

Jak chránit zaměstnance vystavené náročné komunikaci s klienty na úřadech práce - možnosti intervenčních opatření

MUDr. Vladimíra Lipšová¹

Mgr. Kateřina Bátorlová²

¹Státní zdravotní ústav

Šrobárova 48, 100 42 Praha 10

²Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v. v. i.

Jeruzalémská 1283/9, 110 00 Praha 1

vladimira.lipsova@szu.cz

Na pracovištích úřadů práce dochází k vysokému počtu incidentů, a to formou slovního i fyzického násilí. Od roku 2017 do srpna 2021 došlo k více než 900 zaznamenaným incidentům formou slovních výhrůžek a více než 1000 incidentů 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 syndromu vyhoření, a to zejména u vysoce rizikových profesí (zdravotníci, učitelé). Poměrně dobře je v literatuře popsán vliv pracovního psychosociálního prostředí na poruchy duševního zdraví - zejména depresivních a úzkostných poruch.

Intervenční techniky dosud uváděné ve vědecké literatuře nemají jednoznačné výsledky a většinou se zaměřují pouze na terciární úroveň prevence (zaměření na snížení dopadu pracovního stresu či syndromu vyhoření na zdraví zaměstnanců pomocí rehabilitačních a rekondičních technik a přístupů) a nikoliv na primární (úroveň úpravy pracovních charakteristik) či sekundární prevenci (vzdělávání a trénink v oblasti individuálních schopností odolnosti proti stresu).

Tento stav byl impulsem pro 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). 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. Inovativní metodika bude složená z checklistu/dotazníku a na něj přímo navazujících intervenčních technik pro primární, sekundární a terciární prevenci psychosociálních rizik při práci.

Společenský přínos projektu vidíme u cílové skupiny, u které po intervenčních opatřeních očekáváme zlepšení resilience, zvýšení pracovní spokojenosti a výkonnosti. Podklady a informace včetně výstupů z projektu se předpokládá využít

a implementovat v rámci příprav a tvorby strategického dokumentu Národní akční program BOZP.

V současné době již probíhá finalizace tohoto checklistu/dotazníku, který bude po pilotním odzkoušení aplikován na vybraných velkých pobočkách úřadů práce tak, aby byla zajištěna co největší návratnost odpovědí od zaměstnanců pracujících na přepážkách. V následující fázi proběhne vyhodnocení a analýza získaných údajů ze šetření a příprava intervenčních technik (primární, sekundární a terciární prevence) v přímé návaznosti na výsledky checklistu. Intervenční techniky budou připravovány a 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. Výsledky projektu budou průběžně zveřejňovány na odborných fórech.

Poděkování



„Tento výsledek byl finančně podpořen z institucionální podpory na dlouhodobý koncepční rozvoj výzkumné organizace na léta 2018-2022 a je součástí projektu Možnosti intervenčních opatření u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty ve veřejné správě se zaměřením na úřady práce.“