná Škála skupinovej klímy obsahovala týchto desať adjektív:

- priateľská - nepriateľská,
- prijímajúca - odmietajúca,
- uspokojujúca - znervózňujúca,
- nadšená - znechucujúca,
- produktívna - neproduktívna,
- úprimné vzťahy - vlašné vzťahy,
- kooperatívna - nekooperatívna,
- zaujímavá - nudná,
- podporujúca - chladná,

úspešná - neúspešná.

Na škále si respondenti mohli voliť z týchto úrovní (napríklad):

V dimenzii "priateľskosť - nepriateľskosť" našim mera-

srdečná :								:chladná
8	7	6	5	4	3	2	1	
veľmi	vcelku	dost'	menej	trochu	dost'	vcelku	veľmi	
srdečná	srdečná	srdečná	srdečná	chladná	chladná	chladná	chladná	

ním atmosféry na pracovisku sme zistili, že najviac respondentiek (46%) pracuje v menej srdečnej atmosfére (piaty stupeň škály), 27% v trochu chladnej atmosfére (štvrtý stupeň škály), 13% v dost' srdečnej atmosfére (šiesty stupeň škály), 8% vo vcelku srdečnej atmosfére (siedmy stupeň škály), 5% zdravotných sestier pracuje vcelku v chladnej atmosfére (druhý stupeň škály) a 3% vo veľmi chladnej atmosfére (prvý stupeň škály). Väčšina respondentiek (73%) vo svojej práci zažíva vcelku neutrálnu atmosféru na svojom pracovisku (piaty a štvrtý stupeň škály), v ktorej atmosféra býva menej srdečná, príp. trochu chladná.

Každá z respondentiek by si priała priaznivejšiu atmosféru na pracovisku v porovnaní s tou, v ktorej žijú. Až 96% sestier, staničných sestier, alebo vrchných sestier by si želalo siedmu úroveň škály, vcelku srdečnú atmosféru.

Porovnávaním tejto dimenzie klímy medzi slovenskými a českými sestrami sme zistili rozdiely hlavne vo vzťahu k druhu organizácie, v ktorej pracujú. Najviac slovenských sestier najčastejšie zažíva "trochu chladnú" atmosféru (4. stupeň škály) v štátnych organizáciách, zatiaľ čo v Česku najviac sestier pracuje vo "vcelku srdečnej" atmosfére (7. stupeň škály) v súkromných organizáciách.

V adjektíve "prijímajúca - odmietajúca" atmosféra naše zistenia boli vo veľkej miere zhodné s predchádzajúcimi meraniami, aj vo vzťahu k obydliu respondentiek (Slovensko-Česko), podobne ako aj k organizácii, v ktorej pracujú (súkromná, štátna).

Skúmajúc pracovnú atmosféru pojmami "uspokojujúca - znervózňujúca" sme zistili, že najviac stredného zdravotníckeho personálu našej prieskumnej vzorky (36%) vníma svoju pracovnú atmosféru ako dost' uspokojujúcu (6. stupeň škály), alebo ako menej uspokojujúcu (22%) na 5. stupni škály. Všetky respondentky by si priaľi skôr "vcelku uspokojujúcu" atmosféru, nachádzajúcu sa na 7. stupni škály. Najviac slovenských sestier atmosféru, v ktorej pracujú, považovali za menej uspokojujúcu, české sestry za dost' uspokojujúcu. V súkromných organizáciách na Slovensku aj v Čechách prevláda skôr trochu znervózňujúca atmosféra, v štátnych prevláda najčastejšie dost' uspokojujúca atmosféra.

Najviac respondentiek vo svojej práci nepociťovalo príliš veľa nadšenej atmosféry.

V adjektíve "nadšená - znechucujúca" atmosféra, 33% respondentiek pociťovalo menej nadšenú atmosféru (5. stupeň škály), alebo trochu znechucujúcu atmosféru

(29%) na 4. stupni škály. Rozdiely medzi Slovenkami a Češkami boli zanedbateľné. Nadšenie spojené s pracovnou atmosférou vo svojej práci naše respondentky najčastejšie neočakávali. Najviac by im vyhovovala "dost' nadšená" atmosféra (6. stupeň škály).

Vo vzťahu k dimenzii produktivity verzus neproduktivity pracovnej atmosféry naše respondentky ju najčastejšie (39%) považovali za "dost' produktívnu" (6. stupeň škály). Pre väčšinu českých sestier (42%) sa zdala skôr "vcelku produktívna", na 7. stupni škály, pre slovenské sestry najčastejšie (34%) "menej produktívna".

V obidvoch súboroch za "veľmi produktívnu" atmosféru (8. stupeň škály) najčastejšie označili sestry pracujúce v súkromnej sfére a v menších organizáciách (menej ako 25).

Väčšina respondentiek by si priała "vcelku produktívnu" atmosféru (7. stupeň škály).

Vzťahy na pracovisku na škále "úprimné - vlašné" najviac respondentiek celého súboru (51%) označilo za menej úprimné, na 5. stupni škály. Porovnávaním oboch súborov sme výraznejšie rozdiely nezistili, ani vzhľadom k druhu organizácie, či počtu zamestnancov. Väčšina sestier by si priała len o jeden stupeň úprimnejšie vzťahy, "dost' úprimné".

Na škále "kooperatívna - nekooperatívna" atmosféra sme najčastejšie (29%) zistili "dost' kooperatívnu" atmosféru, na 6. stupni škály. V slovenskom a českom súbore sme nezistili výraznejšie rozdiely. Kooperujúcejšiu atmosféru (7. stupeň škály) sme však zistili u pracovníčok v súkromnej sfére a v organizáciách s menším počtom zamestnancov (menej ako 25). Väčšina respondentiek by si priała kooperatívnejšiu atmosféru (7. stupeň škály).

Pracovnú atmosféru vyjadrenú pojmami "zaujímavá - nudná", sestry najčastejšie označili za "vcelku zaujímavú" na 7. stupni škály (67%) a zároveň s ňou najčastejšie súhlasia (51%). Označili ju ako tú, ktorú by si priaľi mať na pracovisku. Rozdiely k skúmaným premenným neboli výraznejšie.

V adjektívach "podporujúca - chladná" atmosféra sme zistili skoro rovnomerné rozloženie na celej škále, okrem 8. a 1. stupňa škály. Rozdiely medzi pracoviskami sa Slovensku a v Čechách sme nezistili. Najpodporujúcejšiu atmosféru na 7. stupni škály sme zistili v súkromných organizáciách (31%) s menším počtom zamestnancov.

Vyjadrenia atmosféry adjektívami "úspešná - neúspešná" najviac respondentiek prezentovalo neutrálné, na 5. stupni škály (31%), alebo na 4. stupni škály (28%). Výraznejšie rozdiely vo vzťahu k skúmaným premenným

sme nezistili.

Pri osobnom distribuovaní zvolenej metodiky na skúmanie skupinovej atmosféry, respondenty často polemizovali o vhodnosti niektorých adjektív vzhľadom k skúmanej problematike (pracovnej atmosfére). Najdiskutovanejšími adjektívami boli "zaujímavá-nudná" a "úspešná - neúspešná". Pri vyplňaní týchto škál sa respondenty domnievali, že týmito pojmi nemožno dosť presne vyjadriť dimenzie pracovnej atmosféry.

Z 29 konkrétnych prejavov bullyingu na pracovisku, ktoré ponúka použitý dotazník NAQ, sme v celkovej skupine sestier zistili nasledovné poradie frekvencie ich výskytu. (Prvý údaj zodpovedá výskumu na Slovensku, druhý v ČR).

1. Pokusy nájsť chyby na jej práci 73 (73%), 74 (74%).
2. Šírenie klebiet a reči o danej osobe 70 (70%), 72 (72%).
3. Pridelovanie úloh pod úrovňou kompetencií (schopností a možností) 71 (71%), 68 (68%).
4. Presunutie kľúčových oblastí zodpovednosti na bezvýznamné a neprijemné úlohy 68 (68%), 70 (70%).
5. Zadržiavanie informácií potrebných pre plnenie úloh ovplyvňujúcich výkon 70 (70%), 74 (74%).
6. Opakované pripomínanie chýb alebo omylov 69 (69%), 71 (71%).
7. Vystavovanie nezvládnuteľnej pracovnej záťaži 68 (68%), 65 (65%).
8. Neustála kritika práce a úskalia 64 (64%), 65 (65%).
9. Ponižovanie a zosmiešňovanie v súvislosti s prácou 64 (64%), 68 (68%).
10. Ignorovanie názorov a stanovísk osoby 61 (61%), 62 (62%).
11. Útočné a urážlivé poznámky na adresu pracovníčky, na jej zvyky, postoje a súkromný život 60 (60%), 62 (62%).
12. Prehnané kontrolovanie práce 58 (58%), 55 (55%).
13. Systematické plnenie úloh, ktoré evidentne nespádajú do pracovnej náplne 52 (52%), 54 (54%).
14. Ignorovanie, vylúčenie a prerušenie kontaktov zo strany kolegov 52 (52%), 54 (54%).
15. Šírenie nepodložených tvrdení zameraných proti osobe 51 (51%), 53 (53%).
16. Presúvanie a premiestňovanie pracovníčky proti jej vôli 46 (46%), 49 (49%).
17. Vyvíjanie nátlaku na zdravotnú sestru, aby nepožadovala vecí, na ktoré má nárok (práceneschopnosť, dovolenka, hradenie cestovných nákladov) 45 (45%), 48 (48%).
18. Pokrikovanie, nadávky a prejavy spontánneho hnevu voči pracovníčke 46 (46%), 44 (44%).
19. Robenie si vtipov (kanadských žartíkov) a uťahovanie si z pracovníčky 44 (44%), 40 (40%).
20. Poverovanie úlohami, ktoré majú nesplniteľné ciele, alebo nereálne termíny 39 (39%), 35 (35%).
21. Ignorovanie alebo agresívne, nepriateľské reakcie pri pokuse priblížiť sa k niektorým kolegyniam 35 (35%), 30 (30%).
22. Neželaná sexuálna pozornosť 32 (32%), 35 (35%).
23. Prehnané vtipkovanie, uťahovanie si a sarkazmus 33 (33%), 30 (30%).

24. Vyhrážanie sa sťažením života, napr. nadčasovou prácou, nočnou prácou, nepopulárnymi úlohami a podobnými. 33 (33%), 29 (29%).

25. Zastrasovanie rôznymi gestami, ako napr. ukazovaním prstom, vstupovaním do osobného priestoru, strkaním, zablokovaním cesty 18 (28%), 22 (22%).

26. Hrozba fyzického násillia alebo zneužívania 17 (17%), 19 (19%).

27. Narážky a signály od kolegyň, že by pracovníčka mala opustiť svoju prácu 16 (16%), 14 (14%).

28. Útoky prostredníctvom výhražných správ, telefonátov, e-mailov 5 (5%), 7 (7%).

29. Útočné poznámky a správanie týkajúce sa rasy, etnického pôvodu 2 (2%), 3 (3%).

Zisťovaním súhrnnej intenzity jednotlivých prejavov bullyingu vyjadrených v 5 bodovej škále sme v oboch skúmaných skupinách sestier zistili nasledovné poradie výskytu. (V zátvorke pred lomítkom SR/za lomítkom ČR).

1. Pokusy nájsť chyby v ich práci (230/238 b.).
2. Šírenie klebiet a reči o danej osobe (228/236. b.).
3. Pridelovanie úloh pod úrovňou kompetencií (schopností a možností) (227/220 b.).
4. Presunutie kľúčových oblastí zodpovednosti na bezvýznamné a neprijemné úlohy (191/193 b.).
5. Zadržiavanie informácií potrebných pre plnenie úloh ovplyvňujúcich výkon (186/190 b.).
6. Opakované pripomínanie chýb alebo omylov (180/184 b.).
7. Vystavovanie nezvládnuteľnej pracovnej záťaži (178/171 b.).
8. Neustála kritika práce a úskalia (170/172 b.).
9. Ponižovanie a zosmiešňovanie v súvislosti s prácou (140/146 b.).
10. Ignorovanie názorov a stanovísk osoby (139/142 b.).
11. Útočné a urážlivé poznámky na adresu pracovníčky, na jej zvyky, postoje a súkromný život (135/138 b.).
12. Prehnané kontrolovanie práce (132/124 b.).
13. Neustála kritika práce a úsillia (130/128 b.).
14. Presúvanie a premiestňovanie pracovníčky proti jej vôli (126/128 b.).
15. Šírenie nepodložených tvrdení zameraných proti osobe (122/124 b.).
16. Ignorovanie, vylúčenie a prerušenie kontaktov zo strany kolegov (120/122 b.).
17. Vyvíjanie nátlaku na zdravotnú sestru, aby nepožadovala vecí, na ktoré má nárok (práceneschopnosť, dovolenka, hradenie cestovných nákladov a podobne (118/122 b.).
18. Pokrikovanie, nadávky a prejavy spontánneho hnevu voči pracovníčke (111/113 b.).
19. Robenie si vtipov (kanadských žartov) a uťahovanie si z pracovníčky (95/95 b.).
20. Poverovanie úlohami, ktoré majú nesplniteľné ciele alebo nereálne termíny (88/83 b.).
21. Ignorovanie alebo agresívne, nepriateľské reakcie pri pokuse priblížiť sa ku niektorým kolegyniam (82/80 b.).

22. Vyhrážanie sa sťažením života, napr. nadčasovou prácou, nočnou prácou, nepopulárnymi úlohami a pod. (68/60 b.).

23. Prehnané vtípkovanie, uťahovanie si a sarkazmus (68/60 b.).

24. Neželaná sexuálna pozornosť (66/68 b.).

25. Zastrášovanie rôznymi gestami, ako napr. ukazovaním prstom, vstupovaním do osobného priestoru, strkaním, zablokovaním cesty a pod. (38/30 b.).

26. Narážky a signály od kolegyň, že by pracovníčka mala opustiť svoju prácu (24/20b.).

27. Hrozba fyzického násillia alebo zneužívania (20/22 b.).

28. Útočné poznámky a správanie týkajúce sa rasy, etnického pôvodu (18/21 b.).

29. Útoky prostredníctvom výhražných správ, telefonátov, e-mailov (20/22 b.).

Vo vzťahu k intenzite jednotlivých prejavov bullyingu vyjadrených v 5 bodovej škále sme v skúmaných skupinách sestier zistili uvedené poradie ich výskytu:

1. Šírenie klebiet a rečí o danej osobe (3,38/3,76 b.)

2. Pridelovanie úloh pod úrovňou kompetencií (schopností a možností) (3,32/3,11 b.).

3. Vystavovanie nezvládnuteľnej pracovnej záťaži (2,54/2,16 b.).

4. Systematické vyžadovanie plnenia úloh, ktoré evidentne nespádajú do pracovnej náplne (2,51/2,22 b.).

5. Vyvíjanie nátlaku na zdravotnú sestru, aby nepožadovala veci, na ktoré má nárok (práceschopnosť, dovolenka, hradenie cestovných nákladov) (2,49/2,68 b.).

6. Presunutie kľúčových oblastí zodpovednosti na bezvýznamné a neprijemné úlohy (2,46/2,69 b.).

7. Presúvanie a premiestňovanie pracovníčky proti jej vôli (2,45/2,62 b.).

8. Neželaná sexuálna pozornosť (2,42/2,49 b.).

9. Prehnané kontrolovanie práce (2,41/2,21 b.).

10. Zastrášovanie rôznymi gestami, ako napr. ukazovaním prstom, vstupovaním do osobného priestoru, strkaním, zablokovaním cesty (2,40/1,98 b.).

11. Pokusy nájsť chyby v práci (2,38/2,68 b.).

12. Vyhrážanie sa sťažením života, napr. nadčasovou prácou, nočnou prácou, nepopulárnymi úlohami a pod. (2,37/1,88 b.).

13. Ignorovanie, vylúčenie a prerušenie kontaktov zo strany kolegov (2,36/2,33 b.).

14. Šírenie nepodložených tvrdení zameraných proti osobe (2,35/2,18 b.).

15. Hrozba fyzického násillia alebo zneužívania (2,35/2,41 b.).

16. Ignorovanie názorov a stanovísk osoby (2,32/2,58 b.).

17. Útočné a urážlivé poznámky na adresu pracovníčky, na jej zvyky, postoje a súkromný život (2,27/2,98 b.).

18. Pokrikovanie, nadávky a prejavy spontánneho hnevu voči pracovníčke (2,26 b.).

19. Ponižovanie a zosmiešňovanie v súvislosti s prácou (2,23/2,40 b.).

20. Robenie si vtípkov (kanadských žartov) a uťahovanie si z pracovníčky (2,23/2,32 b.).

21. Opakované pripomínanie chýb alebo omylov (2,

22/2,28b.).

22. Neustála kritika práce a úsillia (2,21/1,90 b.).

23. Zadržiavanie informácií potrebných pre plnenie úloh a ovplyvňujúcich výkon (2,20/2,42 b.).

24. Ignorovanie alebo agresívne nepriateľské reakcie pri pokuse priblížiť sa ku niektorým kolegyniam (2,19/1,90 b.).

25. Útočné poznámky alebo správanie týkajúce sa rasy, či etnického pôvodu (2,18/2,34 b.).

26. Poverovanie úlohami, ktoré majú nesplniteľné ciele alebo nereálne termíny (2,09/1,84 b.).

27. Prehnané vtípkovanie, uťahovanie si a sarkazmus (2,04/1,84 b.).

28. Narážky a signály od kolegyň, že by pracovníčka mala opustiť svoju prácu (2,04/1,80 b.).

29. Útoky prostredníctvom výhražných správ, telefonátov, e-mailov (2,01/2,56 b.).

Naše zistenia ukazujú, že niektoré prejavy bullyingu majú vysokú úroveň výskytu vo všetkých troch skúmaných aspektoch ich prejavov (frekvencia, súhrnná intenzita aj priemerná intenzita), napr. šírenie klebiet a rečí o danej osobe, pridelenie úloh pod úrovňou kompetencií (schopností a možností), systematické plnenie úloh, ktoré nespádajú do pracovnej náplne, presunutie kľúčových oblastí zodpovednosti na bezvýznamné a neprijemné úlohy, pokusy nájsť chyby na práci, vystavovanie nezvládnuteľnej pracovnej záťaži, atď. Svedčia o prevahe realizácie bullyingu hlavne prostredníctvom rôznych aspektov pracovnej činnosti. Zaujímavé je napríklad naše zistenie, že prejav neželanej sexuálnej pozornosti sa z 22. poradia frekvencie výskytu aj jej súhrnnej intenzity, v priemere intenzity prejavov bullyingu vyšplhal až na 8. priečku. To svedčí o tom, že aj keď tento prejav sa nevyskytoval často, keď sa už vyskytol, mal pomerne vysokú intenzitu. Porovnávajúc zistenia v oboch skúmaných skupinách respondentiek naznačujú, že podstatné rozdiely v bullyingu a mobbingu, podobne, ako v pracovnej klíme, neexistujú.

Celkove môžeme konštatovať, že naše zistenia do určitej miery korešpondujú s tvrdením Huberovej (1995). Pri porovnávaní mobbujúcich žien s mobbujúcimi mužmi sa zisťuje, že ženy mobbujú ináč v tom zmysle, že uprednostňujú aktívne formy mobbingu, akými sú rozširovanie nepravdivých klebiet, výsmech kolegyne, ktorý je orientovaný na úpravu jej zovňajšku, postavu, štvanie za chrbtom obeť, opakované nekonkretizované narážky, neustále kritizovanie, arogantné prerušovanie jej komunikácie, "nafúknutie" nepodstatných nedostatkov a chýb v práci, šikanovanie a podobné.

Ďalšie analýzy a porovnávanie medzi frekvenciou výskytu bullyingu a intenzitou jeho prejavov vo vzťahu k pracovnej klíme v zisťovaných v skupinách sestier pracujúcich v štátnych a v súkromných zdravotníckych zariadeniach na Slovensku a v Českej republike, budeme realizovať v ďalšom období.

Záver

Sestry posudzovali pracovnú klímu na svojich pracoviskách v podstate priaznivo. Ich hodnotenia pri kaž-

dom skúmanom adjektíve na posúdenie pracovnej atmosféry, sa nachádzali na pozitívnom póle škály, najčastejšie v dimenziách 5., 6. a 7. stupňa škály. Výraznejšie rozdiely sme nezistili ani medzi slovenskými a českými sestrami. V niektorých adjektívach "produktívna" a "kooperatívna" atmosféra sme zistili výraznejšie rozdiely vzhľadom k druhu organizácie, v prospech súkromnej sféry organizácie a viceversa voči štátnym organizáciám. V tých istých adjektívach a v adjektíve "produktivita" sme zistili, že v menších pracovných skupinách je pracovná atmosféra priaznivejšia, ako vo väčších, alebo veľkých organizáciách.

Všetky respondentky vo väčšine uvedených adjektív by si pralo zlepšiť pracovnú atmosféru aspoň o jeden stupeň.

Medzi najfrekvencovanejšie formy mobbingu a bullyingu v našich výskumných súboroch možno pokladať pokusy kolegyň nájsť chyby v ich práci, zadržiavanie informácií, ktoré sú potrebné pre plnenie ich úloh a ktoré môžu ovplyvniť ich výkon a prideľovanie úloh pod úroveň ich kompetencií. Vzhľadom k intenzite výskytu mobbingu a bullyingu, sú to tie isté prejavy, navyše poukázali na prejavy presúvania kľúčových oblastí ich zodpovednosti na bezvýznamné a neprijemné úlohy zo strany kolegyň. Ani v týchto údajoch sme nezistili významné rozdiely medzi skúmanými skupinami.

Literatúra

1. DŽUKA, J., JENČOVÁ, A. Prejavy násilia žiakov stredných škôl voči učiteľom. In: *Pedagogické rozhľady*, 2005, roč.14, č.5, s.18-21
2. EKWALL, G. - ANDERSON, Y.T. Working Climate and Creativity : A Study of on Innovative. In : *Newspaper*

- Office Jour.of Cr. Beh.*, 1986, Vol.20, no. 3, p. 125-127
3. EKVALL, G. *The climate metaphor in organization theory*. Advances in Organizational Psychology. 1. Ed. Bass - Dught. Sage Publication, 1987. 137 p.
4. HVOZDÍK, S. Osobnostné koreláty percepcie školskej klímy. In : *Pedagogická revue*, 1998, vol.13, č.3, s. 152 - 157
5. HVOZDÍK, S. a kol. *Vybrané kapitoly zo školskej psychológie*. 1. vydanie, Prešov : VIENALA, 1999. 198 s.
6. KRARZ, H.J. *Mobbing*. 1. vydanie Praha: Management press, 2005. 252 s.
7. LAŠEK, J., MAREŠ, J. Jak měřit sociální klíma třídy? In : *Pedagogická revue*, 1991. vol. 11, č.6, s. 59-63
8. MAYERS, D.G. *Psychology*. 1. edition, Worth publisher, INC, 1986. 258 p.
9. OLWEUS, D. Bully victim problems in school: Facts and intervention. In : *European Journal of Psychology of Education*, 1997, vol.12, no.4, p. 495-510
10. REPETTI, R.L., COSMAS, K.A. Social Enviroment and Job Satisfaction. In : *Journal of Apllied Social psychology*, 2005, vol. 21, no. 11, p.840 - 854
11. ROSE, G., MARSHALL, T.F. *Counselling and School Social Work*. 1. edition, London : Jon Wilei and Sons. 1974. 352 p.
12. SHALICROSS, D. J. *Teaching creative Behavior*. 1. edition. New York : Limited Buffalo. 1985. 351 p.
13. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese. Variabilita a patologie lidské psychiky*. 1. vydanie. Praha : Portál.1999. 252 s.
14. VÁGNEROVÁ, M. Mobbing. In: *Bezpečná práca*. 2003, roč.31, č.2, s.9-14
15. ZELINA, M. *Stratégie a metódy rozvoja osobnosti dieťaťa*. 1. vydanie, Bratislava : IRIS. 1995. 192 s.