

Analýza psychosociálních rizik při práci a doporučená navazující intervenční opatření

CHECKLIST ✓

Vážená respondentko, vážený respondentě,

dovoluji si Vás požádat o vyplnění tohoto anonymního dotazníku, který bude sloužit ke sběru dat týkající se problematiky pracovního stresu a psychosociálních rizik u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klientem na přepážkových pracovištích úřadů práce. Dotazník je zcela anonymní a jeho vyplnění Vám zabere přibližně 15 až 20 min. Na Vašich odpovědích záleží, díky nim bude totiž možné navrhnout adekvátní opatření předcházející nebo snižující stresovou zátěž a identifikovaná rizika.

1. Pohlaví (1o)

Žena Muž

2. Věková skupina (1o)

18–29 let věku
 30–39 let věku
 40–49 let věku
 50–64 let věku
 nad 65 let věku

3. Vzdělání (1o)

Základní
 Střední bez maturity
 Střední s maturitou
 Vyšší odborné
 Vysokoškolské

4. Pracoviště Úřadu práce České republiky (1o)

Doplňte.
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. Jak dlouho pracujete na své pozici? (1o)

0–2 roky
 3–5 let
 6–10 let
 11–20 let
 a více let

6. Za jakou agendu zodpovídáte? (1o)

Za jakou agendu budete vyplňovat dotazník.

Zprostředkování zaměstnání
 Státní sociální podpora
 Hmotná nouze
 Dávky pro osoby se zdravotním postižením
 Trh práce, zahraniční zaměstnanost, volná místa
 Dávky pomoci v hmotné nouzi
 Inspekce poskytování sociálně-právní ochrany
 Sociálně právní ochrana (pěstounské péče)
 Státní příspěvek na výkon pěstounské péče
 Náhradní výživné
 Jiné, doplňte:

7. Pracovní pozice

Doplňte.
.....

Rozřazovací otázka

1. Jste spokojen/a s prací, kterou vykonáváte? (1o)

- Ano Spíše ano
 Ne Spíše ne

2. Která z následujících oblastí má největší dopad na Vaši spokojenost v práci? (Vo)

Vyberte prosím minimálně jednu oblast.

- Komunikace s pracovním týmem/nadřízeným
- Charakter práce (pracovní úkoly, práce s informačními systémy, administrativa atd.)
- Organizace práce (pracovní doba, směny, úřední hodiny, práce z domova, přestávky atd.)
- Ohodnocení práce
- Změny v práci (změny v pracovních postupech, pracovním prostředí, zachování změn kvůli COVID-19 – např. částečná práce z domova atd.)

Práce s klientem

1. Jak byste zhodnotil/a Vaši celkovou spokojenost v oblasti komunikace s klienty? (1o)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Velmi nespokojen/a Velmi spokojen/a

2. Jak se dozvídáte o užitečnosti Vaší práce pro klienty?

Vyberte, co převažuje. (1o)

- Dostávám zpětnou vazbu přímo od svých klientů.
- Moji kolegové sdílí pozitivní zpětnou vazbu od svých klientů.
- Můj nadřízený zdůrazňuje užitečnost/přínos mojí práce/práce mého týmu pro klienty.
- Nemám možnost dozvědět se o užitečnosti své práce.

3. Využíváte u práce s náročným/konfliktním klientem nastavené doporučené postupy práce? (1o)

- Ano, většinou se jimi řídím.
- Ano, ale potřeboval/a bych další podporu.
- Ne, nevím o tom, že existují doporučené postupy pro práci s náročným/konfliktním klientem.
- Ne, doporučené postupy pro práci s náročným/konfliktním klientem mi přijdou nedostatečné.

- Nevím, kteří klienti jsou problémoví

Jiné, doplňte:

4. Pro klienty, o kterých víme, že jsou problémoví, máme: (Vo)

- Speciálně upravenou přepážku
- Speciálně vyčleněný čas
- Systém konzultací s přítomností bezpečnostního pracovníka či policie.
- Speciálně vyškolené pracovníky na přepážce.

5. Pokud u setkání s klientem u přepážky na úradě práce dojde ke konfliktu nebo eskalaci komunikace, se kterými z následujících tvrzení souhlasíte? Označte, prosím, všechny odpovědi, se kterými souhlasíte. (Vo)

- K setkání můžu přizvat kolegu/kolegyni/nadřízeného.
- K rozhovoru můžu přizvat pracovníka bezpečnostní služby, případně policie.
- Situaci musím řešit sám/sama, většinou se nemám na koho obrátit.
- Na přepážkách chybí více mužských kolegů.
- V případě eskalace nepomůže ani bezpečnostní pracovník a nezůstává nic jiného než čekat, až klient sám odejde. →

A: Komunikace s nadřízeným a týmem

1. Jak byste zhodnotil/a Vaši celkovou spokojenost v oblasti komunikace na pracovišti? (1o)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Velmi nespokojen/a Velmi spokojen/a

2. Pokud máte námět na zlepšení pracovních postupů nebo příp. také jiných pracovních oblastí, máte možnost toto s Vašimi kolegy/nadřízenými sdílet? (1o)

- Ano, mé nápady sdílím s nadřízeným i kolegy.
- Ano, mé nápady sdílím s kolegy.
- Ano, mé nápady sdílím s nadřízeným.
- Ne, nevím o možnosti sdílet nápady.
- Ne, nesdílím nápady.

3. Dochází k efektivnímu řešení Vašich problémů/podnětu ke zlepšení? (1o)

- Ano Spíše ano
- Ne Spíše ne

4. Máte možnost vyměňování si dobrých zkušeností z práce/z práce s klienty s Vašimi kolegy? (1o)

- Ano, dělám to často, máme pro to formalizované postupy.
- Ano, k výměně zkušeností dochází neformálním způsobem.
- Mám tuto možnost, ale zatím jsem ji nevyužil/a.
- Ne, nejsou k tomu nastaveny procesy, není na to čas.
- Ne, výměna zkušeností není třeba.

5. Pokud máte/byste měl/a dojem, že s Vašimi kolegy v práci ze strany nadřízeného/jiných kolegů není zacházeno rovně, nebo že se projevuje jiné nevhodné chování (např. diskriminace, šikana, vyhrožování,

obtěžování), máte možnost to s někým v práci bezpečně konzultovat/anonymně nahlásit? Vyberte, co převažuje. (1o)

- Ano, využívám anonymní komunikaci (např. anonymní schránky).
- Ano, komunikuji se svými kolegy.
- Ano, komunikuji se svým nadřízeným.
- Ano, komunikuji s jinou osobou na úřadu práce.
- Ne, k žádným negativním jevům na pracovišti nedochází.
- Ne, bylo by to k ničemu.

6. Jak užitečné je pro výkon Vaší práce a Vaší celkovou spokojenost s prací každoroční služební hodnocení s nadřízeným? (1o)

- Během každoročního služebního hodnocení mám šanci s nadřízeným probrat všechna témata důležitá pro moji práci.
- Ocenil/a bych delší každoroční služební hodnocení.
- Ocenil/a bych častější než roční služební hodnocení.
- Ocenil/a bych větší prostor pro sdělení svých „problémů“, pro mé dotazy či návrhy.
- Každoročního služebního hodnocení se neúčastním/neprobíhá.

7. Měl/a jste, nebo máte v současnosti přiděleného kolegu/kolegyni jako „mentora“, tedy kontaktní osobu, se kterou můžete řešit pracovní problémy nebo také možnosti Vašeho kariérního posunu (další vzdělávání, profesní rozvoj, povýšení na jinou či vyšší pracovní pozici)? (1o)

- Ano, každý nový zaměstnanec má svého přiděleného „mentora“, který mu pomáhá během adaptace.
- Ano, „mentora“ máme, ale této možnosti jsem nevyužil/a.
- Ne, nic takového na pracovišti nemáme a nepotřebujeme.



8. Máte dojem, že Vám nadřízený věří, že práci vykonáváte dobře? (1o)

- Ano, můj nadřízený mi plně důvěřuje.
- Můj nadřízený mi důvěřuje s výhradami.
- Nemám dojem, že by můj nadřízený důvěřoval, že moji práci vykonávám dobře.

9. Můžete se na své kolegy spolehnout? (1o)

- Ano Ne

B: Charakter práce

1. Jak byste zhodnotil/a Vaši celkovou spokojenost v této oblasti?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Velmi **nespokojen/a** Velmi **spokojen/a**

2. Který z výroků vystihuje Vaši práci?

Vyberte jeden, se kterým nejvíce souhlasíte. (1o)

- Práce přesčas
- Stres
- Nebezpečí
- Konflikt a nadávky
- Práce bez výrazného dopadu
- Práce pod vysokým tlakem na rychlost
- Práce pod vysokým tlakem na přesnost a správnost
- Práce s příliš velkým množstvím informací
- Příliš administrativy a byrokracie
- Ani jeden z výroků moji práci nevystihuje

3. Využíváte při Vaši práci Vaše silné stránky (tzn. to, co umíte nejlépe, např. schopnost dobré komunikace, pečlivost, rychlé řešení problémů atd.)? (1o)

- Ano Spíše ano
- Ne Spíše ne

4. Je Vaše práce administrativně náročná, tzn. trávíte hodně času práci s tištěnými dokumenty, zapisováním informací

a vkládáním informací do (informačního) systému/počítače? (1o)

- Ano Spíše ano
- Ne Spíše ne

5. Jak se Vám pracuje s informačním systémem úřadu práce, který využíváte u práce s klienty? (1o)

- Je složitý (zadávání údajů do systému trvá dlouho, údaje se často zadávají duplicitně, systém často padá) a často musím žádat o pomoc s výkonem některých úkolů.
- Je složitý (zadávání údajů do systému trvá dlouho, údaje se často zadávají duplicitně, systém často padá), ale umím si poradit.
- S informačním systémem se mi pracuje dobře.
- U své práce informační systém nevyužívám.

6. Byl/a jste pro výkon Vaší práce dostatečně zaškolen/a? (1o)

- Ano, proběhlo vstupní školení a dále probíhají další školení.
- Spíše ano, proběhlo vstupní školení, ale dalších školení je již málo.
- Spíše ne, proběhlo vstupní školení a pak již nic.

7. Využíváte v zaměstnání vaši kvalifikaci? (1o)

- Ano Ne

8. Máte možnost využít při práci své schopnosti? (1o)

- Ano Ne

C: Organizace práce

1. Jak byste hodnotil/a Vaši celkovou spokojenost v této oblasti? (1o)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Velmi nespokojen/a Velmi spokojen/a

2. Jak jste spokojen/a s rozložením pracovní doby v práci? (1o)

- S centrálním nastavením rozložení pracovní doby jsem spokojen/a.
- S nastavením rozložení pracovní doby jsem spokojen/a, odráží moje osobní potřeby a preference.
- Nastavení rozložení pracovní doby neodpovídá mým preferencím, je málo flexibilní.
- Nastavení rozložení pracovní doby neodpovídá potřebám klientů.
- S centrálním nastavením rozložení pracovní doby nejsem spokojen/a. Není dobře nastaveno.

3. Jste spokojen/a s nastavením úředních hodin? (1o)

- Ano, úřední hodiny jsou dobře nastavené.
- Ne, je málo času na práci s klienty.
- Ne, je málo času na práci mimo clientské hodiny.

4. Máte možnost rotace/střídání na různých pracovních úkolech /činnostech/pozicích? (1o)

- Ano, pravidelně střídám pracovní činnosti.
- Myslím, že bych se mohl/a na některých pracovních úkolech s kolegy vystřídat, pokud o to požádám.
- Mám možnost přeřazení na jiný typ úkolů /na jinou pracovní činnost/na jinou pracovní pozici, pokud o to požádám.
- Ne, takovou možnost nemám.
- Ne, nemáme zájem.

5. Jak často se mění požadavky na Vaši práci (pracovní výkon, pracovní doba atd.)? (1o)

- Příliš často
- Méně často
- Často
- Vůbec

6. Dodržujete u práce přestávky? (1o)

- Ano, vždy
- Zřídka
- Spíše ano
- Vůbec

7. Máte dojem, že máte více práce než Vaši kolegové? (1o)

- Ano
- Ne
- Nedokážu posoudit.

8. Jaký styl práce převládá? (1o)

- Pracuji spíše o samotě (příp. pouze s klientem).
- Během pracovní doby nepracuji zcela o samotě, často komunikuji s kolegy.
- Chtěl/a bych více osobního prostoru pro práci.
- Chtěl/a bych (např. z důvodu bezpečnosti) více kolegů/kolegyň na pracovišti.
- Chtěl/a bych (např. z důvodu bezpečnosti) více kolegů/kolegyň při šetřeních/návštěvách klientů v terénu.

9. Jak vnímáte Vaši práci s klientem v terénu (šetření na místě)? Označte, prosím, všechny odpovědi, se kterými souhlasíte. (Vo)

- Nesetkávám se s klienty v terénu (mimo pobočku pracoviště).
- Práce v terénu je potřebná a nemám s jejím výkonem žádný problém.
- Práce v terénu je potřebná, ale cítím se u ní ohrožen/a (např. ze strany navštíveného klienta).
- Práce v terénu je potřebná, ale časově náročná.
- Práce v terénu je zbytečná, pro práci s klientem stačí kontakt na pracovišti úřadu práce/telefonický kontakt apod.
- Za klientem do terénu jezdím většinou o samotě.
- Za klientem do terénu jezdím většinou minimálně ve dvojici, příp. ve více lidech.
- Na vyžádání si k sobě do terénu můžu přizvat kolegu/bezpečnostního pracovníka/policii.
- Jiné, doplňte:

D: Ohodnocení práce

1. Jak byste zhodnotil/a Vaši celkovou spokojenost v této oblasti? (1o)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Velmi nespokojen/a

Velmi spokojen/a

2. Co by vás motivovalo k vyšším pracovním výkonům? Označte, prosím, všechny odpovědi, se kterými souhlasíte. (Vo)

- Vyšší finanční ohodnocení.
- Osobní bonusy za každého úspěšně zvládnutého klienta (např. nalezení zaměstnání, bytu apod.)
- Dostupnost informací o dalším životě klientů, po našem setkání.
- Mít jasně nastavené pracovní postupy, méně změn a klid na práci.
- Uznání mojí práce od mého nadřízeného.
- Uznání mojí práce ze strany vedení úřadu.
- Něco ano, ale teď nejsem schopen /schopna říci co.

Nepotřebuji další motivaci.

Jiné.

3. Jak často od svých nadřízených /kolegů dostáváte pochvalu za provedenou práci? (1o)

Velmi často Spíše často

Zřídka Nikdy

4. Je váš pracovní výkon spravedlivě finančně ohodnocen? (1o)

Ano Ne

5. Je ocenění Vaší práce ze strany nadřízeného dostatečné? (1o)

Ano Ne

E: Pracovní změny, digitalizace a nečekané krizové situace

1. Jak byste zhodnotil/a Vaši celkovou spokojenost v této oblasti? (1o)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Velmi nespokojen/a

Velmi spokojen/a

2. Pokud se ve Vaší práci zavádí nové změny, je Vám poskytována veškerá podpora pro lepší adaptaci (např. změny organizace práce v důsledku omezení z důvodu pandemie COVID-19, nebo zavedení nových informačních systémů, digitálních nástrojů/aplikací atd.)? (1o)

- Ano, změny probíhají postupně a mám dost času se jim přizpůsobit.
- Ano, většině změnám se dokážu díky informacím od nadřízeného přizpůsobit.
- Ne, velká část změn mi není/nebyla jasná i přes informace poskytnuté od nadřízeného, resp. se jim nedokážu včas přizpůsobit.

Ne, u probíhajících změn nejsou poskytovány žádné informace ani podpora ze strany nadřízeného.

Nevšiml/a jsem si, že by v mé práci probíhaly velké změny.

3. Jaký dopad měly změny kvůli omezením v důsledku pandemie COVID-19? Označte, prosím, všechny odpovědi, se kterými souhlasíte. (Vo)

Práce ubylo vzhledem k nepřítomnosti klientů na pracovišti a automatickému prodlužování rozhodnutí a žádostí.

Práce ubylo, dočasně došlo ke zrušení návštěv klienta v terénu (šetření na místě).

Práce přibýlo kvůli složitě vzdálené komunikaci s klienty.

Práce se zjednodušila, ubylo zbytečných administrativních, byrokratických úkonů.

Ukázalo se, že část práce lze odpracovat z domova.



- Práce se zkomplikovala, bez osobního kontaktu s klienty nešlo pořádně pracovat.
- Práce se zkomplikovala, nebyl vzdálený přístup do informačních systémů.
- Pracoval/a jsem stejně, jako běžně pracuji (stejně jako před pandemií).

4. Jaké změny v organizaci práce kvůli pandemii COVID-19 by bylo vhodné zavést do Vaší běžné práce? Označte, prosím, všechny odpovědi, se kterými souhlasíte. (Vo)

- Rozšířit jiné formy komunikace úřadu práce s klienty kromě osobního kontaktu na přepážce.
- Rozšířit jiné formy komunikace klientů s úřadem práce (např. email, telefon, datové schránky).

- Odstranit některé administrativní úkony.
- Změnit lhůty nebo schvalovací procesy.
- Změnit některé postupy práce.
- Umožnit částečnou práci z domova a vzdálený přístup do informačních systémů.
- Změnit způsob plánování směn a úředních hodin.
- Žádné změny se dělat nemusí.
- Jiné, doplňte:

.....

.....

.....

.....

Rezilience

1. Za poslední měsíc jsem se u sebe nejčastěji s těmito pocity. Vyberte nejvíce odpovídající možnosti. (Vo)

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Nadšení | <input type="checkbox"/> Vztek |
| <input type="checkbox"/> Radost | <input type="checkbox"/> Znechucení |
| <input type="checkbox"/> Klid | <input type="checkbox"/> Smutek |
| <input type="checkbox"/> Spokojenost | <input type="checkbox"/> Osamění |
| <input type="checkbox"/> Láska | <input type="checkbox"/> Vyčerpání |
| <input type="checkbox"/> Naplnění | <input type="checkbox"/> Bezmoc a beznáděj |
| <input type="checkbox"/> Vděčnost | <input type="checkbox"/> Strach |

2. Do práce nejčastěji přicházím. Vyberte nejvíce odpovídající možnosti. (Vo)

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Naštvaný/á | <input type="checkbox"/> Odpočínutý/á |
| <input type="checkbox"/> Vystrašený/á | <input type="checkbox"/> S dobrou náladou |
| <input type="checkbox"/> Unavený/á | <input type="checkbox"/> S pocitem naplnění |
| <input type="checkbox"/> Vyčerpaný/á | <input type="checkbox"/> S pocitem, že jsem někomu pomohl/a |

3. Z práce nejčastěji odcházím. Vyberte nejvíce odpovídající možnosti. (Vo)

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Naštvaný/á | <input type="checkbox"/> Odpočínutý/á |
| <input type="checkbox"/> Vystrašený/á | <input type="checkbox"/> S dobrou náladou |
| <input type="checkbox"/> Unavený/á | <input type="checkbox"/> S pocitem naplnění |
| <input type="checkbox"/> Vyčerpaný/á | <input type="checkbox"/> S pocitem, že jsem někomu pomohl/a |

4. Jak pečujete o své zdraví? (Vo)

- Pravidelná aerobní fyzická aktivita (např. běh, kolo, fotbal, tenis, badminton, hokej apod.)
- Pravidelné posilování a cvičení
- Pravidelná relaxační fyzická aktivita (např. jóga, tai chi, čchi kung)
- Pravidelná meditace či mindfulness
- Pravidelná setkání s přáteli
- Psychoterapie
- Pravidelné návštěvy kulturních představení či galerií
- Pravidelné psaní si deníku

- Pravidelná péče o spiritualitu (např. modlitby, návštěvy mší apod.)
- Pravidelné procházky v přírodě
- Pravidelný spánek v rozmezí 7 až 9 hodin
- Zdravé a nutričně vyvážené stravování

5. Jak byste definoval/a pro Vás osobně tzv. náročného klienta? (Vo)

- Hrubý a vulgární
- Agresivní
- Manipulativní
- Obviňující
- Vyhrožuje mně nebo mé rodině
- Vyhrožuje stížností na „vyšších místech“
- Pláče
- Popisuje svou tíživou životní situaci
- Odmítá odejít, dokud mu nevyhovím
- Jiné, doplňte:
-
-
-
-

6. Jak často se v průměru setkáváte s tzv. náročným klientem? (1o)

- Několikrát denně
- Aspoň jednou denně
- Několikrát do týdne
- Aspoň jednou týdně
- Aspoň jednou měsíčně
- Výjimečně (méně než jednou měsíčně)
- Vůbec

7. Jak rychle se dokážete vzpamatovat po setkání s tzv. náročným klientem do míry, že ve Vás setkání s ním už nevyvolává žádné emoce? (1o)

- Vůbec, nosím si v hlavě čím dál více takových emočně nabitých vzpomínek

- Za několik týdnů
- Za několik dní
- Za několik hodin
- Během pár desítek minut
- Téměř okamžitě

8. Když se potkáte s tzv. náročným klientem, jak o sebe pečujete? (Vo)

- Postupuji podle předpřipravených postupů a procesů pro zvládnutí těžkého klienta
- Použiji nějakou techniku na rychlé zklidnění
- Vezmu si krátkou pauzu
- Sdílím prožitek s kolegy
- Sdílím prožitek s nadřízeným pracovníkem
- Kontaktuji své přátele či rodinu (včetně např. SMS, WhatsApp apod.)
- Podívám se na internet na zprávy, časopis, videa apod.
- Podívám se na sociální síť
- Otevřu si tištěné noviny nebo časopis
- Jiné, doplňte:
-
-
-
-

9. Jaké techniky pro zklidnění po náročném pracovním dni používáte?

- Doplňte:
-
-
-
-
- Žádné nepoužívám

10. Kolik dní jste v uplynulých 12 měsících byli nemocní? (včetně dnů, kdy jste pracovali, dovolených, víkendů a svátků, ošetřování člena rodiny apod.)

- Doplňte:
-

* (1o) 1 možná odpověď, (Vo) Více možných odpovědí



Děkujeme za Vaše odpovědi!

Svoje případné dotazy nebo podněty napište níže.
Budeme rádi, pokud nám pomůžete dotazník zefektivnit.
Váš názor je pro nás důležitý.