

nost názvů všechny tyto termíny odkazují na stejný jev: na perzistentní negativní sociální chování, které je systematicky zaměřeno na některé zaměstnance/ kyně a které ústí ve viktimizaci těchto zaměstnanců/ kyň a obvykle také v jejich vynucený odchod z pracoviště [Leymann 1996]. Můžeme přitom rozlišit dvě hlavní kategorie mobbingu [Einarsen et al. 2003]: mobbing vztahující se k výkonu práce (work-related bullying) a mobbing osobního charakteru (personal bullying). První kategorie zahrnuje negativní chování, které zaměstnancům/ kyním brání plnit pracovní povinnosti, jako jsou například nereálné uzávěrky, přidělování nesmyslných nebo nedůstojných pracovních úkolů, excesivní monitorování práce, zatajování důležitých informací či vystavování nezvladatelné pracovní zátěži. Druhá kategorie zahrnuje útoky osobní povahy, mezi které patří například urážení, posměch, pomluvy, ponižování, zastrahování a sociální izolace [Einarsen et al. 2003].

V našem výzkumu vycházíme z definice mobbingu formulované Einarsenem a kol. [Einarsen et al. 2003], která je v rámci akademické komunity široce akceptována a která představuje východisko většiny empirických výzkumů šikany na pracovišti. Předtím než tuto definici představíme, chtěli bychom akcentovat, že definice mobbingu jsou – podobně jako jiné definice tohoto typu – do určité míry problematické, protože prezentují zjednodušenou verzi sociální reality redukovanou na měřitelné a kvantifikovatelné jevy [Zábrodská et al. 2011]. U konceptu mobbingu je tato redukce patrná tím spíše, že se jedná o oblast bádání, která byla dosud zaměřena téměř výhradně na kvantifikaci četnosti mobbingu v různých typech organizací a na vývoj kvantitativních škál na měření výskytu tohoto jevu [např. Einarsen, Hoel, Notelaers 2009; Nielsen et al. 2009]. Na rozdíl od jiných negativních forem chování na pracovišti (např. sexuálního obtěžování) se ve vztahu k mobbingu zatím nerozvinula široká teoretická debata, která by směřovala ke kritické reflexi tohoto konceptu nebo k vytvoření alternativních teorií šikany na pracovišti [s několika málo výjimkami, viz McCarthy 2003; Zábrodská et al. 2011]. Definice mobbingu Einarsena a kol. [Einarsen et al. 2003] proto nereflktuje ani tak specifickou teoretickou perspektivu badatelů/ ek, jako čistě empiricky měřitelné znaky mobbingu, které byly identifikovány napříč dosavadními výzkumy a na kterých se většina badatelů a badatelek shoduje. Přes tato omezení se domníváme, že definice Einarsena a kol. představuje vhodné východisko pro empirické výzkumy zabývající se výskytem mobbingu, protože jasně definuje kritéria, které musí negativní chování na pracovišti splňovat, aby je bylo možné označit za mobbing. Podle této definice mobbing/ šikana na pracovišti znamená:

„obtěžování, urážení, sociální vylučování osoby nebo negativní ovlivňování výkonu práce této osoby. Aby bylo možné označit určitou aktivitu, interakci nebo proces za

1996; Zapf 1999]. V českém jazyce preferujeme „mobbing“, protože tento termín na rozdíl od „šikany“ lépe vystihuje skutečnost, že šikana na pracovišti zahrnuje primárně strategické a komunikační formy násilí, nikoliv násilí fyzické. Výraz „mobbing“ také umožňuje odlišit šikanu na pracovišti od šikany ve školním kolektivu, která je s termínem „šikana“ obvykle konotována. Na některých místech textu nicméně používáme i pojem šikana.

šikanu (nebo mobbing), musí se takové jednání vyskytovat opakovaně a pravidelně (např. jednou týdně) a po určitý časový úsek (např. po dobu šesti měsíců). Šikana na pracovišti je eskalující proces, v jehož průběhu je napadená osoba zatlačena do podřízené pozice a stává se terčem systematických negativních sociálních aktů. Konflikt nemůže být označen za šikanu, pokud se jedná o ojedinělý incident nebo pokud konflikt vzniká mezi dvěma stranami přibližně stejné „síly.“ [Einarsen et al. 2003: 15]

Jak je z uvedené definice patrné, za mobbing je obecně považováno takové negativní chování na pracovišti, které je charakteristické následujícími znaky: opakovaností, dlouhodobostí, eskalací a mocenskou asymetrií mezi původcem a šikanovanou osobou<sup>4</sup> [viz také Leymann 1996; Lutgen-Sandvik, Namie, Namie 2009]. Současně se musí jednat o chování, které je zacílené na konkrétní zaměstnanec/ kyně a které je těmito zaměstnanci/ kyněmi považováno za poškozující a nevyžádané: chování, které zaměstnanci/ kyně vnímají jako ponižující, ohrožující nebo jiným způsobem poškozující [Einarsen, Hoel, Notelaers 2009]. Za rozhodující při identifikaci mobbingu je tedy považováno subjektivní hodnocení osoby, která se stane terčem tohoto chování [Einarsen et al. 2003]. Je přitom zřejmé, že hodnocení zaměstnanců/ kyň ohledně toho, zda je určité chování poškozující, je velmi subjektivní. Zábrodská a kol. [Zábrodská et al. 2011] ve své kolektivní biografii mobbingu například ukázali, že chování, které je ze strany šikanované osoby vnímáno jako mobbing, může být z perspektivy původce považováno za legitimní či dokonce morální, například za formu „korekce“ zaměstnance, který podává nedostatečný výkon nebo porušuje neformální normy pracoviště. Proto také stále více badatelů a badatelek upozorňuje, že výzkum mobbingu by měl být založen nejen na výpovědích osob, které samy sebe považují za šikanované, ale také na výpovědích osob, které byly označeny za původce šikany [např. Baillien et al. 2009]. V současné době nicméně definice mobbingu stále spočívá na subjektivním vnímání šikanované osoby.<sup>5</sup>

Mezi další základní znaky mobbingu, které jsou zahrnuty do definice Einarsena a kol. [Einarsen et al. 2003], patří opakovanost a dlouhodobost. Přiležitostný výskyt negativního chování na pracovišti, jako jsou obviňování nebo zatajování

<sup>4</sup> Výraz „šikanovaná osoba“ používáme jako alternativu k pojmu „oběť šikany“ (bullying victim), který je běžně používán v anglo-americké literatuře. Snažíme se tak vyhnout negativním konotacím výrazu „oběť“, který evokuje pasivitu a neschopnost se bránit, přestože mnohé z šikanovaných osob používají velmi aktivní formy rezistence vůči šikaně [Lutgen-Sandvik 2006].

<sup>5</sup> Přestože definice mobbingu spočívají na subjektivním vnímání šikanované osoby, dotazníky měřící výskyt mobbingu obvykle v rámci zvýšení validity výzkumu kombinují „subjektivní“ a „objektivní“ strategie měření. „Subjektivní“ strategie je založena na sebeposouzení respondentů/ ek a zjišťuje, zda se respondenti/ ky sami považují za šikanované. „Objektivní“ strategie je založena na behaviorálních kritériích a vyjadřuje frekvenci, v níž jsou respondenti/ ky vystaveni negativním aktům považovaným odborníky za projevy mobbingu.