



PSYCHOSOCIÁLNI RIZIKA U ZAMĚSTNANCŮ VYSTAVENÝCH NÁROČNÉ KOMUNIKACE S KLIENTY NA ÚŘADECH PRÁCE

Vladimíra Lipšová¹, Kateřina Bátorlová², Karolina Mrázová³, Kateřina Veselá⁴,
Valéria Moricová⁵

ABSTRAKT

Psychosociální rizika při práci vyplývají z charakteru a organizace práce, mezilidských vztahů na pracovišti a vyvážení pracovního a osobního života. Zaměstnanci na pracovištích úřadů práce jsou vystaveni vysokému počtu incidentů, a to formou slovního i fyzického násilí a jsou jednoznačně vystaveni vysoké úrovni psychosociálních rizik při práci. V červenci 2021 byl zahájen nový výzkumný projekt ve spolupráci Výzkumného ústavu bezpečnosti práce, v. v. i. a Státního zdravotního ústavu zaměřený na výzkum přínosu intervenčních opatření na několika úrovních (primární, sekundární, terciární) v prevenci psychosociálních rizik při práci u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty na úřadech práce.

Klíčová slova:

Psychosociální rizika, úřady práce, preventivní opatření, náročný klient.

ABSTRACT

Psychosocial risks at work result from the nature and organization of work, interpersonal relationships in the workplace and work-life balance. Employees in the workplaces of employment offices are exposed to a high number of incidents – episodes of both the verbal and physical violence and are clearly exposed to a high level of psychosocial risks at work. In July 2021 a new research project was launched in cooperation with the Research Institute of Occupational Safety and Health and the National Institute of Public Health to investigate the benefits of preventive measures at several levels (primary,

¹ Vladimíra, Lipšová, MUDr., Státní zdravotní ústav, Šrobárova 48/49, Praha 10, 267 082 657, Klinika pracovního lékařství, VFN Praha, 1.LF UK, Praha, vladimira.lipsova@szu.cz

² Kateřina, Bátorlová, Mgr., Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v. v. i., Jeruzalémská 1283/9, 110 00 Praha 1, 774 102 454, batrlova@vubp-praha.cz

³ Karolina Mrázová, Mgr., Ph.D., Státní zdravotní ústav, Šrobárova 48/49, Praha 10, 267 082 657, vladimira.lipsova@szu.cz

⁴ Kateřina Veselá, Ing., Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v. v. i., Jeruzalémská 1283/9, 110 00 Praha 1, vesela@vubp-praha.cz

⁵ Valéria Moricová, Mgr., Ph.D., Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta bezpečnostného inžinierstva, Katedra krízového manažmentu, Ul. 1. mája 32, 010 26 Žilina, valeria.moricova@uniza.sk

secondary, tertiary) in preventing psychosocial risks at work for employees of employment offices who are exposed to highly difficult communication with demanding clients.

Key words:

Psychosocial risks, employment offices, preventive measures, demanding client.

ÚVOD

Psychosociální rizika při práci (PSR) můžeme definovat jako soubor rizik vyplývajících z interakce zaměstnance s pracovním prostředím, charakterem a organizací práce a z nastavení mezilidských vztahů na pracovišti i mimo něj. Velký vliv na psychickou pohodu a výkonnost zaměstnance má i neuspokojivá rovnováha pracovního a rodinného života [1].

Přestože nejsou PSR specificky legislativně definována, můžeme na ně nahlížet jako na povinnost řízení standardních pracovních rizik, kdy je zaměstnavateli uloženo eliminovat tato rizika, respektive není-li toto možné, pak jejich vliv na zdraví zaměstnance minimalizovat. Tato úprava je v rámci Evropské unie předmětem regulace v unijním právu. Celosvětově pak určitý vliv na národní úpravy měla a má Mezinárodní organizace práce (MOP) a její úmluvy [1].

Celoevropské průzkumy ESENER, které jsou realizovány agenturou EU-OSHA vždy každých 5 let, se zaměřují na nová pracovní rizika včetně PSR. Jako nejvýznamnější psychosociální rizika při práci v organizacích byly v rámci průzkumů ESENER 2009 a ESENER 2014 identifikovány stres související s prací, časový stres, časová tíseň, nutnost přicházet do styku s problematickými zákazníky, pacienty, žáky apod. Podle nejnovějšího průzkumu ESENER 2019 jsou evropská pracoviště nejvíce ohrožena poruchami pohybového aparátu a následně právě psychosociálními riziky [2].

PSR na pracovišti jsou problémem u řady profesí, opakovaně jsou tato rizika a stres související s prací popisován u zdravotních sester, lékařů nebo například u pedagogických pracovníků.

V České republice pracovní stres vnímá 49 % zaměstnanců, téměř 7 % má projevy klinicky těžké deprese a až 30 % pracovní populace má mírné příznaky depresivních poruch [3]. Státní zdravotní ústav v Praze od roku 2012 sleduje úroveň psychosociálních rizik na pracovišti prostřednictvím anonymních dotazníkových šetření mezi zaměstnanci různých profesí [4].

Pokud jsou tato rizika zaměstnanci vnímána jako přetěžující a nejsou schopni je tolerovat, mohou být zdrojem pracovního stresu. Toto může mít negativní vliv na jejich duševní i fyzické zdraví, což může zásadně ovlivnit chod celé společnosti. Pokud budou psychosociální rizika a stres vnímány jako problém celé organizace, a nikoliv jako chyba jednotlivce, lze je zvládat jako jakékoliv jiné riziko v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví na pracovišti (BOZP).

Na řešení psychosociálních rizik při práci lze nahlížet na několika úrovních intervence:

- Intervence na primární úrovni (eliminovat nebo omezit rizika u zdroje);
- Intervence na sekundární úrovni (poskytnout zaměstnancům strategie při vypořádání se s riziky);
- Intervence na terciální úrovni (zajistit pomoc zaměstnancům, kteří již utrpěli újmu) [5].

Preventivní opatření též napomáhají vytvoření odolnosti jedince proti psychické zátěži, vedou k pochopení reakce na krizovou událost, normalizují stresovou reakci a učí možné způsoby adaptace na stres a psychickou zátěž. Vhodná forma preventivních opatření má význam pro zaměstnance i zaměstnavatele.

1 PSYCHOSOCIÁLNÍ RIZIKA PŘI PRÁCI

Pracovní stresory jsou veškeré podněty a události, které při práci vyvolávají stres. Za pracovní stres se považuje určitá odezva organismu, jejíž vznik je dán působením specifických okolností, podmínek a faktorů pracovní činnosti v rámci pracovního systému. Může mít dopad jak na zaměstnance, tak na zaměstnavatele.

Pracovní stresory nevedou vždy a u každého ke vzniku pracovního stresu, psychického a fyzického napětí, ale toto napětí je vždy vyvoláno stresory, skutečnými nebo vnímanými. Mezi pracovní stresory zahrnujeme i specifické stresory typu [6; 7]:

- Psychosociální stresory (odkazující na psychologickou a sociální složku pracovního stresoru, např. konflikt mezi dvěma lidmi);
- Překážkové stresory (tj. pracovní stresory, které brání dosažení cíle);
- Provokační stresory (tj. pracovní okolnosti, jejichž dosažení je obtížné, ale dosažitelné, proto u někoho stres nezpůsobí).

Pracovní stresory jsou označovány jako stresory či mikrostresory s ohledem na intenzitu působení. Pracovní stres tak může vznikat ze silného podnětu (např. pracovní úraz), ale i z celé řady drobných událostí, které již jedinec nemusí být schopen úspěšně zvládat [1].

Studie u různých profesí ukazují, že stres na pracovišti je kritickým problémem s potenciálně negativními dopady na psychické a fyzické zdraví pracovníků a organizací. Většina studií ukázala nárůst problémů duševního zdraví, které úzce souvisejí se stresem v práci [8; 9]. Psychosociální rizika patří mezi oblasti, kterými je třeba se zabývat, na což poukazuje i strategický rámec EU v oblasti BOZP na období 2021–2027, který vytvořila Evropská komise, jsou v něm definovány klíčové priority a opatření na zlepšení zdraví a bezpečnosti zaměstnanců. K příkladu Evropská komise spustí „kampaň EU-OSHA za zdravé pracoviště“ (2023–2025) zaměřenou na vytvoření bezpečné a zdravé digitální budoucnosti, která se bude vztahovat především na psychosociální a ergonomická rizika [10].

PSR jsou dle etymologického významu těchto slov psychická rizika spojená s působením jedince ve společnosti. Psychosociální složka je přítomna v každém společenství, v pracovním prostředí se pak jedná o psychická rizika zaměstnanců spojená s jejich existencí v pracovním prostředí. Samotný pojem není upraven v právních předpisech, ale je předmětem zkoumání více vědních oborů, zejména psychologie a lékařských věd.

Pro přehlednost můžeme PSR při práci rozdělit podle jejich zaměření do následujících čtyř podoblastí:

1. Práce;
2. Spokojenost s prací;
3. Mezilidské vztahy;
4. Násilí, šikana (patologické chování na pracovišti).

Podoblast „Práce“ z hlediska PSR při práci zahrnuje problematiku pracovního prostředí a vybavení, charakteru práce (dovednosti, znalosti, schopnosti, pracovní náplň, smysluplnost práce, možnosti vzdělávání při práci), rozvržení pracovní činnosti a možnost samostatného rozhodování. Nedílnou součástí této podoblasti je i zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

Podoblast „Spokojenost s prací“ se věnuje vnímání celkové spokojenosti s prací a spravedlivého ohodnocení výkonu, které se může odrazit v rozhodování o setrvání ve stávajícím zaměstnání či změně zaměstnavatel.

Podoblast „Vztahy“ se zabývá sladěním pracovního a soukromého života, to znamená čas na odpočinek, zajištění svých soukromých potřeb, aktivit a koníčků, rodinných a pečovatelských povinností a podrobněji též vztahy se spolupracovníky a nadřízenými kam se řadí komunikace, důvěra, postoje, personální konflikty [1].

Podrobnější členění lze nalézt u Světové zdravotnické organizace (WHO), a to do celkem 10 oblastí [11]:

1. Charakter práce – práce neumožňuje variabilitu činností a využití pracovní kvalifikace, není jasná její smysluplnost, je nutná častá komunikace s náročným interním i externím klientem apod.;
2. Pracovní zátěž, pracovní tempo – velmi vysoké či velmi nízké pracovní tempo a pracovní intenzita, nutné plnění časových termínů, omezená možnost vlastního rozhodování.
3. Pracovní rozvrh – nepravidelné či nečekané směny, noční práce apod.;
4. Kontrola práce – nemožnost kontroly/spoluúčasti ze strany zaměstnance;
5. Prostedí a vybavení – nevhodné pracovní nástroje, zařízení a vybavení, nevyhovující pracovním prostředí z hlediska typu prostor, osvětlení, hlučnosti apod.;
6. Firemní kultura – atmosféra ve firmě, úroveň komunikace, podpora při řešení problémů apod.;
7. Mezilidské vztahy na pracovišti – vztahy s kolegy, nadřízenými či podřízenými, možná šikana, násilí či obtěžování, sociální podpora ze strany zaměstnavatele či kolegů;
8. Úloha ve firmě – odpovědnost za ostatní zaměstnance či hmotná odpovědnost, nejednoznačné postavení ve firmě apod.;

9. Kariérní postup – nemožný nebo nejistý kariérní postup, náhlé či nepřiměřené povýšení či snížení pracovní pozice, nízká sociální úroveň práce;
10. Sladění práce a soukromí – nemožnost sladění pracovních a soukromých činností, nízká podpora ze strany rodiny, dvoukariérové manželství apod.

Negativní vliv na zdraví zaměstnanců může mít i výskyt negativního sociálního chování na pracovišti. Podoblast „Násilí, šikana“ se věnuje patologickému chování na pracovišti, nejčastěji uváděné jsou slovní ohrožení, fyzické a psychické násilí, mobbing nebo bossing [1].

2 NÁSILÍ NA PRACOVIŠTI, NÁROČNÁ KOMUNIKACE S KLIENTEM (INCIDENTY)

V roce 2017 Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci (EU-OSHA) vypracovala studii zabývající se pohodou na pracovišti a stavem BOZP v ústředních orgánech státní správy se zaměřením na psychosociální rizika. V závěrech vycházela také z evropského průzkumu ESENER 2014. Výzkum zjišťoval výskyt sedmi psychosociálních rizikových faktorů na pracovištích v rámci Evropských zemí (viz Tabulka 1) [12].

Tabulka 1 Přítomnost psychosociálních rizikových faktorů na pracovištích dle evropského průzkumu ESENER 2014 [12]

Psychosociální faktory	Pracoviště v EU		Pracoviště v ČR
	Celkově [%]	Veřejná správa [%]	Veřejná správa [%]
Jednání s obtížnými klienty (agresivní chování)	58	68	73
Časový tlak	43	49	25
Špatná komunikace nebo spolupráce v rámci organizace	17	27	3
Nedostatečný vliv zaměstnanců na jejich pracovní tempo nebo pracovní procesy	13	19	11
Nejistota v zaměstnání	15	19	28
Dlouhá nebo nepravidelná pracovní doba	23	19	20
Diskriminace, například z důvodu pohlaví, věku nebo etnického původu	2	4	0

Studie ukázala, že ohrožení zaměstnanců veřejné správy v České republice psychosociálními riziky je vyšší, než je celkový evropský průměr. Studie také potvrdila, že nepříznivé sociální chování, které zahrnuje násilí na pracovišti, je psychosociálním faktorem, který má nejsilnější spojitost s negativními důsledky na zdraví a pohodu zaměstnanců. V České republice byl tento faktor uváděn v oblasti veřejné správy dokonce častěji, než byl průměr zemí evropské unie [12].

Zaměstnanec může být vystaven riziku násilí nebo obtěžování ze strany nadřízených, ostatních zaměstnanců nebo klientů, s nimiž se setkává při výkonu své práce. Právě případy násilí způsobené klientem jsou uváděny jako nejčastější. Zejména zaměstnanci veřejné správy, především v oblasti sociální správy, často přichází do kontaktu s klienty, které můžeme označit za problémové [12; 13].

Násilí na pracovišti zahrnuje případy obsahující skryté nebo otevřené ohrožení bezpečnosti, pohodlí nebo zdraví zaměstnanců. Jedná se obvykle o incidenty zahrnující urážky, hrozby, nebo psychickou či psychologickou agresi projevenou vůči pracovníkovi v takové míře, že to ohrožuje jeho/její zdraví, bezpečnost nebo tělesnou i duševní pohodu. Násilí může mít rasovou nebo sexuální dimenzi. Agresivní nebo násilné činy mohou mít formu hrubého chování (nedostatek respektu pro druhé), nebo fyzické nebo verbální agrese. Většina incidentů nastává při výkonu pracovní činnosti nebo cestou do práce či z práce [14].

Výše uvedené potvrzují i následující data ze zemí Evropské unie. Ve Velké Británii bylo za rok 2013/14 zaznamenáno 33 115 případů slovního napadení a vyhrožování zaměstnancům správy sociálních dávek, v 637 případech došlo i k fyzickému útoku. Ve Španělsku v roce 2015 došlo dle záznamů k 461 případů verbálních útoků a 78 případů fyzického napadení zaměstnanců ústřední státní správy, z čehož v 80 % se jednalo o zaměstnance z oddělení zaměstnanosti, kteří přicházejí do styku i s nezaměstnanými klienty [12].

V České republice Státní úřad inspekce práce (SÚIP) taktéž zaznamenal případy pracovních úrazů, kde bylo jako příčina uvedeno násilí zaměřené vůči zaměstnancům veřejné správy. Zaznamenány byly pouze úrazy, u nichž pracovní neschopnost přesáhla 3 kalendářní dny. Konkrétně z Úřadu práce ČR bylo na SÚIP v roce 2015 celkem hlášeno 14 pracovních úrazů zaměstnanců (nejčastěji se jednalo o zakopnutí, špatné došlápnutí), z toho 5 pracovních úrazů bylo způsobeno agresivním klientem, celkem 36 % hlášených úrazů. Ve čtyřech případech byly napadeny ženy. Dvě poškozené uvedly jako následek napadnutí šok a psychickou újmu [15].

Jedním z příkladů může být následující incident: „Klient hmotné nouze nejprve telefonicky zjišťoval, jestli mu Úřad práce ČR už odeslal příspěvek na živobytí. Protože ale předtím nedoložil potřebné dokumenty, sdělila mu referentka, že dávku úřad vyplatit nemůže. V tu chvíli začal klient vyhrožovat i tím, že přijde na kontaktní pracoviště a podřeže se. Což nakonec, po dosti hlasitém a agresivním výstupu, na místě udělal, přestože se mu v tom snažil jeden z úředníků zabránit. Zaměstnanci okamžitě zavolali záchrannou službu, státní i městskou policii. Referentka, která s tímto klientem jednala, se psychicky zhroutila“ [16].

Sama instituce Úřadu práce ČR eviduje stovky případů násilného chování ze strany klientů. V roce 2017 bylo evidováno 560 incidentům, v roce 2019 – cca 750 incidentů, v roce 2020 – cca 520 incidentů. Oběťmi jsou nejčastěji pracovníci hmotné nouze, taktéž v oblasti zaměstnanosti a státní sociální podpory. Násilné chování klientů

může způsobit zaměstnancům těžkou psychickou újmu, stres, pocit ponížení a obavy z napadení mimo pracoviště [16; 17].

Jednou z významných příčin násilí na pracovišti je nepředvídatelnost chování klienta, často ovlivněné stresem nebo omamnými látkami, a obtížnost pro zaměstnance předem odhadnout situace, které mohou vést k násilí. Dalšími příčinami jsou nedostatečná účinná preventivní opatření (zejména organizační) a v případě potřeby také schopnost zaměstnanců se efektivně bránit [14; 18].

3 PRŮBĚŽNÉ VÝSLEDKY Z VÝZKUMNÉHO PROJEKTU: ÚŘADY PRÁCE ČR

Zaměstnanci úřadů práce dlouhodobě čelí velkému psychickému tlaku, který vychází jak z povahy náplně jejich práce, tak z chování klientů úřadů práce, které je zejména v některých regionech pro zaměstnance velmi zatěžující. Od roku 2017 do srpna 2021 došlo k více než 900 zaznamenaným incidentům formou slovních výhrůžek a více než 1 000 incidentům formou vulgárních slovních útoků. Zaměstnanci na těchto pracovních pozicích jsou jednoznačně vystaveni vysoké úrovni psychosociálních rizik při práci.

V České republice dosud neproběhl žádný projekt či nebyla zpracována metodika, která by komplexně řešila jak analytickou, tak intervenční část problematiky psychosociálních rizik při práci. Mezinárodní studie se zaměřují nejvíce na téma pracovního stresu, což je definováno výrazně úžeji než psychosociální rizika či syndrom vyhoření, a to zejména u vysoce rizikových profesí jako jsou zdravotníci, učitelé. Poměrně dobře je v literatuře popsán vliv pracovního psychosociálního prostředí na poruchy duševního zdraví – zejména depresivních a úzkostných poruch [19].

Tento stav byl impulsem pro výzkumný projekt „Možnosti intervenčních opatření u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty ve veřejné správě se zaměřením na úřady práce“, který je řešen ve spolupráci Výzkumného ústavu bezpečnosti práce, v. v. i. a Státního zdravotního ústavu. Projekt je zaměřený na výzkum přínosu intervenčních opatření na několika úrovních (primární, sekundární, terciární). Jedním z hlavních cílů výzkumné aktivity je vytvoření certifikované metodiky v prevenci psychosociálních rizik při práci u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty ve veřejné správě. První fáze projektu byla zaměřena na ověření úrovně psychosociálních rizik na pracovištích Úřadů práce ČR a identifikaci problémových oblastí, na které budou posléze zacílena intervenční opatření. V prosinci 2021 proběhlo online dotazníkové šetření na pobočkách Úřadů práce v ČR v 5 vybraných krajích, zúčastnilo se 1448 respondentů. Z tohoto počtu dotazníků bylo 1 168 kompletně vyplněno. Zbývající dotazníky byly z důvodu neúplnosti vyřazeny. Respondenti v průměru vyplňovali dotazník 24 minut. Dotazník vyplnilo 93 % žen a 7 % mužů. Celkově vysoké procento zaměstnanců státní správy tvoří ženy, u kterých je zároveň mnohem větší pravděpodobnost, že se stanou obětí nevhodného společenského chování. Mezi tyto jevy patří, dle zjištění Eurofoundu, zejména verbální

útoky, nežádoucí sexuální pozornost, výhrůžky a ponižující chování. Nejpochybnější skupina respondentů byla ve věku 50–64 let (33 %) a ve věku 40–49 let (32 %). Největší skupina respondentů má střední vzdělání s maturitou 56 %, vysokoškolské vzdělání má 33 % respondentů.

Dotazník obsahoval i 6 otázek, které se zabývaly spokojeností zaměstnanců v šesti oblastech. Tabulka 2 zobrazuje průměrnou úroveň spokojenosti vypočtenou ze všech vyplněných dotazníků. Nejvyšší spokojenost se ukazuje v oblasti komunikace na pracovišti, naopak nejvíce nespokojení jsou zaměstnanci s pracovními změnami. Pro 58 % respondentů má největší dopad na jejich spokojenost v práci komunikace s pracovním týmem a nadřízeným.

Tabulka 2 Spokojenost zaměstnanců v jednotlivých oblastech [vlastní výzkum]

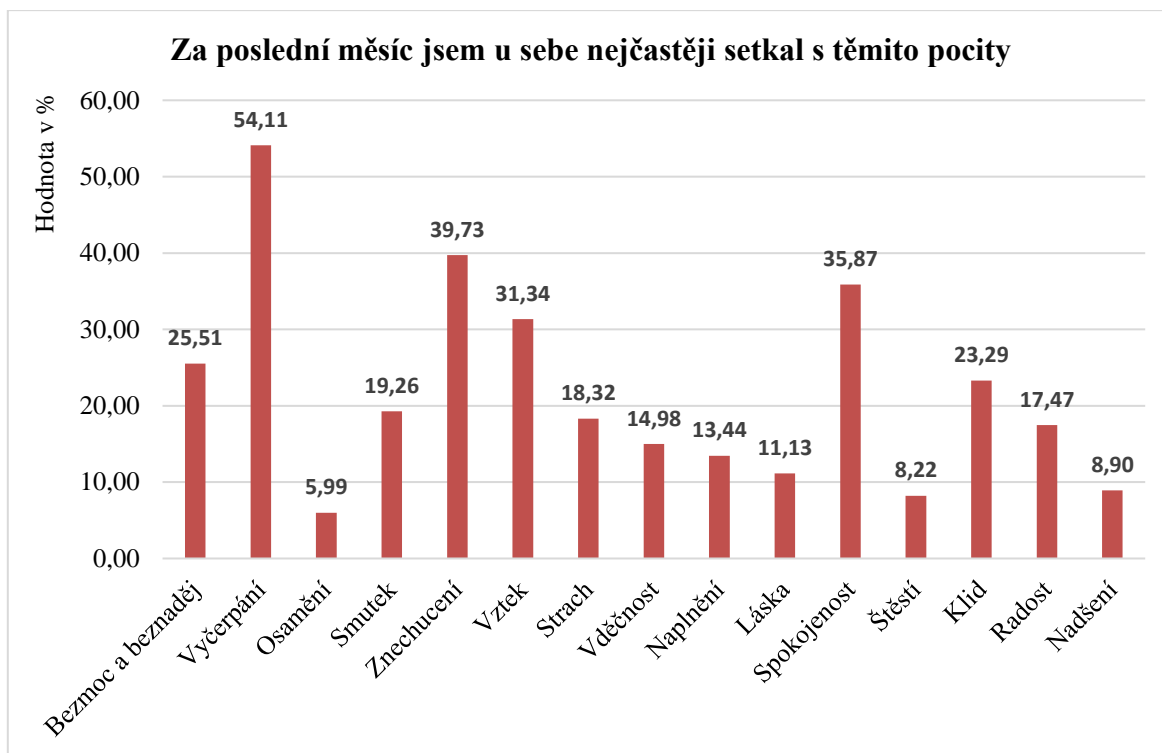
Spokojenost v oblasti:	Mean	N
komunikace na pracovišti	7,84	677
charakter práce	7,15	524
organizace práce	6,91	446
komunikace s klienty	6,22	1 168
ohodnocení práce	5,68	400
pracovní změny	4,99	199

Při porovnání jednotlivých krajů z hlediska spokojenosti s dotazovanými oblastmi bylo hodnocení téměř všech těchto oblastí nejlepší v Ústeckém kraji. Jako nejhůře hodnocen skončil Jihomoravský kraj, kde byla spokojenost ve všech oblastech nejnižší ze sledovaných krajů.

Statisticky významné rozdíly byly zjištěny v odpovědích na otázku, zda jsou přijata dostatečná opatření pro bezpečnost zaměstnanců při práci s konfliktními klienty. Pracovníci, kteří se zabývají agendou hmotné nouze, častěji volili odpověď ne, a to v 80 %, oproti pracovníkům s agendou trhu práce, kde naopak převládala odpověď ano (v 55 %).

Většina respondentů uvedla, že má pocit, že jejich práce je administrativně náročná. Zároveň, že si nemyslí, že by jejich pracovní výkon byl spravedlivě ohodnocen. Vysokoškolsky vzdělaní pracovníci častěji uvádějí, že v práci využívají svou kvalifikaci. Opačná tendence se ukazuje u pracovníků se středoškolským vzděláním s maturitou, kteří uvádějí, že v práci nevyužívají tak často svoji kvalifikaci.

Součástí dotazníku byla i oblast, jejímž cílem bylo zjistit aktuální stav tzv. adaptivních systémů u respondentů. Zvolené otázky měly zmapovat oblasti soukromého i pracovního života zaměstnanců, jejich pohody a rezilience (psychické odolnosti).



Obrázek 1 Graf – Za poslední měsíc jsem u sebe nejčastěji setkal s těmito pocity

Tak jak je zobrazeno na obrázku 1, ze šetření vyplynulo, že 54 % respondentů pociťuje vyčerpání, 40 % znechucení a 31 % zažívá pocity vzteku, což jsou faktory výrazně predikující neschopnost dlouhodobého pokračování v jakékoliv pracovní činnosti a faktory výrazně ztěžující vřelý a proaktivní přístup ke klientům úřadů práce. Na druhou stranu více než třetina zaměstnanců je spokojených a téměř čtvrtina jich pociťuje klid. Více než šestina zaměstnanců také pociťuje radost.

ZÁVĚR

Na základě kompletního vyhodnocení výsledků se v současné době připravují konkrétní intervenční opatření ke zlepšení úrovně psychosociálních rizik na pracovišti. Preventivní opatření mají napomoci zlepšit psychickou odolnost jedince, vést k pochopení reakce na krizovou událost, normalizovat stresovou reakci a učit vhodné způsoby adaptace na stres a psychickou zátěž. Intervenční techniky budou realizovány ve spolupráci se specialisty na systémy řízení (primární prevence) a psychology (sekundární a terciární prevence). Po provedení intervenčních opatření bude následovat opakované dotazníkové šetření. Na základě vyhodnocení tohoto šetření bude připravena certifikovaná metodika.

Společenský přínos projektu vidíme u cílové skupiny, u které po intervenčních opatřeních očekáváme zlepšení rezilience, zvýšení pracovní spokojenosti a výkonnosti. Výstupy z projektu budou využity a implementovány v rámci přípravy a tvorby strategického dokumentu Národní akční program BOZP.

Tento výsledek byl finančně podpořen z institucionální podpory na dlouhodobý koncepční rozvoj výzkumné organizace na léta 2018–2022 a je součástí výzkumného úkolu 10-S4-2021-VÚBP Možnosti intervenčních opatření u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty ve veřejné správě se zaměřením na úřady práce, řešeného Výzkumným ústavem bezpečnosti práce, v. v. i., ve spolupráci se Státním zdravotním ústavem, v letech 2021–2023.

LITERATÚRA

- [1] LIPŠOVÁ, V., SENČÍK, J. a kol. 2021. Řízení psychosociálních rizik pro praxi u zaměstnanců se zdravotním postižením. Dostupné na internetu: <<https://vubp.cz/soubory/vyzkum/projekty/TL02000286/Rizeni-psychosocialnich-rizik-pro-praxi-u-zamestnancu-se-zdravotnim-postizenim.pdf>>.
- [2] European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER 2019) - background briefing. 2020. Dostupné na internetu: <<https://osha.europa.eu/en/publications/european-survey-enterprises-new-and-emerging-risks-esener-2019-background-briefing>>.
- [3] RABOCH, J., PTACEK, R. 2015. Stres, deprese a životní styl v ČR. Dostupné na internetu: <<http://www.veda.cz/article.do?articleId=76264>>.
- [4] LIPŠOVÁ, V., BÁTRLOVÁ, K., ZÓNOVÁ, J., KOŽENÁ, L., SENČÍK, J. 2019. Zvýšení ochrany zaměstnanců v souvislosti s působením psychosociálních rizik In: *Spektrum*. 2019, Roč. 19, č. 1, s. 10-12.
- [5] Ochrana zdraví a bezpečnost při práci (BOZP) v ústředních orgánech státní správy: řešení psychosociálních rizik na pracovišti. PRŮVODCE. 2017. Dostupné na internetu: <<https://www.mvcr.cz/sluzba/soubor/ochrana-zdravi-a-bezpecnost-pri-praci-bozp-v-ustrednich-organech-statni-spravy-reseni-psychosocialnich-rizik-na-pracovisti-pruvodce-2017-cz.aspx>>.
- [6] CHECHAK, D., CSIERNIK, R. 2014. Canadian perspectives on conceptualizing and responding to workplace violence. In: *Journal of Workplace Behavioural Health*. 29(1), s. 55-72.
- [7] HAUKE, A., FLINTROP, J., BRUN, E., RUGULIES, R. 2011. The impact of work-related psychosocial stressors on the onset of musculoskeletal disorders in specific body regions: A review and meta-analysis of 54 longitudinal studies. In: *Work & Stress*. 25, s. 243 - 256.
- [8] GIORGI, G., ARCANGELI, G., HTTP PERMINIENE, M., LORINI, C., ARIZAMONTES, A., FIZ-PEREZ, J., DI FABIO, A., MUCCI, N. 2017. Work-Related Stress in the Banking Sector: A Review of Incidence, Correlated Factors, and Major Consequences. In: *Front. Psychol.* 12 December 2017.
- [9] MUTKINS, E., BROWN, R. F., THORSTEINSSON, E. B. 2011. Stress, depression, workplace and social supports and burnout in intellectual disability support staff. In: *Journal of Intellectual Disability Research*. 55(5), 500–510.
- [10] Strategický rámec EÚ v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci na roky 2021 – 2027. 2021. Dostupné na internetu: <<https://osha.europa.eu/sk/safety-and-health-legislation/eu-strategic-framework-health-and-safety-work-2021-2027>>.

- [11] PRIMA-EF : Guidance on the European framework for psychosocial risk management : a resource for employer and worker representatives. 2008. Dostupné na internetu: <<https://apps.who.int/iris/handle/10665/43966>>.
- [12] Well-being and occupational safety & health (OSH) in central government administrations: tackling psychosocial risks at work. Background study. 2017. Dostupné na internetu: <https://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/europe_et_international/Final-background-study_OHS_EN.pdf>.
- [13] Managing stress and psychosocial risks. E-guide, 2021. Dostupné na internetu: <<https://osha.europa.eu/cs/tools-and-resources/e-guides/e-guide-managing-stress-and-psychosocial-risks>>.
- [14] Prevence násilí a zvládání krizové situace na pracovišti. Praktická studijní příručka. ČMKOS 2012. Dostupné na internetu: <https://ipodpora.odbory.info/soubory/dms/ukony/13042/6/down_3311.pdf>.
- [15] Průřezová statistika pracovní úrazovosti za období 2015-2020. Státní úřad inspekce práce. VÚBP, v. v. i. - interní data. 2022.
- [16] Za napadení úředníka hrozí útočníkům trest. Úřad práce ČR. Generální ředitelství. 2015. Dostupné na internetu: <https://www.uradprace.cz/documents/37855/934346/2015_04_07_tz_napadeni_duben2015.pdf/dca7d487-d1bd-5bdd-ad15-a0a2a25b8bae>.
- [17] Za napadení úředníka může útočníkům hrozit i vězení. 2018. Dostupné na internetu: <https://www.statnisprava.cz/rstsp/clanky.nsf/i/za_napadeni_urednika_muze_utocnikum_hrozit_i_vezeni_18100512_92443732>.
- [18] Violence and Harassment in the Workplace - Warning Signs. 2020. Canadian Centre for Occupational Health & Safety. Dostupné na internetu: <https://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/violence_warning_signs.html>.
- [19] LIPŠOVÁ, V., BÁTRLOVÁ, K. 2021. Jak chránit zaměstnance vystavené náročné komunikaci s klienty na úřadech práce - možnosti intervenčních opatření. BEZPEČNOST A OCHRANA ZDRAVÍ PŘI PRÁCI 2021. Recenzovaný Sborník abstraktů XXI. ročníku mezinárodní konference. s. 25-26.