

Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava
Fakulta bezpečnostního inženýrství

a

Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství, z.s.
se sídlem VŠB - Technická univerzita Ostrava

Recenzovaný

SBORNÍK ABSTRAKTŮ

XXII. ročníku mezinárodní konference

BEZPEČNOST A OCHRANA ZDRAVÍ PŘI PRÁCI 2022



VŠB TECHNICKÁ
UNIVERZITA
OSTRAVA

FAKULTA
BEZPEČNOSTNÍHO
INŽENÝRSTVÍ



ZUBOZ

ZNALECKÝ ÚSTAV BEZPEČNOSTI
A OCHRANY ZDRAVÍ, z.ú.

27. - 28. duben 2022

Psychosociální rizika u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty na úřadech práce - výsledky dotazníkového šetření z prosince 2021

MUDr. Vladimíra Lipšová^{1,2,3}

Mgr. Kateřina Bátorová⁴

¹Státní zdravotní ústav

Šrobárova 48, 100 00 Praha 10

²Univerzita Karlova, 1. lékařská fakulta

Kateřinská 1660/32, 121 08 Praha 2

³Všeobecná fakultní nemocnice v Praze, Klinika pracovního lékařství

Na Bojišti 1, 120 00 Praha 2

⁴Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v. v. i.

Jeruzalémská 1283/9, 110 00 Praha 1 - Nové Město

vladimira.lipsova@szu.cz

Psychosociální rizika při práci vyplývají z charakteru a organizace práce, mezilidských vztahů na pracovišti a vyvážení pracovního a osobního života.

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.

První fáze projektu byla zaměřena na ověření úrovně psychosociálních rizik na pracovištích úřadů práce a identifikace problémových oblastí, na které budou posléze zacílena intervenční opatření. V prosinci 2021 proběhlo online dotazníkové šetření na 5 vybraných pobočkách úřadů práce, zúčastnilo se 1448 respondentů. Z tohoto počtu dotazníků bylo 1168 kompletně vyplněno. Zbývající dotazníky byly z důvodu neúplnosti vyřazeny. Respondenti v průměru vyplňovali dotazník 24 minut. Dotazník vyplnilo 93 % žen a 7 % mužů, nejpočetnější 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.

Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že 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/nadřízeným. Pokud dojde při jednání s klientem u přepážky na úřadě práce ke konfliktu nebo eskalaci komunikace, pouze 1,7 % respondentů uvádí, že mají nastavený systém pro indikaci a sledování potenciálně nebezpečných klientů.

O užitečnosti své práci se mají možnost dozvědět ve statisticky významnější míře respondenti, kteří se zabývají agendou hmotné nouze v porovnání se zbývajícími agendami.

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 významně převládala odpověď ano (v 55 %).

Většina respondentů uvedla, že má pocit, že je jejich práce 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.

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 spokojenost ve všech oblastech byla ze sledovaných krajů nejnižší.

Na základě kompletního vyhodnocení výsledků se v současné době připravují konkrétní intervenční opatření ke zlepšení úrovně psychosociálních rizik na pracovišti.

Poděkování



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.