


Problémy chování na pracovišti a jejich dopad na životní a pracovní spokojenost

 22.12.2021

Work behaviour incidents and their impact on life and work satisfaction

Martin Štěpánek

¹Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v. v. i., Praha a Institut ekonomických studií, Univerzita Karlova, Praha, Česká republika; stepanek@vubp-praha.cz

kvalita pracovního života

chování na pracovišti

pracovní angažovanost

Abstrakt

Tento článek poukazuje na negativní dopady problémů chování na pracovišti - existenci šikany, ponižování, špatného vztahu s nadřízeným aj. - na celkovou kvalitu pracovního života, pracovní angažovanost a širší spokojenost se životem a pracovní (ne)pohodu. V první části se zaměřuje na pravděpodobnost výskytu problémů u různých skupin zaměstnanců, dále pak poukazuje na vysokou pravděpodobnost výskytu dalších problémů u zaměstnanců, kteří už trpí jedním problémem. V poslední části pak analyzuje rozdíly v cílových ukazatelích v závislosti na výskytu jednoho a více problému na pracovišti. Analýza byla provedena na základě populačně reprezentativních dat od téměř dvou tisíc respondentů z listopadu 2020.

Klíčová slova: kvalita pracovního života, chování na pracovišti, pracovní angažovanost

Abstract

This article discusses the negative consequences of workplace issues - bullying, humiliation, harassment, poor relationship with manager etc. - on the overall quality of working life, work engagement, and the broader life satisfaction and mental wellbeing. First, it shows the varying likelihood of experiencing workplace issues for different subgroups of workers. What is more, workers who are already experiencing an issue have increased probability of experiencing multiple issues. Lastly, the study analyses the differences in the selected outcomes by category of workplace issues. The data used in the study come from a representative sample of nearly two thousand respondents in the Czech Republic collected in November 2020.

Keywords: quality of working life, work relationships, work engagement

Přijat k publikování / Received for publication 9. 11. 2021

Úvod

Agrese, násilí či šikana jsou relativně běžnými jevy ve školním [ZÁBRODSKÁ, KVĚTOŇ, 2012], zdravotním [TOMAGOVÁ et al., 2020] nebo servisním sektoru [ARVAN et al., 2019], nicméně s problémy s chováním ze strany zákazníků, kolegů nebo nadřízených se v minulosti setkala výrazná část pracující populace v České republice [BABIARCZYK et al., 2020; CAKIRPALOGLU et al., 2016]. Negativní dopady, krátkodobé i dlouhodobé, problematického chování na pracovišti jsou v literatuře dobře popsány [EINARSEN et al., 2010; RODRÍGUEZ-MUÑOZ et al., 2017] a zahrnují mimo jiné nižší míru optimismu, sebevědomí, soběstačnosti, vyšší emoční vypětí, pocit úzkosti, pravděpodobnost pracovní neschopnosti nebo konfliktu mezi zaměstnanci, fluktuaci zaměstnanců a další. Sonnentag a Fritz [SONNTAG, FRITZ, 2015] poukázali na to, že oběti šikany na pracovišti se dokáží do menší míry odpoutat od práce a v důsledku toho nabýt nových sil a udržet si psychickou pohodu. Metaanalýza od Verkuila a kolektivu [VERKUIL et al., 2015] ukazuje jasný vztah mezi šikanou, rizikem deprese a vyšší mírou pracovního stresu. Jiná metaanalýza zpracovaná Rudkjoebingem a kolektivem [RUDKJOEBING et al., 2020] pak poukázala na jasnou asociaci mezi hrozbou, resp. existencí násilí na pracovišti a psychologickými problémy.

Jednotlivé pracovní problémy (násilí na pracovišti, šikana, nechtěné výhrůžky, nechtěná sexuální pozornost apod.) jsou v literatuře často řešeny samostatně a v rámci specifických pracovních prostředí. V této studii navazujeme na výzkum spjatý s nástrojem pro měření kvality pracovního života v České republice SQWLi (Subjective Quality of Working Life index), vytvořeným Sociologickým ústavem Akademie věd ČR ve spolupráci s Výzkumným ústavem bezpečnosti práce [VINOPAL, 2009], který nahlíží na kvalitu pracovního života a problematiku s ní spojenou z širšího hlediska, napříč jednotlivými sektory ekonomiky a skupinami obyvatel, pomocí populačně reprezentativního dotazování. To umožňuje pochopení širších souvislostí mezi jednotlivými jevy, v tomto případě specificky mezi vybranými problémy na pracovišti (ať už existencí negativních jevů - viz výše - nebo neexistencí pozitivních jevů, jako jsou např. podpora od nadřízeného) na jedné straně a kvalitou pracovního a osobního života na straně druhé. Cílem studie je poukázat na četnost problémů chování na pracovišti v České republice a jejich důsledků, a podnítit tak součinnost zaměstnavatelů a sociálních partnerů pro zlepšení situace a zvýšení kvality pracovního života.

Metodologie

Data využitá v tomto článku pochází z reprezentativního průzkumu zpracovaného 27. 11. 2020 - 9. 12. 2020 Sociologickým ústavem Akademie věd ČR, v. v. i., ve spolupráci s Výzkumným ústavem bezpečnosti práce, v. v. i., ekonomicky aktivních obyvatel ČR starších 18 let z hlediska následujících proměnných: pohlaví, věk, vzdělání, kraj, velikost místa bydliště, dělení ekonomické aktivity na zaměstnance a soukromníka. Celkem bylo obesláno 6095 respondentů, navrátilo se 2033 vyplněných dotazníků, 3723 potenciálních oslovených respondentů nereagovalo. Na kvótě nebo filtru vypadlo 105 respondentů. Celková míra odezvy byla 39,8 %. 7 dotazníků z vyplněných 2033 bylo vyřazeno při zpracování, tj. celkově bylo odevzdáno 2026 dotazníků. Incidence rate byla 96,5 % (105 z 2 372 respondentů, kteří vstoupili do dotazníku, vypadlo na nastavených filtrech nebo kvótě). Respondentovi za vyplnění dotazníku připadla odměna 50 Kč. V analýze byla pro zajištění homogenity datového souboru využita data pouze od zaměstnanců (317 dotazníků od živnostníků a podnikatelů bylo vyřazeno).

Vybrané problémy chování na pracovišti zahrnují slovní napadení, výhrůžky, ponižující chování nebo šikanu, fyzické násilí a nechtěnou sexuální pozornost během poslední měsíce před dotazováním. Dále jsou doplněny o ohodnocení vztahů s nadřízeným, specificky zda respondenta nadřízený respektuje jako člověka, chválí za dobře odvedenou práci, pomáhá mu v dokončení práce. Veškeré otázky vychází ze Šestáho průzkumu pracovních podmínek v Evropě [EUROFOUND, 2017b].

Mezi vybrané indikátory spokojenosti s prací a životem pak patří kvalita pracovního života, měřená pomocí dotazníku

SQWLi (viz Vinopal, 2009; Vinopal, 2011; Vinopal, 2012 pro detailní přehled otázek a posouzení celkové validity instrumentu); otázky o psychickém zdraví a spokojenosti se životem, vycházející z průzkumu Evropské nadace pro zlepšení životních a pracovních podmínek [EUROFOUND, 2017a] a dotazníku WHO-5, vytvořeného Světovou zdravotnickou organizací [TOPP et al., 2015]; a pracovní angažovanost, měřená dle hojně užívaného nástroje Utrecht Work Engagement Scale, verze UWES-9 [SCHAUFELI, et al, 2006].

Přehled základních socioekonomických indikátorů shromážděného datového souboru a deskriptivní statistiky hlavních proměnných jsou uvedeny v tabulce 1, včetně konkrétních odkazů na otázky ve výše zmíněných dotaznících, ze které jsou vytvořeny hlavní indikátory. Pro snadné porovnání výsledků byly ukazatele životní a pracovní spokojenosti a angažovanosti vypočítány jako aritmetické průměry jednotlivých otázek a škálovány od 0 do 100, kde 0 = nejhorší a 100 = nejlepší (veškeré otázky spojené do jednoho ukazatele mají stejný počet možností odpovědi a tvoří koherentní celek). Naopak ukazatel vztahů s nadřízeným byl škálován od 0 do 100 tak, že 0 = nejlepší a 100 nejhorší, aby veškeré vysvětlující proměnné byly vyjádřeny v negativním smyslu.

PROMĚNNÁ	KATEGORIE	N	% / PRŮMĚR	MEDIÁN	ST. ODCH.	MIN	MAX
Problémy na pracovišti	Slovní napadení	1709	16 %	0	0	0	1
	Nechtěná sexuální pozornost	1709	3 %	0	0	0	1
	Výhrůžky	1709	9 %	0	0	0	1
	Ponižující chování nebo šikana	1709	11 %	0	0	0	1
	Fyzické násilí	1709	2 %	0	0	0	1
	Vztahy s nadřízeným (100 = nejhorší) ^a	1698	34,7	33,3	22,9	0	100
Angažovanost a spokojenost	Pracovní angažovanost (0 = nejhorší) ^b	1709	51,5	51,9	18,3	0	100
	Spokojenost se životem (0 = nejhorší) ^c	1708	66,5	70,0	23,7	0	100
	Psychická pohoda (0 = nejhorší) ^d	1691	50,2	52,0	22,1	0	100

Psychická nepohoda (0 = nejhorší) ^e	1683	76,3	80,0	22,5	0	100	
Kvalita pracovního života (0 = nejhorší) ^f	1707	75,3	77,8	15,2	17,2	100	
Pohlaví	Muž	928	54 %				
	Žena	781	46 %				
Věk	15-24	57	3 %				
	25-34	410	24 %				
	35-44	475	28 %				
	45-54	451	26 %				
	55+	316	18 %				
Vzdělání	Základní	43	3 %				
	Střední bez maturity	604	35 %				
	Střední s maturitou	573	34 %				
	Vyšší odborné a bakalářské	162	9 %				
	Vysokoškolské	327	19 %				
Povolání v hlavním zaměstnání	1 - Pracovníci v zemědělství, nekval,	131	8 %				
	2 - Obsluha strojů	155	9 %				
	3 - Řemeslníci	189	12 %				
	4 - Pracovní ve službách	289	18 %				
	5 - Úředníci	350	21 %				

6 - Odborní pracovníci	245	15 %					
7 - Specialisté	244	15 %					
8 - Řídící pracovníci	36	2 %					
Typ smlouvy	Smlouvu na dobu neurčitou	1361	80 %				
	Smlouvu na dobu určitou nebo jiné	338	20 %				

n = 1709

Zdroje: ^a Eurofound (2017b), otázky 63 A, B, D; ^b Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli, et al., 2006) ; ^{c,d,e} Eurofound (2017a), otázky 4, 51, 52; ^f Vinopal (2009).

Tab. 1: Deskriptivní statistiky

Analýza výsledků

Ze samotných deskriptivních statistik je zřejmé, že problémy na pracovišti nejsou ani zdaleka ojedinělé: celých 9 % zaměstnanců se během posledního měsíce stalo obětí výhrůzek, 11 % ponižování nebo šikany a celých 16 % zaměstnanců bylo slovně napadeno. Kvalita vztahů s nadřízeným je všeobecně různorodá a často neadekvátní. Celých 30 % všech dotázaných vykazalo průměr dané proměnné vyšší než 50, tj. v průměru nedokázali souhlasit s tím, že je jejich nadřízený respektuje, pochválí a pomůže jim. Téměř 12 % z nich pak s těmito výroky v průměru přímo nesouhlasilo (špatné vztahy, průměr vyšší než 65).

Z dodatečné analýzy (viz tabulka 1) vyplývá, že slovnímu napadení jsou muži i ženy vystaveny stejně často, nicméně ponižujícímu chování nebo šikaně jsou ženy vystaveny častěji než muži (12,2 % oproti 9,9 %) a výhrůzkám jsou naopak častěji vystaveni muži (9,6 % oproti 7,9 %). Věk hraje roli především z hlediska špatných vztahů s nadřízenými (nejhorší ve skupině 45-54 let) a nechtěné sexuální pozornosti (výrazně nejvyšší u nejmladších zaměstnanců). Povolání také hraje velkou roli: obsluha strojů a pracovníci ve službách jsou téměř dvakrát častěji slovně napadáni než např. specialisté (22,1 % oproti 10,5 %), nejméně kvalifikovaní pracovníci jsou pak nejčastěji vystaveni ponižování nebo šikaně (19,5 %).

PROMĚNNÁ	KATEGORIE	N	SLOVNÍ NAP.	NECH. SEX. POZ.	VÝHR.	PONIŽ. CHOVÁNÍ NEBO ŠIKANA	FYZICKÉ NÁSILÍ	ŠPATNÉ VZTAHY S NADŘ.
Pohlaví	Muž	928	16 %	3 %	10 %	10 %	2 %	12 %
	Žena	781	16 %	3 %	8 %	12 %	1 %	12 %
Věk	15-24	57	11 %	6 %	9 %	14 %	2 %	8 %

25-34	410	16 %	5 %	10 %	10 %	3 %	11 %	
35-44	475	16 %	4 %	9 %	13 %	1 %	13 %	
45-54	451	16 %	1 %	9 %	10 %	1 %	15 %	
55+	316	15 %	1 %	8 %	9 %	1 %	9 %	
Vzdělání	Základní	43	20 %	13 %	10 %	21 %	4 %	16 %
	Střední bez maturity	604	17 %	3 %	11 %	12 %	2 %	15 %
	Střední s maturitou	573	16 %	3 %	9 %	11 %	2 %	13 %
	Vyšší odborné a bakalářské	162	12 %	3 %	8 %	8 %	1 %	7 %
	Vysokoškolské	327	13 %	1 %	5 %	8 %	0 %	6 %
Povolání v hlavním zaměstnání	1 - Pracovníci v zemědělství, nek.	131	17 %	4 %	13 %	19 %	4 %	18 %
	2 - Obsluha strojů	155	22 %	1 %	14 %	14 %	3 %	18 %
	3 - Řemeslníci	189	15 %	4 %	9 %	10 %	1 %	15 %
	4 - Pracovní ve službách	289	20 %	3 %	10 %	8 %	2 %	11 %
	5 - Úředníci	350	13 %	4 %	6 %	9 %	1 %	9 %
	6 - Odborní pracovníci	245	14 %	2 %	7 %	13 %	1 %	14 %
	7 - Specialisté	244	11 %	1 %	6 %	7 %	1 %	5 %
	8 - Řídící pracovníci	36	6 %	2 %	3 %	3 %	0 %	3 %
Hrubý měsíční příjem	1 - Méně než 10 000 Kč	44	12 %	6 %	5 %	12 %	0 %	8 %
	2 - 10 000 Kč - 14 999 Kč	70	22 %	3 %	6 %	18 %	0 %	18 %

3 - 15 000 Kč - 19 999 Kč	278	18 %	6 %	14 %	15 %	2 %	17 %	
4 - 20 000 Kč - 24 999 Kč	418	17 %	3 %	9 %	9 %	1 %	11 %	
5 - Více než 25 000 Kč	461	14 %	3 %	8 %	10 %	2 %	11 %	
99 - Odmítl(a) odpovědět	438	14 %	2 %	7 %	10 %	2 %	10 %	
Typ smlouvy	Smlouvu na dobu neurčitou	70	20 %	8 %	13 %	15 %	5 %	17 %
	Smlouvu na dobu určitou nebo jiné	1361	16 %	3 %	9 %	10 %	1 %	12 %

n = 1709

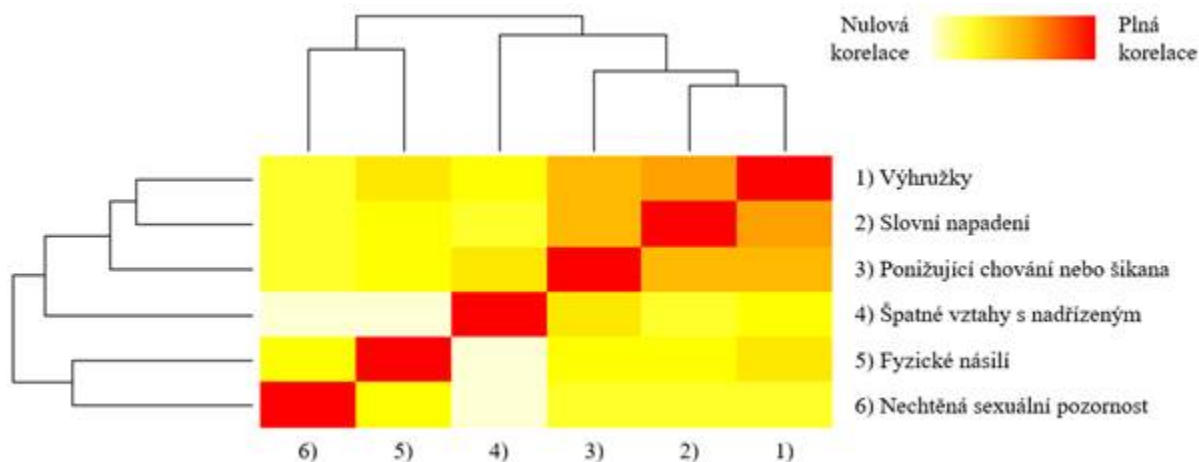
Tab. 2: Přehled výsledků napříč kategoriemi respondentů

Jedním ze specifíků problémů chování na pracovišti je jejich nerovnoměrné rozdělení (viz obrázek 1). Zatímco 72 % všech zaměstnanců se v posledním měsíci nesetkalo s žádným z vybraných problémů, zbývajících 28 % je rovnoměrně rozděleno mezi ty, kteří se setkali jen s jedním problémem, a ty, kteří se setkali s dvěma a více.



Obr. 1: Rozdělení četnosti problémů na pracovišti

Jak uvidíme dále, především pro tři nejpočetnější skupiny problémů (slovní napadení, výhrůžky, ponižující chování nebo šikana) jsou průměry všech vybraných ukazatelů spokojenosti se životem velice podobné. I to poukazuje na fakt, že jednotlivé skupiny tvoří do jisté míry ti samí lidé, jak je doloženo na obrázku 2, který ukazuje míru korelace (Pearsonův koeficient Φ) mezi jednotlivými proměnnými.



Obr. 2: Korelace a klastry vysvětlujících proměnných

Zde je patrná vysoká míra korelace právě mezi slovním napadením, výhrůžkami a ponižujícím chováním nebo šikanou. Mezi dotazovanými bylo pouze 36 (z 1709), kterým bylo za poslední měsíc vyhrožováno, nebyli ale slovně napadeni, zatímco 114 respondentů zažilo oboje chování a 151 zažilo pouze slovní napadení. Obdobně pouze 76 dotazovaných zažilo ponižující chování nebo šikanu bez slovního napadení, 110 ale zažilo oboje. Fyzické násilí pak bylo do větší míry spojeno s nechtěnou sexuální pozorností, nicméně výskyt obou problémů byl relativně ojedinělý: 17 respondentů odpovědělo, že byli obětí fyzického násilí a 10 dalších, že byli obětí násilí i nechtěné sexuální pozornosti. Špatné vztahy s nadřízeným byli víceméně nezávislé na fyzickém násilí a nechtěné sexuální pozornosti, ve vztahu s ostatními proměnnými, především ponižujícím chováním nebo šikanou, se pak ale objevují častěji nejspíše proto, že takového chování se dotazovaným mohlo dostat právě od nadřízeného.

Dopady problémů chování na pracovišti na vybrané ukazatele spokojenosti s životem, prací a pracovní angažovaností jsou znázorněny v tabulce 2. Výrazné rozdíly mezi těmi, kdo se setkali s daným problémem, a těmi, kdo ne, jsou očividné napříč všemi vysvětlujícími i vysvětlovanými proměnnými, především pak ale pro ty, kteří mají špatné vztahy se svým nadřízeným. Jedinou výjimkou je v tomto ohledu kombinace fyzického násilí a psychické pohody, kde paradoxně ti, kteří v poslední době zaznamenali v práci fyzické násilí, vykazují větší psychickou pohodu než ti, kteří ji nezaznamenali. To je nicméně nejspíše způsobeno velice malým počtem pozorování v této kategorii (pouze 27 dotázaných zaznamenalo fyzické násilí v posledním měsíci).

PROMĚNNÁ	KATEGORIE	N	PRACOVNÍ ANGAŽOVANOST	SPOKOJENOST SE ŽIVOTEM	PSYCHICKÁ POHODA	PSYCHICKÁ NEPOHODA
Slovní napadení	Ne	1444	51,8	67,4	51,0	77,6
	Ano	265	45,5	57,6	43,8	66,5

Nechtěná sexuální pozornost	Ne	1658	51,1	66,3	50,0	76,5
	Ano	51	43,7	52,3	47,4	53,7
Výhrůžky	Ne	1559	51,7	66,8	51,0	77,2
	Ano	150	41,7	55,9	38,9	61,9
Ponižující chování nebo šikana	Ne	1523	51,8	67,1	51,1	77,5
	Ano	186	42,5	55,7	39,9	62,1
Fyzické násilí	Ne	1682	51,0	65,9	49,8	76,2
	Ano	27	43,7	62,8	54,7	53,4
Vztahy s nadřízeným ^a	Dobré	1199	54,5	68,8	53,7	78,5
	Neutrální	300	44,7	59,9	44,6	71,5
	Špatné	199	39,0	57,1	35,3	67,2
Alespoň dva problémy	Ne	1461	52,3	67,5	51,5	78,0
	Ano	237	42,0	55,8	39,9	63,0

Pozn.: ^a Jednotlivé kategorie definovány pomocí skóre v rozmezí 0-50, 51-65 a 66+. Alespoň dva problémy = odpověď "Ano" nebo Špatný vztah s nadřízeným alespoň u dvou proměnných, n = 1709

Tab. 3: Vliv problémů chování na pracovišti na kvalitu pracovního a osobního života

Kvalita vztahů s nadřízeným byla jako jediná rozdělena do tří skupin podle celkového skóre ukazatele, nicméně si můžeme všimnout, že ačkoli ti s vyloženě špatnými vztahy tvoří obdobně početnou skupinu jako ti, kteří byli v posledním měsíci slovně napadeni nebo zažili ponižující chování nebo šikanu, jejich průměrná skóre v jednotlivých

ukazatelích jsou výrazně nižší. To neplatí pouze pro psychickou nepohodu.

Jako poslední jsou v tabulce uvedeny výsledky pro dotazované, kteří se setkali s alespoň dvěma druhy problémů. Jak jsme diskutovali výše, takových zaměstnanců je v souboru 237 (14 %), tj. více než u všech jednotlivých kategorií kromě slovního napadení, a jsou tedy výrazně reprezentováni již v rámci předchozích skupin v tabulce, čemuž pak odpovídá i výsledné skóre napříč vysvětlovanými proměnnými, které je velice podobné jako ve zbytku tabulky.

Diskuze a závěr

Ačkoli výrazná nepřímá úměra mezi problémy na pracovišti a indikátory pracovního nasazení a spokojeností s prací není překvapivá, tato studie poukazuje na její konzistenci napříč ukazateli a tři specifické body k posouzení.

Za prvé, z výsledků je zřejmé, že celková psychická (ne)pohoda a spokojenost se životem je s problémy na pracovišti spojená do stejné míry jako ukazatele vztahující se přímo k práci (tj. pracovní angažovanost, kvalita pracovního života). To potvrzuje silný vztah mezi pracovním a osobním životem. Jelikož se mentální zdraví dále odráží do celkové kvality života, ale např. i nákladů na zdravotnictví, měla by bezpečnost a ochrana zdraví při práci (BOZP) být nedílnou součástí širší politiky státu i zaměstnavatelů.

Za druhé, pracovní angažovanost je přímo spojená s produktivitou práce [viz např. ŠTĚPÁNEK et al., 2019] a BOZP, resp. snaha o zabránění negativních incidentů na pracovišti, by tak měla být jednou z hlavních priorit zaměstnavatelů nejen z důvodu snahy o zlepšení kvality pracovního života zaměstnanců, ale i proto, že její zvýšení by s velkou pravděpodobností mělo výrazné pozitivní finanční dopady pro celou organizaci. Dobrá i špatná nálada, pracovní nasazení a obdobné faktory se navíc často na pracovišti šíří mezi spolupracovníky, problémy na pracovišti tak mohou mít nepřímý negativní vliv i na další pracovníky, kterých se přímo nedotýkají. Intervence, které by podobným incidentům zabránily, tak mohou mít výrazné multiplikativní pozitivní výsledky v rámci celé organizace.

Za třetí, problémy na pracovišti analyzované v této studii mají tendenci nebýt ojedinělé - ti, kdo jsou vystaveni jednomu, mají zhruba 50 % šanci, že budou vystaveni i dalšímu - a disproporcionálně ovlivňují rizikové skupiny, jako jsou zaměstnanci s nižším příjmem, vzděláním a se smlouvou na dobu určitou. Snaha o jejich prevenci by tak měla být výrazně cílená, zaměřená na oněch téměř 20 % pracujících, kteří jsou problémům vystaveni. Důležitost intervence u rizikových skupin je pak umocněna dalšími úskalími, kterým jsou tyto skupiny často vystaveny. Zároveň ale jakákoli úspěšná pomoc nejvíce postiženým bude mít obdobně umocněný pozitivní dopad z důvodu jejich všeobecně nižší kvality (pracovního) života.

Pro úplnost je potřeba zmínit několik potenciálních úskalí prezentované analýzy. Je možné, že vysvětlující (problémy na pracovišti) i vysvětlované (spokojenost, angažovanost) proměnné byly do jisté míry ovlivněné dalšími nepozorovatelnými faktory (např. problémy v rodině), což by uměle zvýšilo míru korelace mezi nimi. To může platit především pro výše zmíněné rizikové skupiny, u kterých je kromě pravděpodobnosti problémů na pracovišti vyšší i pravděpodobnost dalších pracovních neduhů (např. horší pracovní podmínky), které do jisté míry také ovlivňují vysvětlované proměnné. Vysvětlující proměnné, především pak popis vztahů s nadřízeným, také do jisté míry závisí na individuální interpretaci; je možné, že ti, kdo jsou v principu (byť jen v daný den) ve větší psychické nepohodě, budou více kritičtí vůči svým nadřízeným.

Dedikace

Tento výsledek byl finančně podpořen z institucionální podpory na dlouhodobý koncepční rozvoj výzkumné organizace na léta 2018–2022 a je součástí výzkumného úkolu **02-2020-VÚBP Kvalita pracovního života 2020**, řešeného Výzkumným ústavem bezpečnosti práce, v. v. i., ve spolupráci se Sociologickým ústavem Akademie věd České republiky, v. v. i., v letech 2020–2021.

Literatura

- ARVAN, M. L.; DREIBELBIS, R. C.; SPECTOR, P. E. 2019. Customer Service Stress: a Meta-Analysis of Customer Mistreatment. In: *Examining the Role of Well-being in the Marketing Discipline: Volume 17*. Emerald Publishing Limited, 2019. ISBN 978-1-78973-946-6.
- BABIARCZYK, B. ...[et al.]. 2020. Reporting of workplace violence towards nurses in 5 European countries: a cross-sectional study. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*. 2020, vol. 33, no. 3, pp. 325-338.
- CAKIRPALOGLU, P. ...[et al.]. 2016. Šikana na pracovišti a právní ochrana zaměstnanců v České republice. *Psychologie a její kontexty (Psychology & Its Contexts)*. 2020, vol. 7, no. 1, pp. 19-36.
- EINARSEN, S. ...[et al.]. 2010. *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice*. 2nd ed. CRC Press, 2010. ISBN 978-1439804896.
- EUROFOUND. 2017a. *European Quality of life survey 2016: quality of life, quality of public services, and quality of society*. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2017.
- EUROFOUND. 2017b. *Sixth European Working Conditions Survey: overview report (2017 update)*. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2017.
- MARCATTO, F. ...[et al.]. 2014. The HSE management standards indicator tool: concurrent and construct validity. *Occupational Medicine*. 2014, vol. 64, no. 5, pp. 365-371.
- RODRÍGUEZ-MUÑOZ, A.; ANTINO, M.; SANZ-VERGEL, A. I. 2017. Cross-domain consequences of workplace bullying: a multi-source daily diary study. *Work & Stress*. 2017, vol. 31, no. 3, pp. 297-314.
- RUDKJOEBING, L. A. ...[et al.]. 2020. Work-related exposure to violence or threats and risk of mental disorders and symptoms: a systematic review and meta-analysis. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*. 2020, vol. 46, no. 4, pp. 339-349.
- SAMSUDIN, E. Z.; ISAHAK, M.; RAMPAL, S. 2018. The prevalence, risk factors and outcomes of workplace bullying among junior doctors: a systematic review. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2018, vol. 27, no. 6, pp. 700-718.
- SCHAUFELI, W. B.; BAKKER, A. B.; SALANOVA, M. 2006. The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire: A Cross-National Study. *Educational and Psychological Measurement*. 2006, vol. 66, no. 4, pp. 701-716.
- SONNENTAG, S.; FRITZ, C. 2015. Recovery from job stress: the stressor-detachment model as an integrative framework. *Journal of Organizational Behavior*. 2015, vol. 36, no. S1.

STEPANEK, M.; JAHANSHAHI, K.; MILLARD, F. 2019. Individual, Workplace, and Combined Effects Modeling of Employee Productivity Loss. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 2019, vol. 61, no. 6, pp. 469-478.

TOMAGOVÁ, M. ...[et al.]. 2020. Violence against nurses in healthcare facilities in the Czech Republic and Slovakia. *Central European Journal of Nursing and Midwifery*. 2020, vol. 11, no. 2, pp. 52-61.

TOPP, C. W. ...[et al.]. 2015. The WHO-5 Well-Being Index: a systematic review of the literature. *Psychotherapy and Psychosomatics*. 2015, vol. 84, no. 3, pp. 167-176.

VERKUIL, B.; ATASAYI, S.; MOLENDIJK, M. L. 2015. Workplace Bullying and Mental Health: A Meta-Analysis on Cross-Sectional and Longitudinal Data. *PLOS ONE*. 2015, vol. 10, no. 8, pp. 1-16.

VINOPAL, J. 2009. *The Instrument for Empirical Surveying of Subjectively Perceived Quality of Life*. Brussels: European Trade-Union Institute, 2009.

VINOPAL, J. 2011. Indikátor subjektivní kvality pracovního života. *Sociologický časopis-Czech Sociological Review*. 2011, vol. 47, no. 5, pp. 937-965. ISSN 0038-0288.

VINOPAL, J. 2012. Discussion of the subjective quality of working life indicators. *Sociológia (Sociology)*. 2012, vol. 44, č. 3.

ZÁBRODSKÁ, K.; KVĚTON, P. 2012. Šikana na pracovišti v prostředí českých univerzit: výskyt, formy a organizační souvislosti. *Sociologický časopis/Czech Sociological Review*. 2012, vol. 48, no. 4, pp. 641-668.

Vzorová citace

ŠTĚPÁNEK, Martin. Problémy chování na pracovišti a jejich dopad na životní a pracovní spokojenost. *Časopis výzkumu a aplikací v profesionální bezpečnosti* [online]. 2021, roč. 14, č. 4. Dostupný z: <https://www.bozpinfo.cz/josra/problemy-chovani-na-pracovisti-jejich-dopad-na-zivotni-pracovni-spokojenost>. ISSN 1803-3687.

Autor článku:

[Mgr. Ing. Martin Štěpánek, M.A., Ph.D.](#)