STROJNÍCKA FAKULTA TU V KOŠICIACH
NÁRODNÝ INŠPEKTORÁT PRÁCE
EURÓPSKA AGENTÚRA PRE BEZPEČNOSŤ A OCHRANU ZDRAVIA PRI PRÁCI

TECHNICAL UNIVERSITY OF KOŠICE
NATIONAL LABOUR INSPECTORATE
EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK

AKTUÁLNE OTÁZKY BEZPEČNOSTI PRÁCE

Konferencia je organizovaná pod záštitou
ministra práce, sociálnych vecí a rodiny SR
Milana Krajniaka
a
Dr. h. c. mult. prof. Ing. Jozefa Živčáka, PhD., MPH
dekana SjF TUKE

Konferencia je organizovaná v rámci projektu APVV-19-0367 „Rámec Integrovaného prístupu riadenia procesnej bezpečnosti pre Inteligentný podnik“

XXXV. medzinárodná konferencia

9. - 11. 11. 2022

Hotel Patria, Štrbské Pleso, Vysoké Tatry, Slovenská republika

Zborník príspevkov

ISBN: 978-80-553-4172-9

CIELE KONFERENCIE

Medzinárodná konferencia Aktuálne otázky bezpečnosti práce je najväčšie a najprestížnejšie podujatie v oblasti BOZP na Slovensku s viac ako 34 ročnou tradíciou a zároveň národným podujatím v rámci kampane Európskej agentúry pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci:

„Zdravé pracoviská znižujú záťaž“.

Cieľom konferencie je prezentovať nové trendy, postupy prevencie a skúsenosti dobrej praxe v oblasti BOZP. Súčasťou konferencie bude odovzdanie certifikátov „Bezpečný podnik“.

Zdravé pracoviská ZNIŽUJÚ ZÁŤAŽ

OBJECTIVES OF CONFERENCE

The international conference "New Trends in Occupational Safety and Health" is the most prestigious event in the occupational safety and health area in Slovakia with 34 years of tradition. It is also a national event within the frame of the European Agency for Safety and Health at Work campaign:

„Healthy Workplaces Lighten the Load“ .

The aim of the conference is presenting new trends, prevention procedures and good practice experiences in OSH. The “Safety Enterprise” award will be a part of the Conference.

ODBORNÉ ZAMERANIE

- Manažérstvo rizík ako základný nástroj prevencie.
- Ochorenie COVID-19 a bezpečnosť prevádzky priemyselných podnikov.
- Psychosociálne riziká v pracovnom prostredí.
- Riadenie ľudských zdrojov v období pandemickej hrozby.
- Osobné ochranné prostriedky a ich spoľahlivosť.
- Integrovaná bezpečnosť - bezpečnosť technických zariadení a procesov.
- Inšpekcie zariadení založené na posudzovaní rizík.
- Riadenie rizík v rámci Safety & Security - Integrovaná bezpečnosť.
- Uvažovanie založené na riziku a ISO 45001.
- Integrácia manažérskych systémov.
- Bezpečnosť kritickej infraštruktúry.
- Prevencia závažných priemyselných havárií.
- Príklady dobrej praxe a účinných riešení BOZP.
- Plnenie požiadaviek legislatívy a činnosti Inšpekcie práce.
- Celoživotné vzdelávanie v oblasti BOZP.
- Ergonomické požiadavky ako súčasť BOZP.

TOPICS

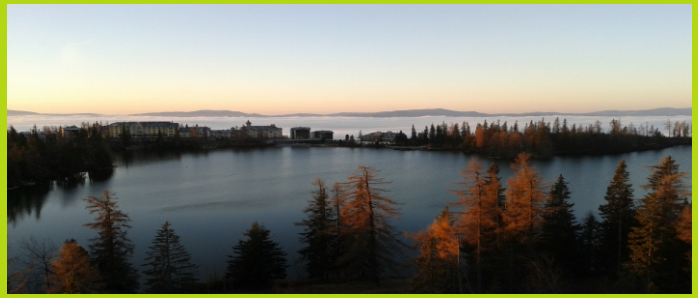
- Risk management as a basic tool of prevention.
- COVID-19 disease and operational safety of industrial enterprises.
- Psychosocial risks in the work environment.
- Human resource management in times of pandemic threat.
- Personal protective equipment and their reliability.
- Integrated security - safety of technical equipment and processes.
- Equipment inspections based on risk assessment.
- Security and safety risk management - Integrated security.
- Risk based thinking and ISO 45001.
- Integration of management systems.
- Critical infrastructure security.
- Prevention of major industrial accidents.
- Examples of good practice and effective health and safety solutions.
- Fulfillment of the requirements of the legislation and the activities of the Labor Inspectorate.
- Lifelong health and safety education.
- Ergonomic requirements as part of occupational safety and health.

VEDECKÝ VÝBOR

prof. Ing. Hana Pačaiová, PhD. - SjF TU v Košiciach
prof. Ing. Milan Oravec, PhD. - SjF TU v Košiciach
PaedDr. Hedviga Machayová, MBA, LL.M - NIP Košice
Ing. Stanislav Krajňák, PhD.- NIP Košice
doc. Ing. Jiří Pokorný, Ph.D., MPA - FBI VŠB TU Ostrava
doc. Ing. Eva Sventeková, PhD. - FBI, ŽU v Žiline
prof. RNDr. Iveta Marková, PhD. - FBI, ŽU v Žiline
doc. Ing. Andrea Majlingová, PhD. - DF, TU vo Zvolene
doc. Ing. Petr Blecha, Ph.D. - FSI, VUT Brno
prof. Waldemar Karwowski - University of Central Florida, USA
Dr. Damjan Maletič, PhD. - University of Maribor
PhDr. Ján Pituch - SOŠ Technická v Košiciach
Ing. Pavol Polák, PhD. - P.B.I. spol. s r.o.
Ing. Ján Donič, MBA - BOZPO, s.r.o.
doc. Ing. Linda Makovická Osvaldová, PhD. - FBI ŽU v Žiline
Ing. Martina Gašová, PhD. - predseda združenia SES
Ing. Ladislav Čáky - Environmentálne a havarijné poradenstvo
doc. Ing. Ivana Tureková, PhD. - PK UKF v Nitre
doc. RNDr. Mgr. Petr Adolf Skřehot, Ph.D. - ZÚBOZ, z. ú. Praha
doc. Ing. Zuzana Tučková, Ph.D. - Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

ORGANIZAČNÝ VÝBOR

doc. Ing. Michaela Balážiková, PhD. - KBaKP, SjF, TU v Košiciach
doc. Ing. Marianna Tomašková, PhD. - KBaKP, SjF, TU v Košiciach
Ing. Anna Vrabeľová, PhD.,MBA - KBaKP, SjF, TU v Košiciach
Ing. Zuzana Kotianová, PhD. - KBaKP, SjF, TU v Košiciach
doc. Ing. Štefan Markulik, PhD. - KBaKP, SjF, TU v Košiciach
Ing. Slavomíra Vargová, PhD. - Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Ing. Jaroslav Melko - SjF, TU v Košiciach
JUDr. Zuzana Darivčáková - NIP Košice, Národné kontaktné miesto EU-OSHA



RECENZENTMI zborníka sú členovia vedeckého výboru konferencie.

Vydavateľ: Technická univerzita v Košiciach
9. - 11. november 2022
Vydanie: prvé
Náklad: 150 ks
Rozsah: 150 strán
ISBN: 978-80-553-4172-9

OBSAH

		Strana
Príhovor Ministra práce, sociálnych vecí a rodiny		**1**
Príhovor generálnej riaditeľky Národného inšpektorátu práce Košice		**4**
Balážiková, M. & Tomašková, M. & Markulik, Š.	Legislatíva v oblasti ochrany pred nízkofrekvenčným hlukom v pracovnom prostredí v Európskej únii	**5**
Bodingerová, M. & Dulina, Ľ. & Gašo, M. & Krajčovič, M.	Ergonomické otázky v pracovnom prostredí	**15**
Cidlinová, A. & Bárdy, M. & Bureš, M.	Využití digitálních nástrojů ergonomie a BOZP v praxi	**23**
Čička, M. & Turisová, R.	Riadenie podnikových pizík: prístup, metódy a zrelosť	**30**
Glatz, J. & Kotianová, Z. &Tomáš M.	Návrh metodiky preventívnej údržby vo výbušnom prostredí	**39**
Halásová, S. & Lipšová, L.	Posuzování lokální svalové zátěže v jednotlivých státech EÚ a v ostatních státech světa	**44**
Jánošík, R. & Turisová, R.	Čisté prostredie a bezpečnosť	**52**
Kopúnek , J.	Imerzívne vzdelávanie študentov v BOZP	**58**
Kuracina R. & Szabová Z. & Kosár L.	Výskum a meranie výbuchových parametrov rozvírených prachov na Slovensku	**67**
Lipšová v. & malý s.	Onemocnění bederní páteře v souvislosti s prací	**75**
Marek, J. & Skřehot, P.A.	Možnosti využití programu ALOHA pro retrospektivní analýzu závažných havárií	**81**
Měrková, V. & Ulmanová, J. & Cidlinová, A.	Informační zdroje pro oblast bozp	**90**
Mrázová, K. & Peclová, J. & Lipšová, V. & Brabec, R.	Hodnocení psychosociálních rizik u pracovníků poštovních služeb v České republice	**97**
Nováková, T. & Bendová, M.	Změna legislativy v oblasti pracovně lékařských služeb a její dopad na zavedenou praxi	**103**
Onofrejová, D. & Balážiková, M. & Porubčanová, D.	Legislatívna podpora pre prevenciu a hodnotenie ergonomických rizík	**111**
Kóča, F. &Pačaiová, H.	Spoločenská zodpovednosť v manažérskych systémoch	**118**
Peclová j. & Lipšová v. & Mrázová K. & Bátrlová K.	Psychosociální rizika u zaměstnanců vystavených náročné komunikaci s klienty na úřadech práce	**125**
Rosová, A. & Ondov, M. & Krajňáková, I. & Bortáková, K. & Mehana, I.	Logistické krízové riadenie v oblasti humanitárnej pomoci	**131**
Skřehot, P.A. & Marek, J. & Loudová Stralczynská, B.	Úrazy dětí při používání elektrických koloběžek a motorových čtyřkolek	**138**
Szabová Z. & Kuracina R. & Kosár L. & Škvarka M.	Štúdium vplyvu zapaľovača na dynamiku výbuchu rozvíreného prachu	**146**

Šaderová, J. & Gomboš, P. & Mehana, I. & Sedláková, Z.	Posúdenie úrazov aplikovaním Paretovej analýzy	**154**
Tureková, I. & Marková, I. & Brečka, P. & Harangozó, J.	Príprava učiteľov techniky v oblasti BOZP	**161**
Turisová, R. & Jánošík, R.	Hodnotenie rizík v kontexte zabezpečenia údržateľnej výkonnosti	**169**
Vrabeľová, A.	Návrh implementácie požiadaviek SMK pre letecký, vesmírny a obranný priemysel	**174**
Zgodavová, K. & Pačaiová, H. & Lengyelová, K. & Vrabeľová, A.	BEQUEL – Benchmarking zabezpečovania kvality e-learningu v odbornom vzdelávaní a príprave	**180**

PSYCHOSOCIÁLNÍ RIZIKA U ZAMĚSTNANCŮ VYSTAVENÝCH NÁROČNÉ KOMUNIKACI S KLIENTY NA ÚŘADECH PRÁCE
PSYCHOSOCIAL RISKS IN EMPLOYEES EXPOSED TO DEMANDING COMMUNICATION WITH CLIENTS AT EMPLOYMENT OFFICES

PECLOVÁ J. & LIPŠOVÁ V. & MRÁZOVÁ K. & BÁTRLOVÁ K.

Abstrakt:
Zaměstnanci na pracovištích úřadů práce jsou vystaveni vysokému počtu incidentů, a to formou slovního i fyzického násilí a jsou jednoznačně vystaveni vysoké úrovni psychosociálních rizik při práci. Společný výzkumný projekt Výzkumného ústavu bezpečnosti práce, v. v. i. a Státního zdravotního ústavu je zaměřený na výzkum přínosu intervenčních opatření na několika úrovních (primární, sekundární, terciární) v prevenci psychosociální rizik na těchto konkrétních pracovištích.

Abstract:
Employees in the workplaces of employment offices are exposed to a high number of incidents – episodes of both the verbal and physical violence and are clearly exposed to a high level of psychosocial risks at work. Combined research project in cooperation of the Research Institute of Occupational Safety and Health and the National Institute of Public Health aims investigate the benefits of preventive measures at several levels (primary, secondary, tertiary) in preventing psychosocial risks at these workplaces.

Kľúčové slová:
Psychosociální rizika, úřady práce, preventivní opatření, náročný klient.

Key words:
Psychosocial risks, employment offices, preventive measures, demanding client.

Úvod

Psychosociální rizika při práci (PSR) můžeme definovat jako soubor rizik vyplývajících z interakce zaměstnance s pracovním prostředím, charakterem a organizací práce a z nastavení mezilidských vztahů na pracovišti i mimo něj. Velký vliv na psychickou pohodu a výkonnost zaměstnance má i neuspokojivá rovnováha pracovního a rodinného života [1].

Přestože nejsou PSR specificky legislativně definována, můžeme na ně nahlížet jako na povinnost řízení standardních pracovních rizik, kdy je zaměstnavateli uloženo eliminovat tato rizika, respektive není-li toto možné, pak jejich vliv na zdraví zaměstnance minimalizovat. Tato úprava je v rámci Evropské unie předmětem regulace v unijním právu. Celosvětově pak určitý vliv na národní úpravy měla a má Mezinárodní organizace práce (MOP) a její úmluvy [1].

Psychosociální rizika na pracovišti jsou problémem u řady profesí, opakovaně jsou tato rizika a stres související s prací popisována u zdravotních sester, lékařů nebo například u pedagogických pracovníků. Zaměstnanci ve veřejné správě či na přepážkových pracovištích v častém styku s klienty nebyly dosud předmětem odborných studií.

Pokud jsou psychosociální rizika a pracovní stres vnímány zaměstnanci jako přetěžující a nejsou schopni je tolerovat, pak mohou mít negativní vliv na jejich duševní i fyzické zdraví. Toto může zásadně ovlivnit chod celé společnosti. Pokud budou psychosociální rizika a stres vnímány jako problém celé organizace, a nikoliv jako chyba jednotlivce, lze je zvládat jako jakékoliv jiné riziko v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví na pracovišti (BOZP).

V našem projektu jsme se rozhodli zohlednit řešení psychosociálních rizik při práci na několika úrovních intervence:

- Intervence na primární úrovni (eliminovat nebo omezit rizika u zdroje);
- Intervence na sekundární úrovni (poskytnout zaměstnancům strategie při vypořádání se s riziky);
- Intervence na terciální úrovni (zajistit pomoc zaměstnancům, kteří již utrpěli újmu). [2]

Násilí na pracovišti, náročná komunikace s klientem (indidenty)

V roce 2017 Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci (EU-OSHA) vypracovala studii zabývající se pohodou na pracovišti a stavem BOZP v ústředních orgánech státní správy se zaměřením na psychosociální rizika. V závěrech vycházela také z evropského průzkumu ESENER 2014. Výzkum zjišťoval výskyt sedmi psychosociálních rizikových faktorů na pracovištích v rámci Evropských zemí (viz Tabulka 1) [3].

Tab. 1 Přítomnost psychosociálních rizikových faktorů na pracovištích dle evropského průzkumu ESENER 2014 [3]

Psychosociální faktory	**Pracoviště v EU**		**Pracoviště v ČR**
	Celkově [%]	**Veřejná správa [%]**	**Veřejná správa [%]**
Jednání s obtížnými klienty (agresivní chování)	58	68	73
Časový tlak	43	49	25
Špatná komunikace nebo spolupráce v rámci organizace	17	27	3
Nedostatečný vliv zaměstnanců na jejich pracovní tempo nebo pracovní procesy	13	19	11
Nejistota v zaměstnání	15	19	28
Dlouhá nebo nepravidelná pracovní doba	23	19	20
Diskriminace, například z důvodu pohlaví, věku nebo etnického původu	2	4	0

Studie ukázala, že ohrožení zaměstnanců veřejné správy v České republice psychosociálními riziky je vyšší, než je celkový evropský průměr. Studie také potvrdila, že nepříznivé sociální chování, které zahrnuje násilí na pracovišti, je psychosociálním faktorem, který má nejsilnější spojitost s negativními důsledky na zdraví a pohodu zaměstnanců. V České republice byl tento faktor uváděn v oblasti veřejné správy dokonce častěji, než byl průměr zemí evropské unie [3].

Zaměstnanec může být vystaven riziku násilí nebo obtěžování ze strany nadřízených, ostatních zaměstnanců nebo klientů, s nimiž se setkává při výkonu své práce. Právě případy násilí způsobené klientem jsou uváděny jako nejčastější. Zejména zaměstnanci veřejné správy, především v oblasti sociální správy, často přichází do kontaktu s klienty, které můžeme označit za problémové [3; 4].

Násilí na pracovišti zahrnuje případy obsahující skryté nebo otevřené ohrožení bezpečnosti, pohodlí nebo zdraví zaměstnanců. Jedná se obvykle o incidenty zahrnující urážky, hrozby, nebo psychickou či psychologickou agresi projevovanou vůči pracovníkovi v takové míře, že to ohrožuje jeho/její zdraví, bezpečnost nebo tělesnou i duševní pohodu. Násilí může mít rasovou nebo sexuální dimenzi. Agresivní nebo násilné činy mohou mít formu hrubého chování (nedostatek respektu pro druhé), nebo fyzické nebo verbální agrese. Většina incidentů nastává při výkonu pracovní činnosti nebo cestou do práce či z práce [5].

V České republice Státní úřad inspekce práce (SÚIP) taktéž zaznamenal případy pracovních úrazů, kde bylo jako příčina uvedeno násilí zaměřené vůči zaměstnancům veřejné správy. Zaznamenány byly pouze úrazy, u nichž pracovní neschopnost přesáhla 3 kalendářní dny. Konktrétně z Úřadu práce ČR bylo na SÚJP v roce 2015 celkem hlášeno 14 pracovních úrazů zaměstnanců (nejčastěji se jednalo o zakopnutí, špatné došlápnutí), z toho 5 pracovních úrazů bylo způsobeno agresivním klientem, celkem 36 % hlášených úrazů. Ve čtyřech případech byly napadeny ženy. Dvě poškozené uvedly jako následek napadnutí šok a psychickou újmu [6].

Zaměstnanci úřadů práce v České republice 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 výhrůžek a více než 1 000 incidentům formou vulgárních slovních útoků. Zaměstnanci na těchto pracovních pozicích jsou jednoznačně vystaveni vysoké úrovni psychosociálních rizik při práci.

Průběžné výsledky

V prosinci 2021 proběhlo online dotazníkové šetření na pobočkách Úřadů práce v ČR v 5 vybraných krajích, zúčastnilo se 1448 respondentů. Z tohoto počtu dotazníků bylo 1 168 kompletně vyplněno. Zbývající dotazníky byly z důvodu neúplnosti vyřazeny. Respondenti v průměru vyplňovali dotazník 24 minut. Dotazník vyplnilo 93 % žen a 7 % mužů. Celkově vysoké procento zaměstnanců státní správy tvoří ženy, u kterých je zároveň mnohem větší pravděpodobnost, že se stanou obětí nevhodného společenského 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.
Dotazník obsahoval i 6 otázek, které se zabývaly spokojeností zaměstnanců v šesti oblastech. Tabulka 2 zobrazuje průměrnou úroveň spokojenosti vypočtenou ze všech vyplněných dotazníků. 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 a nadřízeným.

Tab. 2 Spokojenost zaměstnanců v jednotlivých oblastech [vlastní výzkum]

Spokojenost v oblasti:	**Mean**	**N**
komunikace na pracovišti	7,84	677
charakter práce	7,15	524
organizace práce	6,91	446
komunikace s klienty	6,22	1 168

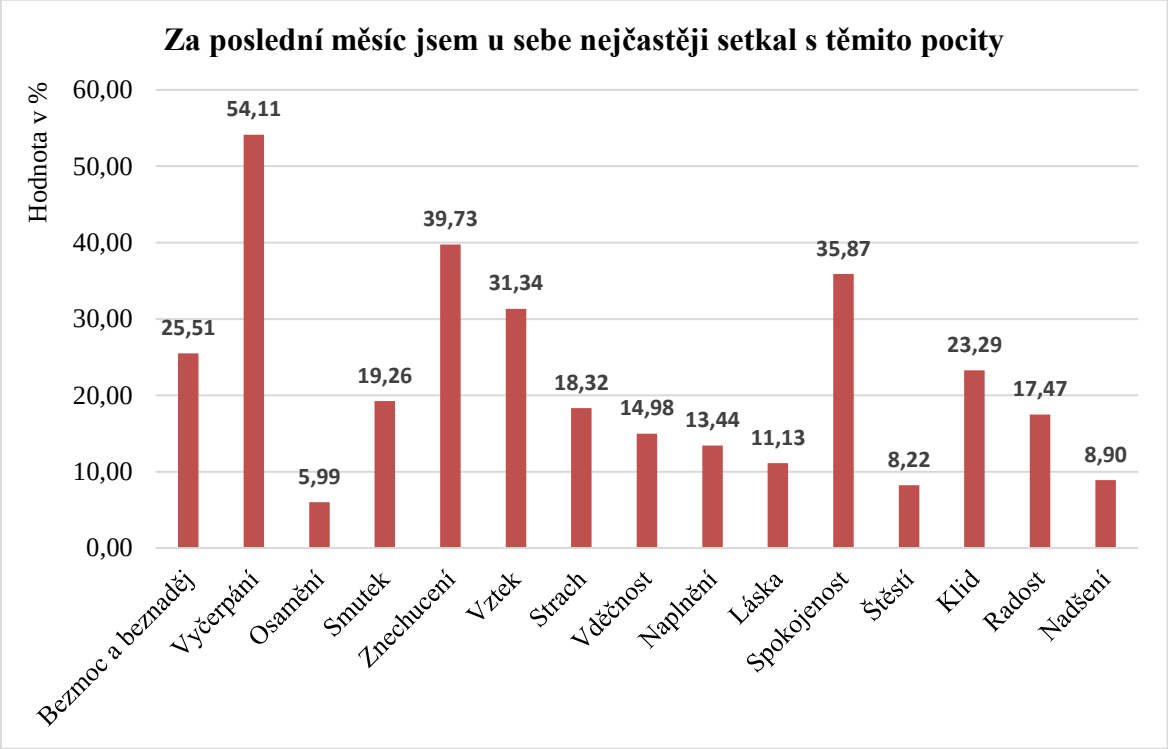
ohodnocení práce	5,68	400
pracovní změny	4,99	199

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.
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 rezilience (psychické odolnosti).

Obr.1 Graf – Za poslední měsíc jsem u sebe nejčastěji setkal s těmito pocity



Tak jak je zobrazeno na obrázku 1, 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.

Intervenční opatření

Na základě kompletního vyhodnocení výsledků probíhají v současné době konkrétní intervenční opatření ke zlepšení úrovně psychosociálních rizik na pracovišti. Ve spolupráci s psychology započal cyklus online webinářů zaměřených na psychickou odolnost jedince (sekundární úroveň intervence) a spánkovou hygienu, samostatný webinář je věnován managerskému řízení. Preventivní opatření mají napomoci zlepšit psychickou odolnost jedince, vést k pochopení reakce na krizovou událost, normalizovat stresovou reakci a učí vhodné způsoby adaptace na stres a psychickou zátěž.

Intervenční nástroje na primární úrovni se v současné době připravují na jedné pobočce, opatření na terciární úrovni budou navazovat na cyklus webinářů a budou také realizována na jedné vybrané pobočce v závislosti na výstupu z dotazníkového šetření a z online chatu.

Závěr

Zaměstnanci na pracovištích úřadů práce jsou vystaveni vysokému počtu incidentů, a to formou slovního i fyzického násilí a jsou jednoznačně vystaveni vysoké úrovni psychosociálních rizik při práci. Z dotazníkového průzkumu mezi 1168 respondenty vyplývá, že nejvíce jsou spokojeni 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 a nadřízeným. Ze šetření také 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 základě kompletního vyhodnocení výsledků probíhají v současné době konkrétní intervenční opatření ke zlepšení úrovně psychosociálních rizik na pracovišti.

Společenský přínos projektu vidíme u cílové skupiny, u které po intervenčních opatřeních očekáváme zlepšení rezilience, zvýšení pracovní spokojenosti a výkonnosti. Výstupy z projektu budou využity a implementovány v rámci přípravy a tvorby strategického dokumentu Národní akční program BOZP.

Zaradenie príspevku

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.

Literatúra

[1] LIPŠOVÁ, V., SENČÍK, J. a kol. 2021. Řízení psychosociálních rizik pro praxi u zaměstnanců se zdravotním postižením. Dostupné na internetu: <https://vubp.cz/soubory/vyzkum/projekty/TL02000286/Rizeni-psychosocialnich-rizik-pro-praxi-u-zamestnancu-se-zdravotnim-postizenim.pdf>.

[2] Ochrana zdraví a bezpečnost při práci (BOZP) v ústředních orgánech státní správy: řešení psychosociálních rizik na pracovišti. PRŮVODCE. 2017. Dostupné na internetu: <https://www.mvcr.cz/sluzba/soubor/ochrana-zdravi-a-bezpecnost-pri-praci-bozp-v-

ustrednich-organech-statni-spravy-reseni-psychosocialnich-rizik-na-pracovisti-pruvodce-2017-cz.aspx>.
[3] Well-being and occupational safety & health (OSH) in central government administrations: tackling psychosocial risks at work. Background study. 2017. Dostupné na internetu: <https://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/europe_et_international/Final-background-study_OHS_EN.pdf>.
[4] Managing stress and psychosocial risks. E-guide, 2021. Dostupné na internetu: <https://osha.europa.eu/cs/tools-and-resources/e-guides/e-guide-managing-stress-and-psychosocial-risks>.
[5] Prevence násilí a zvládání krizové situace na pracovišti. Praktická studijní příručka. ČMKOS 2012. Dostupné na internetu: <https://ipodpora.odbory.info/soubory/dms/ukony/13042/6/down_3311.pdf>.
[6] Průřezová statistika pracovní úrazovosti za období 2015-2020. Státní úřad inspekce práce. VÚBP, v. v. i. - interní data. 2022.

Korešpondenčná adresa

1. Jana Peclová, MUDr., Státní zdravotní ústav, Šrobárova 48/49, Praha 10, jana.peclova@szu.cz
2. Vladimíra Lipšová, MUDr., Státní zdravotní ústav, Šrobárova 48/49, Praha 10, Klinika pracovního lékařství, VFN Praha, 1.LF UK, Praha, vladimira.lipsova@szu.cz
3. Kateřina, Bátrlová, Mgr., Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v. v. i., Jeruzalémská 1283/9, 110 00 Praha 1, 774 102 454, batrlova@vubp-praha.cz
4. Karolina Mrázová, Mgr., Ph.D., Státní zdravotní ústav, Šrobárova 48/49, Praha 10, karolina.mrazova@szu.cz