

**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:** 11. 11. 2021

**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 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 čtvrtek **11. 11. 2021** od 10 hodin, bude probíhat prezenčně i online formou.

Cílem workshopu je poskytnout účastníkům informace o plánovaném průběhu projektu a představit návrh dotazníku. Během setkání bude probíhat i diskuze se zástupci poboček úřadů práce, kde budou probíhat dotazníková šetření.

Bližší podrobnosti naleznete v příloženém 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 Bátorlová, [batrlova@vubp-praha.cz](mailto:batrlova@vubp-praha.cz)

O případných změnách souvisejících s vývojem onemocnění COVID 19 a jejich dopadech na průběh semináře (včetně přesunu na jiný termín) Vás budeme operativně informovat prostřednictvím mailu, který uvedete v přihlášce. Děkujeme za pochopení.

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.



## Program



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

Workshop – 11. 11. 2021

10-12 hodin

prezenčně i online

### Program:

10.00 – 10.10	Zahájení (MUDr. V. Lipšová, SZÚ; Mgr. Kateřina Bátorlová, VÚBP)
10.10 – 10.30	Plánovaný průběh projektu (MUDr. V. Lipšová, SZÚ)
10.30 – 10.40	Dotazy, komentáře z chatu
10.40 – 11.10	Představení návrhu dotazníku (VÚBP, SZÚ, Deloitte, Nitana s.r.o., Psychologické poradenství, Acrea)
11.10 – 11.20	dotazy, komentáře z chatu
11.20 – 11.50	Diskuze se zástupci poboček ÚP, kde budou probíhat dotazníková šetření
11.50 – 12.00	Souhrn, závěr (MUDr. V. Lipšová, SZÚ; Mgr. Kateřina Bátorlová, VÚBP)

„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.“



## **Zpráva z workshopu**

Dne 11. 11. 2021 byl uskutečněn workshop „Možnosti intervenčních opatření u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty ve veřejné správě“, který byl určen pro zástupce úřadů práce, poskytovatele pracovnílékařských služeb, odborně způsobilé osoby v BOZP, psychology zabývající danou problematikou.

**MUDr. Lipšová, SZÚ**, prezentace: Zahájení, Plánování dalšího průběhu, zopakovány jednotlivé fáze projektu.

**Mgr. Bátorlová, SZÚ**, prezentace: Checklisty – Dotazník.

**Ing. Klimková, Deloitte**, prezentace: krátké představení částí dotazníku.

**Ing. Zikmund, Nitana**, prezentace, Reziliance, získaná dovednost, rozvinutá reziliance, individuální stres, „přechodový rituál“, „vstupování a výstup z role“, symbolické uzavření dne/klienta, facilitovaná skupina.

**Mgr. Bátorlová, SZÚ**, prezentace: Pilotní projekt na ÚP v pobočce Praha 3, cílem bylo ověřit srozumitelnost a jednoznačnost otázek, představeny předběžné výsledky, návrhy na zlepšení bezpečnosti práce, např. kamerový záznamový systém, zaměstnanci jsou převážně ženy, často samoživitelky, žádost o kontaktní osoby na jednotlivých pobočkách, jak bude probíhat distribuce dotazníků, zda je postačující lhůta 14 dnů na vyplnění, sběr a odeslání dotazníků

### **Diskuze:**

**Mgr. Kosina, ÚP**, bezpečnostní technik: představil přehled incidentů v září 2021, zaměstnanci mají právo nikoli povinnost reportovat incidenty, vysoký počet incidentů na pobočkách v Moravskoslezském a Ústeckém kraji

**Mgr. Zikmundová**, psychologické poradenství: požádala o možnost osobní návštěvy na pobočce ÚP, setkání se zaměstnanci na přepážce a rozhovory s nimi, možnost dále pracovat se zaměstnanci i ve skupinách

**Ing. Zikmund, Nitana**: navrhuje doplnění otázek na počet dnů, kdy se zaměstnanci cítili nemocní (samoreportování počtů prostonaných dnů), nikoli doba (počet dnů) pracovní neschopnosti

**Jednotlivá pracoviště ÚP**: prosí o úvodní/průvodní text k dotazníku pro pracovníky ÚP, distribuci dotazníku navrhuje on-line, sběr dat proběhne 22.11. – 4.12. 2021, 14 dnů pro sběr dotazníků je dostatečná lhůta

## 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 Bátorlová, VUBP  
Ing. Jana Zonová, SZÚ  
Mgr. Karolina Mrázová, Ph.D., SZÚ  
Mgr. Naďa Zikmundová (psychologické poradenství)  
Ing. Martin Zikmund (Nitana)  
Mgr. Pavlína Sedláčková, VUBP  
Ing. Kateřina Veselá, VUBP  
MUDr. Martin Chaloupka, SZÚ

#### formou online – TEAMS:

Ing. Veronika Klimková (Deloitte Advisory)  
Ing. Pavel Zadražila – Úřad práce České republiky, Krajská pobočka v Ostravě  
RNDr. Jiří Fukan – Úřad práce České republiky, Krajská pobočka v Brně  
Bc. Irena Svobodová – Úřad práce České republiky, Krajská pobočka v Praze 4  
Ing. Aneta Živná Kavalierová – ACREA CR  
Ing. Libor Šlik – ACREA CR  
Bc. Bronislava Ondrušková – Úřad práce České republiky, Krajská pobočka v Praze 4  
Bc. Eliška Zelenková – Úřad práce České republiky, Krajská pobočka v Praze 2,3  
Bc. Ivana Baierová – Úřad práce České republiky, Krajská pobočka  
Ing. Jiří Čtvrtníček – Úřad práce České republiky, Krajská pobočka v Praze 4  
Milena Pražáková – Úřad práce České republiky, Krajská pobočka v Praze  
Ing. Zoulová – Úřad práce České republiky, Krajská pobočka v Příbrami  
Václava Mořková – Úřad práce České republiky, Krajská pobočka v Praze 9  
Ing. Hana Barková – Úřad práce České republiky, Krajská pobočka v Příbrami  
Mgr. Eva Svěřčincová – Úřad práce České republiky, Krajská pobočka v Praze 6  
Mgr. Miroslav Kosina – bezpečnostní metodik OZO v prevenci rizik a PO

# PŘEDSTAVENÍ PROJEKTU

11.11. 2021

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

VÚBP, SZÚ

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

- Cíl:
- **přínos pro zaměstnance**
- zlepšení psychické odolnosti (rezilience)
- zvýšení pracovní spokojenosti
- zvýšení výkonnosti
  
- řešen s finanční podporou MPSV
- 06/2021 - 12/2023
- VÚPB, SZÚ + externí odborníci

# Incidenty

Incidenty 2017-2021(do 31. 8. 2021)						
Celkový počet incidentů dle kategorií	2017	2018	2019	2020	2021/1.-8.	Celkem
Fyzické napadení						
Hrozba použití zbraně						
Výhrůžky						
Vulgární slovní útoky						
Použití psychotropních látek						
Sexuální obtěžování						
Rasový podtext						
Trestní oznámení						



# Harmonogram projektu – r. 2021

- červenec - zahájení projektu, rešerše aktuálních vědeckých poznatků
- říjen - vypracování checklistu „Analýza psychosociálních rizik při práci a doporučené navazující intervenční opatření“ a pilotní šetření
- listopad - předvýzkum 2. – 10.11.
  - ověření dotazníku (srozumitelnost a jednoznačnost otázek)
  - workshop I. pro vybrané zástupce úřadů práce
- prosinec - dokončení prvotního sběru dat za pomoci online dotazníku (500 respondentů)

# Harmonogram projektu – r. 2022

- leden – vyhodnocení a analýza údajů z realizovaného dotazníkového šetření
- březen – finální plán rozsahu intervenčních technik – primární, sekundární a terciární prevence
- listopad – ukončení konkrétních forem intervenčních technik na vybraných pracovištích
- prosinec – publikování rozšířeného abstraktu ve sborníku (O)

# Harmonogram projektu – r. 2023

- březen – dokončení sběru dat k vyhodnocení přínosu intervenčních technik pomocí dotazníkového šetření
- duben – zpracování výsledků z dotazníkového vyhodnocení přínosu intervenčních technik
- červen – vypracování souhrnu příkladů dobré praxe
- září – finální návrh metodiky pro certifikaci a příprava podkladů pro proces certifikace
- říjen – workshop II, finální verze podkladů pro Hkonc
- listopad – certifikace metodiky, publikování Jost a D
- prosinec – zpracování všech výstupů projektu do výzkumné zprávy z projektu, finální verze výstupu pro implementaci výsledku Hneleg

# Výstupy/výsledky z projektu

Checklist – „Analýza psychosociálních rizik při práci a doporučené navazující intervenční opatření“  
říjen 2021

Workshop I  
listopad 2021

Abstrakt ve sborníku  
prosinec 2022

Stat' ve sborníku  
prosinec 2023

Workshop II  
říjen 2023

Odborný  
článek  
prosinec 2023

Souhrnná  
výzkumná  
zpráva  
prosinec 2023

Certifikovaná  
metodika  
listopad 2023

# Externí odborníci

- Deloitte Česká republika – organizačně personální audit  
(primární úroveň)
- Nitana, s.r.o. – budování psychické odolnosti, skupinové semináře  
(sekundární úroveň)
- Individuální psychologické poradenství –  
Mgr. Nad'a Zikmundová  
(terciární úroveň)
- ACREA CR, spol. s.r.o. – dotazníkové šetření a statistické zpracování

# Předvýzkum

- 2. - 10.11.
- pobočka Praha
- cca 20 osob
- ověření dotazníku
- srozumitelnost a jednoznačnost otázek
- výsledky v následující prezentaci

DISKUZE



**Děkujeme  
za pozornost  
a těšíme se na  
spolupráci 😊**



Představení návrhu dotazníku

11. 11. 2021

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

VÚBP, SZÚ

# Dotazník – Analýza psychosociálních rizik při práci

- Anonymní dotazník, který slouží ke sběru dat k problematice pracovního stresu a psychosociálních rizik u zaměstnanců vystavené náročné komunikaci s klientem.
- Spolupráce SZÚ, VÚBP, Deloitte, Nitana, Mgr. Zikmundová.
- Určen pro přepážková pracoviště ÚP (cca 500 respondentů).
- Předpokládané zapojení poboček ÚP:
  - Kontaktní pracoviště Ústí nad Labem;
  - ÚP Brno-město;
  - ÚP, krajská pobočka Příbram;
  - ÚP, krajská pobočka pro hlavní město Prahu;
  - ÚP, krajská pobočka Ostrava;
  - ÚP, Louny.

Sběr dat: 22. 11. 2021 – 4. 12. 2021

Vyhodnocení: Acrea a řešitelé projektu (leden 2022)

# Dotazník – obsah

- 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.



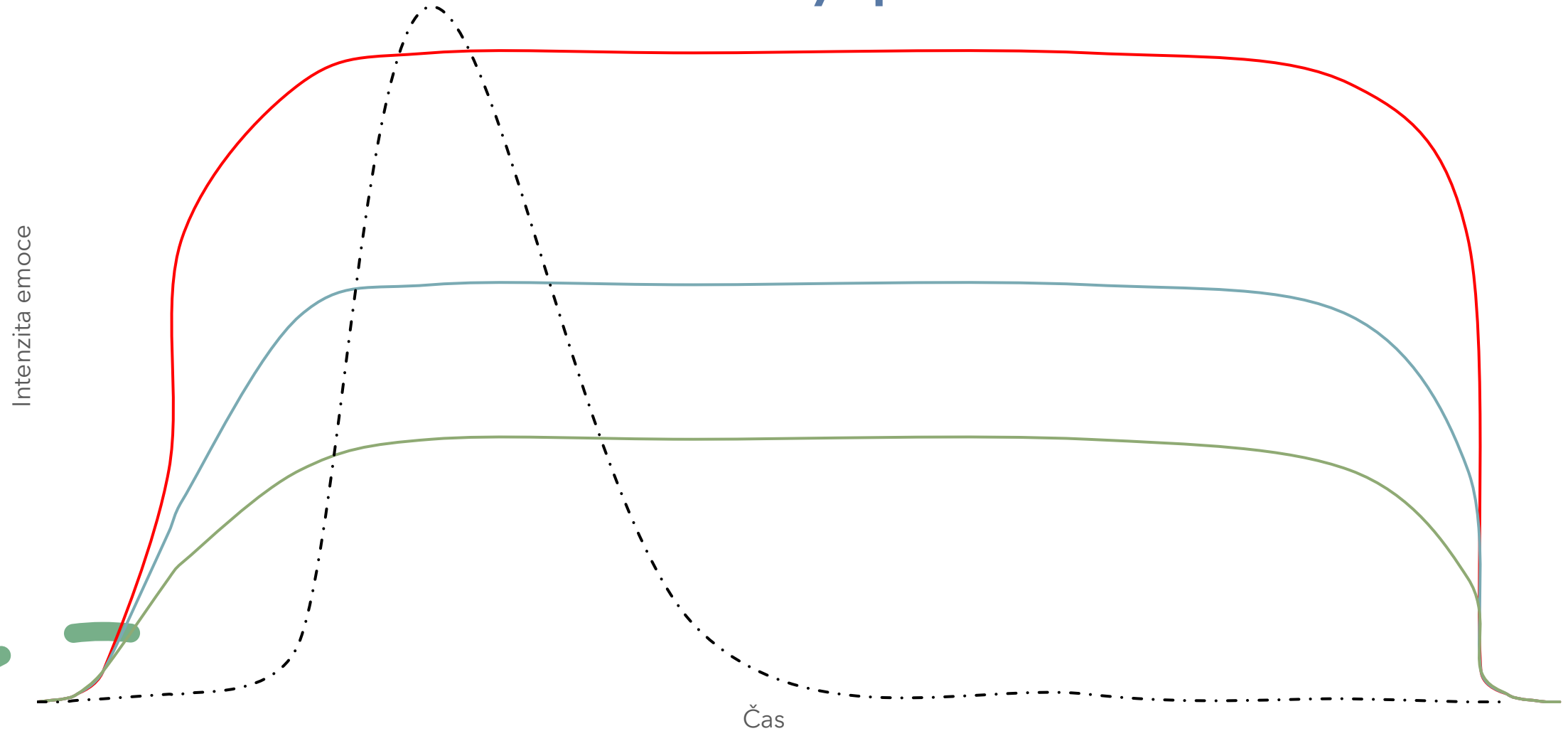
# Deloitte

- **Oblast primární prevence** (nutné změny v charakteru a organizaci práce)
- Tvorba dotazníku založena na předchozích projektových znalostech a zkušenostech s využitím mezinárodních i domácích analýz a metodik či konzultací se zástupci Generálního ředitelství ÚP ČR
- **Bližší informace k dotazníku:**
  - 1 společná sekce a 5 volitelných sekcí (pokaždé 3 – 10 otázek)
  - Uzavřené i otevřené odpovědi s jednou či více možnostmi
  - Monitoring aktuálního stavu vč. ověření některých možných „doporučení“
  - Vyhodnocení celkové spokojenosti v rámci každé dotazované sekce
  - Identifikace změn kvůli pandemii, které by zaměstnanci uvítali ponechat i do budoucna

# Rezilience

- Schopnost odolávat stresu a nepříznivým okolnostem, přizpůsobit se jim a zotavit se z nich
- Schopnost udržet si nebo se vrátit do stavu duševní pohody - pomocí účinných strategií zvládnání
- Rezilience zahrnuje chování, myšlenky a činy, které podporují osobní pohodu a duševní zdraví

# Rezilience vs běžná reakce na stresový podnět



# Rezilience – co budeme zkoumat

- 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 zvládnání

# Rezilience – cíle

- Dát pracovníkům ÚP nástroje potřebné ke zvýšení rezilience  
(v souladu s doporučeními U. S. Department of Health & Human Services respektive American Psychological Association)
- Pomoci pracovníkům ÚP zlepšit péči o svoje psychické respektive fyzické zdraví
- Dát pracovníkům ÚP nástroje pro zvládání „těžkých“ klientů
- Jinými slovy...  
...pomoci pracovníkům ÚP, aby se v práci ale i doma cítili spokojenější



# Dotazník

- <https://acrea.vubp.cz/mriWeb/mriWeb.dll?I.Project=UP>
- <https://forms.office.com/r/SeWMgUuUbb>

## Pilotní šetření

- 4. – 10. 11. 2021, ÚP Praha
- Cíl: testovat srozumitelnost a jednoznačnost otázek
- Prvotní shrnutí výsledků:
- 21 respondentů, ženy, agenda - zprostředkování zaměstnání, státní sociální podpora, hmotná nouze, sociální služby



MÁTE DOJEM, ŽE JSOU PŘIJATA DOSTATEČNÁ OPATŘENÍ PRO VAŠI BEZPEČNOST PŘI PRÁCE S NÁROČNÝM/KONFLIKTNÍM KLIENTEM?	BASE	21 100%
	ANO	1 5%
	SPIŠE ANO	5 24%
	SPIŠE NE	6 29%
	NE	9 43%

JE VAŠE PRÁCE ADMINISTRATIVNĚ NÁROČNÁ, TZN. TRÁVÍTE HODNĚ ČASU PRÁCI S TIŠTĚNÝMI DOKUMENTY, ZAPISOVÁNÍM INFORMACÍ A VKLÁDÁNÍM INFORMACÍ DO (INFORMAČNÍHO) SYSTÉMU/POČÍTAČE?	BASE	10 100%
	ANO	8 80%
	SPIŠE ANO	1 10%
	SPIŠE NE	1 10%
	NE	- -

MÁTE DOJEM, ŽE VÁM NADŘÍZENÝ VĚŘÍ, ŽE PRÁCI VYKONÁVÁTE DOBŘE?	BASE	16 100%
	ANO, MŮJ NADŘÍZENÝ MI PLNĚ DŮVĚŘUJE.	15 94%
	MŮJ NADŘÍZENÝ MI DŮVĚŘUJE S VÝHRADAMI.	1 6%
	NEMÁM DOJEM, ŽE BY MŮJ NADŘÍZENÝ DŮVĚŘOVAL, ŽE MOJI PRÁCI VYKONÁVÁM DOBŘE.	- -

MŮŽETE SE NA SVÉ KOLEGY SPOLEHNOUT?	BASE	16 100%
	ANO	14 88%
	NE	2 13%

JE VÁŠ PRACOVNÍ VÝKON SPRÁVEDLIVĚ FINANČNĚ OHODNOCEN?

BASE	11 100%
ANO	2 18%
NE	9 82%

JE OCENĚNÍ VAŠÍ PRÁCE ZE STRANY NADŘÍZENÉHO DOSTATEČNÉ?

BASE	11 100%
ANO	10 91%
NE	1 9%

Z PRÁCE NEJČASTĚJI ODCHÁZÍM: Vyberte nejvíce odpovídající možnosti.

BASE	21 100%
NAŠTVANÝ/Á	2 10%
VYŠTRAŠENÝ/Á	1 5%
UNAVENÝ/Á	12 57%
VYČERPANÝ/Á	8 38%
ODPOČINUTÝ/Á	- -
S DOBRU NÁLADOU	6 29%
S POCITEM NAPLNĚNÍ	- -
S POCITEM, ŽE JSEM NĚKOMU POMOHL/A	2 10%

CO BY VÁS MOTIVOVALO K VYŠŠÍM PRACOVNÍM VÝKONŮM? Označte, prosím, všechny odpovědi, se kterými souhlasíte.

BASE	11 100%
VYŠŠÍ FINANČNÍ OHODNOCENÍ.	9 82%
OSOBNÍ BONUSY ZA KAŽDÉHO ÚSPĚŠNĚ ZVLÁDNUTÉHO KLIENTA (NAPŘ. NALEZENÍ ZAMĚSTNÁNÍ, BYTU APOD.)	1 9%
DOSTUPNOST INFORMACÍ O DALŠÍM ŽIVOTĚ KLIENTŮ, PO NAŠEM SETKÁNÍ.	1 9%
MÍT JASNĚ NASTAVENÉ PRACOVNÍ POSTUPY, MĚNĚ ZMĚN A KLID NA PRÁCI.	5 45%
UZNÁNÍ MOJÍ PRÁCE OD MÉHO NADŘÍZENÉHO.	2 18%
UZNÁNÍ MOJÍ PRÁCE ZE STRANY VEDENÍ ÚŘADU.	5 45%
NĚCO ANO, ALE TEĎ NEJSEM SCHOPEN/SCHOPNA ŘÍCI CO.	1 9%
NEPOTŘEBUJI DALŠÍ MOTIVACI.	- -
JINÉ	2

DO PRÁCE NEJČASTĚJI PŘÍCHÁZÍM: Vyberte nejvíce odpovídající možnosti.

BASE	21 100%
NAŠTVANÝ/Á	1 5%
VYŠTRAŠENÝ/Á	1 5%
UNAVENÝ/Á	9 43%
VYČERPANÝ/Á	3 14%
ODPOČINUTÝ/Á	2 10%
S DOBRU NÁLADOU	10 48%
S POCITEM NAPLNĚNÍ	- -
S POCITEM, ŽE JSEM NĚKOMU POMOHL/A	1 5%

## Pilotní šetření

- BOZP – turnikety, bezpečnostní rámy, kvalitní ostraha, kamerový záznamový systém, vyvození důsledků proti agresivnímu chování, zajistit vhodné zázemí na pracovišti (pro odpočinek a konzumaci jídla);
- Organizace práce – omezení fyzické přítomnosti klienta na minimum, zajistit adekvátní počet zaměstnanců (obsadit volné pozice);
- Ohodnocení - zvýšit finanční ohodnocení, zajistit benefity podporující fyzickou i duševní kondici.

# DISKUZE

- Kontaktní osoby pro komunikaci za jednotlivá pracoviště;
- Distribuce dotazníků zaměstnancům;
- Délka trvání dotazníkového šetření (14 dní?)





**Děkujeme  
za pozornost**