

Psychosociální rizika u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty na úřadech práce

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 výhrůzek a více než 1000 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 zpracovaná metodika, která by komplexně řešila jak analytickou, tak intervenční část problematiky psychosociálních rizik při práci. Mezinárodní studie se zaměřují nejvíce na téma pracovního stresu 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.

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 a identifikace problémových oblastí, na které budou poslána cílená intervenční opatření. V prosinci 2021 proběhlo online dotazníkové šetření na pobočkách úřadů práce v 5 vybraných krajích, 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. Celkově velké 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. 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.

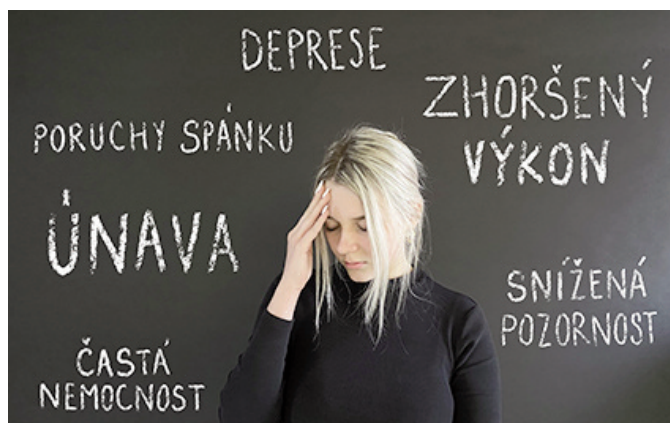
Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že nejvyšší spokojenost se ukazuje v oblasti komunikace na pracovišti, naopak nejvíce nespokojeni jsou zaměstnanci s pra-

covními změnami. Pro 58 % respondentů má největší dopad na jejich spokojenost v práci komunikace s pracovním týmem a nadřízeným.

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 reziliencie (psychické odolnosti). 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.

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.

Na základě kompletního vyhodnocení výsledků se v současné době připravují konkrétní intervenční opatření ke zlepšení úrovně psychosociálních rizik na pracovišti. Preventivní opatření mají napomoci vytvořit odolnost jedince proti psychické zátěži, vést k pochopení reakce na krizovou událost, normalizovat stresovou reakci, obnovit normální úroveň fungování organismu a učí 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 reziliencie, zvýšení pracovní spokojenosti a výkonnosti. Je předpokládáno, že veškeré podklady a informace včetně výstupů 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.

Mgr. Kateřina Bátorová
hlavní řešitel projektu
Foto Kamila Ullmannová

