Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v. v. i.
JERUZALÉMSKÁ 1283/9
110 00 PRAHA 1 – NOVÉ MĚSTO
ČESKÁ REPUBLIKA

Workshop „Možnosti intervenčních opatření u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty ve veřejné správě“

Číslo výzkumného úkolu: 10-S4-2021-VUBP

Název výzkumného úkolu: Možnosti intervenčních opatření u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty ve veřejné správě se zaměřením na úřady práce

Hlavní řešitel: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v. v. i.

Spoluřešitel: Státní zdravotní ústav

Datum konání: 1. 11. 2023

Forma: prezenčně, on-line

Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v. v. i.
JERUZALÉMSKÁ 1283/9
110 00 PRAHA 1 – NOVÉ MĚSTO
ČESKÁ REPUBLIKA

Pozvánka

Vážení,
dovolujeme si Vás pozvat na odborný závěrečný workshop
„Možnosti intervenčních opatření u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty ve veřejné správě".

Workshop, který pořádá Státní zdravotní ústav Praha (SZÚ) a Výzkumný ústav bezpečnosti práce v.v.i., se koná ve středu **1. 11. 2023 od 10 hodin** a bude probíhat **prezenčně i online formou**.

Cílem workshopu je poskytnout účastníkům informace o průběhu projektu – shrnutí uskutečněných intervencí, možnosti dalšího využití a implementace výsledků. Seznámení s výsledky z druhého dotazníkového šetření.

Bližší podrobnosti naleznete v přiloženém programu.

V případě zájmu se, prosím, přihlaste pomocí tohoto odkazu.

Pokud se Vám nepodaří registrovat se uvedeným způsobem, prosím, obraťte se na následující kontakt: Mgr. Kateřina Bátrlová, batrlova@vubp-praha.cz

Podrobné informace týkající se připojení k tomuto semináři Vám budou v dostatečném časovém předstihu doručeny rovněž na e-mail, který uvedete při registraci. K účasti na on-line semináři postačí připojení k internetu a internetový prohlížeč.

Těšíme se na Vaši účast.

Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v. v. i.
JERUZALÉMSKÁ 1283/9
110 00 PRAHA 1 – NOVÉ MĚSTO
ČESKÁ REPUBLIKA

Program

„Možnosti intervenčních opatření u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty ve veřejné správě“

Workshop – 1. 11. 2023

10-13 hodin

prezenčně i online

Program:

10.00 – 10.20	Zahájení, průběh projektu
	(Vladimíra Lipšová, Kateřina Bátrlová)
10.20 – 10.50	Primární intervence
	(Deloitte Advisory s.r.o. – Filip Rameš)
10.50 – 11.20	Sekundární intervence
	(Nitana s.r.o. – Martin Zikmund)
11.20 – 11.30	Dotazy, komentáře z chatu
11.30 – 12.00	Terciální intervence
	(Karolina Mrázová, Naďa Zikmundová)
12.00 – 12.20	Seznámení s výsledky dotazníkového šetření ÚP 2023
	(Kateřina Bátrlová, Martin Štěpánek)
12.20 – 12.45	Diskuze
12.45 – 13.00	Souhrn, závěr
	(Vladimíra Lipšová, Kateřina Bátrlová)

„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.“

Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v. v. i.
JERUZALÉMSKÁ 1283/9
110 00 PRAHA 1 – NOVÉ MĚSTO
ČESKÁ REPUBLIKA

Zpráva z workshopu

Dne 1.11.2023 byl uskutečněn workshop „Možnosti intervenčních opatření u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty ve veřejné správě“, který informoval o průběhu a výsledcích celého projektu a byl určen pro zástupce úřadů práce, poskytovatele pracovnělékařských služeb, odborně způsobilé osoby v BOZP, psychology zabývající danou problematikou.

MUDr. Lipšová, SZÚ, **Mgr. Bátrlová, SZÚ:** Zahájení, průběh projektu, pilotní průzkum, krátké shrnutí. Představení externích odborníků a jejich role v jednotlivých fázích projektu.

Filip Rameš, Deloitte Advisory s.r.o., Primární intervence: představení celého spektra navržených opatření na primární úrovni: krátkodobé, dlouhodobé, různě náročné z hlediska vynaložených finančních prostředků. Možnosti realizace opatření na pobočkách ÚP, jejich implementace. Potíže při realizaci finančně náročných opatření.

Ing. Martin Zikmund, Nitana, s.r.o., Sekundární intervence: s cílem zvýšení resilience zaměstnanců a posílení interpersonálních dovedností. On-line workshopy, e-learningové kurzy, letáky: Meditační techniky, zvládání těžkých klientů, aktivní psychohygiena, spánková hygiena, program pro nadřízené.

Mgr. Naďa Zikmundová, Mgr. Karolina Mrázová, Ph.D., SZÚ, Terciální intervence: 2 skupinová setkání a individuální psychoterapie, problematika manipulace, práce v roli. Představení, průběh a obsah skupinového setkání, dotazník na přínos školení a hodnocení školitele.

Mgr. Martin Štěpánek, dopady intervencí na všech úrovních, výsledky opakovaného dotazníkového šetření na 5 pobočkách ÚP, porovnání výsledků v roce 2021 a 2023.

Valerie Moricová, Slovensko, prezentace: Realizacia Priezkumu na Slovensku, krátké shrnutí a průběh projektu na ÚP na Slovensku

Shrnutí: letáky budou uveřejněny na stránkách VUBP, podobně jako závěrečná zpráva a intervenční opatření na všech úrovních. Setkání/schůzka se zástupci ÚP, budou seznámeni s výsledky.

Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v. v. i.
JERUZALÉMSKÁ 1283/9
110 00 PRAHA 1 – NOVÉ MĚSTO
ČESKÁ REPUBLIKA

Prezenční listina

Osobně:
MUDr. Vladimíra Lipšová, SZÚ
Mgr. Kateřina Bátrlová, VÚBP, v.v.i.
Ing. Jana Zónová, SZÚ
Mgr. Karolina Mrázová, Ph.D., SZÚ
Mgr. Naďa Zikmundová (psychologické poradenství)
Ing. Martin Zikmund (Nitana)
Bc. Michaela Voříšková
Mgr. Jana Zocová
Mgr. Simona Halásová
Mgr. Dana Černostová, MPSV

formou online – TEAMS:
MUDr. Jana Peclová, SZÚ
Mgr. Valéria Moricová, Ph.D.
Mgr. Ing. Martin Štěpánek, M.A., Ph.D.
Ing. Kateřina Veselá
Mgr. Petr Mráz – omluven
Králová Lucie Bc. (MPSV)
Filip Rameš (Deloitte)
Rollerová Tereza Ing. (MPSV)
Součková Simona (UPE-PAA)
Dvořáková Marcela Mgr. (UPE-PAA)
Bucharová Iva (UPL-SMA)
řeháček Jakub (VŠB-TUO, FBI)
Laubeová Květoslava Ing. Bc., DiS. (UPU-LNA)
Zdražila Pavel Ing. (UPT-KRP)
Čtvrtníček Jiří Ing. (UPB-KRP)
Cermanová Alena Ing. (UPL-SMA)

Závěrečný workshop k projektu

„Možnosti intervenčních opatření u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty ve veřejné správě se zaměřením na úřady práce“

Kateřina Bátrlová, Vladimíra Lipšová

1. 11. 2023

Psychosociální rizika při práci

Soubor rizik vyplývajících z interakce zaměstnance s pracovním prostředím, charakterem a organizací práce a z nastavení mezilidských vztahů na pracovišti i mimo něj včetně rovnováhy pracovního a rodinného života.

Zranitelné sektory – zdravotnictví, vzdělávání, veřejná správa, doprava

Mohou být zdrojem pracovního stresu.

Negativní dopad na duševní i fyzické zdraví.

Incidenty

Incidenty 2017–2023 (do 30. 9. 2023)							
Celkový počet incidentů dle kategorií	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023/1.9.**
Fyzické napadení	22	19	19	25	23	34	18
Hrozba použití zbraně	16	20	16	8	13	13	16
Výhrůžky	221	200	244	157	189	206	203
Vulgární slovní útoky	266	186	259	182	229	257	296
Použití psychotropních látek	100	81	104	77	76	85	101
Sexuální obtěžování	2	2	4	3	2	X	X
Rasový podtext	39	32	50	34	60	50	44
Trestní oznámení	44	44	57	38	43	62	20

„Možnosti intervenčních opatření u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty ve veřejné správě se zaměřením na úřady práce“

Cíl projektu

- přínos pro zaměstnance;
- zlepšení psychické odolnosti (rezilience);
- zvýšení pracovní spokojenosti;
- zvýšení výkonnosti.

Řešeno s finanční podporou MPSV

06/2021 - 12/2023

VÚPB, SZÚ + externí odborníci

Externí odborníci

Deloitte Česká republika
organizačně personální audit
(primární úroveň)

Nitana, s.r.o.
budování psychické odolnosti,
skupinové semináře
(sekundární úroveň)

Mgr. Naďa Zikmundová
individuální psychologické
poradenství (terciální úroveň)

ACREA CR, spol. s.r.o.
dotazníkové šetření a
statistické zpracování

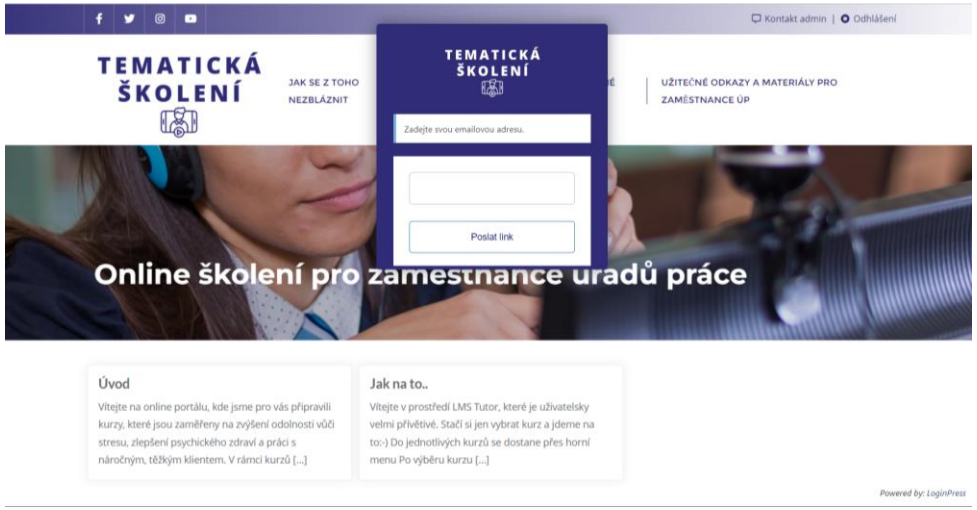
Vývoj projektu

r. 7-12/2021

Příprava dotazníku;

Workshop I;

Dotazníkové šetření 2021.



r. 2022

Skupinové a individuální rozhovory na pobočkách ÚP;

Nastavení rozsahu intervenčních technik (únor 2022 – červen 2022);

Provádění konkrétních forem intervenčních technik (červenec – prosinec 2022);

Navázaní spolupráce s Fakultou bezpečnostného inžinierstva Žilinskej univerzity v Žiline;

Nasdílení a využití dotazníku a postupu intervencí pro ÚP Slovensko;

Publikační a přednášková činnost 2022

Vývoj projektu r. 2023

Opakované dotazníkové šetření 2023 + vyhodnocení signifikancí;

Workshop II;

Příprava metodiky k procesu schválení;

Publikační a přednášková činnost 2023;

Zpracování Výzkumné zprávy s přílohami.

Výstupy/výsledky z projektu

Dotazník „Analýza psychosociálních rizik při práci a doporučené navazující intervenční opatření“

říjen 2021

Workshop

listopad 2021

listopad 2023

Abstrakty ve sborníku

Stať ve sborníku

Odborný článek

prosinec 2023

Certifikovaná metodika

listopad 2023

Souhrnná výzkumná zpráva

prosinec 2023

Dotazníkové šetření

- Anonymní dotazník;
- Přepážková pracoviště ÚP ČR;
- Problematika pracovního stresu a psychosociálních rizik;
- Identifikovat rizika, navrhnutí adekvátních opatření předcházející stresové zátěže, intervenční opatření;

Pilotní šetření: 4. – 10. 11. 2021, ÚP Praha

1. sběr dat: 22. 11. 2021 – 4. 12. 2021 (1160 dotazníků)

2. sběr dat: 20. 3. 2023 – 7. 4. 2023 (1202 dotazníků)

5 krajů – Hlavní město Praha, Středočeský kraj, Ústecký kraj, Jihomoravský kraj, Moravskoslezský kraj;

Analýza psychosociálních rizik při práci

DOTAZNÍK ✓

Vážená respondentko, vážený respondente,
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. .....

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

Dotazník - obsah

Povinná část:

- demografické údaje (7 otázek);
- práce s klientem (10 otázek);
- rezilience (10 otázek).

Volitelné oblasti:

- komunikace s nadřízeným a týmem (9 otázek);
- charakter práce (8 otázek);
- organizace práce (9 otázek);
- ohodnocení práce (5 otázek);
- pracovní změny, digitalizace a nečekané krizové situace (4 otázek).

Průměrná doba vyplnění dotazníku – 24 min, 32 min.

Práce s klientem

Rozřazovací otázka

1. Jste spokojen/a s prácí, 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 úřadě 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. →

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

- Máme systém pro indikaci a sledování potenciálně nebezpečných klientů.
- Problémovost klientů nelze dopředu odhadnout.
- K takovým situacím nedochází, nebo pro mě nejsou problém.
- Jiné, doplňte: .....

6. Pokud u setkání s klientem v terénu (tzn. šetření na místě) dojde ke konfliktu nebo eskalaci komunikace, se kterými z následujících tvrzení souhlasíte?
Označte, prosím, všechny odpovědi, se kterými souhlasíte. (Vo)

- Nesetkávám se s klienty v terénu (mimo pobočku pracoviště)
- K terénnímu šetření můžu přizvat kolegu /kolegyni/nadřízeného.
- K terénnímu šetření můžu přizvat pracovníka bezpečnostní služby, případně policie.
- Situaci musím řešit sám/sama, většinou se nemám na koho obrátit.
- Při terénních šetřeních chybí více mužských kolegů.
- Máme systém pro indikaci a sledování potenciálně nebezpečných klientů.
- Problémovost klientů nelze dopředu odhadnout.
- K takovým situacím nedochází, nebo pro mě nejsou problém.
- Jiné, doplňte: .....

7. Pokud máte dojem, že v práci ze strany klientů dochází k nevhodnému chování (např. diskriminace, šikana, vyhrožování, obtěžování), máte možnost to s někým v práci bezpečně konzultovat/anonymně nahlásit? Označte, prosím, všechny odpovědi, se kterými souhlasíte. (Vo)

- Ano, využívám anonymní komunikaci (např. anonymní schránky)
- Ano, využívám Incident Management.
- Ano, komunikuji se svými kolegy.
- Ano, komunikuji se svým nadřízeným.
- Ano, komunikuji s jinou osobou na úřadu práce.
- O těchto možnostech nevím.

8. Máte dojem, že jsou přijata dostatečná opatření pro Vaši bezpečnost při práce s náročným/konfliktním klientem? (1o)

- Ano
- Spíše ano
- Ne
- Spíše ne

9. Jak hodnotíte nutnost přítomnosti klienta na pracovišti úřadu práce? (1o)

- Přítomnost klienta na úřadě práce je nezbytná pro většinu úkonů.
- Nutnost přítomnosti klienta by bylo možné omezit u některých úkonů.
- Nutnost přítomnosti klienta by bylo možné omezit u většiny úkonů.
- Přítomnost klienta na úřadě práce by bylo možné nahradit digitalizací, vzdáleným přístupem do systému, telefonicky nebo zasíláním dokladů digitálně (emailem, datovou schránkou apod.).
- Přítomnost klienta na přepážce je ve většině případů zbytečná.

10. Máte návrh pro zlepšení Vaší bezpečnosti u práce? (1o)

- Jiné, doplňte: .....
- Nemám žádný návrh.

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

Komunikace s nadřízeným a týmem

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 mých „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

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

Charakter práce

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 umím 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 vaší kvalifikaci? (1o)

- Ano
- Ne

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

- Ano
- Ne

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

Organizace práce

C: Organizace 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. 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 klientské 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: .....

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

Ohodnocení práce

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

Pracovní změny, digitalizace a nečekané krizové situace

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 přibylo kvůli složité 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: .....

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

Rezilience

Rezilience

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

- [ ] Nadšení
- [ ] Radost
- [ ] Klid
- [ ] Spokojenost
- [ ] Láska
- [ ] Naplnění
- [ ] Vděčnost
- [ ] Vztek
- [ ] Znechucení
- [ ] Smutek
- [ ] Osamění
- [ ] Vyčerpání
- [ ] Bezmoc a beznáděj
- [ ] Strach

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

- [ ] Naštvaný/á
- [ ] Vystrašený/á
- [ ] Unavený/á
- [ ] Vyčerpaný/á
- [ ] Odpočinutý/á
- [ ] S dobrou náladou
- [ ] S pocitem naplnění
- [ ] S pocitem, že jsem někomu pomohl/a

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

- [ ] Naštvaný/á
- [ ] Vystrašený/á
- [ ] Unavený/á
- [ ] Vyčerpaný/á
- [ ] Odpočinutý/á
- [ ] S dobrou náladou
- [ ] S pocitem naplnění
- [ ] 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
- [ ] 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 sítě
- [ ] 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

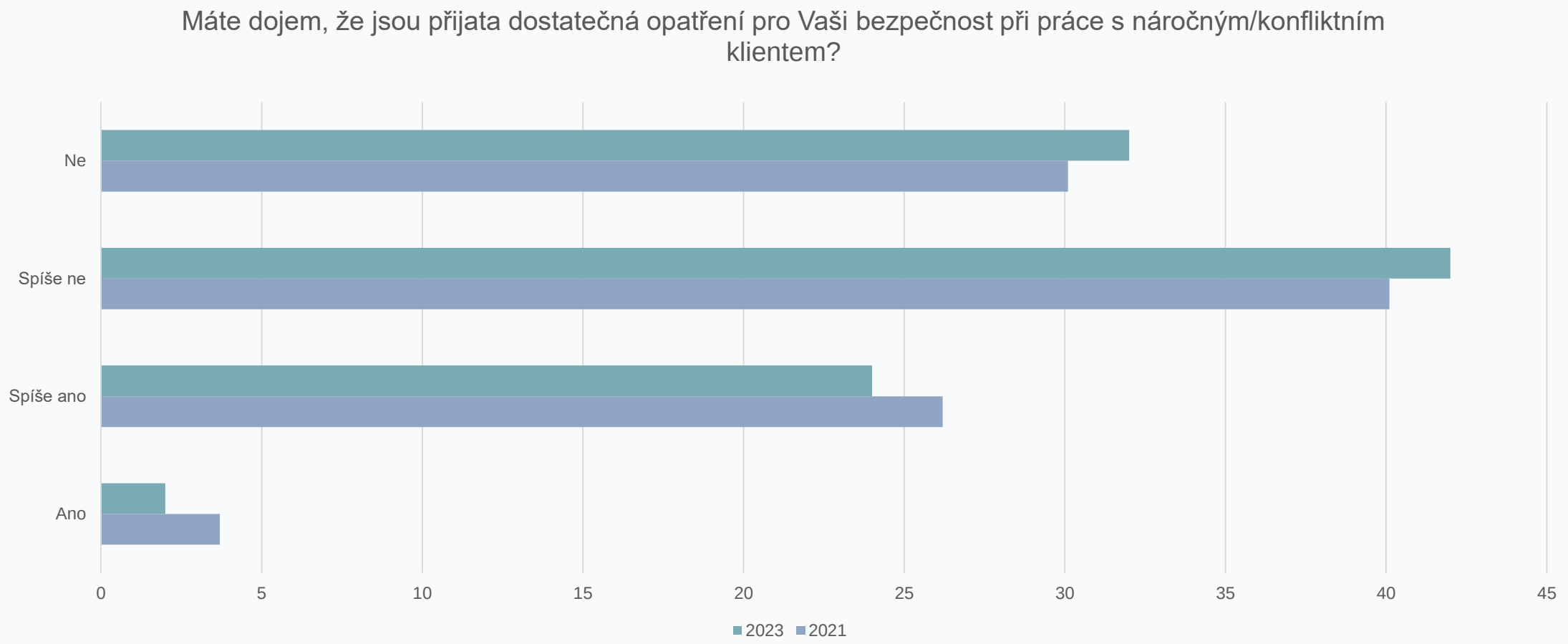
* (1o) 1 možná odpověď, (Vo) Více možných odpovědí

Výsledky dotazníkového šetření

Spokojenost v oblasti	Mean 2021	Mean 2023
Komunikace na pracovišti	7,84	7,5
Charakter práce	7,15	6,54
Organizace práce	6,91	6,55
Komunikace s klienty	6,22	6
Ohodnocení práce	5,68	4,81
Pracovní změny	4,99	3,37

V roce 2023 statisticky významně poklesl podíl respondentů, kteří jsou spokojeni se svou prací.

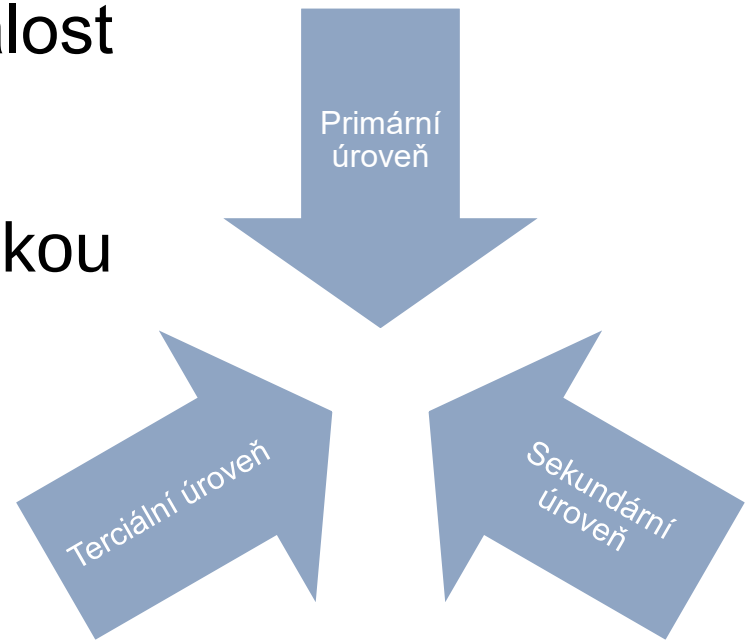
Bezpečnost práce



Preventivní opatření

Mají napomoci:

- zlepšit psychickou odolnost jedince;
- vést k pochopení reakce na krizovou událost a normalizovat stresovou reakci;
- vhodné způsoby adaptace na stres a psychickou zátěž.



Návrh opatření

PRIMÁRNÍ INTERVENCE: ELIMINOVAT NEBO OMEZIT RIZIKA U ZDROJE

SEKUNDÁRNÍ INTERVENCE: POSKYTNOUT ZAMĚSTNANCŮM STRATEGIE PŘI VYPOŘÁDÁNÍ SE S RIZIKY

TERCIÁRNÍ INTERVENCE: ZAJISTIT POMOC ZAMĚSTNANCŮM, KTEŘÍ JIŽ UTRPĚLI ÚJMU

Děkujeme za pozornost

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.

Deloitte.

Tvorba doporučení primární prevence pro přepážková pracoviště Úřadů práce

1. 11. 2023

MAKING AN IMPACT THAT MATTERS since 1845

Metodologický přístup k primární prevenci

Dotazníkové šetření

- Únor 2022

Formulace prvních návrhů

- Březen 2022

Konzultace s vedením ÚP

- Březen 2022
- Oddělení správy majetku investic; Krajské ředitelství

Testování hypotéz a prvních návrhů na pobočce ÚP v Praze

- červen 2022
- Výběr pobočky
- Osobní návštěva a řízené rozhovory, pozorování na místě

Revize a dopracování návrhů

- rozšíření o analýzu finanční a procesní náročnosti implementace

Validace s ÚP, prioritizace

- Červen - červenec 2022
- V říjnu 2022a květnu 2023 ověření stavu implementace na pobočce

© 2023 Pro více informací kontaktujte Deloitte Česká republika.

Seznam doporučení primární prevence

č.	Opatření	Časová náročnost	Finanční náročnost
1	**Sdělování informací po telefonu**	Krátkodobá	Nízká
2	**Virtuální telefonní ústředna**	Krátkodobá	Nízká
3	**Voicebot, chatbot**	Střednědobá	Vysoká
4	**Instalace kamer v čekárnách**	Krátkodobá	Nízká
5	**Instalace bezpečnostních vstupních systémů (bezpečnostních klik či elektrického dálkového otevírání dveří)**	Krátkodobá	Nízká
6	**Rozšíření nabídky zaměstnaneckých benefitů**	Střednědobá	Střední
7	**Úprava úředních hodin pro neobjednané klienty na pondělí a středy**	Krátkodobá	Nízká
8	**Zavedení systému evidence rizikových klientů**	Krátkodobá	Nízká
9	**Automatické upozorňování na rizikové klienty skrze vyvolávací systém**	Dlouhodobá	Střední
10	**Dopracování doporučených postupů a jejich školení**	Krátkodobá	Nízká až střední

č.	Opatření	Časová náročnost	Finanční náročnost
11	**Automatická povinnost přítomnosti minimálně dvou pracovníků k obsluze rizikového klienta**	Krátkodobá	Nízká
12	**Pravidelné koordinace pro pracovníky přepážkového pracoviště s organizacemi, jež přímo vstupují do komunikace s klientem**	Střednědobá	Nízká
13	**Minimalizace návštěv poboček a digitalizace vhodných agend**	Dlouhodobá	Vysoká
14	**Asistence v čekárně/recepce k zodpovídání dotazů, pomoc s vyplněním dotazníků (prvotní filtrování potřeb klientů přepážek)**	Krátkodobá	Nízká
15	**Úprava klientských/zaměstnaneckých prostor**	Střednědobá	Střední
16	**Zaměstnávání bezpečnostních pracovníků**	Střednědobá	Nízká až střední
17	**Pravidelné návštěvy poboček městskou policií**	Krátkodobá	Nízká
18	**Přenastavení/zatraktivnění finančního ohodnocení pracovníků**	Dlouhodobá	Vysoká

© 2023 Pro více informací kontaktujte Deloitte Česká republika.

Příklad doporučení primární prevence I.

Opatření	Sdělování informací po telefonu
Popis problému	Pobočky neposkytují informace klientům telefonicky, tudíž jsou klienti nuceni navštívit danou pobočku osobně, což může způsobit časovou zátěž jak pro klienta, tak pro pracovníka na přepážkovém pracovišti.
Popis opatření	Informace (např. o stavu žádosti či proplacení) budou poskytovány po telefonu pracovníkem úřadu po ověření identity klienta. Ověření může proběhnout s využitím identifikátorů např. jména a příjmení a rodného čísla či jiným domluveným identifikátorem (heslo, adresa, telefonní číslo apod.). Identifikátor může být dohodnut s pracovníkem na pracovišti na základě podepsaného informovaného souhlasu (vloženého do spisu). Identifikace klienta podle rodného čísla může být omezená také pouze na jeho část, např. první nebo poslední čtyřčíslí apod. Pro realizaci opatření bude nutné vytvořit **formulář písemného souhlasu se sdělováním informací po telefonu** s uvedenou volbou alespoň dvou identifikátorů.
Časová náročnost	Krátkodobá
Finanční náročnost	Toto doporučení není spojeno s žádnými finančními náklady, nicméně může být spjato s náklady na nastavení interních procesů.
Očekávaný dopad	Pracovníci na pobočkách budou moci uspokojit žádosti klientů telefonicky, na základě čehož dojde mimo jiné ke značné redukci osobních návštěv klientů na úřadě, a tudíž i úspoře času klienta i pracovníka.

© 2023 Pro více informací kontaktujte Deloitte Česká republika.

Příklad doporučení primární prevence II.

Opatření	Zavedení systému evidence rizikových klientů
Popis problému	V současné době nedochází k žádnému mapování a zaznamenávání rizikových klientů, tudíž není pracovník na pobočce jednající s touto osobou dopředu nijak upozorněn.
Popis opatření	Záměrem opatření je zavést **evidenci náročných, agresivních a manipulativních klientů v rámci stávajícího systému na neformální bázi** prostřednictvím krátké poznámky v systému u spisu daného klienta (nezbytné je tuto evidenci náročných klientů držet mimo dokumentaci, jež se běžně sdílí s klientem, pouze pro interní potřeby).
Časová náročnost	Krátkodobá
Finanční náročnost	Toto doporučení není spojeno s žádnými finančními náklady, nicméně může být spjato s náklady na nastavení interních procesů.
Očekávaný dopad	Navýšení pocitu bezpečí pracovníků a možnost včasné aplikace preventivních opatření u příchodu rizikového klienta.

Opatření	Automatické upozorňování na rizikové klienty skrze vyvolávací systém
Popis problému	V současné době nedochází k žádnému mapování a zaznamenávání rizikových klientů, tudíž není pracovník na pobočce jednající s touto osobou dopředu nijak upozorněn. Pracovník na přepážkové pobočce tak nemá možnost se na rizikového klienta připravit za účelem preventivních bezpečnostních opatření.
Popis opatření	Nastavení systému vydávání pořadového čísla na pobočce pro příchozí klienty na základě rodného čísla. **Propojení vyvolávacího systému s interním informačním systémem** běžně využívaným pracovníky poboček by umožnilo informovat pracovníky na přepážce dopředu o klientovi, přípravě klientovy složky v systému, a především upozornění na potenciálně náročného klienta za účelem podniknutí preventivních bezpečnostních opatření (např. včasné přizvání kolegy či bezpečnostního pracovníka k rozhovoru).
Časová náročnost	Dlouhodobá
Finanční náročnost	Střední. Předpokládá se nutná investice do rozvoje informačního systému, integrace na vyvolávací systém. Takový rozvojový požadavek se může pohybovat ve stovkách tisíc až milionech korun.
Očekávaný dopad	Navýšení pocitu bezpečí pracovníků a možnost včasné aplikace preventivních opatření u příchodu rizikového klienta. Zabezpečení automatizovaného a spolehlivého interního monitorování rizikových klientů.

© 2023 Pro více informací kontaktujte Deloitte Česká republika.

Implementace některých navrhovaných opatření

1

Pobočka ÚP a její vedení bylo kapacitně přetíženo z důvodů pokračujícího přílivu klientů a narůstajícího počtu vyplácených dávek.

2

Stěhování pobočky na jiné, vhodnější pracoviště. V druhé polovině roku 2022 začalo probíhat jednání o postupném stěhování pobočky do jiných prostor. K tomuto přesunu začalo docházet od jara 2023. Řada doporučení tak ztratila na relevantnosti pro zvolenou pobočku.

3

Opatření na poskytování informací po telefonu bylo nezávisle na projektu implementováno Generálním ředitelstvím ÚP. To zřídilo ústřední call centrum Úřadu práce v březnu 2023. Toto call centrum je schopno odbavit díl příchozích hovorů určených i pro pobočku na Praze 5. Na lince jsou operátoři schopni ztotožnit volající a poskytnout omezené množství informací po telefonu.

© 2023 Pro více informací kontaktujte Deloitte Česká republika.

DISKUSE

© 2023 Pro více informací kontaktujte Deloitte Česká republika.

Deloitte.

Deloitte označuje jednu či více společností globální sítě členských společností Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“) a jejich dceřiné a přidružené subjekty (souhrnně „organizace Deloitte“). Společnost DTTL (rovněž označovaná jako „Deloitte Global“) a každá z jejích členských společností a jejich přidružených subjektů je samostatným a nezávislým právním subjektem, který není oprávněn zavazovat nebo přijímat závazky za jinou z těchto členských společností a jejich přidružených subjektů ve vztahu k třetím stranám. Společnost DTTL a každá členská společnost a přidružený subjekt nese odpovědnost pouze za své vlastní jednání či pochybení, nikoli za jednání či pochybení jiných členských společností či přidružených subjektů. Společnost DTTL služby klientům neposkytuje. Více informací najdete na adrese www.deloitte.com/about.

Společnost Deloitte je předním poskytovatelem služeb v oblasti auditu a jiných ověřovacích služeb, daňového a právního poradenství, podnikového a finančního poradenství a poradenství v oblasti rizik, které využívá téměř 90 % společností umístěných v žebříčku Fortune Global 500® a tisíce dalších soukromých společností. Naši odborníci dosahují měřitelných a spolehlivých výsledků, které pomáhají posílit důvěru veřejnosti v kapitálové trhy, umožňují klientům transformovat se a prosperovat a ukazují cestu k silnější ekonomice, spravedlivější společnosti a udržitelnému rozvoji. Deloitte čerpá ze své více než 175leté historie a působí ve více než 150 zemích a regionech. Chcete-li se dozvědět více o způsobu, jakým více než 415 000 odborníků Deloitte na celém světě dělá věci, které mají smysl, navštivte www.deloitte.com.

Toto sdělení obsahuje pouze obecné informace a společnost Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“) ani žádná z členských společností její globální sítě či jejich přidružených subjektů (souhrnně „organizace Deloitte“) jejím prostřednictvím neposkytuje odborné rady ani služby. Přijetí jakéhokoliv rozhodnutí či jednání, které může mít dopad na vaše finance či podnikání, byste měli konzultovat s kvalifikovaným odborným poradcem.

Nejsou poskytována žádná prohlášení, záruky ani závazky (výslovně ani konkludentně) ohledně přesnosti nebo úplnosti informací v tomto sdělení a společnost DTTL, její členské společnosti, přidružené subjekty, zaměstnanci ani zástupci nenesou odpovědnost za jakékoliv ztráty nebo škody vzniklé přímo nebo nepřímo v důsledku spolehnutí se na toto sdělení jakoukoli osobou. Společnost DTTL, její členské společnosti a jejich spřízněné subjekty jsou samostatnými a nezávislými právními subjekty.

© 2023 Pro více informací kontaktujte Deloitte Česká republika.

Sekundární intervence

Zvýšení resilience zaměstnanců Úřadů práce ČR

Ing. et Ing. Martin Zikmund

NITANA

www.nitana.cz

Resilience

„Proces dobré adaptace tváří v tvář nepřízni osudu, traumatu, tragédii, hrozbám nebo významným zdrojům stresu – například rodinným a vztahovým problémům, vážným zdravotním problémům nebo stresům na pracovišti a finančním problémům.“

American Psychological Association

Návrh intervencí

Využili jsme dat z dotazníkového šetření od 1 168 respondentů

Data mimo jiné ukázala, že:

- Práce je pro pracovníky Úřadů práce ČR klíčovým zdrojem poklesu dobré nálady a nárůstu únavy a vyčerpání
- Každý třetí zaměstnanec už přichází do práce unavený (každý šestý vyčerpaný)
- 42,1 % zaměstnanců nespí doporučených 7 až 9 hodin
- Pro 4 z 5 zaměstnanců je problém zvládat agresivního klienta
- Téměř každý druhý zaměstnanec má problém s klientem, který ho obviňuje
- Více než každý druhý zaměstnanec se setká s těžkým klientem nejméně jednou týdně
- Více než jeden ze tří zaměstnanců si řeší dopady setkání s těžkým klientem více než 1 den
- Hlavní oporou pro zaměstnance je sdílení s kolegy (83,0 %) a s nadřízeným (40,7 %) a krátká pauza (27,6 %), přičemž 80 % zaměstnanců už žádnou další techniku nemá k dispozici

Navržená sekundární opatření

Podpora mechanismů zvládání

- Včasná identifikace stresu
- Meditační techniky
- Zvládání úzkostí
- Práce se vztekem
- Zdravé stravování
- Zdravý pohyb

201 proškolených

150 účastníků naživo
51 účastníků e-learningu

Aktivní psychohygiena (zvládání těžkých klientů)

- Práce s hranicemi
- Zpracování těžkých emocí klienta
- Ochrana před manipulací
- Budování emočního odstupu

146 proškolených

111 účastníků naživo
35 účastníků e-learningu

Navržená sekundární opatření

Spánková hygiena

- Edukace o významu spánku
- Edukace o insomnii a obstrukční spánkové apnoe
- Behaviorální techniky pro zlepšení spánku
- Meditační techniky pro zlepšení spánku

177 proškolených

130 účastníků naživo
47 účastníků e-learningu

Psychická podpora a základní intervence pro podřízené

- Komplexové reakce
- Kognitivní zkreslení
- Jak poskytovat podporu
- Proaktivní intervence
- Poskytování bezpečného prostoru
- Intervence pro uklidnění podřízeného
- Práce s hranicemi

87 proškolených

79 účastníků naživo
8 účastníků e-learningu

Co pomáhá ke zvýšení resilience

- Sociální podpora a blízké vztahy s rodinou a přáteli
- Schopnost zvládat silné pocity a impulzy
- Dobré schopnosti řešit problémy
- Pocit kontroly
- Požádání o pomoc a hledání zdrojů
- Vnímání sebe sama jako odolného
- Zvládání stresu zdravými způsoby
- Pomáhání druhým a hledání pozitivního smyslu života

Zdroj: Individual Resilience. Public Health Emergency: Public Health and Medical Emergency Support for a Nation Prepared

Další nástroje posilující resilienci

- Vzdělávání se
- Systémy neurokognitivní kontroly (tj. hlavně stimulace funkce čelního mozkového laloku)
- Náboženství a spiritualita
- Kultura
- Stabilizace každodenního života

Zdroj: Masten, Ann S. Resilience in Children Exposed to Trauma, Disaster and Ware: Global Perspectives

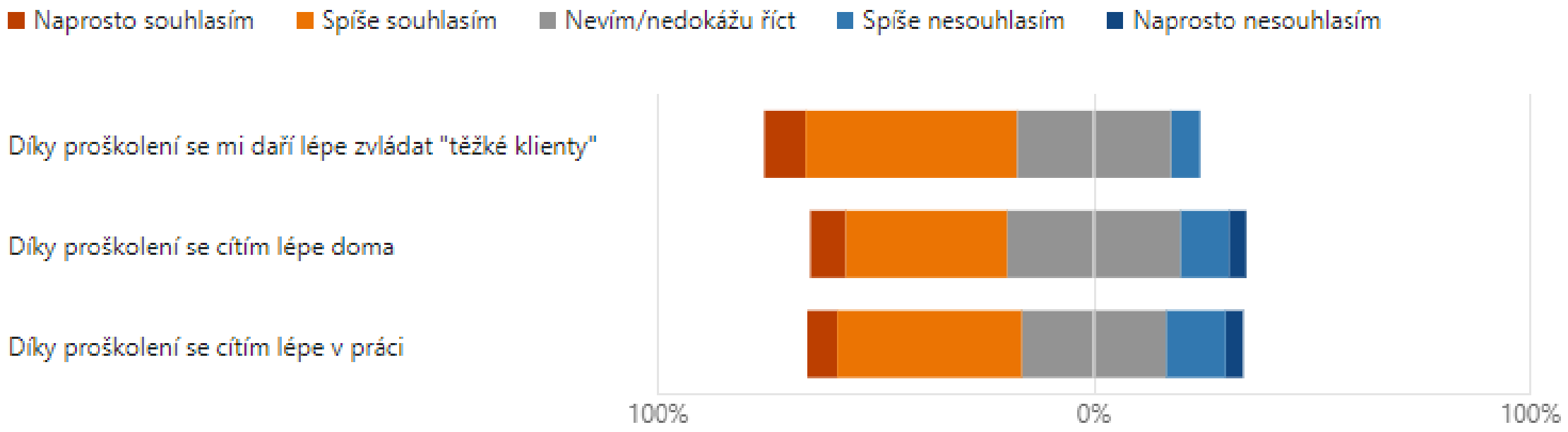
Dopady intervencí

- Proškolili jsme celkem **348 pracovníků Úřadů práce ČR v prezenční formě** a **141 pracovníků ve formě e-learningu** (489 zaměstnanců celkem/1,37 školení na zaměstnance)
- Na začátku intervencí jsme provedli online dotazníkové šetření u zaměstnanců vstupujících do programu (168 odpovědí)
- V únoru 2023 jsme provedli opakované dotazníkové šetření u absolventů programu (74 odpovědí), zároveň bylo provedeno nové plošné dotazníkové šetření u 1 202 zaměstnanců mapující změněnou situaci na Úřadech práce
- **58,1 % respondentů souhlasí s tím, že díky proškolení se jim daří lépe zvládat tzv. náročné klienty**, zatímco 6,8 % respondentů s tím spíše nesouhlasí.
- **45,2 % respondentů se díky proškolení cítí lépe doma**, zatímco 15,1 % s tímto tvrzením nesouhlasí.
- **49,3 % respondentů se díky proškolení cítí lépe v práci**, zatímco 17,8 % s tímto tvrzením nesouhlasí.

Dopady intervencí – hodnocení zaměstnanců

12. Jak hodnotíte školení, kterými jste si prošli (ať už formou živého webináře, nebo e-learningového kurzu)

Další podrobnosti



Dopady intervencí - pocity

- **Absolventi intervencí zaznamenali významný pokles výskytu strachu (-14,90 pcb) a vzteku (-11,39 pcb)**
- Skupina všech zaměstnanců Úřadů práce ČR naopak zaznamenala nárůst +2,5 pcb u strachu a +8,8 pcb u vzteku
- **Absolventi intervencí do práce chodili o něco méně vyčerpaní (-3,86 pcb) a unavení (-3,62 pcb), přičemž pocity únavy (-1,48 pcb) a vyčerpání (-1,67 pcb) byly méně časté i po dokončení pracovního dne**
- Skupina všech zaměstnanců zaznamenala nárůst podílu lidí, kteří chodili do práce vyčerpaní o +8,3 pcb a u únavy dokonce o +9,1 pcb. Při odchodech z práce byl pak výskyt pocitů únavy vyšší o +2,8 pcb a u vyčerpání o +8,7 pcb

Dopady intervencí - pocity

- **Absolventi intervencí vnímají výskyt „náročných klientů“ jako méně častý**
- Skupina všech zaměstnanců výskyt náročných klientů zaznamenává častěji
- **Absolventi intervenčních opatření se dokáží emočně vypořádat s náročnými klienty mnohem rychleji než dříve.**
- Skupina všech zaměstnanců naopak zaznamenala vyšší podíl těch, kteří se s těžkým klientem vypořádají za několik dnů a týdnů
- **Absolventi intervencí mají nižší výskyt hrubých a vulgárních (-15,59 pcb), manipulativních (-4,05 pcb) a obviňujících klientů (-3,56 pcb) i klientů, kteří popisují svou tíživou situaci (-7,21 pcb).**
- Skupina všech zaměstnanců má vyšší podíl hrubých a vulgárních (+2,3 pcb), manipulativních (+7,6 pcb) a obviňujících (+4,4 pcb) klientů i klientů, kteří popisují svou tíživou situaci (+1,8 pcb)

Metodické pokyny a další doporučení

- Eliminace přesčasů a navýšení času na odpočinek
- Důsledné proškolení vedoucích pracovníků
- Navýšení počtu pracovníků, kteří si projdou intervencemi
- Cílené intervence zaměřené na práci s náročnými klienty na rizikových pracovištích (z průzkumu se tak jeví Jihomoravský a Ústecký kraj)

Hodně štěstí ☺

Ing. et Ing. Martin Zikmund

E-mail: martin.zikmund@nitana.cz

Web: www.nitana.cz

Tel.: +420 602 630 155

facebook.com/zikmund

linkedIn.com/in/martinzikmund

NITANA

www.nitana.cz

Terciární intervence

Dotazník

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

Mrázová Karolina

SZÚ, Praha,
1. listopadu 2023

„Možnosti intervenčních opatření u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty ve veřejné správě se zaměřením na úřady práce“

Dotazník po ukončení skupinového setkání

Spokojenost s obsahem školení Školitelem

Celkem 10 otázek
Anonymní dotazník

Celkem 13 vyplněných dotazníků:
Pobočky Praha 2 a Praha 3

řešeno s finanční podporou MPSV
06/2021 - 12/2023
VÚPB, SZÚ + externí odborníci

Dotazník- obsah školení

	Spokojen	Nevím	Nespokojen
1. Relevantnost školení pro mou osobu	100 %		
2. Školení obsahovalo jasné informace	100 %		
3. Obsah byl praktický a použitelný pro mé pracoviště	100 %		
4. Školení mělo užitečnou formu	100 %		
5. Školení zlepší mé znalosti a dovednosti v příslušné oblasti	77 %	23 %	

Dotazník - spokojenost s přístupem školitele

	Spokojen	Nevím	Nespokojen
6. Připravenost školitele	100 %		
7. Výklad a prezentace školících materiálů	100 %		
8. Srozumitelnost školitele	100 %		
9. Schopnost zodpovídání dotazů	100 %		
10. Znalosti a profesionalita školitele	100 %		

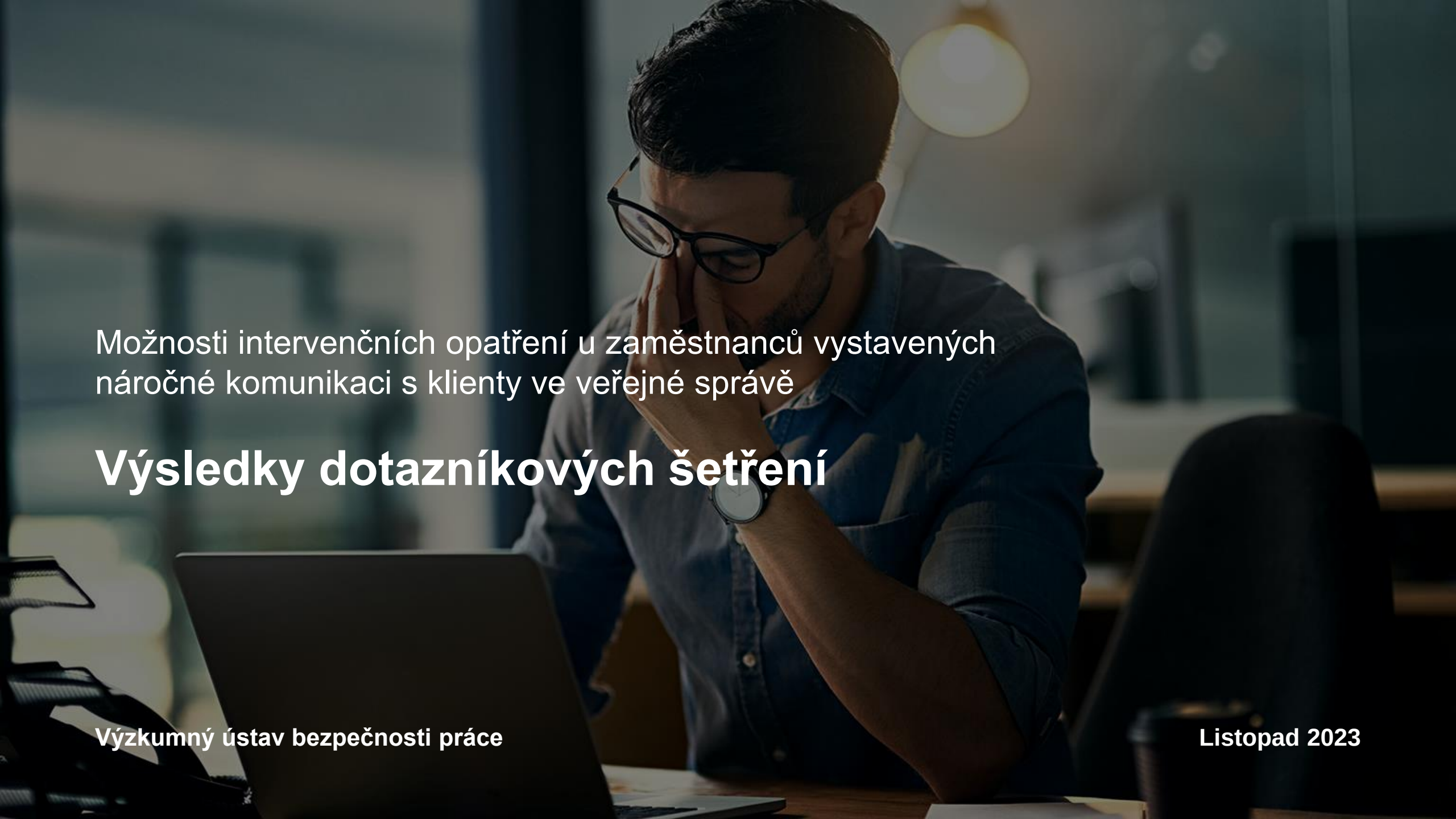
Terciální úroveň

má napomoci:

- zlepšit psychickou odolnost jedince
- vést k pochopení reakce na krizovou událost a normalizovat stresovou reakci
- vhodné způsoby adaptace na stres a psychickou zátěž

Děkuji za pozornost

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

Výsledky dotazníkových šetření

Výzkumný ústav bezpečnosti práce

Listopad 2023

Dotazníkové šetření

- **Anonymní dotazník** k problematice pracovního stresu a psychosociálních rizik u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klientem
  - Opakovaný sběr dat v letech **2021** a **2023**
  - **Nemožnost sledovat změny** v odpovědích jednotlivých pracovníků
- Sestavený ve spolupráci SZÚ, VÚBP, Deloitte, Nitana a Mgr. Zikmundová
- Probíhala v Praze, Středočeském kraji, Jihomoravském kraji, Moravskoslezském kraji a Ústeckém kraji

- **Hlavní otázky**:
  - S jakými pocity se pracovníci ÚP potýkají?
  - V jakém nastavení přicházejí do a odcházejí z práce?
  - Jak mají rozvinutou sebepéči?
  - Jací klienti jsou pro ně nároční?
  - Jaké mají k dispozici mechanismy zvládání?

Obsah dotazníku

Demografické údaje

Rozřazovací otázky

Práce s klientem

Komunikace s nadřízeným a týmem

Charakter práce

Organizace práce

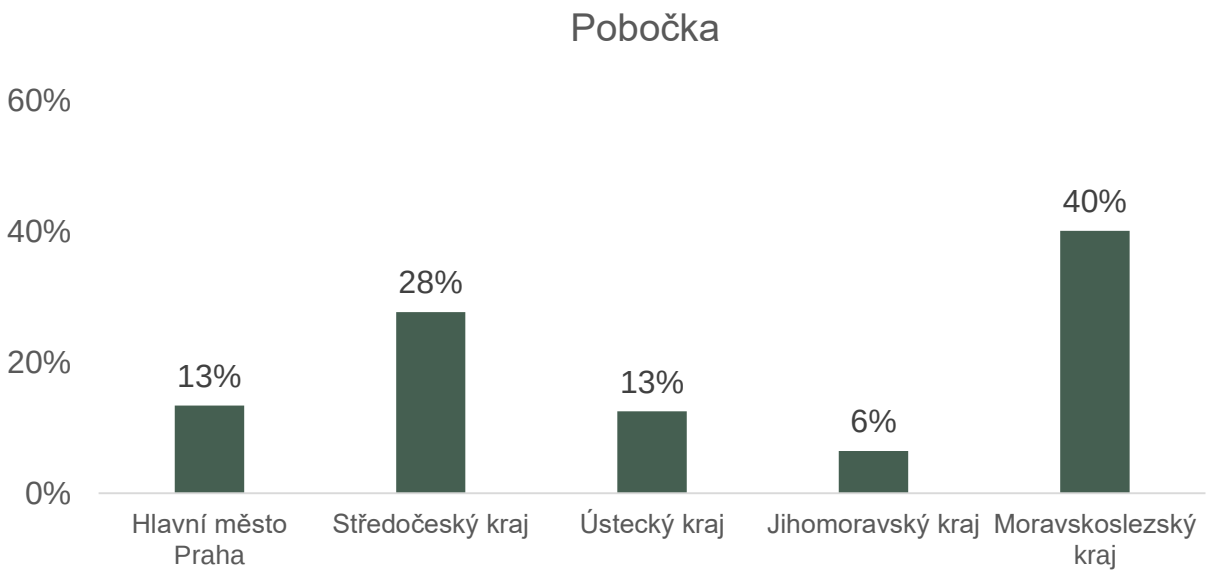
Ohodnocení práce

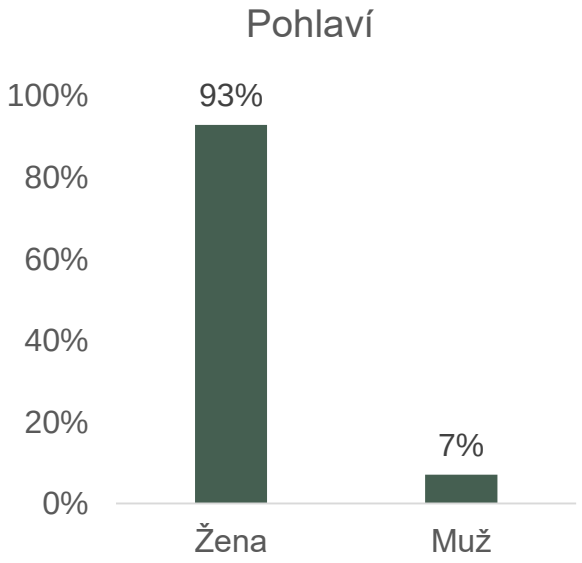
Pracovní změny, digitalizace a nečekané krizové situace

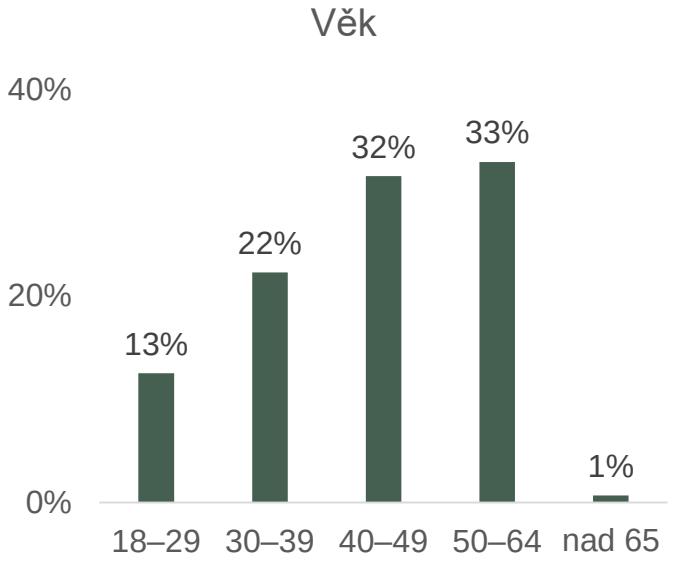
Rezilience

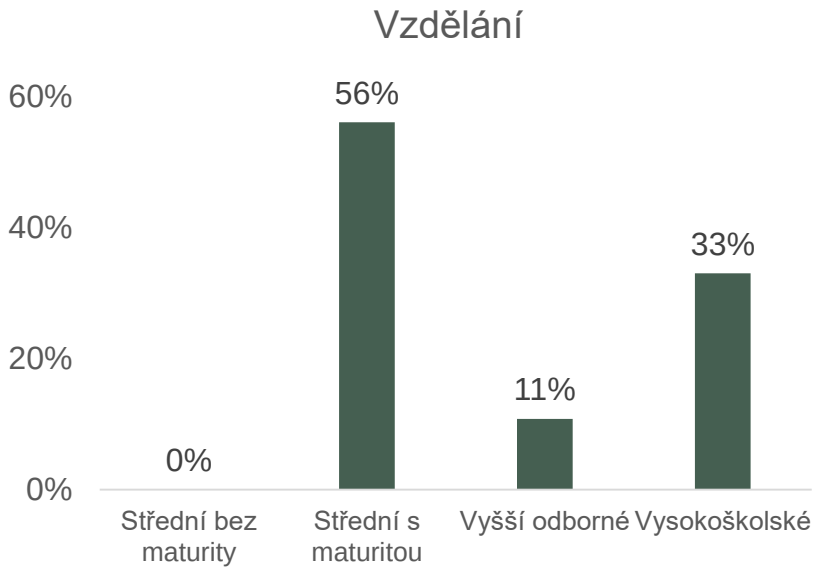
Základní přehled respondentů

- **1168** respondentů v roce 2021
- **1202** respondentů v roce 2023
- Průměrná doba vyplnění dotazníku 24 a 32 minut







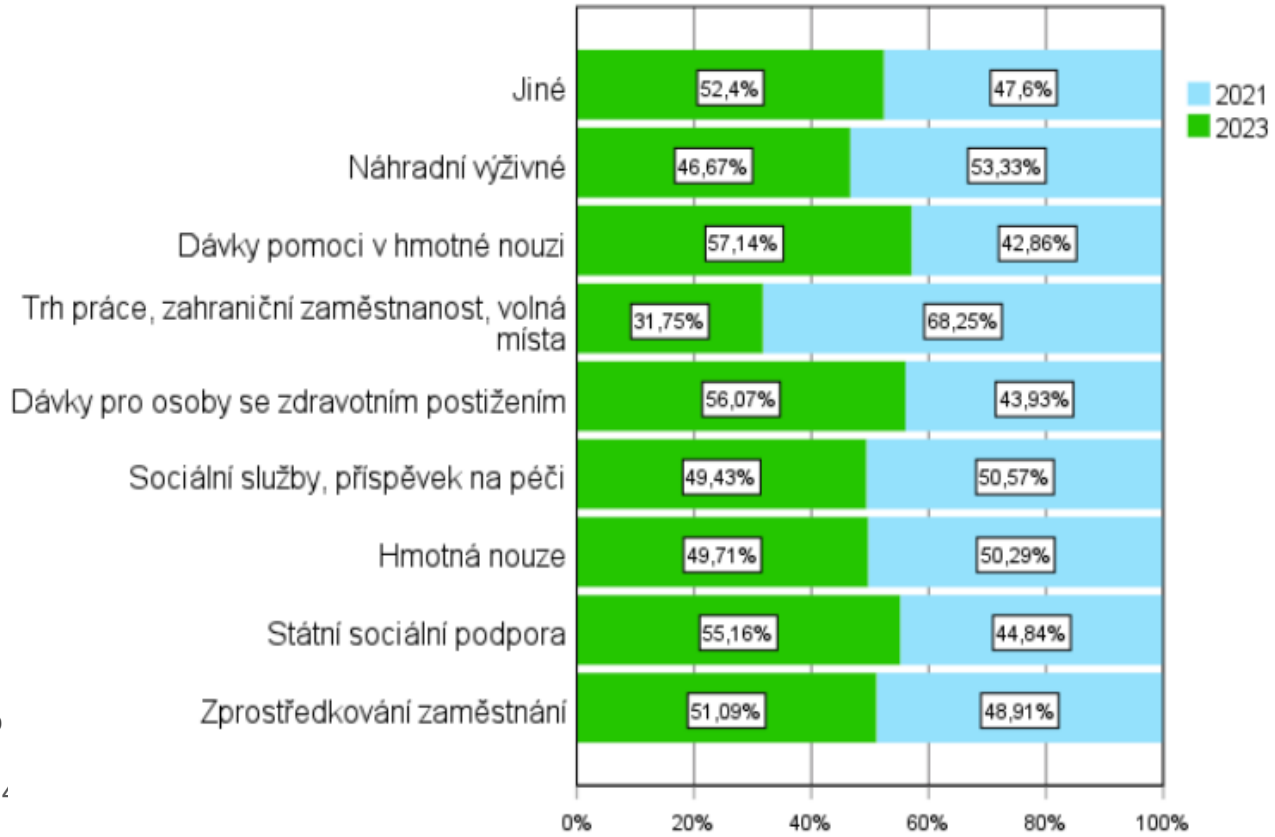


Výsledky šetření a jejich změny

Zodpovědnost za agendu

Výsledky v roce 2021

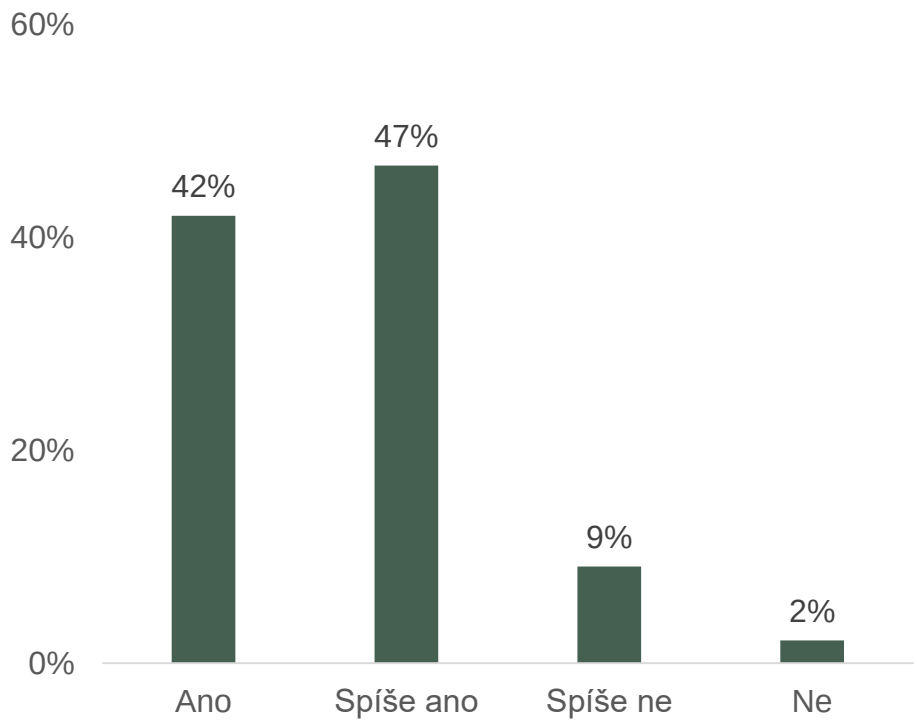
Změny 21/23



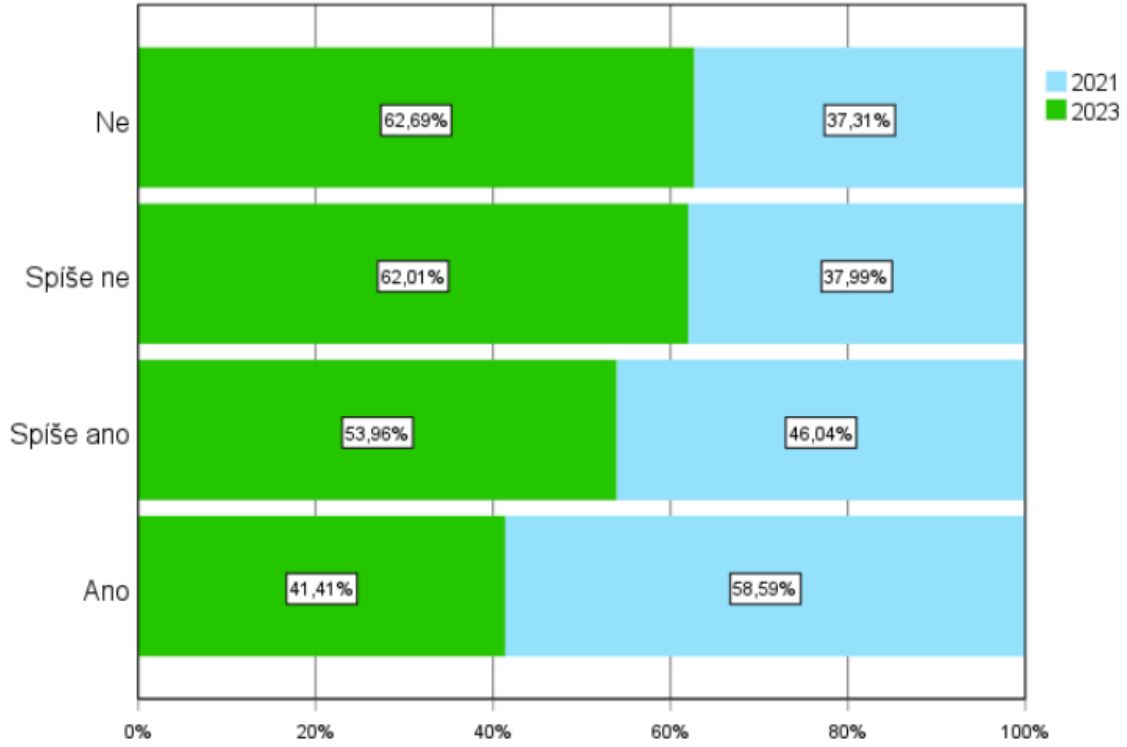
Výsledky šetření a jejich změny

Spokojenost s prací

Výsledky v roce 2021



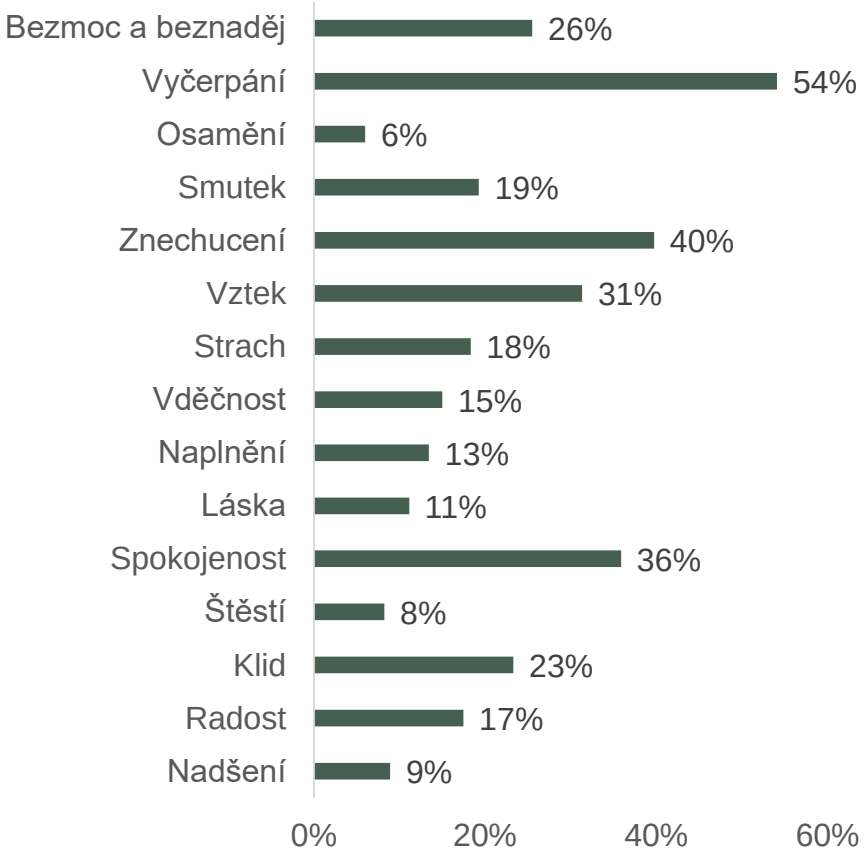
Změny 21/23



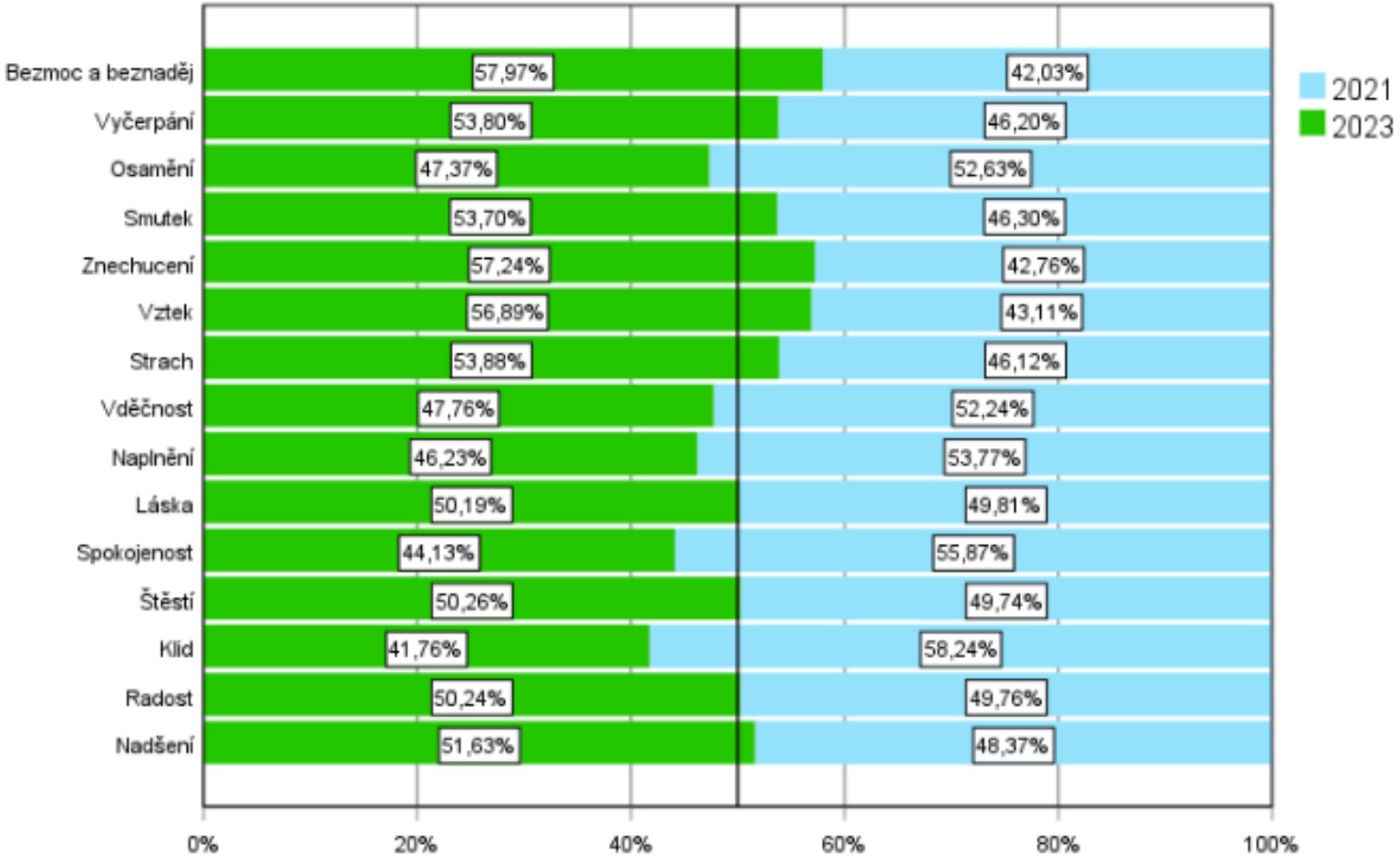
Výsledky šetření a jejich změny

Pocity za poslední měsíc

Výsledky v roce 2021



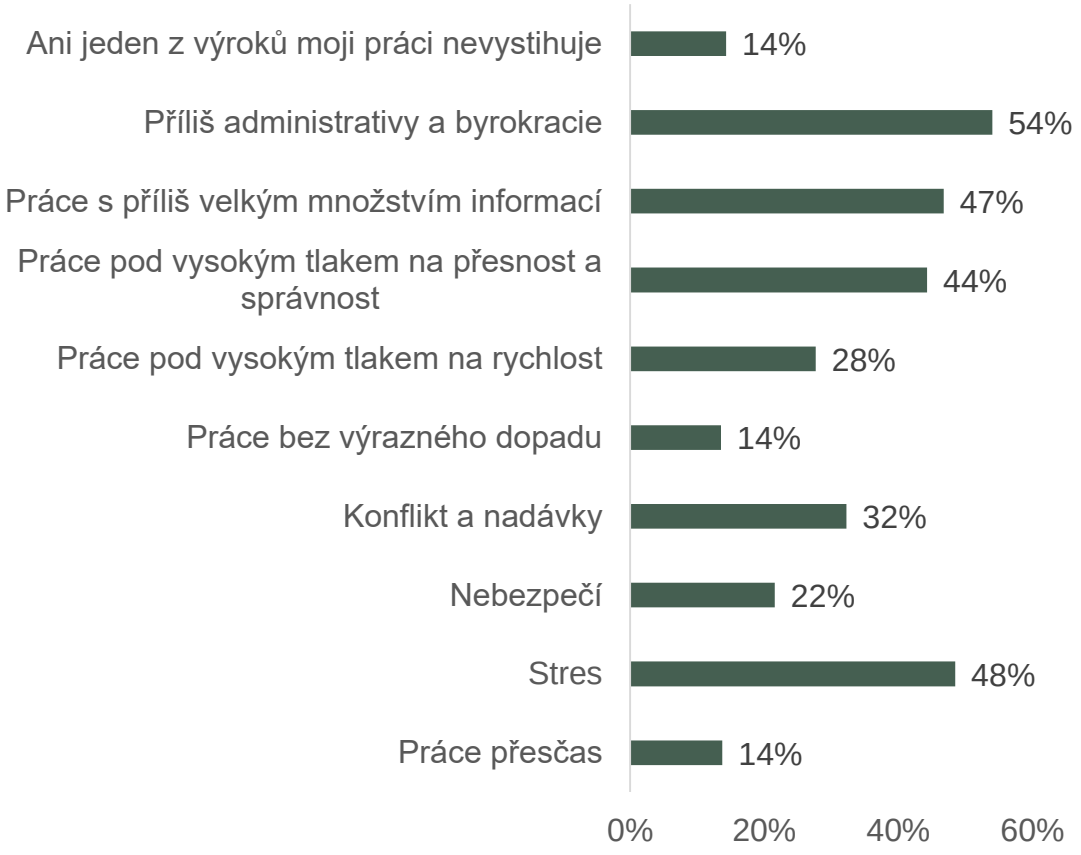
Změny 21/23



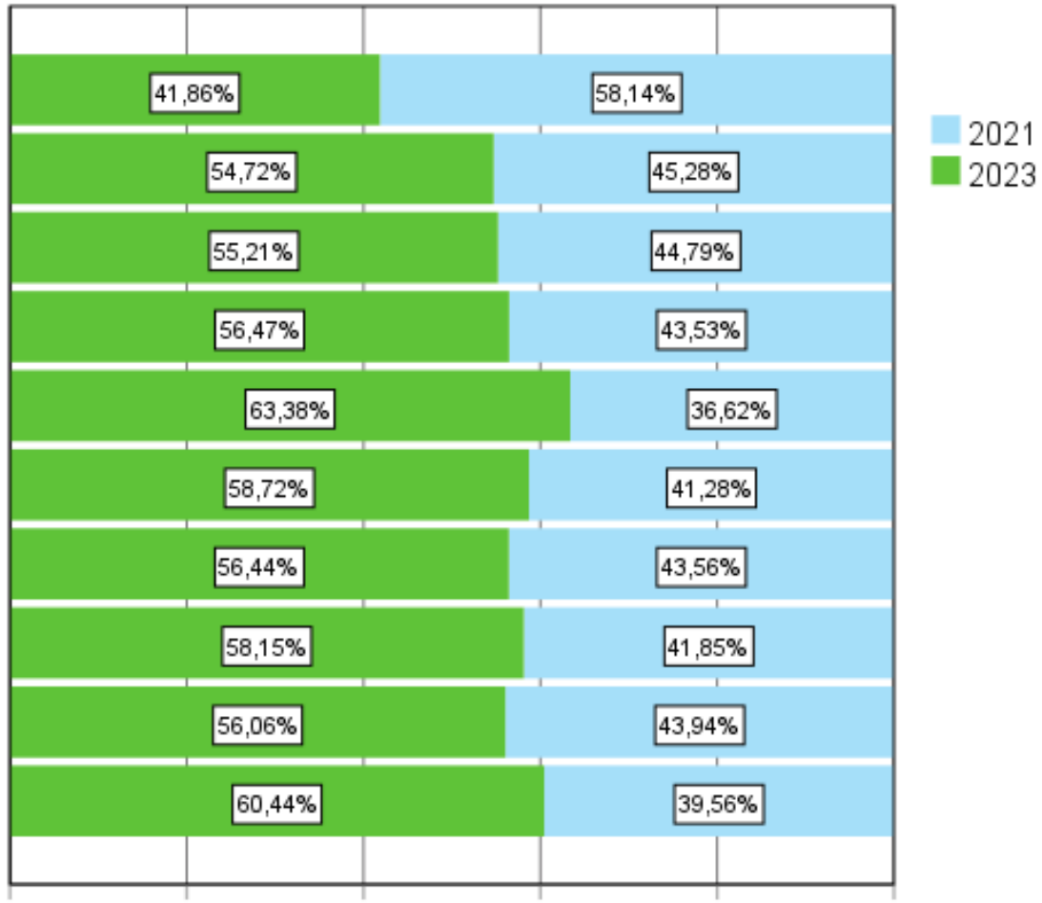
Výsledky šetření a jejich změny

Výroky vystihující práci

Výsledky v roce 2021



Změny 21/23

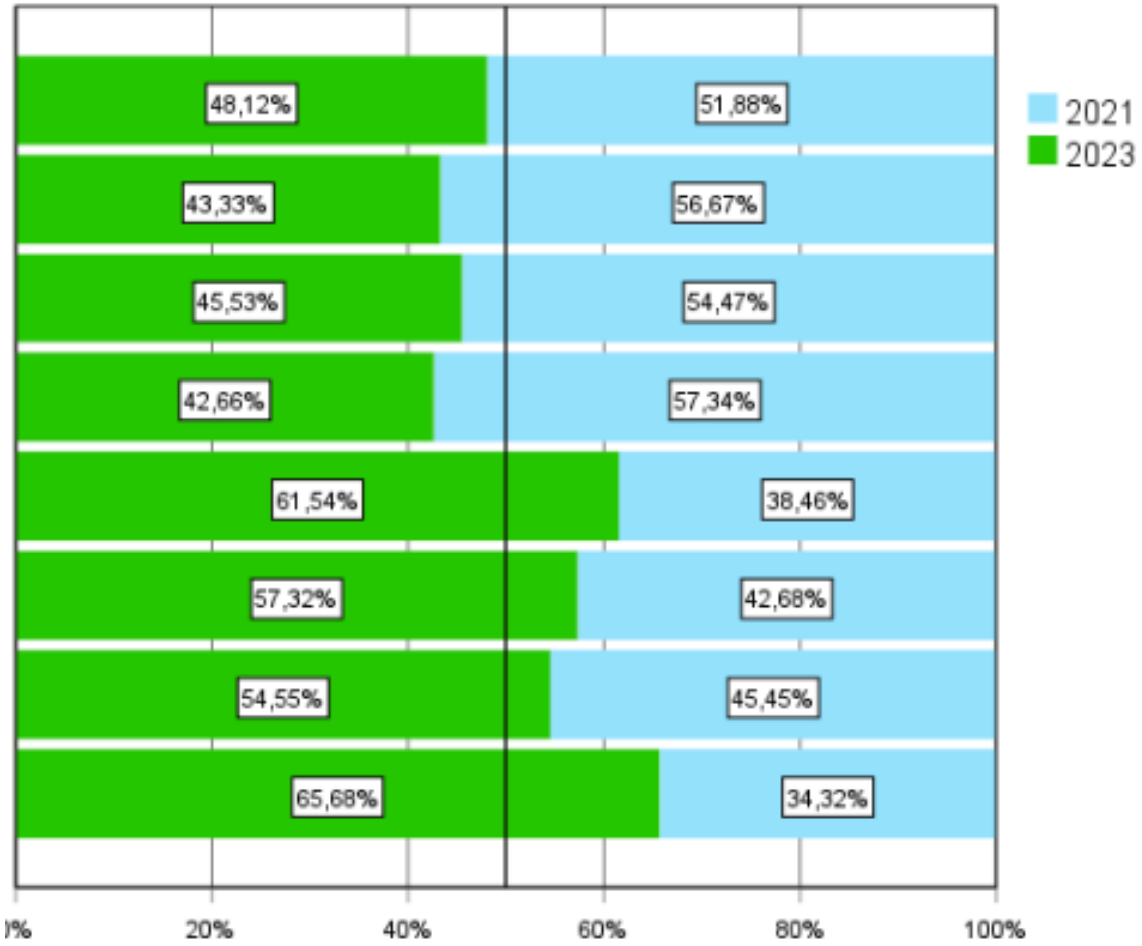


Výsledky šetření a jejich změny

Do práce nejčastěji přicházím…

Výsledky v roce 2021

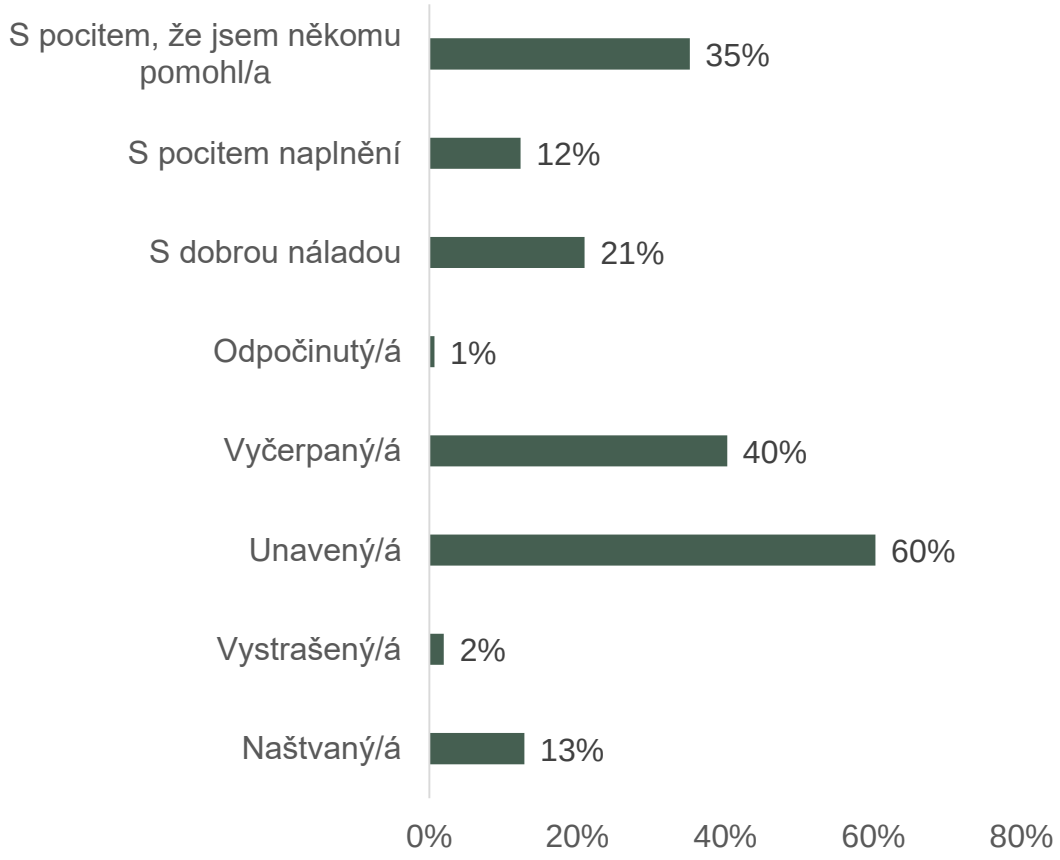
Změny 21/23



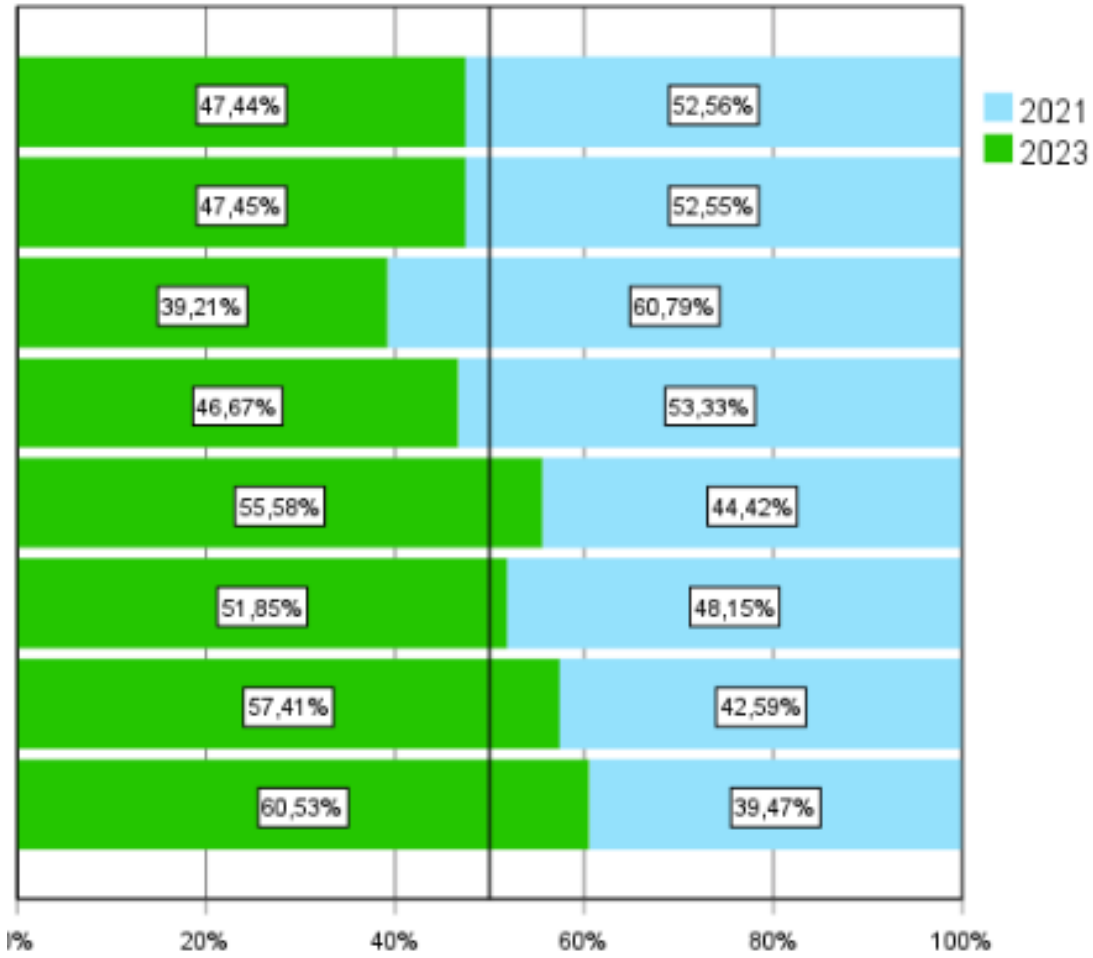
Výsledky šetření a jejich změny

Z práce nejčastěji odcházím…

Výsledky v roce 2021



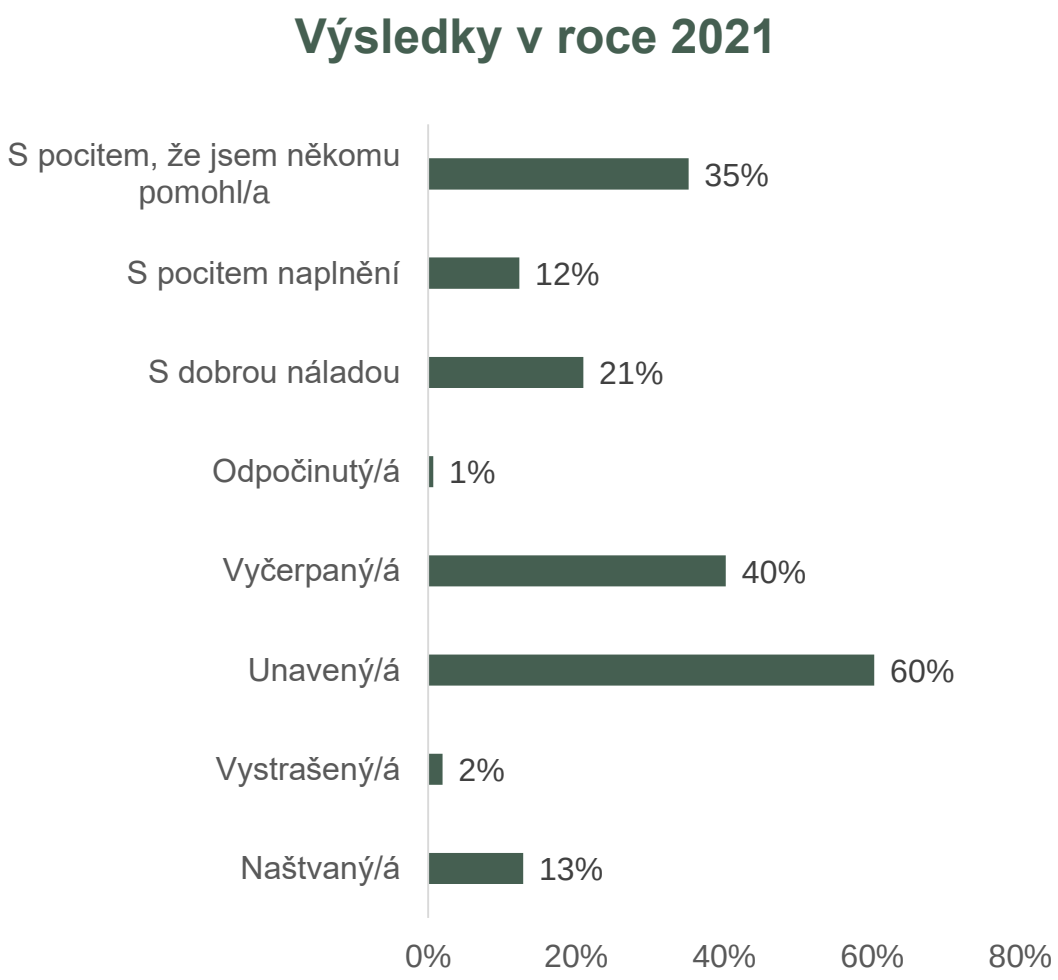
Změny 21/23



Výsledky šetření a jejich změny

Do práce nejčastěji **přicházím**…

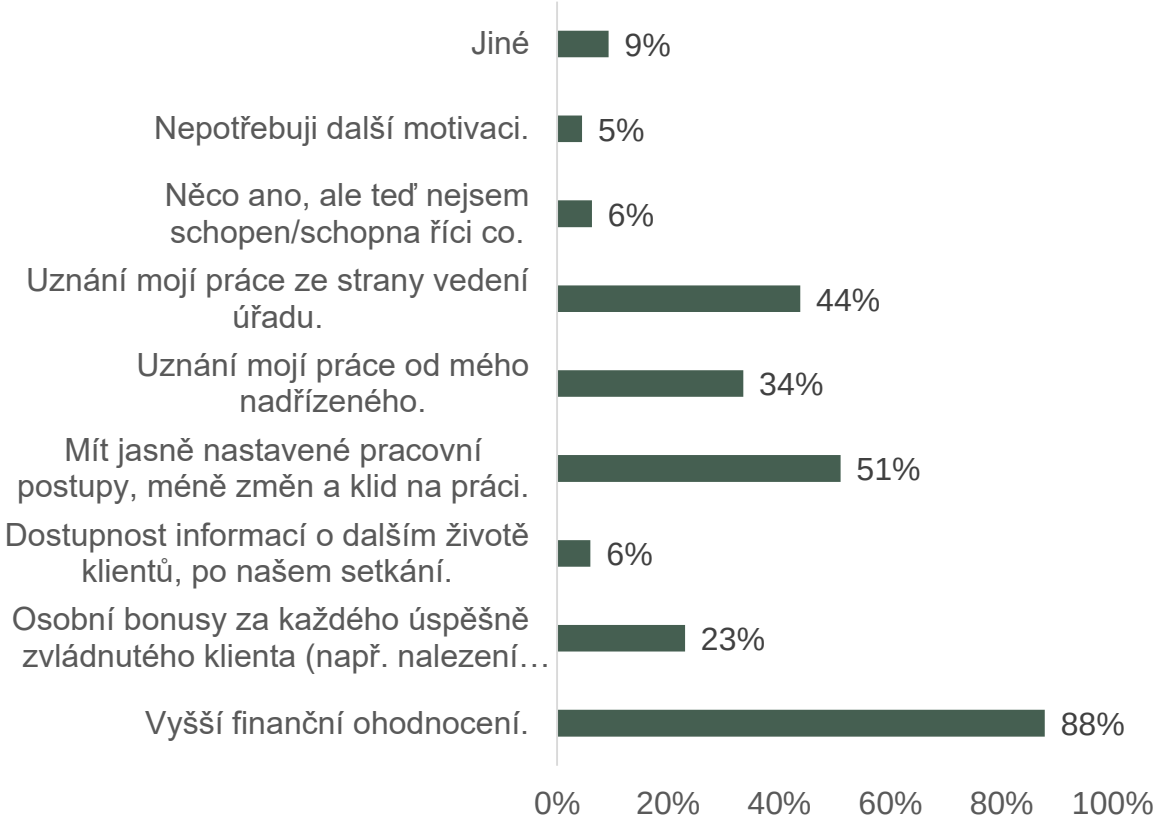
Z práce nejčastěji **odcházím**…



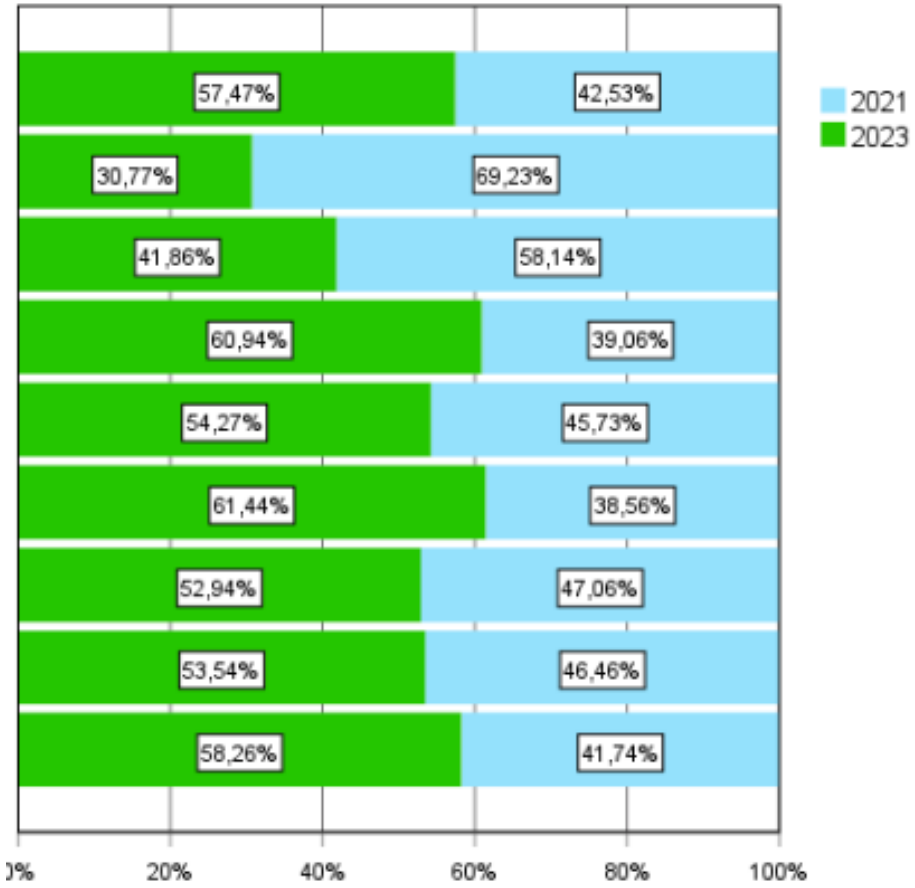
Výsledky šetření a jejich změny

Co by Vás motivovalo k vyšším pracovním výkonům?

Výsledky v roce 2021



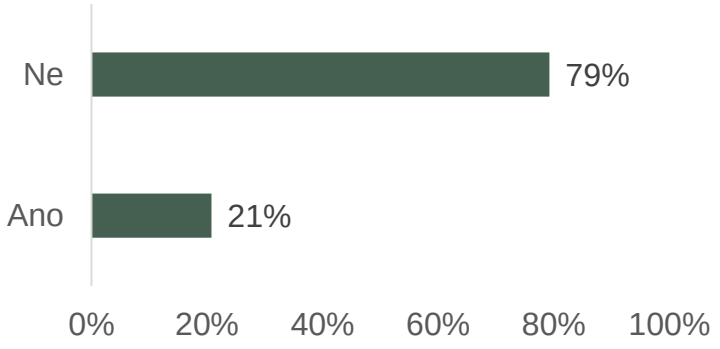
Změny 21/23



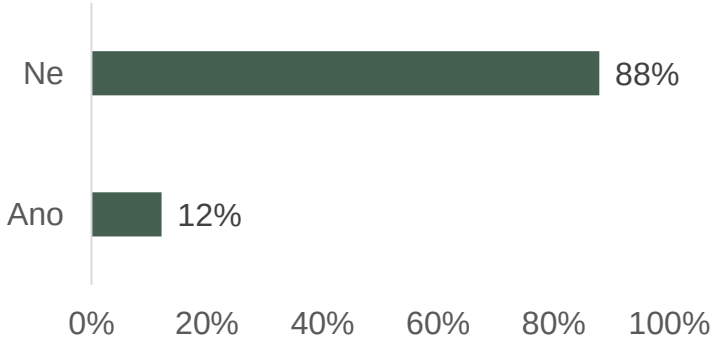
Výsledky šetření a jejich změny

Je váš pracovní výkon spravedlivě finančně ohodnocen?

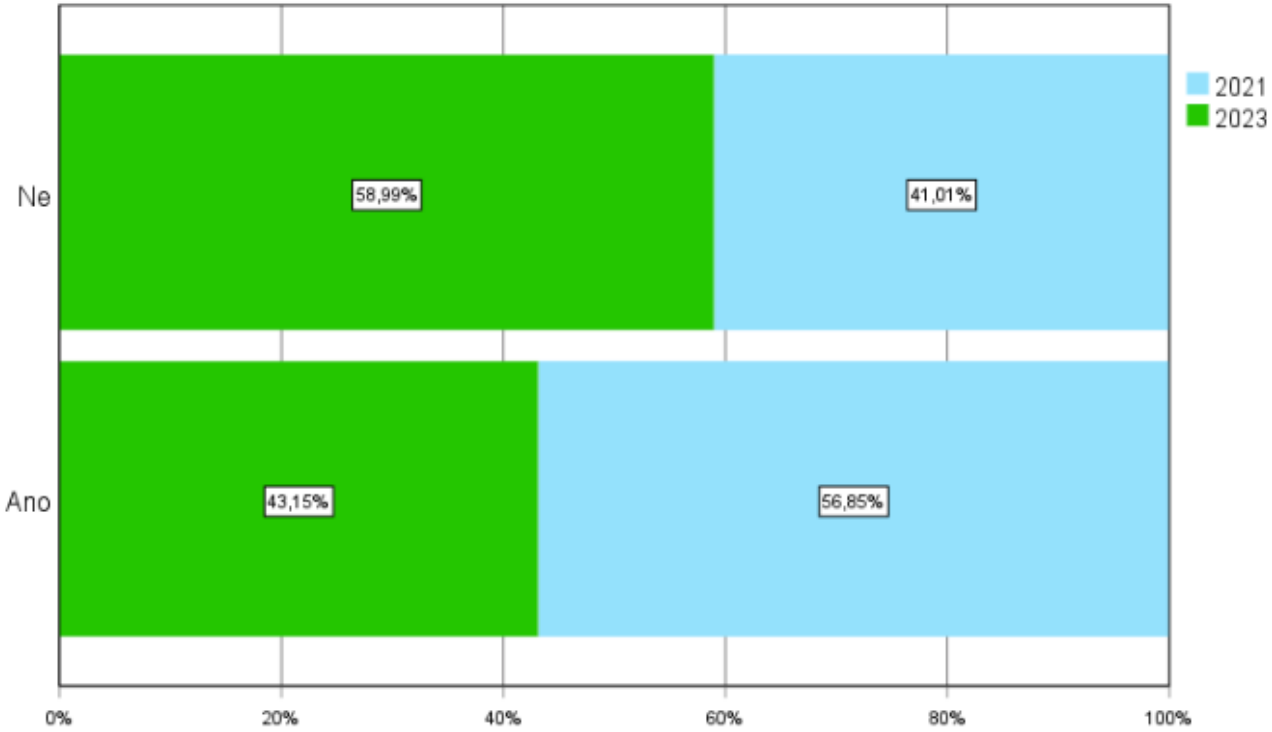
Výsledky v roce 2021



Výsledky v roce 2023



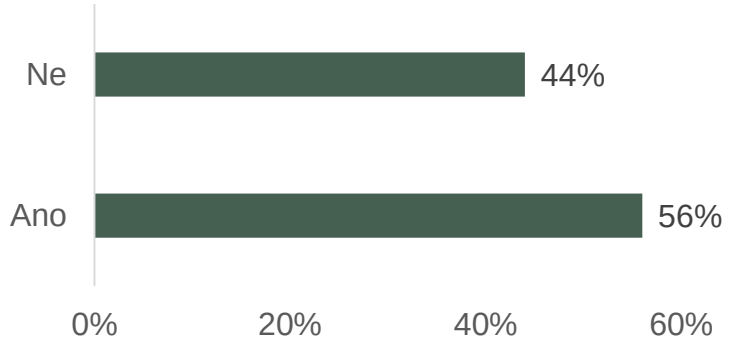
Změny 21/23



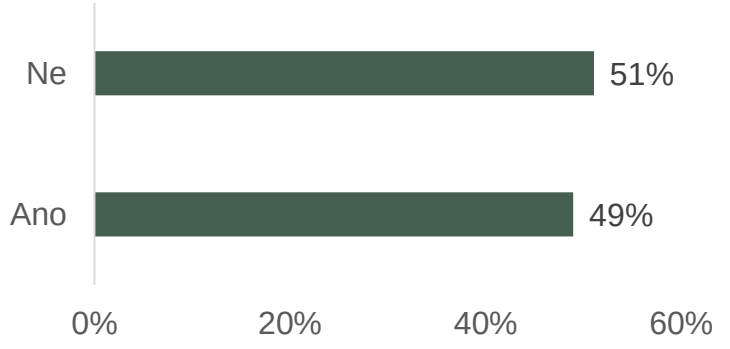
Výsledky šetření a jejich změny

Je ocenění Vaší práce ze strany nadřízeného dostatečné?

Výsledky v roce 2021



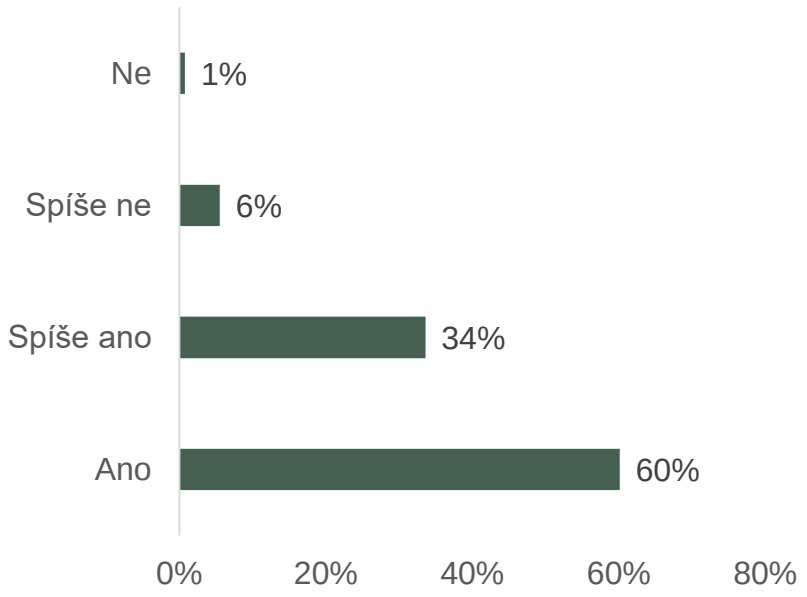
Výsledky v roce 2023



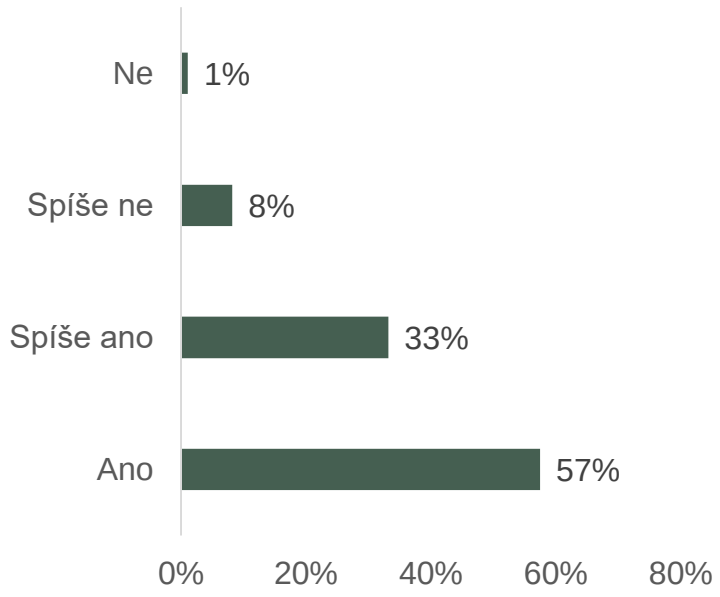
Výsledky šetření a jejich změny

Je Vaše práce administrativně náročná?

Výsledky v roce 2021



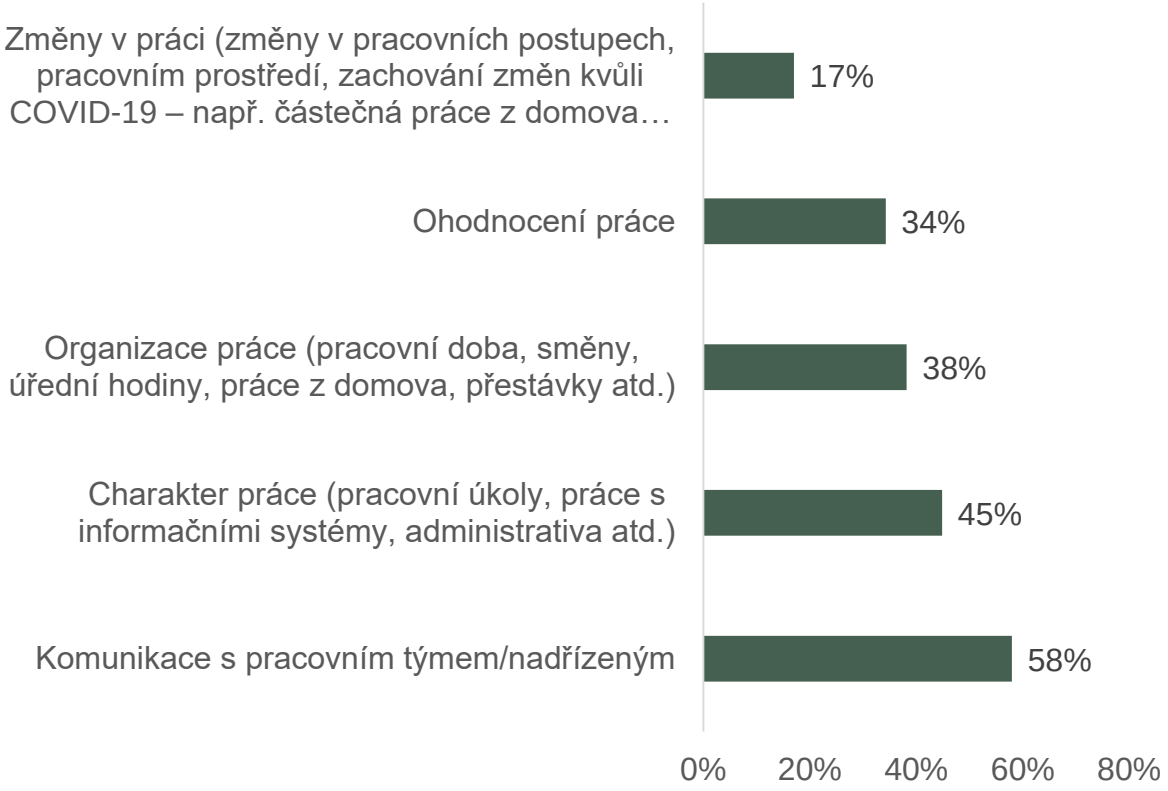
Výsledky v roce 2023



Výsledky šetření a jejich změny

Aspekty přispívající k spokojenosti s prací

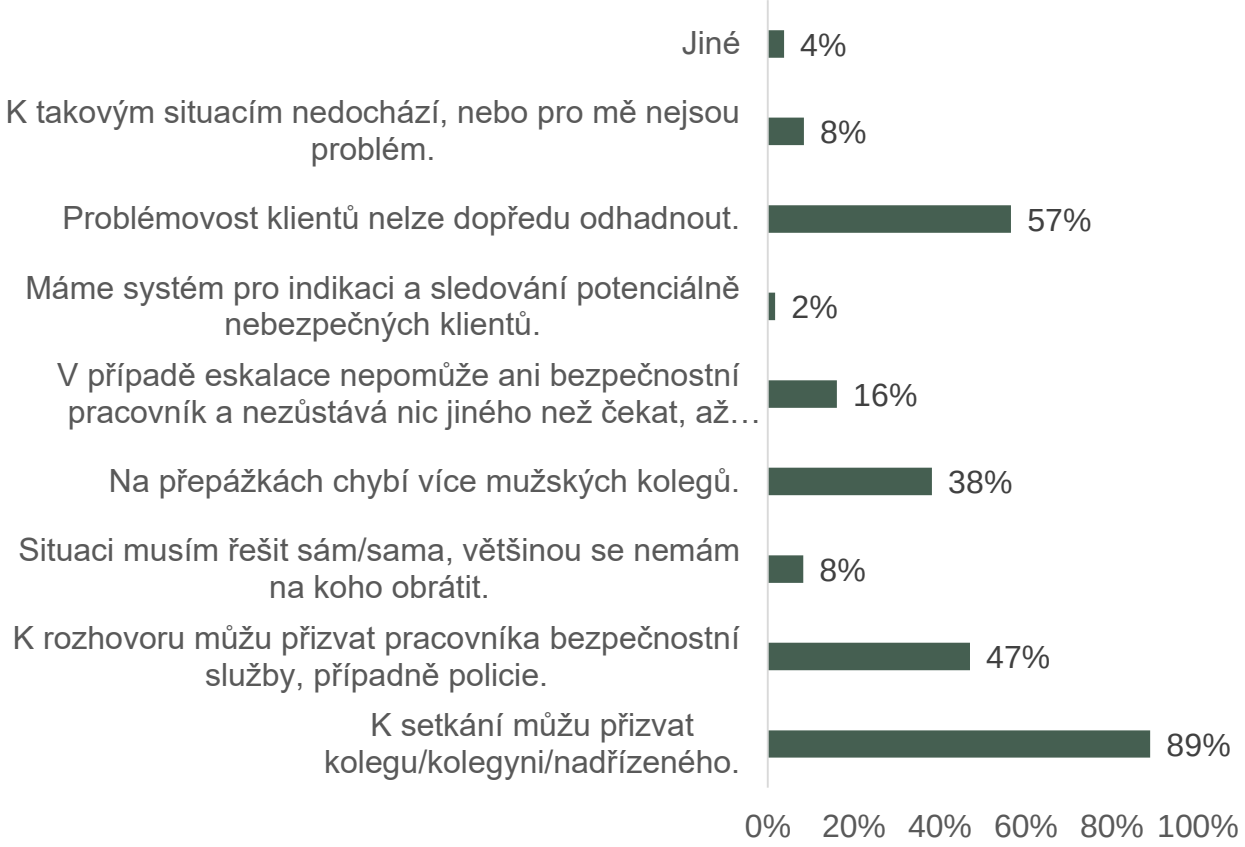
Výsledky v roce 2021



Bez výrazných změn v čase

V případě konfliktu nebo eskalace komunikace…

Výsledky v roce 2021

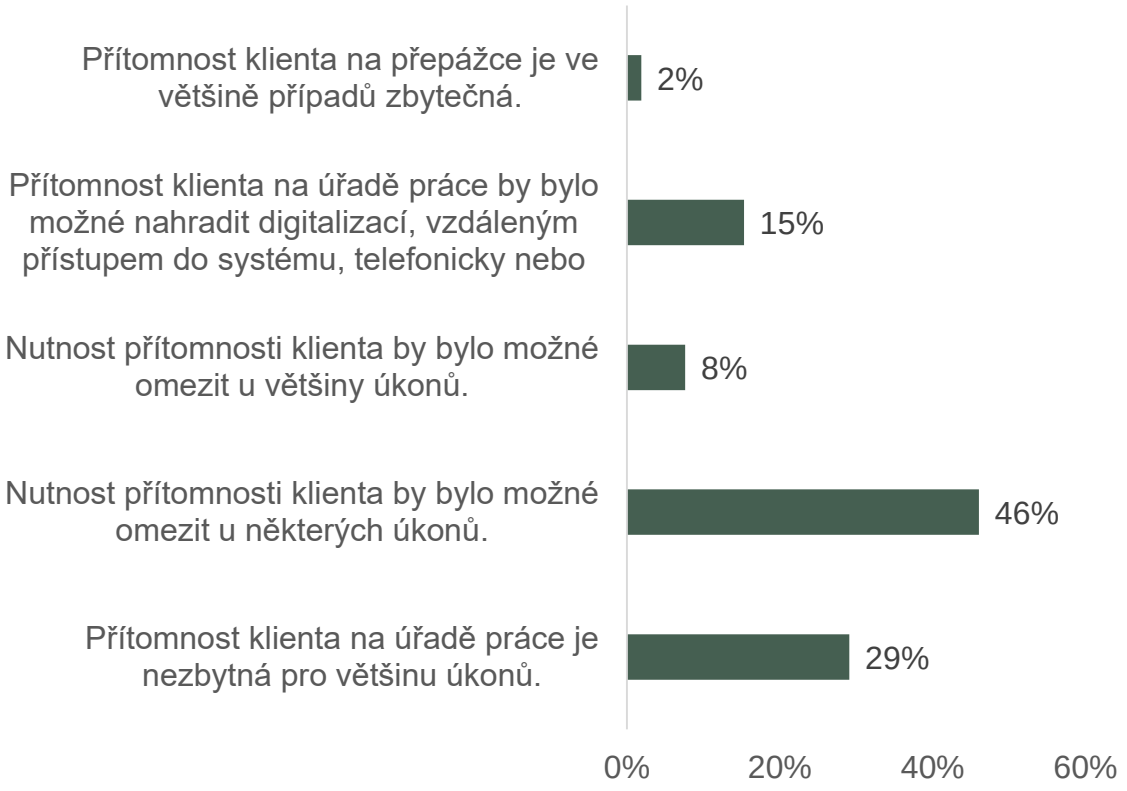


Bez výrazných změn v čase

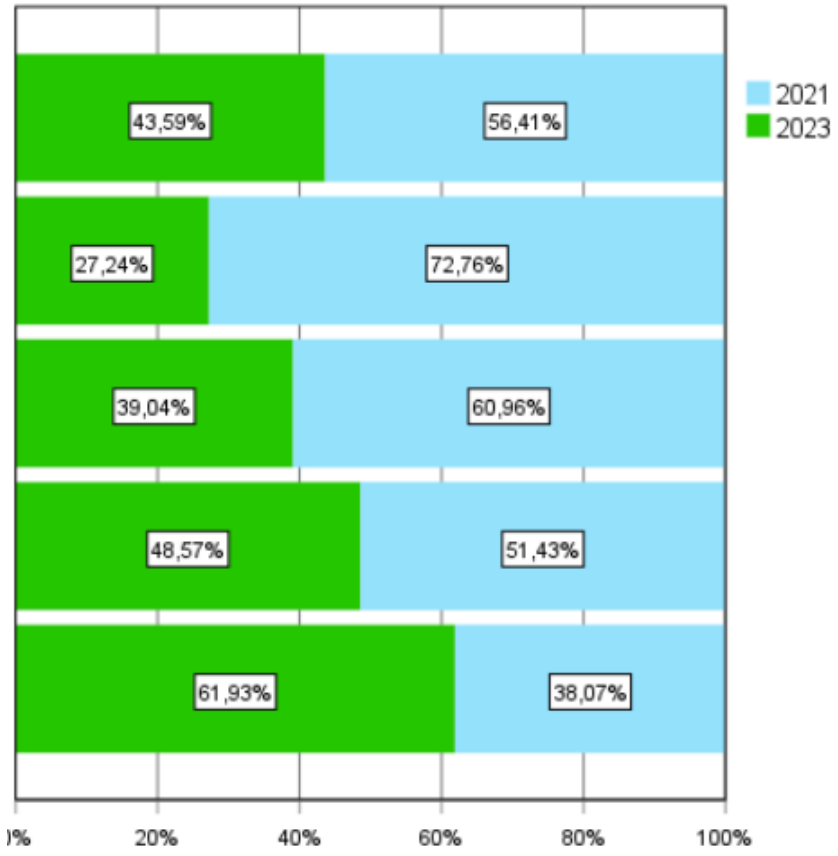
Výsledky šetření a jejich změny

Hodnocení přítomnosti klienta

Výsledky v roce 2021



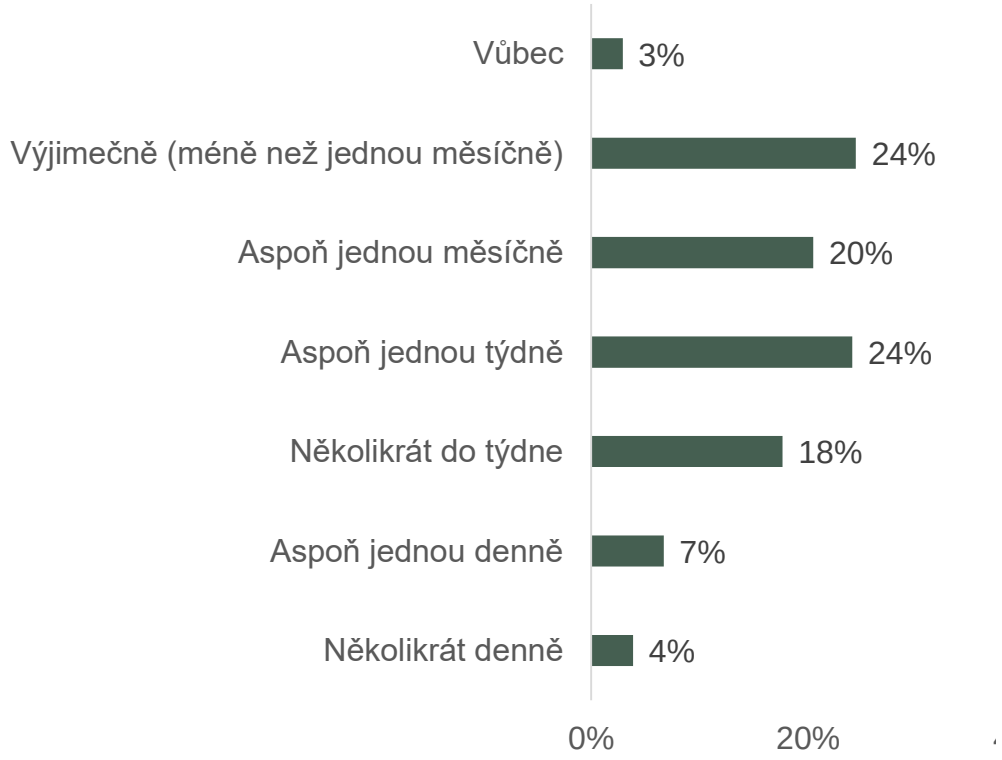
Změny 21/23



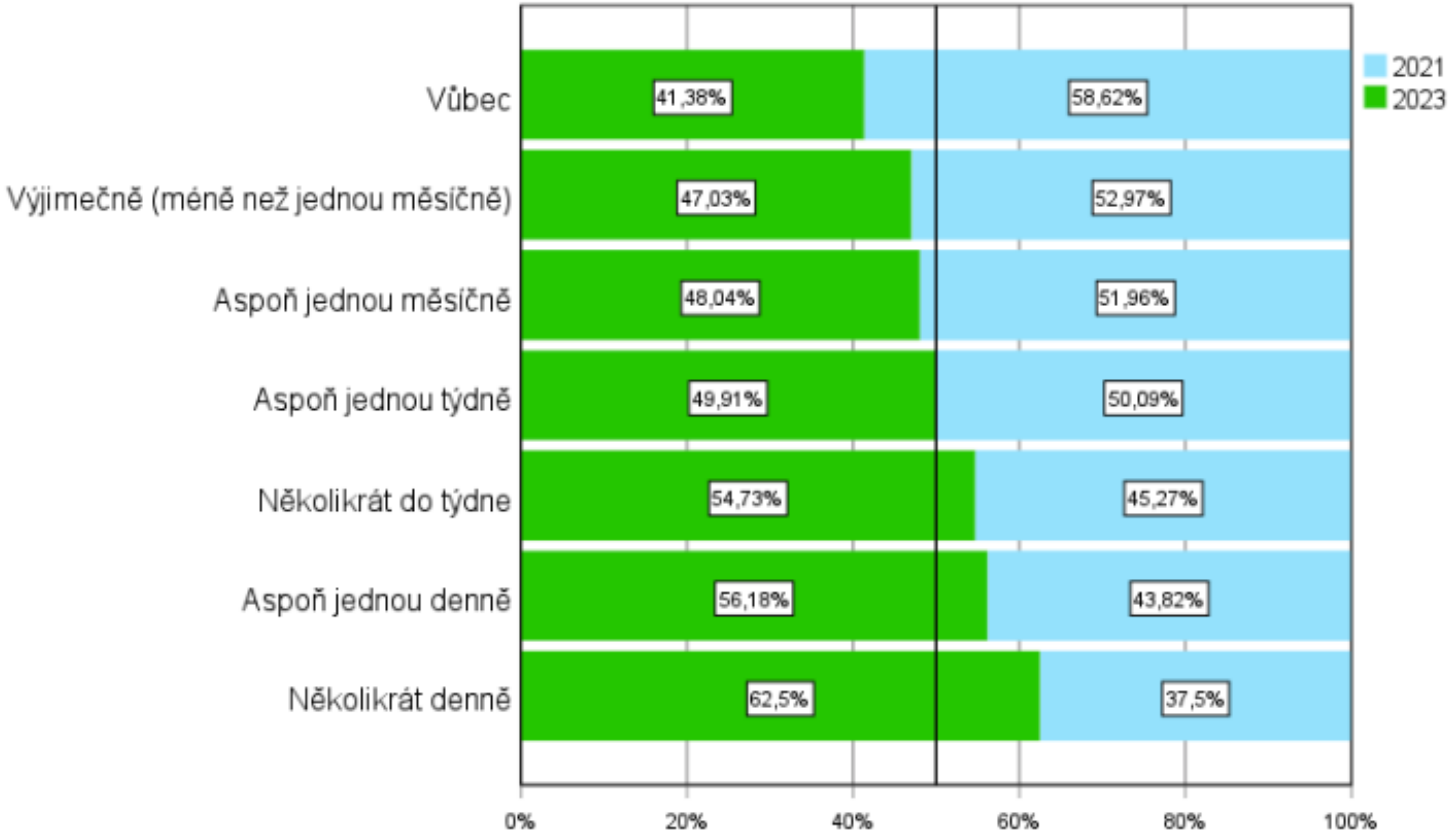
Výsledky šetření a jejich změny

Jak často se v průměru setkáváte s tzv. náročným klientem?

Výsledky v roce 2021



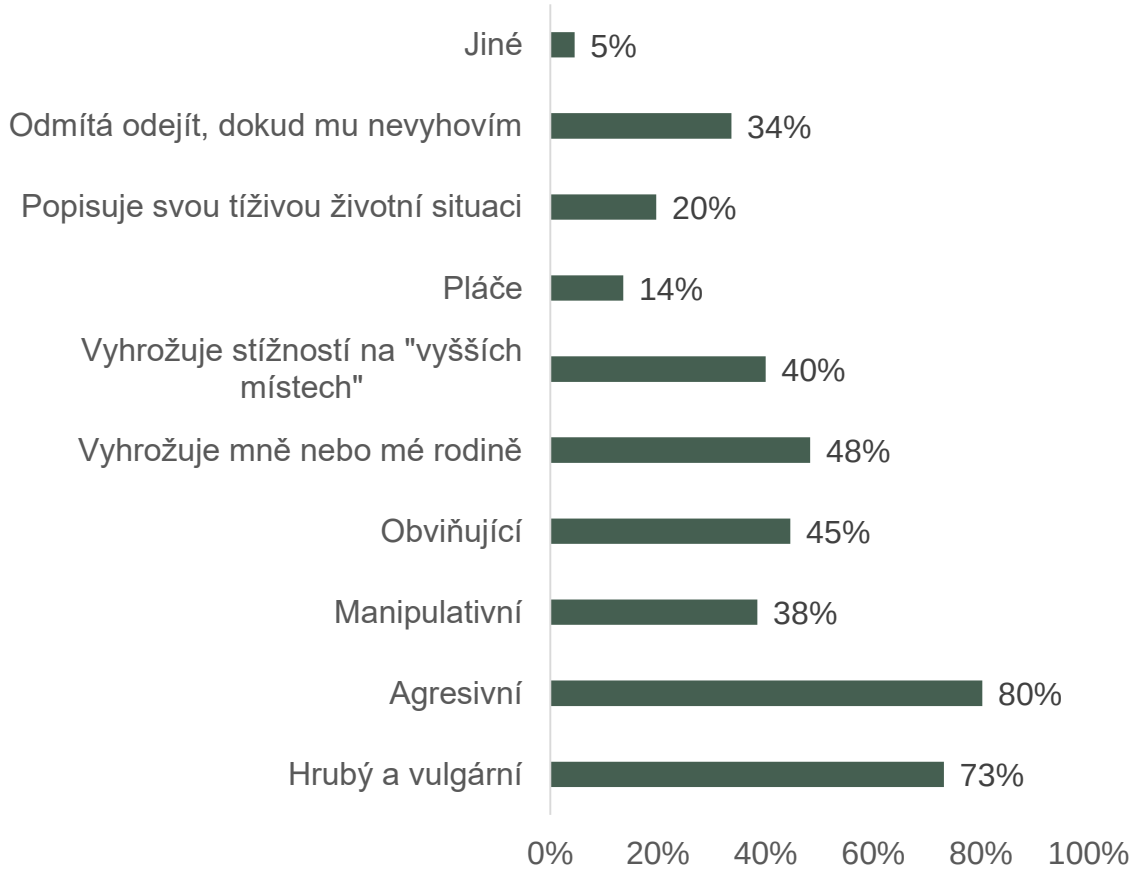
Změny 21/23



Výsledky šetření a jejich změny

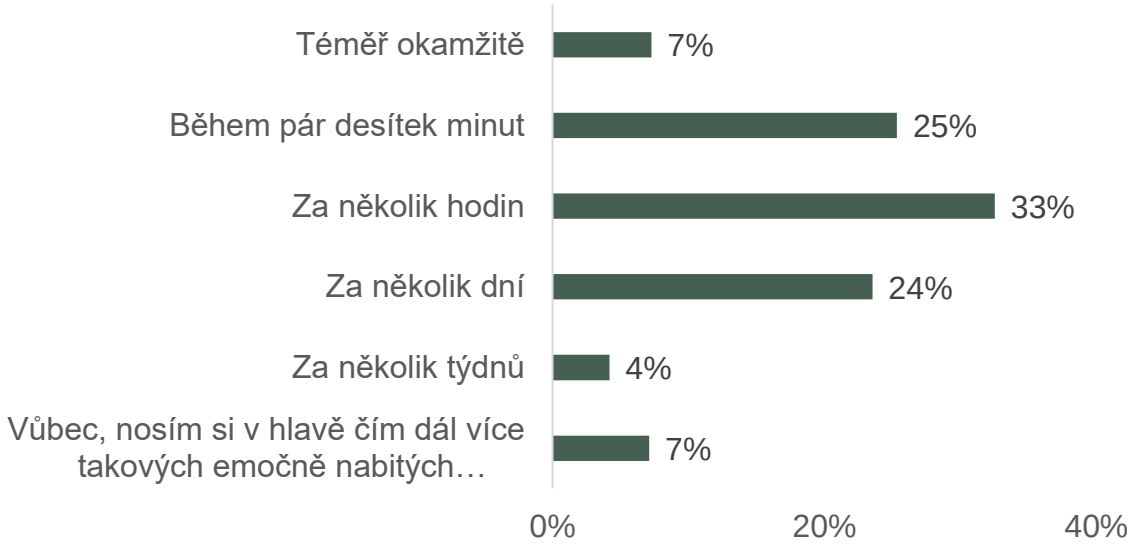
Jak byste definoval/a pro Vás osobně tzv. náročného klienta?

Výsledky v roce 2021



Jak rychle se dokážete vzpamatovat po setkání s náročným klientem?

Výsledky v roce 2021



Výsledky šetření a jejich změny

Jak pečujete o své zdraví?

Když se potkáte s tzv. náročným klientem, jak o sebe pečujete?

Příloha: složení respondentů obou vln dotazníkového šetření

		Pohlaví			
		Žena		Muž	
		N	N %	N	N %
Zber	2021	1085	92,9%	83	7,1%
	2023	1117	92,9%	85	7,1%

		2021		2023	
		N	N %	N	N %
Věková skupina	18–29 let věku	146	12,5%	116	9,7%
	30–39 let věku	260	22,3%	291	24,2%
	40–49 let věku	369	31,6%	399	33,2%
	50–64 let věku	385	33,0%	384	31,9%
	nad 65 let věku	8	0,7%	12	1,0%

N 2021 = 1168, N 2023 = 1202

		2021		2023	
		N	N %	N	N %
Vzdělání	Základní	0	0,0%	0	0,0%
	Střední bez maturity	1	0,1%	0	0,0%
	Střední s maturitou	655	56,1%	676	56,2%
	Vyšší odborné	126	10,8%	152	12,6%
	Vysokoškolské	386	33,0%	374	31,1%

N 2021 = 1168, N 2023 = 1202

		2021		2023	
		N	N %	N	N %
Pracoviště Úřadu práce	Hlavní město Praha	156	13,4%	118	9,8%
	Středočeský kraj	323	27,7%	244	20,3%
	Ústecký kraj	146	12,5%	377	31,4%
	Jihomoravský kraj	75	6,4%	36	3,0%
	Zlínský kraj	0	0,0%	1	0,1%
	Moravskoslezský kraj	468	40,1%	426	35,4%

N 2021 = 1168, N 2023 = 1202