



národní  
úložiště  
šedé  
literatury

## **Stres na pracovišti : možnosti prevence**

Svobodová, Lenka  
2009

Dostupný z <http://www.nusl.cz/ntk/nusl-170394>

Dílo je chráněno podle autorského zákona č. 121/2000 Sb.

Tento dokument byl stažen z Národního úložiště šedé literatury (NUŠL).

Datum stažení: 26.04.2024

Další dokumenty můžete najít prostřednictvím vyhledávacího rozhraní [nusl.cz](http://nusl.cz) .

# **PŘÍLOHA Č. 2**

## **Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek (předsednictví ČR v Radě EU)**

## OBSAH

1. Úvod .....	3
2. Informace pro jednání Rady vlády pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci k bodu „Zhodnocení aktivit z oblasti BOZP v průběhu českého předsednictví v Radě EU v 1. pololetí 2009“ .....	4
3. Správná praxe .....	9
4. Anonymní dotazníkové šetření ve veřejné správě „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“ .....	13
4.1 Hlavní výsledky a zjištění .....	14
4.1.1 Práce s počítačem je hlavním zdrojem diskomfortu zaměstnanců veřejné správy ČR .....	14
4.1.2 Negativní projevy jednání a chování na pracovišti .....	16
4.1.3 Nemocní v práci .....	21
5. Souhrnné pořadí subjektivně hodnocených aspektů a faktorů práce ve veřejné správě .....	25
6. Doplněk - Základní statistika dotazníkového šetření .....	28
7. Informativní příručka – RISK OF STRESS AND ITS PREVENTION .....	36

# 1. Úvod

Řešení projektu se soustředilo na veřejnou správu zejména na pracoviště v ústřední státní správě. Pozornost se zaměřila na fenomén pracovní zátěže, resp. stres, především v ministerstvech a jiných ústředních orgánech státní správy, a dále ve správních úřadech s celostátní působností, které jsou buď jejich organizační jednotkou nebo jim jsou podřízeny. Rozmanitost jejich specializované věcné působnosti na vyhrazených úsecích státní správy se nepochybně promítá i ve struktuře a zvláštích jejich hlavních činností i v podmínkách jejich vykonávání. Vzhledem k tomu, že práce na projektu i návrhy na jejich předpokládané využití budou probíhat za existence a na pozadí vrcholící reformy veřejné správy, mohou se do zjišťovaných výsledků promítat nejen skutečnosti, související se standardním výkonem činností pracovníků různých úřadů a útvarů státní správy, ale i skutečnosti související s aktuálním reformním děním ve veřejné správě a jejich představy o něm. Reformní dění mělo odstranit nejzávažnější problémy české veřejné správy, jimiž byly:

- Problém zpolitizování výkonu veřejné správy. Za jeho projevy se považovalo nejasné definování, a příliš vysoký vliv aktuálního složení rozhodujících politických sil v ČR na personální obsazení, činnostní orientaci a pracovní chování státní správy i územní samosprávy.
- Nepochopení veřejné správy jako služby veřejnosti, a to jak částí veřejnosti, tak částí pracovníků úřadů veřejné správy.
- Nízká výkonnost a kvalita výkonu státní správy i územní samosprávy na některých úsecích a tomu odpovídající, snížená prestiž veřejnosprávních úřadů a jejich pracovníků.
- Nedostatečná a nízká účinnost kontrolování a posuzování kvality výkonu veřejné správy občanskou veřejností. Obtížné přivykání částí pracovníků veřejné správy na oprávněnost kritizování jejich pracovních výkonů, na potřebnou participaci s veřejností ve věci fungování veřejné správy a na nezbytnost nahrazení vrchnostenského přístupu k uživatelům a adresátům veřejné správy tzv. klientským přístupem.
- Dozvuky dlouhodobé předchozí tendence k přísnému centralismu státní správy a soustředění výkonu státní správy v jejích ústředních orgánech, zejm. v ministerstvech.
- Dozvuky dlouholetého resortismu, projevujícího se zejména značnou vzájemnou izolovaností resortů státní správy, neodůvodněnými odlišnostmi v organizaci a způsobu řízení resortů, vážnou koordinací řízení a komunikace uvnitř státní správy.
- Nadměrné zabývání se ústřední státní správy operativními činnostmi na úkor rozsahu a kvality činností koncepčních a kontrolních. Podcenění koncepční a strategické práce na nižších úrovních řízení ve veřejné správě.
- Chybějící systém řízení a rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě, a tím poznamenaný způsob práce s lidmi v úřadech státní správy i územní samosprávy. Zárukou úspěšnosti reformy se mělo stát řízení změn, a to především změn v lidech, kteří ve veřejné správě pracovali a pracují. Zřejmě však došlo k podcenění časové i odborné náročnosti tohoto procesu.
- Nízká efektivnost řízení ve veřejné správě. Předpokládalo se, že jde i o důsledek řádně nezjišťovaných a dlouhodobě málo rozvíjených manažerských kompetencí vedoucích zaměstnanců, a o důsledek jejich nedostatečné metodické a technické vybavenosti pro zvládání manažerských úkolů.

Komplexní charakter reformy spočíval ve třech prolínajících se reformních aktivitách, jimiž měly být: náprava všech výše uvedených, vesměs systémových nedostatků; vytvoření nových vyšších územněsprávních celků a jim odpovídajících nových správních úřadů, postupné rušení bývalých správních úřadů a přenos kompetencí mezi rušenými a vznikajícími subjekty veřejné správy; reforma ústředních orgánů státní správy - ministerstev a dalších ústředních orgánů ČR, které se měly stát dobře organizovanými, personálně i technicky kvalitně vybavenými úřady, vykazujícími vysokou efektivnost a kulturnost nové české veřejné správy. Východiskem pro práci řešitelské týmu v této části projektu byly materiály vlády ČR, zejména materiál „Efektivní veřejná správa a přátelské

veřejné služby“, schválený dne 11. července 2007 usnesením vlády ČR č. 757. Dále významné dokumenty EU. V návaznosti na to byly řešitelským týmem plněny přijaté závazky ČR vyplývající ze střednědobého programu EUPAN (European Public Administration Network) pod gescí odboru rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě MV ČR (nyní odbor efektivní veřejné správy MV). Priorita a příspěvek české strany byl orientován na identifikování a zmapování výskytu konkrétních jevů souvisejících s fenoménem stresu, neúměrné zátěže a dalších negativních jevů jako je násilí či obtěžování na pracovištích ve veřejné správě, zejména v ústřední státní správě včetně způsobů, metod a možnosti řešení. Cílem bylo získané poznatky rozšířit a využít je v prevenci stresu v jednotlivých členských zemích EU.

V tomto smyslu byly postupně plněn hlavní úkol tohoto projektu. Po široké odborné diskuzi byl sestaven instrument – dotazník v české a anglické verzi pro terénní šetření zaměstnanců ve veřejné správě. V České republice úspěšně proběhlo dotazníkové šetření na přelomu roku 2008/2009. V této příloze závěrečné zprávy o řešení projektu jsou níže v kapitole 4 prezentovány hlavní výsledky šetření. Zástupci jednotlivých zemí EU byli vyzváni, aby zjistili a uvedli příklady správné praxe v řešení prevence stresu. Řešitelský tým projektu proto počátkem roku 2009 připravil a realizoval online šetření (www. BOZPinfo.cz a webových stránek OS státních orgánů a organizací ČMKOS) „Fórum dobré praxe“. V Česku na tuto akci (šetření) nebyla žádná konkrétní odezva. Zpracována a distribuována do všech 27 zemí EU byla příručka „RISK OF STRESS AND ITS PREVENTION“. Všech přípravných jednání i zasedání v průběhu předsednictví se řešitelé týmu aktivně zúčastnili. V rámci nich byly prezentovány průběžné výsledky (zpracovávány byly informace a příslušné prezentace). Náročné aktivity v této oblasti vyvrcholily v červnu toho roku. Řešitelský tým k tomuto tématu podal rámcovou informaci Radě vlády pro BOZP, které předsedá ministr práce a sociálních věcí. Znění informace uvádíme v následující kapitole.

## **2. Informace pro jednání Rady vlády pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci k bodu „Zhodnocení aktivit z oblasti BOZP v průběhu českého předsednictví v Radě EU v 1. pololetí 2009“**

Obsah

1. Předmět informace – přínos projektu k českému předsednictví
2. EUPAN – význam, struktura, poslání
3. Projekt „Stres na pracovišti – možnosti prevence“ – stručný obsah
4. Přehled aktivit, akcí a prezentací výsledků včetně článků (Newsletter, časopis Veřejná správa)
5. Další projektové činnosti, jejichž výsledky budou obsaženy v závěrečné zprávě

### **1. PŘEDMĚT INFORMACE – PŘÍNOS PROJEKTU K ČESKÉMU PŘEDSEDNICTVÍ**

Pozitivní hodnocení a kladný ohlas českého předsednictví v Radě EU měly aktivity realizované v rámci projektu MPSV „**STRES NA PRACOVIŠTI – MOŽNOSTI PREVENCE**“ (Smlouva č. GK MPSV-01-173/08 o poskytnutí účelové podpory z veřejných prostředků na řešení projektu výzkumu č. HR 173/08); jehož řešitelem je VÚBP, v.v.i. a doba řešení je od 1. 10. 2008 do 31. 10. 2009.

Jednou ze čtyř částí projektu byly řešitelským týmem plněny přijaté závazky ČR vyplývající ze střednědobého programu EUPAN (European Public Administration Network) pod gescí odboru rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě MV (nyní odbor efektivní veřejné správy MV). Priorita a příspěvek české strany byl orientován na identifikování a zmapování výskytu

konkrétních jevů souvisejících s fenoménem stresu, neúměrné zátěže a dalších negativních jevů jako je násilí či obtěžování na pracovištích ve veřejné správě, zejména v ústřední státní správě včetně způsobů, metod a možnosti řešení. Cílem bylo získané poznatky rozšířit a využít je v prevenci stresu v jednotlivých členských zemích EU.

Střednědobý program EUPAN na léta 2008 a 2009 byl také zaměřen na zkušební fázi sociálního dialogu (EUPAN/TUNED - Trade Unions Delegation for National and European Administration) v oblasti ústřední státní správy. Dialog byl zaměřen na dvě hlavní témata: a) udržení výkonnosti administrativy s ohledem na demografické a další změny, b) pracovní podmínky a problematiku stresu, násilí, obtěžování a dalších negativních projevů chování a jednání na pracovištích zejména způsobených třetí stranou.

Realizací první části projektu – dotazníkovým šetřením 5 150 zaměstnanců veřejné správy ČR se VUBP, v.v.i. podařilo získat velký soubor dat, která vypovídají o aktuálním stavu problematiky stresu, neúměrné zátěže a výskytu dalších negativních jevů na pracovišti. Zpracované výsledky byly postupně na setkáních a mezinárodních akcích českého předsednictví prezentovány a diskutovány.

Švédská strana při předávání předsednictví projevila velký zájem nejen o celkové výsledky českého projektu, ale i deklarovala zájem o zkoumání a prohlubování dané problematiky v dalším předsednickém období.

## **2.EUPAN - VÝZNAM, STRUKTURA, POSLÁNÍ**

EUPAN (European Public Administration Network) je neformální síť generálních ředitelů (DG) zodpovědných za veřejnou správu v členských zemích Evropské unie, v Evropské komisi a v tzv. pozorovatelských zemích (Norsko, Chorvatsko, Albánie, Turecko). Celá síť funguje od 70. let a je organizována na třech úrovních. Jednak na úrovni politické (ministři vlád členských zemí a eurokomisař zodpovědný za veřejnou správu), na úrovni řízení (DG) a na úrovni technické, tj. pracovní skupiny. Posláním EUPANu je zlepšování výkonnosti, konkurenceschopnosti a kvality evropských veřejných správ vývojem nových nástrojů a metod založených na výměně názorů, zkušeností a příkladů dobré praxe zemí Evropské unie, Evropské komise a přičleněných zemí v oblasti ústředních orgánů státní správy. Současná struktura EUPANu je následující (tvoří ji tři stabilní pracovní skupiny + jedna nová):

- HRWG – pracovní skupina pro lidské zdroje,
- IPSG – pracovní skupina pro inovace ve veřejné správě,
- eGOV – pracovní skupina pro elektronizaci veřejné správy.
- SD - Během německého předsednictví (2007) byla ustanovena pracovní skupina pro sociální dialog, jejímiž členy jsou země EUPANu a zástupci TUNEDu (Trade Unions of National and European Administration). V této skupině je spojen aspekt jak zaměstnavatelský, tak zaměstnanecký, jak státní, tak odborářský.

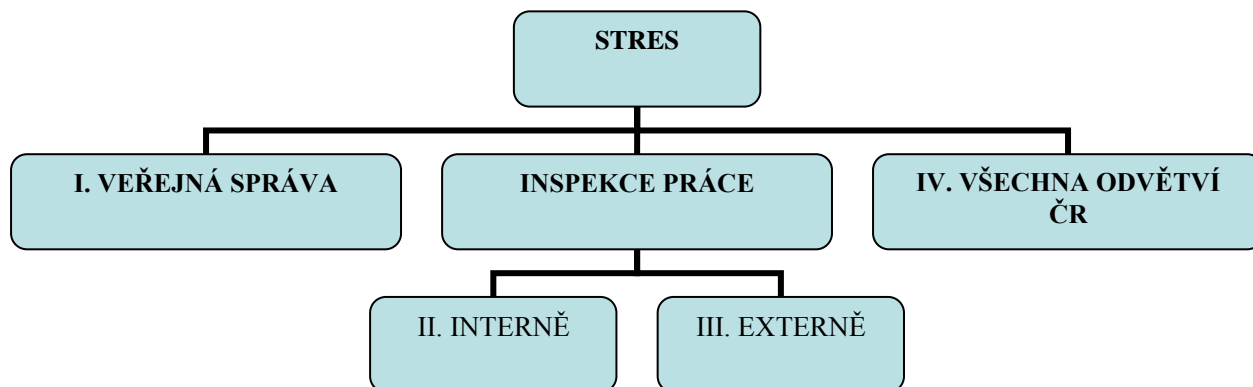
Výkonným, koordinačním a kontrolním orgánem je kromě předsednické země také tzv. TROIKA, tj. setkání zástupců země předešlého, současného a budoucího (popř. dvou budoucích) předsednictví. Každé předsednictví zakončuje a jeho vyvrcholením je jednání generálních ředitelů všech členských států Evropské unie. Během českého předsednictví to bylo 52nd DG Meeting (17. - 18. června 2009).

## **3.PROJEKT „STRES NA PRACOVIŠTI – MOŽNOSTI PREVENCE“ – STRUČNÝ OBSAH**

Stres na pracovišti představuje jeden ze závažných fenoménů ovlivňujících vedle zdraví pracovníků i produktivitu a kvalitu práce.

**Hlavním cílem řešení** je identifikování stresorů působících na pracovištích, na hodnocení jejich závažnosti včetně návrhu opatření k jejich eliminování či omezení vlivu.

**Schéma** – zaměření a rozdělení výzkumné činnosti do čtyř vzájemně provázaných oblastí:



### **I. Veřejná správa** (předsednictví ČR v Radě EU – EUPAN/TUNED – Sociální dialog)

Obsahem je stres, neúměrná zátěž a další negativní jevy (násilí, obtěžování) na pracovištích ve veřejné správě, zejména v ústřední státní správě.

### **II. Inspekce práce** (interně – inspektoři)

Tato oblast je zaměřena na samotné inspektory, kteří pracují v terénu a přicházejí do bezprostředního kontaktu se zaměstnavateli a zaměstnanci firem. Kontrolní činnost v oblasti BOZP i pracovních vztazích se ve světě, ale i v ČR obecně potýká s agresí vůči inspektorům. Výzkum zaměřený na psychologické aspekty může přispět k snížení ohrožení osob provádějící kontrolní i poradenskou činnost před agresivními jedinci, k ochraně inspektorů před případy násilí a agrese. Záměrem je maximálně využít výsledků výzkumu v praxi inspektorů a zejména při systematické výchově a vzdělávání stávajících i nových inspektorů čekatelů.

### **III. Inspekce práce** (externě – výkon)

Třetí oblast je určena pro výkon inspekce práce (provádění kontroly a poradenské činnosti) a je zaměřena na identifikaci nejčastějších a nejzávažnějších stresorů působících na pracovištích. K posuzování a vyhodnocování pracovních podmínek v organizacích bude na základě výzkumné činnosti zpracována metodika pro identifikaci stresorů, dále doporučení a návrhy k omezení jejich vlivu či eliminaci.

### **IV. Rizikové pracovní prostředí s výskytem stresorů, agrese a násilí**

Čtvrtá tematická oblast řešení projektu je zaměřena na zmapování (reprezentativní šetření) výskytu dané problematiky v celé ČR a na získání aktuálních poznatků o nejvíce ohrožených oblastech lidské pracovní činnosti (sektory, odvětví, profese) z hlediska uvedených rizik.

**Výsledkem řešení** projektu (požadované výstupy) bude dle uzavřené smlouvy č. GK MPSV-01-173/08 mezi VÚBP, v.v.i. a MPSV: metodika pro zaměstnavatele k identifikaci stresorů na pracovištích; návody pro zaměstnance na zvládání stresu na pracovištích; správná praxe na omezování vlivu stresu a ke zvládání stresu na pracovištích.

#### 4.PŘEHLED AKTIVIT, AKCÍ A PREZENTACÍ VÝSLEDKŮ VČETNĚ ČLÁNKŮ (NEWSLETTER, ČASOPIS VEŘEJNÁ SPRÁVA)

V průběhu listopadu a prosince 2008 proběhly přípravné práce. Zpracován byl dotazník „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“ (ČJ,AJ) čítající cca 100 otázek; proběhly k němu konzultace s vybranými experty včetně profesora A. Dômonta, předního francouzského odborníka na psychosociální rizika při práci (Université Paris Descartes, Faculté de medecine). Šetření proběhlo na přelomu roku 2008/2009 a bylo pojato jako plošné a anonymní. Respondentům bylo umožněno vyplnění tištěného dotazníku – distribuci zajistil Odborový svaz státních orgánů a organizací ČMKOS a odbor LZ MV – a také online vyplnění na stránkách [www.BOZPinfo.cz](http://www.BOZPinfo.cz) . Celkem bylo získáno 5 150 vyplněných dotazníků.

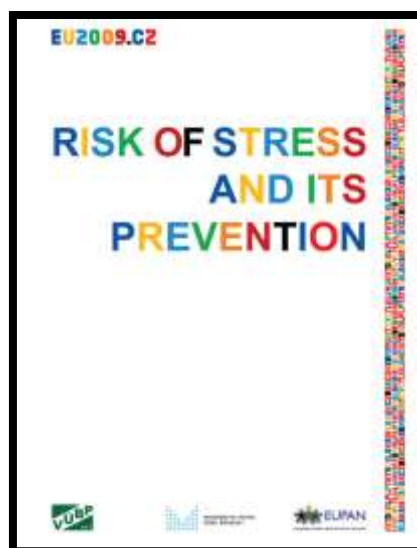
Dne 1. 12. 2008 proběhlo mezinárodní jednání Steering committee k CZ PRES na MV k realizaci projektu VÚBP, v.v.i. za účasti mimo jiné i prof. Dômonta z Francie (referovala Ing. Svobodová L. Chromá).

První průběžné výsledky ze šetření byly prezentovány dne 20. 1. 2009 „TUNED/EUPAN 5th social dialogue steering group meeting“. Na základě výsledků tohoto jednání byl VÚBP, v.v.i. zpracován blok „Správná praxe“ (FÓRUM DOBRÉ PRAXE) a od 2. 2. do 6. 2. 2009 bylo na [www. BOZPinfo.cz](http://www.BOZPinfo.cz) provedeno šetření se zaměřením na aktivity, které v prevenci stresu realizují zaměstnavatelé (tato aktivita se v ČR však setkala s nulovou odezvou).

Průběžné výsledky a postup projektu byly prezentovány jako významný výstup českého předsednictví EU na jednání 27 zemí EU - TUNED/EUPAN 6th social dialogue working group, 3. 2. 2009, Brussels, European Economic and Social Committee; dále na mezinárodním kongresu „Lidské zdroje ve veřejné správě“, Praha 27. – 28. dubna 2009. Vrcholné jednání českého předsednictví Radě EU v rámci celé Sekce veřejné správy se uskutečnilo 17. – 18. 6. 2009, zde byla provedena prezentace základních výsledků šetření. Všichni účastníci obdrželi příručku „RISK OF STRESS AND ITS PREVENTION“ zpracovanou v rámci projektu řešeného VÚBP, v.v.i.

Výňatky z Newsletter (časopis Státní správa)

„Ve dnech 27. – 28. dubna 2009 proběhlo v Praze v Kongresovém centru dvoudenní jednání pracovní skupiny EUPAN pro lidské zdroje (HRWG). Jednání se zúčastnili zástupci všech 27 členských států, Evropské komise, EIPA (European Institute of Public Administration) a pozvaných institucí: EGPA (European Group for Public Administration), OECD/GOV (Government Committee) a VÚBP Praha (Výzkumný ústav bezpečnosti práce). Program jednání by se dal rozdělit do dvou částí. Jednak byly prezentovány dílčí studie, které jsou vypracovávány během českého předsednictví, jednak se projednávala budoucnost celé sítě EUPAN a konkrétně pracovní skupiny pro lidské zdroje, jejíž postavení je v celé síti centrální (vedle IPSG a eGOV). Hlavní českou studií byla práce vytvořená VÚBP „Stres na pracovišti“ pod vedením ing. Lenky Svobodové. Jedná se o rozsáhlou studii vytvořenou na základě důkladného dotazníkového šetření (88 otázek zodpovězených přes 5100 respondenty, tj. zaměstnanci české veřejné správy). Vzhledem k šíři tohoto tématu se část studie prezentovala na SD 1 v Bruselu, část na HRWG 2 v Praze. Zde se jednalo především o vliv informačních technologií a elektronizace státní správy na lidské zdroje. Můžeme uvést některá zajímavá zjištění: téměř 49 % respondentů chodí do práce, i když jsou nemocní; 41 % respondentů si vybírá na nemoc dovolenou; 55 %





respondentů postrádá antistresový program na pracovišti. Přesto je téměř 90 % respondentů, tj. zaměstnanců veřejné správy, se svou prací spokojeno. Až 40 % respondentů ovšem mluví o velké pracovní zátěži. Důvodem jsou nadměrný stres (20 %), časový tlak (38 %), konflikty na pracovišti (38 %), vysoká zodpovědnost práce (25 %), nízké hodnocení (25 %) a špatná organizace práce a management (16 %). Většina zdravotních problémů zaměstnanců je způsobena prací na počítači, 29 % respondentů si nemyslí, že jim nové informační technologie usnadňují práci a že jsou přínosné. Výstupem studie pak bylo představení možného budoucího fóra pro dobré praxe z oblasti zvládnání stresu na pracovišti s ohledem na elektronizaci veřejné správy. Jako výzvy stojí před námi především zlepšování pracovních podmínek na pracovišti v nejšířím slova smyslu (od vybavení kanceláří, techniku až po management a vztahy s kolegy), spolupráce s institucemi, které nabízejí různé preventivní antistresové a team-buildingové programy, další vzdělávání úředníků, jejich připravenost na změnu atp.“

„Vrcholného jednání českého předsednictví Radě EU v rámci celé Sekce veřejné správy (52nd DG Meeting) se ve dnech 17. – 18. 6. 2009 zúčastnilo téměř 100 delegátů – jednak zástupci Sedmadvacítky (generální ředitelé), Evropská komise a dále zástupci Norska a také vědeckých institucí jako EIPA (European Institute for Public Administration), EGPA (European Group for Public Administration), OECD/GOV (Government Committee) a VÚBP, v.v.i. (Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v.v.i., Praha). Na část jednání k pracovní skupině k sociálnímu dialogu byli pozváni zástupci odborů zaměstnanců veřejné správy EU (TUNED). V rámci tohoto vrcholného jednání bylo prezentováno shrnutí základní a zásadní studie, která vznikla během českého předsednictví – Stres na pracovišti od VÚBP. Výsledná zpráva z projektu se finalizuje, nicméně delegáti byli seznámeni se základními výsledky, byla distribuována brožura Risk of Stress and its Prevention. Dílčí části této práce byly představeny na jednání pracovních skupin SD 1 a HRWG 2, kterýchžto se toto téma přímo týká.“

## **5.Další projektové činnosti, jejichž výsledky budou obsaženy v závěrečné zprávě:**

Ve spolupráci s SOÚ AV ČR, v.v.i. proběhla příprava (skupinové rozhovory v Praze a Mostě) a realizace reprezentativního šetření stresu napříč ČR (od 22. 6. do 29. 6. 2009). Ve spolupráci se třemi oblastními inspektoráty práce (OIP pro hlavní město Prahu, OIP pro Středočeský kraj a s OIP pro Jihomoravský a Zlínský kraj) bylo realizováno další šetření. První oblast se týkala samotných inspektorů práce, jejich psychické zátěže a míry stresovanosti (hloubková sonda k posouzení psychologických aspektů, individuálních charakteristik, zátěže, motivace, přístupu managementu a stavu firemní kultury), druhá se týkala identifikování nejčastějších a nejzávažnějších stresorů působících na zaměstnance ve firmách a kontrolovaných pracovištích. V poslední etapě je řešení projektu zaměřeno na zpracování a vyhodnocení získaných dat, postupné zpracování požadovaných výstupů; zpracování dokumentace a závěrečné zprávy. K výsledkům řešení projektu je plánován seminář (22. října 2009 ve VÚBP, v.v.i.). Závěrem doporučujeme zvážit další pokračování ve věcném zaměření výzkumu řešené problematiky stresu a psychosociálních rizik a jejich prevence ve vytypované oblasti, a to vzhledem k výtěžnosti velkého množství získaných dat a nových poznatků, k prioritám EU v oblasti výzkumu a prevence těchto nových rizik, ale i s ohledem na úkoly, které před ČR stojí v souvislosti s demografickou situací i ve veřejné správě, na které by bylo vhodné se připravit.

### 3. Správná praxe

V předchozí kapitole jsme uvedli, že na výzvu k uvádění příkladů péče zaměstnavatelů o zaměstnance v prevenci stresu nebylo v ČR reagováno. Pro informaci i zdokumentování aktivit řešitelů přinášíme celé znění uveřejněné výzvy (bez odkazů na tiskovou zprávu sociálních partnerů EU k problematice stresu).

#### Článek a výzva uveřejněná na [www. BOZPinfo.cz](http://www.BOZPinfo.cz)

##### STRES NA PRACOVIŠTI

V první řadě bychom rádi poděkovali těm, kteří se aktivně zúčastnili online dotazníkového šetření. Velmi si vážíme Vaší ochoty a času, který koncem roku řada z Vás věnovala vyplnění dotazníku zaměřeného na problematiku stresu ve veřejné správě. Dotazník zaměřený na problematiku stresu „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“ vyplnilo on-line více než 3 tisíce osob, poštou zaslalo dalších téměř 2 tisíce osob.

##### Výzva

Při této příležitosti si Vás řešitelský tým Výzkumného ústavu bezpečnosti práce, v.v.i., dovoluje požádat o spolupráci. Jedná se o stručné sdělení příkladů dobré praxe v oblasti preventivních opatření zaměřených na snižování výskytu nežádoucího stresu (školení a vzdělávání pracovníků, opatření zamezující osobním konfliktům s klienty atp.). Jde o problematiku, které je v současné době věnována výrazná pozornost i v odborných kruzích Evropské unie, jíž nyní předsedáme. Východiskem pro toto doplňkové šetření je skutečnost, že 23 % dotázaných pracovníků státní a veřejné správy se kladně vyjádřilo k tvrzení „Můj zaměstnavatel dělá hodně pro prevenci stresu a kompenzaci neúměrné pracovní zátěže (školení, výcvik, relaxační programy, zlepšování pracovního prostředí, podmínek..)“. Pro stručné sdělení je k dispozici jednoduchý formulář, který po vyplnění můžete poslat elektronickou poštou na adresu [chroma@vubp-praha.cz](mailto:chroma@vubp-praha.cz), poštou na adresu Ludmila Chromá, Výzkumný ústav bezpečnosti práce, v.v.i., Jeruzalémská 9, 116 52, Praha 1 (obálku označte heslem „dobrá praxe“).

NÁZEV AKCE (OPATŘENÍ)
DŮVODY REALIZACE (POČÁTEČNÍ STAV, PROBLÉMY)
POPIS AKCE (CO, KDY, KDE A JAK BYLO REALIZOVÁNO)
VÝSLEDKY (PŘÍNOSY, EFEKTY, NÁKLADY, POČET OSOB)
DOPORUČENÍ A KONTAKTY

Formulář k **online** vyplnění je také k dispozici na adrese: <http://www.vubp.cz/dotazniky/dobra-praxe.htm>.

Pozn.: Pokud nechcete uvádět přesnou identifikaci instituce, můžete použít obecné označení – ministerstvo, krajský úřad, finanční úřad apod.

Ještě jednou děkujeme za Váš čas a námahu a věříme, že poznatky, získané v průběhu řešení projektu, budou mít vliv i na pozitivní opatření, uskutečněná v budoucnu pro snížení zejména psychické zátěže pracovníků státní a veřejné správy.

# FÓRUM DOBRÉ PRAXE

Je zaměřeno na eliminaci stresu, agresivity, násilí na pracovištích pro zvýšení efektivity výkonu státní (veřejné) správy, důvěry i kvality života občanů.

## Stop stresu a násilí!



### SPOLEČNĚ ZDRAVĚ, BEZPEČNĚ, KVALITNĚ, EFEKTIVNĚ VE STÁTNÍ A VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Prostor pro ověřené zkušenosti a zajímavé příklady z praxe (včetně případových studií) s cílem:

- šířit a podporovat prevenci,
- podporovat osvědčené postupy, které jsou přenosné a pomáhají řešit problematiku,
- prostřednictvím vzájemné spolupráce podporovat sdílení nápadů, ověřených zkušeností, odborných znalostí,
- dovědět se, co dělají ostatní,
- poskytovat zainteresovaným subjektům zpětnou vazbu.

#### KOMU JE PROSTOR URČEN

Prostor je určen zejména zaměstnavatelům ze státního a veřejného sektoru, řídicím pracovníkům, vedoucím útvarů lidských zdrojů, vedoucím týmů, zaměstnancům, odborovým organizacím a zástupcům zaměstnanců pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci (BOZP) apod.

## VÝCHODISKO

Zaměstnavatelé mají obecnou povinnost zaručit bezpečnost a ochranu zdraví pracovníků ve všech aspektech souvisejících s prací. Neúměrnému stresu, agresivitě, násilí a dalším psychosociálním rizikům a faktorům, které souvisejí s výkonem práce, se při hodnocení rizik nevěnuje taková pozornost, jaká by této oblasti náležela.

Evropští sociální partneři podepsali v roce 2004 společnou dohodu o stresu na pracovišti. Tato dohoda navrhuje metody jak nalézat vzájemně přijatelná řešení, jak se vyrovnat se stresem zejména na podnikové úrovni. Jádrem této dohody je povinnost identifikovat problémy spojené se stresem na pracovišti, předcházet jim a vyrovnat se s nimi.

## DOPADY A HROZBY

Dlouhodobý neúměrný stres, negativní projevy jednání a chování, špatná organizace práce, nevhodné pracovní podmínky a pracovní prostředí ve svém důsledku poškozují zdraví lidí a stojí peníze nás všech! Znamenají finanční zátěž pro pracovníky a jejich rodiny, pro organizace i pro celou společnost. Negativní dopady můžeme zaznamenat v produktivitě i v kvalitě práce, nemocnosti, úrazovosti, fluktuaci i demotivaci zaměstnanců. Výskyt zvýšeného a negativního stresu na pracovišti se projevuje u zaměstnanců vysokou podrážděností, napětím, obavami a v horším případě i depresí. Lidé, kteří jsou vystaveni nejméně polovinu své pracovní kariéry stresu, jsou náchylnější ke smrtelným zástavám srdce (pravděpodobnost infarktu se zvyšuje o 25 %) a k mozkovým příhodám.

## PŘÍLEŽITOSTI A VÝZVY

Přátelské klima, důvěra, dobré vztahy a fungující vzájemná komunikace, vhodné pracovní podmínky, pracovní prostředí, dobrá organizace práce apod. napomáhají ke zvyšování kvality pracovního života. Pracovníci s vyšším stupněm motivace jsou produktivnější, výkonnější a také se u nich snižuje míra nežádoucí fluktuace. To vše napomáhá k zefektivnění výkonu státní a veřejné správy.

## SPRÁVNÁ CESTA A SMĚR

Správná cesta a směr je nastavení trvalého procesu systematického sledování a posuzování všech pracovních aspektů, výskytu nebezpečí na pracovišti včetně psychosociálních rizik. Jedná se o proces hledání odpovědí na otázky, zda zaměstnanci pociťují permanentní a neúměrný stres, zda musí čelit projevům agrese a násilí; co je příčinou i co by mohlo být příčinou poškození zdraví nebo újmy; zda je možné nebezpečí zamezit, a pokud nikoli, jaká preventivní či ochranná opatření jsou nebo by měla být přijata, aby bylo možné zjištěná rizika odstranit či je mít pod kontrolou.

## PROSTOR PRO PREZENTACI VAŠICH ZKUŠENOSTÍ Z PRAXE

Prevence, odstraňování či zmenšování problémů stresu při práci může obsahovat různá opatření. Tato opatření mohou být kolektivní, individuální či kombinovaná. Mohou být zaváděna formou konkrétních opatření zaměřených na identifikované stresory, nebo jako součást integrované protistresové politiky zahrnující jak preventivní, tak nápravná opatření. Mezi zavedená protistresová opatření může například patřit: manažerská a komunikační

opatření, jako je vyjasnění cílů podniku a role jednotlivých pracovníků, zajištění dostatečné manažerské podpory jednotlivcům a týmům, zajištění souladu odpovědnosti a kontroly práce, zlepšení organizace práce a pracovních postupů, pracovních podmínek a prostředí, školení manažerů a pracovníků s cílem zvýšit znalosti a chápání stresu, jeho možných příčin, toho, jak s ním zacházet a/nebo se přizpůsobit změnám, poskytování informací pracovníkům a konzultace s nimi a/nebo s jejich zástupci v souladu s legislativou EU a národní legislativou, kolektivními smlouvami a praxí.

■ Příklady otázek, které jsou tématicky zaměřeny na danou problematiku:

Jaké konkrétní akce (činnosti, aktivity, opatření – informační, technicko technologické, osvětové, výchovně vzdělávací, výcvikové, řídicí a organizační, personální) byly v organizaci, na Vašem pracovišti realizovány ke zlepšení kultury a efektivity práce, kvality pracovních míst a kvality pracovního života zaměstnanců? Jaká preventivní a ochranná opatření ke snížení stresu, agresivity, násilí (např. způsobované klienty, resp. třetí stranou) a dalších negativních jevů byla na pracovišti realizována? Jak získávají pracovníci potřebné dovednosti, aby mohli bez stresu a efektivně plnit své úkoly? Jak se podařilo snížit pracovní zátěž a expozice fyzikálním faktorům? Jak jsou zvládnuty strukturální reformy, organizační změny (snížování počtu zaměstnanců) a jak se o nich komunikuje? Jaká preventivní opatření byla zavedena ke snížení zátěže při práci s moderními informačními a komunikačními technologiemi (práce s PC, ergonomické aspekty sezení a práce se zobrazovací jednotkou, zraková zátěž, ergonomie softwaru apod.)? Zda a jakým způsobem jsou zaměstnanci podporováni ve výcviku (např. zaměřeného na zvyšování odolnosti proti stresu), v dalším vzdělávání a profesním růstu, získávání nových dovedností a znalostí?

#### **NÁZEV AKCE**

#### **DŮVODY REALIZACE (POČÁTEČNÍ STAV, PROBLÉMY)**

#### **POPIS AKCE (CO, KDY, KDE A JAK BYLO REALIZOVÁNO)**

#### **VÝSLEDKY (PŘÍNOSY, EFEKTY, NÁKLADY, POČET OSOB)**

#### **DOPORUČENÍ A KONTAKTY**

## **4. Anonymní dotazníkové šetření ve veřejné správě „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“**

Projekt je zaměřen na řešení problematiky neúměrného stresu na pracovišti, který se stále více stává nedílnou součástí soutěživého globálního prostředí. Ve společnosti sílí tendence k individualizaci, soutěživosti a konkurenceschopnosti, stoupají nároky na pracovní výkon a na schopnost v těchto permanentních soutěžích obstát. Největší problém zejména souvisí s objemem pracovní činnosti a s časovým tlakem. Stále více se pracuje přesčas, o víkendech a o svátcích. Flexibilita a schopnost adaptace na změny vyžadovaná zaměstnavateli u většiny pracovníků, různé typy nadúvazků nebo práce na směny, hrozba ztráty pracovního místa přinášejí do života lidí celou škálu stresujících podnětů. Člověk se musí často a rychle přizpůsobovat, adaptovat, flexibilně přijímat pracovní nabídky. Fluktuace již není negativní jev, ale považuje se za schopnost přizpůsobení se požadavkům trhu práce. V průběhu pracovní kariéry se musí počítat nejen se změnou firmy či instituce, ale dokonce i se změnou profese, a to třeba i několikrát během života. Potenciální zdravotní riziko v případě stresu se týká chronicky, dlouhodobě působících stresorů, s kterými si člověk neumí poradit.

V rámci tohoto projektu bylo realizováno rozsáhlé šetření, a to prostřednictvím vytvořeného dotazníku s názvem „**Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek**“.

Realizované šetření je výsledkem spolupráce odboru rozvoje lidských zdrojů ve veřejné správě Ministerstva vnitra ČR (MV ČR), Odborového svazu státních orgánů a organizací (OSSO), Výzkumného ústavu bezpečnosti práce, v.v.i. Projekt byl financován Ministerstvem práce a sociálních věcí.

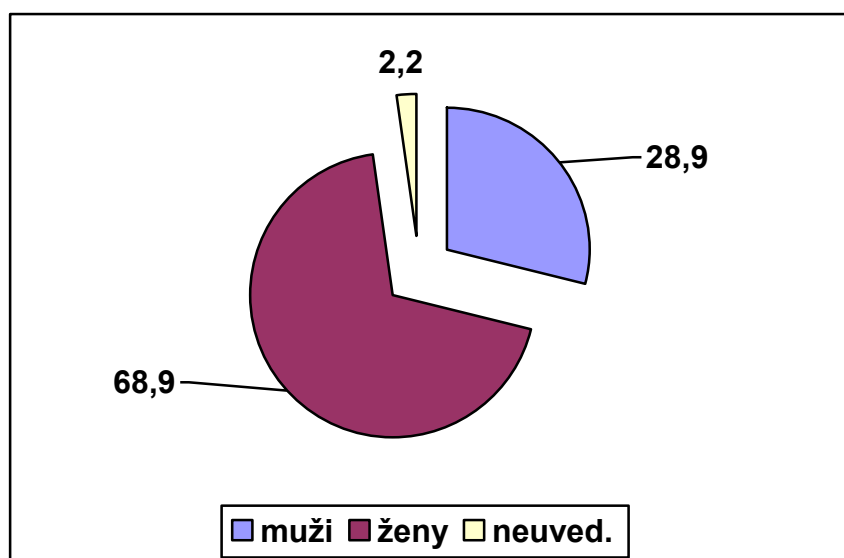
Dotazník obsahoval 88 otázek (z toho 15 na mobbing) + 5 otázek (úrazy, nemoc). Respondenti měli také možnost vybrat a uvést ze všech 88 položek tři v současnosti pociťované nejzávažnější problémy.

Šetření bylo anonymní (uváděn byl pouze věk, vzdělání a pohlaví) a proběhlo na přelomu roku 2008/2009. Dotazník byl k dispozici respondentům na stránkách oborového portálu [www.BOZPinfo.cz](http://www.BOZPinfo.cz) k online vyplnění a v tištěné podobě byl distribuován na instituce veřejné správy prostřednictvím odboru lidských zdrojů MV ČR a zejména OSSO ČMKOS.

Vyhodnoceno bylo celkem **5 150** platných dotazníků.

Šetření se zúčastnilo a dotazník vyplnilo 5 150 respondentů z institucí státní a veřejné správy v České republice – 60 % vyplnilo dotazník elektronicky online a 40 % bylo zasláno v tištěné podobě. Z celkového souboru 5 150 respondentů bylo 1 486 mužů (28,9 %), 3550 žen (68,9 %) a 114 (2,2 %) neuvadlo své pohlaví.

Graf č. 1 Složení respondentů (v %)



Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

Tabulka č. 1

<b>Věkové složení respondentů v %</b>	<b>Vzdělání respondentů v %</b>
<b>18-24 let..... 2,6 %</b>	<b>Základní ..... 0,1 %</b>
<b>25-35 let.....25,9 %</b>	<b>Vyučení..... 0,3 %</b>
<b>36-45 let.....27,0 %</b>	<b>Středoškolské.....51,7 %</b>
<b>46-55 let.....30,0 %</b>	<b>Vysokoškolské.....46,3 %</b>
<b>56-90 let.....12,9 %</b>	<b>Neuvedlo.....1,6 %</b>
<b>věk neuvedlo..... 1,6 %</b>	

Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

## 4.1 Hlavní výsledky a zjištění

Zpracována byla data ze šetření pouze za celý soubor a pro potřeby tohoto projektu také za dílčí cílovou skupinu respondentů z inspekce práce (viz příloha č. 3 závěrečné zprávy).

### 4.1.1 Práce s počítačem je hlavním zdrojem diskomfortu zaměstnanců veřejné správy ČR

Podle výsledků dotazníkového šetření (n=5 150 respondentů) většinu pracovní doby stráví 87 % zaměstnanců veřejné správy u počítačů. Velká část respondentů (74 %) při své práci pociťuje zvýšenou únavu očí a 70 % má problémy s pohybovým aparátem (muskuloskeletální systém – MSD). Třetina zaměstnanců se také domnívá, že jim moderní technika neulehčuje práci.

Zaměstnanci státní a veřejné správy ČR pozitivně hodnotí svoji práci. Většina zaměstnanců ví, co se od nich v práci očekává. Svoji práci mají rádi a považují ji za zajímavou, i když se

jedná o práci náročnou na myšlení, pozornost a spolehlivost. Konkrétní údaje o odpovědích jsou uvedeny v následující tabulce č. 2

Tabulka č. 2

Č.	tvrzení	Odpovědi respondentů v % (n=5 150)		
		Rozhodně a spíše ANO	Rozhodně a spíše NE	Neodp.
1.	Vím, co se ode mě v práci očekává	90,9	3,0	6,1
2.	Nynější práce je pro mě zajímavá	81,1	5,2	13,7
3.	Svoji práci mám rád	81,1	4,4	14,5
4.	Při mé práci jsou na mě kladeny vysoké nároky na myšlení, pozornost, spolehlivost	84,9	5,8	9,3

Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

V souvislosti s hodnocením vykonávané práce je třeba uvést zjištění, že na tvrzení „V současné době mám dobrou perspektivu kariérního růstu a profesního rozvoje“ 55,1 % zaměstnanců odpovědělo rozhodně a spíše ne a 26,6 % uvedlo, že neví. Pouze 18,3 % zaměstnanců státní a veřejné správy se domnívá, že má dobrou perspektivu kariérního růstu a profesního rozvoje.

#### Hlavní problém

Podle četnosti odpovědí na všech 88 aspektů práce (pracovních podmínek a pracovního prostředí) se jeví jako nejzávažnější problém práce s PC. Dvě třetiny zaměstnanců uvádějí zvýšenou únavu očí a další potíže muskuloskeletálního charakteru (MSD). Téměř třetina respondentů uvedla, že jim moderní technologie, elektronické zpracování žádostí, podání, agend atd. nespoří čas, energii, ani neodlehčují od rutiny. Permanentní přetížení pociťuje v důsledku narůstání agend v souvislosti s reorganizacemi téměř 33 % respondentů.

Tabulka č. 3: PC – hlavní zdroj diskomfortu zaměstnanců veřejné správy

Č.	Hodnocení zátěže práce (otázka či tvrzení)	Odpovědi respondentů v % (n=5 150)		
		Rozhodně a spíše ANO	Rozhodně a spíše NE	Neodpovědělo
1.	Často pociťuji zvýšenou únavu očí	73,8	14,3	11,8
2.	Často pociťuji jiné potíže, které přičítám práci s PC (ruce, zápěstí, páteř,...)	69,7	17,5	12,7
3.	Moderní technologie, elektronické zpracování žádostí, podání, agend atd. mně spoří čas, energii, odlehčují od rutiny apod.	47,9	28,6	23,5
4.	Reorganizacemi, snižováním počtu zaměstnanců mně narůstá počet agend, činností v důsledku čehož pociťuji permanentní přetížení	32,8	42,8	24,4

Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

V rámci šetření se také zjišťovalo, zda zaměstnavatel realizuje preventivní opatření. V dotazníku na tvrzení „Můj zaměstnavatel dělá hodně pro prevenci stresu a kompenzaci“



neúměrné pracovní zátěže (školení, výcvik, relaxační programy, zlepšování pracovního prostředí, podmínek...)“ kladně odpovědělo pouze 20,7 % respondentů, 24,4 % nevědělo a 54,9 % uvedlo, že rozhodně a spíše ne.

Z daných 88 otázek/tvrzení mohli respondenti uvést a vybrat **tři, pro ně nejzávažnější problémy**<sup>1</sup>. Nejčteněji (v absolutním vyjádření nad 300 záznamů u jednoho tvrzení) byla respondenty uváděny následující tvrzení:

1. Často pociťuji potíže, které přičítám práci s PC (ruce, zápěstí, záda, krční páteř, atd.) – uvedeno **820krát**.
2. Často pociťuji zvýšenou únavu očí – uvedeno **698krát**.
3. Reorganizacemi, snižováním počtu zaměstnanců mně narůstá počet agend, činností v důsledku čehož pociťuji permanentní přetížení – uvedeno **619krát**
4. Většinu pracovní doby pracuji s PC (sedím před monitorem) – uvedeno **551krát**.
5. Můj zaměstnavatel dělá hodně pro prevenci stresu a kompenzaci neúměrné pracovní zátěže (školení, výcvik, relaxační programy, zlepšování pracovního prostředí, podmínek...) – uvedeno **454krát**.
6. V současném zaměstnání mám dobrou perspektivu kariérního růstu a profesního rozvoje – uvedeno **315krát**.
7. Většinou jsem nucen(a) plnit úkoly pod vysokým časovým tlakem – uvedeno **310krát**.

Kladně formulovaná tvrzení pod pořadovým číslem 5 a 6 jsou respondenty uváděna jako problém – tedy v negativním slova smyslu.

Tato zjištění zejména avizují rizika a budoucí možné problémy - muskuloskeletální poruchy související s prací (MSD), které jsou postižením tělesných soustav, například svalů, kloubů, šlach, vazů, nervů, kostí a lokalizovaného krevního oběhového systému. Náklady spojené s MSD jsou obrovské, vzniku MSD ovšem lze předcházet a je zapotřebí přijmout opatření, která usnadní návrat pracovníků do práce. Zásadní změna charakteru práce, životního stylu a omezování pohybových aktivit přináší nová rizika, jejichž neřešení účinnou prevencí již dnes znamenají velký problém jak pro samotné zaměstnance, tak i pro zaměstnavatele i celou společnost. Nemoci svalové a kosterní soustavy (MSD) představují druhou nejčastější příčinu pracovní neschopnosti (PN) v ČR. Na 100 tisíc obyvatel připadá 11 295 případů PN. Tyto nemoci zaujímají 20 % všech případů PN. Je zřejmé, že s průměrnou délkou 52 prostonaných dnů i z hlediska objemu prostonaných dnů s podílem téměř 28 % se jedná o nejvýznamnější skupinu příčin PN. V roce 2007 bylo hospitalizováno 175 tisíc osob a průměrně bylo každý den s nemocemi svalové a kosterní soustavy v pracovní neschopnosti 1 603 zaměstnanců. Významným negativním jevem je, že problém MSD má trendový růst, že za posledních deset let se sledované údaje zdvojnásobily. Vedle statistických dat lze závažnost problematiky uvést i na příkladu výstupů z řešeného tohoto projektu, kdy sami zaměstnanci veřejné správy nepříznivé důsledky převažujícího charakteru práce (práce s VT, dlouhodobá práce v sedě) si uvědomují.

#### 4.1.2 Negativní projevy jednání a chování na pracovišti

Ve veřejné správě dotázaní respondenti nepociťují závažnější problémy z hlediska mobbingu, diskriminace, násilí, agresivity či šikany. Více než 5 % dotázaných respondentů však uvádí, že jsou výsledky jejich práce často bezdůvodně kritizovány a znevažovány. Asi nejdůležitějším problémem se však jeví odpírání či zamlčování důležitých informací pro

---

<sup>1</sup> Z celkového počtu 5 150 respondentů tuto část nevyplnilo 855 respondentů; 4 295 respondentů uvedlo vždy alespoň jeden pro ně nejzávažnější problém. Do vyhodnocení byla zařazena všechna uvedená tvrzení a seřazena podle absolutní četnosti výskytu.

výkon práce. Tuto skutečnost uvádí více než 8 procent dotázaných. Přehled výsledků šetření problematiky mobbingu je uveden v následující tabulce č. 4 a grafech č. 2 a č. 3.

## MOBBING

Do dotazníku bylo zařazeno 15 otázek k problematice mobbingu.

### Legenda k hodnocení (z dotazníku)

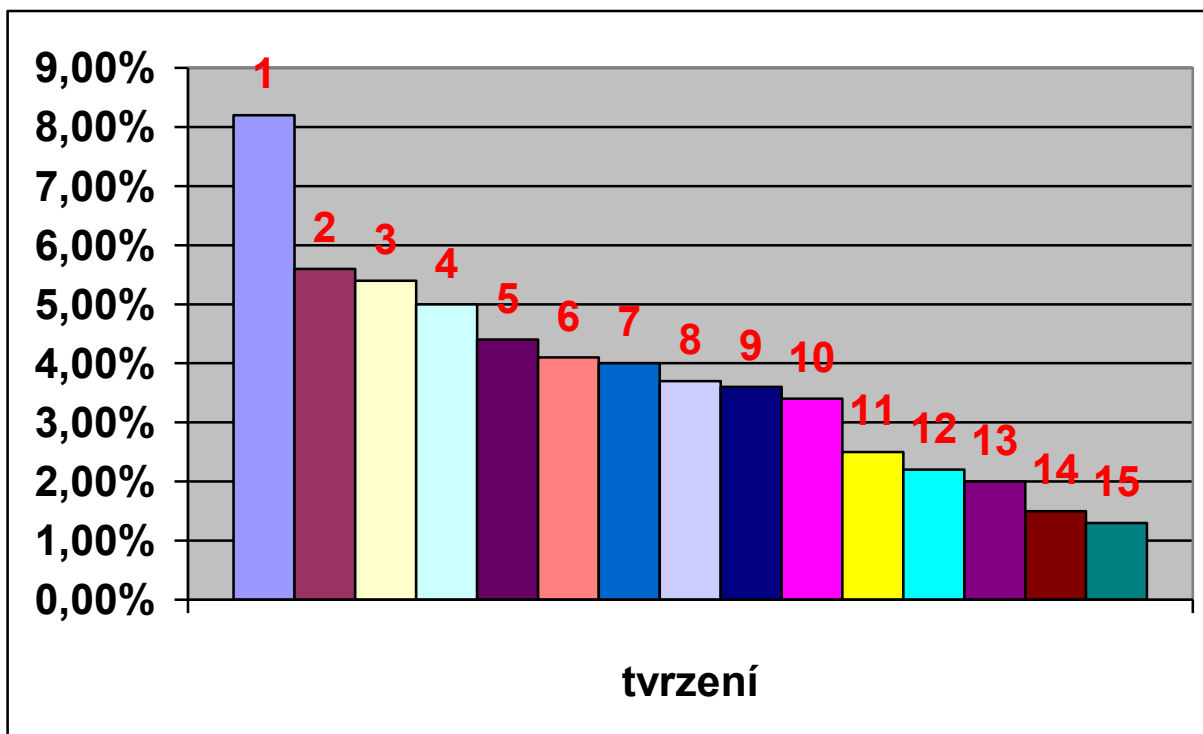
- |   |   |
|---|---|
| 1 | NE, NESOUHLASÍ, vůbec nevystihuje, zcela nesouhlasí |
| 2 | SPÍŠE NE, spíše nevystihuje, spíše nesouhlasí       |
| 3 | ANI TAK ANI ONAK, částečně vystihuje, částečně ne   |
| 4 | SPÍŠE ANO, spíše lze souhlasit, spíše vystihuje     |
| 5 | ANO, PLNĚ SOUHLASÍ, plně vystihuje                  |

Tabulka č. 4: Výsledky – subjektivně vnímaný mobbing - seřazeno podle % kladných odpovědí (spolu odpovědi – spíše ano a ano plně souhlasí). Číslo otázky/tvrzení z dotazníku je uvedeno v prvním sloupci

Č.	Tvrzení (pořadí)	% klad. odpovědí
63.	<b>1.</b> Jsou mi <b>odpírány nebo zamlčovány důležité informace</b> související s mojí prací	<b>8,2 %</b>
56.	<b>2.</b> Jsem <b>kontrolován(a) a sledován(a)</b> více než ostatní	5,6 %
40.	<b>3.</b> Na pracovišti je <b>člověk, který mě opakovaně a dlouhodobě šikanuje</b>	5,4 %
48.	<b>4.</b> <b>Výsledky mé práce jsou často bezdůvodně kritizovány a znevažovány</b>	5,0 %
75.	<b>5.</b> Moje znalosti a schopnosti jsou neustále znevažovány nebo zpochybňovány	4,4 %
22.	<b>6.</b> Moje práce je bez udání důvodu hodnocena jako špatná, jsem neustále kritizován(a)	4,1 %
47.	<b>7.</b> Opakovaně se dostávám do sporů či konfliktů s kolegou (kolegy)	4,0 %
80.	<b>8.</b> Když se něco nepovede, nestihne nebo rozbije jsem často označován(a) jako viník	3,7 %
44.	<b>9.</b> Jsem opakovaně a dlouhodobě terčem pomluv, intrik, posměšků, ironických poznámek či nářeků...	3,6 %
70.	<b>10.</b> Během mé nepřítomnosti dochází k závažným zásahům do mnou vykonávané práce	3,4 %
32.	<b>11.</b> Ztrácejí se mi věci, soubory, data nebo si kolegové přivlastňují výsledky mé práce	2,5 %
53.	<b>12.</b> Jsem opakovaně očerňován(a) u nadřízených, kolega (kolegové) si na mě neustále kvůli něčemu stěžují	2,2 %
23.	<b>13.</b> Jsem terčem kritiky a výtek, které se týkají i mého soukromí	2,0 %
50.	<b>14.</b> Jsem opakovaně izolován(a) - kolega (kolegové) mě ignorují, nezvou na společné obědy, oslavy, odmítají se mnou spolupracovat, apod.	1,5 %
45.	<b>15.</b> Do pomluv a intrik jsou zatahováni i moji rodinní příslušníci	1,3 %

Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

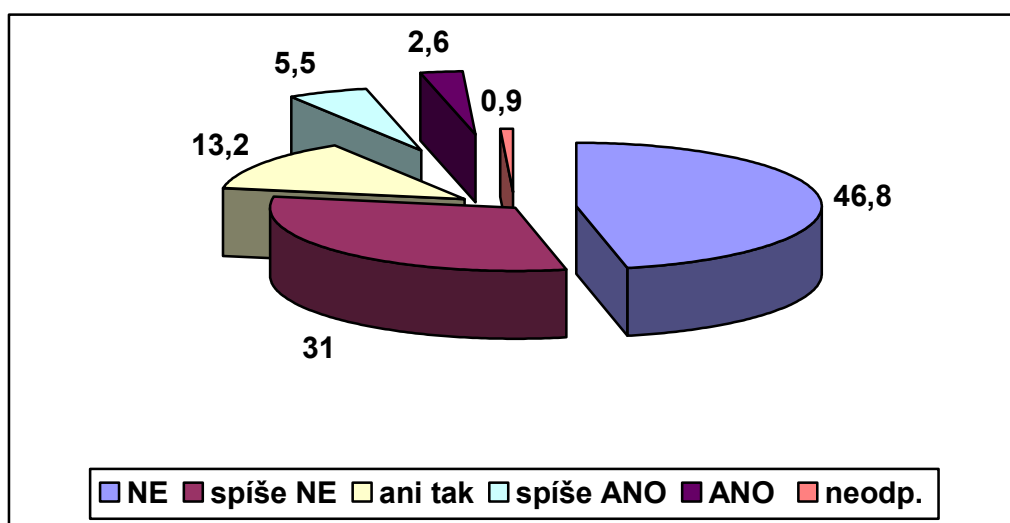
Graf č. 2: Výsledky – subjektivně vnímaný mobbing - seřazeno podle % kladných odpovědí (spolu odpovědi – spíše ano a ano plně souhlasí; pořadové číslo odpovídá tvrzení uvedenému v předchozí tabulce)



Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

Z grafu č. 2 a č. 3 je patrné, že největší problém v této oblasti pociťují zaměstnanci veřejné správy v dostupnosti důležitých informací, které jsou jim odepřeny či zamlčeny.

Graf č. 3: „Jsou mi odpírány nebo zamlčovány důležité informace související s mojí prací“ (rozložení odpovědí v %; n=5 150)



Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

## DALŠÍ NEGATIVNÍ PROJEVY JEDNÁNÍ A CHOVÁNÍ NA PRACOVÍŠTI

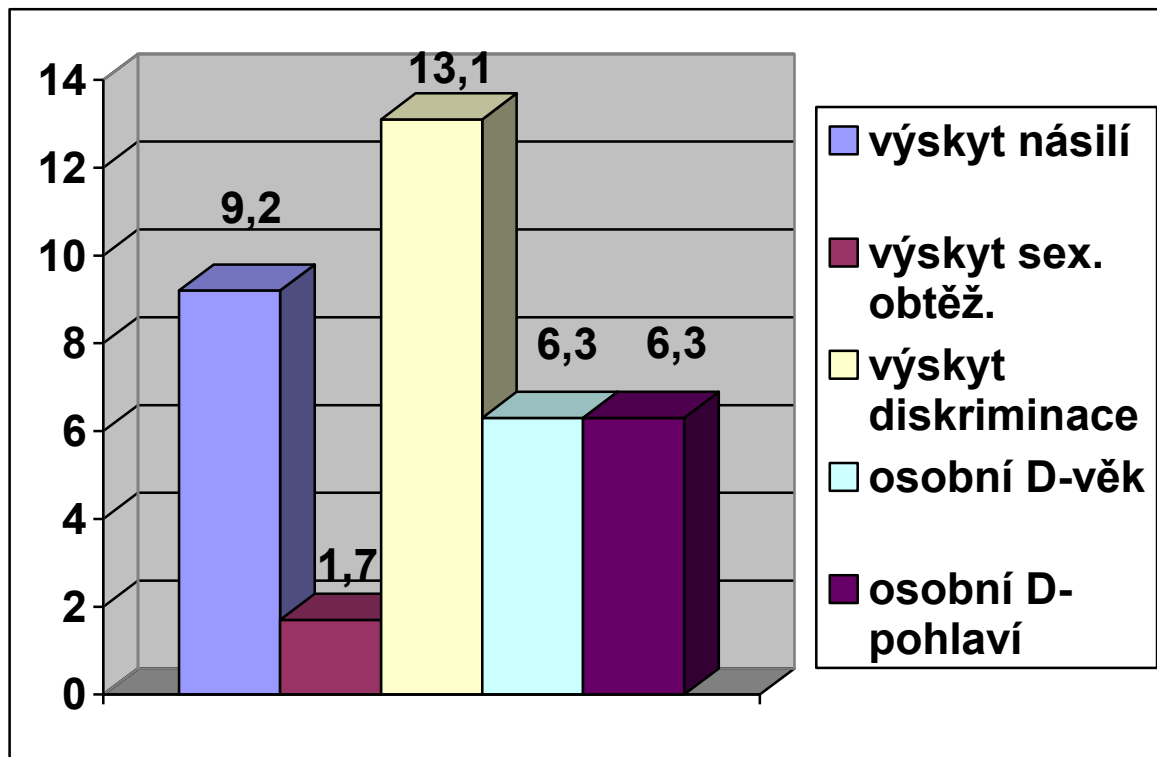
Zaměstnanci veřejné správy registrují na svém pracovišti projevy diskriminace (13,1 % rozhodně a spíše ano), projevy šikany, násilí a agresivity (9,2 % rozhodně a spíše ano). Výskyt sexuálního obtěžování na pracovišti uvedlo velmi nízké procento respondentů (1,7 %, tj. absolutně 41 respondentů uvedlo odpověď rozhodně ano, 45 spíše ano). Osobně pociťovanou diskriminaci uvedlo 6,3 % respondentů, a to jak z hlediska věku, tak i z hlediska pohlaví, přičemž z hlediska věku je větší počet krajních odpovědí (věk - absolutně 111 odpovědí rozhodně ano, oproti 97 rozhodně ano z hlediska pohlaví).

Tabulka č. 5: Pociťované projevy násilí a diskriminace

Č.	Tvzení	Odpovědi v %		
		NE	ANO	NEVÍ
<b>NÁSILÍ</b>				
16.	I na našem pracovišti se vyskytují projevy šikany, násilí či agresivity	82,7	9,2	8,1
20.	I na našem pracovišti se vyskytují projevy sexuálního obtěžování	95,1	1,7	3,2
<b>DISKRIMINACE</b>				
17.	I na našem pracovišti se vyskytují projevy diskriminace	76,8	13,1	10,2
18.	Osobně se cítím být diskriminován(a) z hlediska věku	87,3	6,3	6,4
19.	Osobně se cítím být diskriminován(a) z hlediska pohlaví	88,4	6,3	5,4

Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

Graf č. 4: Výskyt negativních projevů na pracovišti (% kladných odpovědí rozhodně a spíše ano; n=5 150)



Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“. Vysvětlivka: písmeno D v legendě grafu znamená osobně pociťovanou diskriminaci dle pohlaví a věku

## KONFLIKTY

Neshody a drobné konflikty jsou všudypřítomné, doprovázejí běžné činnosti člověka. Rozdílné potřeby, názory, hodnotové orientace, představy, pocity, postoje, zkušenosti, kompetence, vize, cíle vytvářejí mnoho třecích ploch, názorových různic a neshod. V běžném životě jsou snahy o trvalé zabránění vzniku střetů více méně nereálné. Je proto přirozené, že všude nevládne stále idylická atmosféra, ale občas dochází k menším či neshodám, třenicím, rozmíškám, pnutím, sporům a střetům. Konflikt nastává v napjatých situacích, kdy strany si uvědomují, že jsou protivníci a snaží se jednat navzájem neslučitelnými způsoby. Jedná se o poruchy, které narušují běžné mezilidské vztahy, chod práce a způsobují dočasnou dezorientaci, vyvolávají napětí, jednání pod tlakem a stres. Konflikty mají sklon k eskalaci a nutí k řešení. Konflikt je většinou pocíťován jako vysloveně nepříjemný, neboť je provázen nervovým vypětím, emocionálním zatížením, ztrátou energie a času. V negativním slova smyslu konflikt asociuje zejména: nepříjemnost, hádku, rozčílení, napadení, napětí, boj, destrukci, nejistotu, zátěž, stres, ztrátu optimismu, zhoršení sociálního klimatu, nepohodu a problémy. Závažná je neustálá nevraživost, silné sociální napětí, frustrace, negativní emocionální náboje a snaha o vybití se na jiné osobě. Kritické a nebezpečné je opětovné vyvolávání konfliktů, časté, cílené, systematické nepřátelské napadení.

Řešení běžných konfliktů vyžaduje aktivní přístup, řešení sporů přiměřenými silami, konstruktivně s cílem urovnat vzniklé spory způsobem akceptovatelným pro obě zúčastněné strany. Vyřešený konflikt, pokud obě strany prokáží určitou vůli, věcnou argumentaci, vzájemné porozumění, uvolní napětí, odstraní rozdělovací prvky a nastolí shodu. V pozitivním slova smyslu může konflikt asociovat diskusi, změnu, vývoj, inovaci, šanci, rozdíly, shody, nová řešení, nové perspektivy a poučení.

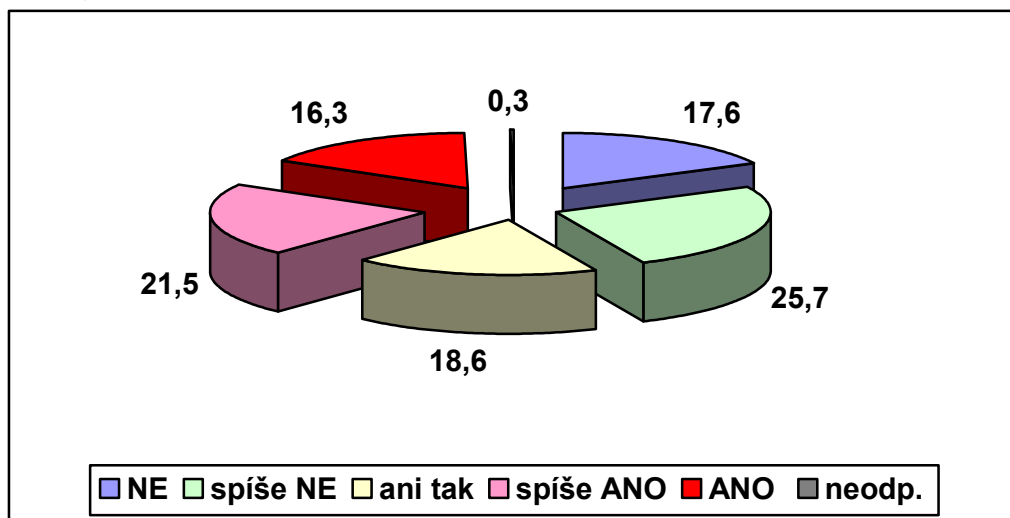
V realizovaném šetření jsme zaměstnancům veřejné správy předložili tvrzení týkající se výskytu konfliktů. Přehled odpovědí je uveden v následující tabulce č. 6 a podrobnějších grafech č. 5 a 6.

Tabulka č. 6: Konflikty

Č.	Tvrzení	Odpovědi v %		
		NE	ANO	NEVÍ
25.	Musím často řešit konfliktní situace se žadateli, uživateli, klienty apod.	43,3	37,8	18,9
78.	V mé práci se často vyskytují konflikty či problémy, od nichž se nelze oprostít ani po skončení pracovní doby	56,6	26,0	17,5

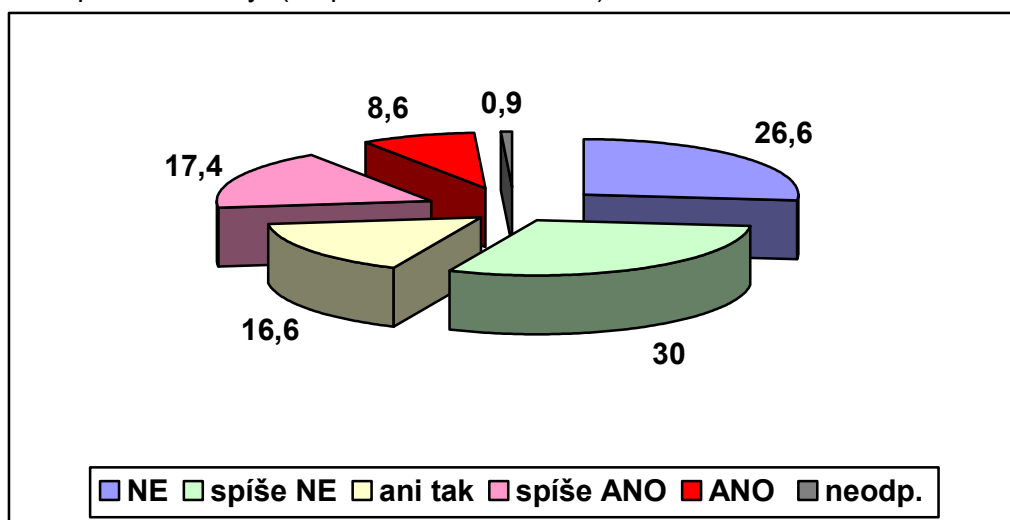
Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

Graf č. 5: „Musím často řešit konfliktní situace se žadateli, uživateli, klienty apod.“ (odpovědi v %; n=5 150)



Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

Graf č. 6: „V mé práci se často vyskytují konflikty či problémy, od nichž se nelze oprostit ani po skončení pracovní doby“ ( odpovědi v %; n=5 150)



Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

Konflikty s klienty musí řešit 38 % respondentů veřejné sféry. Přesah konfliktů a problémů do soukromé sféry uvádí celkem 26 % respondentů (z toho 9 % uvedlo krajní odpověď rozhodně ano).

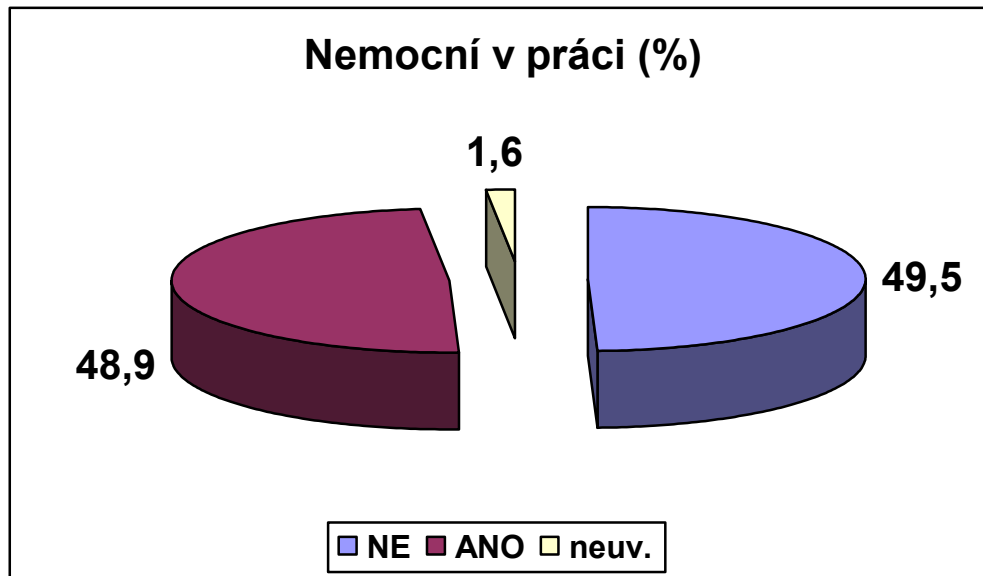
#### 4.1.3 Nemocní v práci

V rámci šetření jsme také zjišťovali chování respondentů v době nemoci. Položili jsme jim následující otázky:

- „Chodíte často do práce i když jste nemocný(á), tj. jste v péči lékaře a odmítáte vystavení pracovní neschopnosti?“
- „Vzal(a) jste si v letošním roce na nemoc dovolenou?“
- „Kolik kalendářních dnů pracovní neschopnosti jste měl(a) v letošním roce (napište číslo)?“

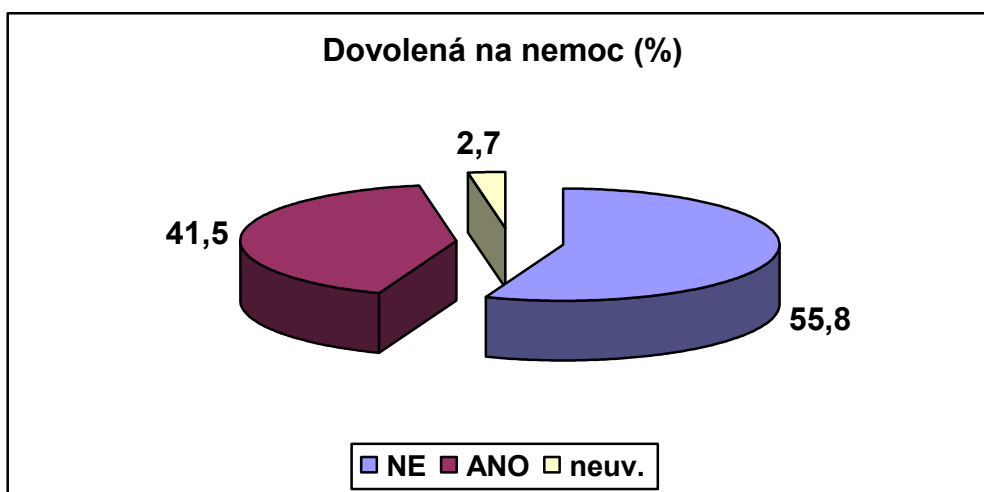
Odpovědi respondentů (v %) jsou znázorněny v následujících grafech.

Graf č. 7: Nemocní v práci



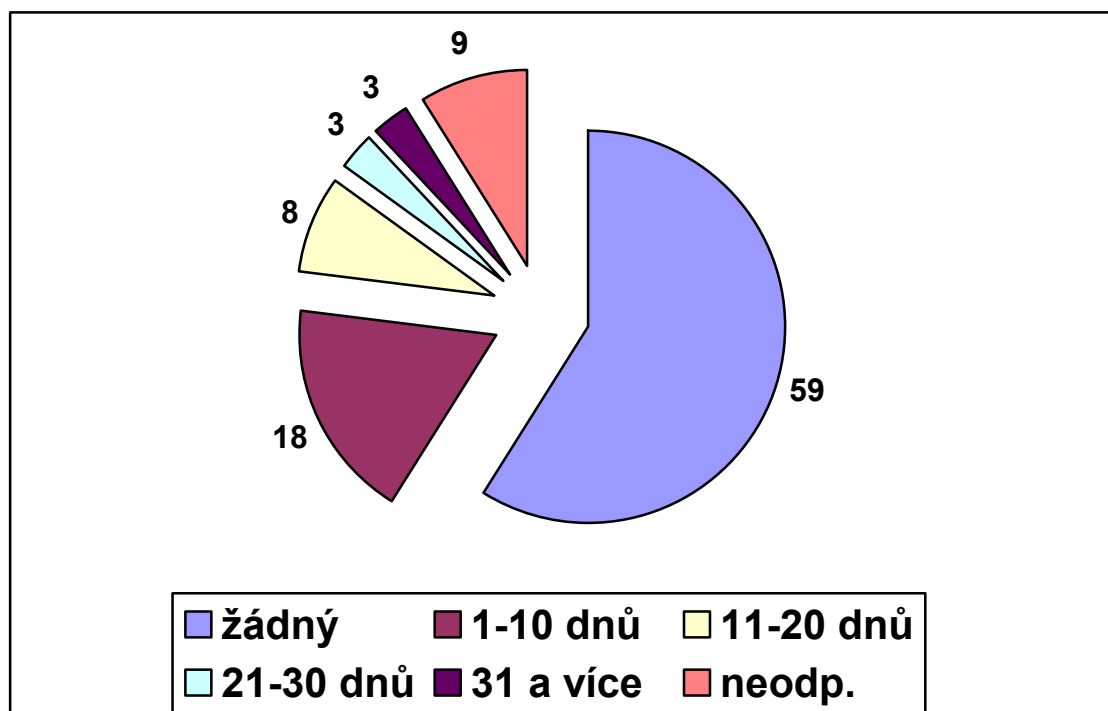
Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

Graf č.8: Dovolená na dobu nemoci



Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

Graf č.9: Počet kalendářních dnů pracovní neschopnosti roce 2008



Zdroj: Šetření 2008/2009, VÚBP, v.v.i. „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“.

Poslední údaj, který se dotazníkem zjišťoval ve vztahu ke zdraví zaměstnanců, byl výskyt pracovních úrazů. Ze šetřených 5 150 zaměstnanců veřejné správy uvedlo 25, že utrpěli v roce 2008 pracovní úraz a 345 mimopracovní úraz (tj. 6,7 % z celkového počtu).

„Neschopenku nechci, potřebuji jen nějaké léky, aby se mi ulevilo.“ Tyto prosby slychají lékaři od nemocných čím dál častěji. Vzhledem k nevysoké „nemocenské“ lidé raději volí k marodění dovolenou nebo nemoci přecházejí. Chodit do práce s chřipkou je naprosto běžné. Posílat děti do školky nebo školy s rýmou, kašlem i horečkou je samozřejmostí. Vedle vysoké odpovědnosti za svěřený úsek práce (nepřítomnost by mohla způsobit velké problémy různého druhu), existenční odpovědnosti a dalších velmi závažných problémů můžeme také nalézt širokou škálu individuálních zdůvodnění jako například:

- *Protože se nemoc se u nás v práci netoleruje.*
- *Nemám už dovolenou, kterou bych si vzal, a za nemocenskou nevyžiji, nezaplátím hypotéku apod.*
- *Protože se na mě šéf bude dívat jako na ulejšáka.*
- *Aby mě někdo nepředhonil v kariérním závodě a já třeba nepřišel o místo.*
- *Protože je to moderní a za nemoc v práci získám pomyslné "body".*
- *Už jsem letos byl jednou nemocný, už si to nemůžu dovolit.*
- *Co kdybych o něco přišel...atd.*

Pracovníci stockholmského vědeckého ústavu Karolinska Institutet zjistili, že zaměstnanci, kteří často chodí do práce, ačkoli se cítí nemocní (jev nazývaný "přítomnost v nemoci"), mají později kvůli onemocnění častější absence. Podle šéfa týmu autorů studie Gunnara



Bergströma<sup>2</sup> toto zjištění nasvědčuje tomu, že opatření s cílem snížit pracovní absence by mohla mít paradoxně zcela opačný efekt. Ukazuje, že oprávněná nemocenská může být ve svém důsledku pro zaměstnavatele přínosem. "Odrazování zaměstnanců od neschopenky, jsou-li opravdu nemocní, by mohlo vést k tomu, že budou chodit do práce za každou cenu, což může mít neblahé důsledky," uvádí G. Bergström. "Tento fakt podtrhuje závažnost „přítomnosti v nemoci“ (nemocní v práci) při hodnocení takových zásahů a při zvažování jejich dopadu v dlouhodobé perspektivě." Vědecká práce vycházela z výsledků sledování dvou skupin pracujících: 3750 zaměstnanců veřejného sektoru (převážně žen) a 2500 zaměstnanců soukromého sektoru (převážně mužů). V prvním roce výzkumu mělo 10 % pracovníků veřejného sektoru a 13 % pracovníků soukromého sektoru více než pět dní přítomnosti v nemoci (chodili do práce nemocní). V případě těchto lidí bylo riziko, že v následujícím roce promeškají kvůli onemocnění více než 30 dní, o 50 procent vyšší než u zaměstnanců, kteří strávili nemocní na pracovišti méně dní.

---

<sup>2</sup> Bergström, G.; Bodin, L.; Hagberg, J.; Aronsson, G.; Josephson, M. 2009. *Sickness Presenteeism Today, Sickness Absenteeism Tomorrow? A Prospective Study on Sickness Presenteeism and Future Sickness Absenteeism*. Journal of Occupational and Environmental Medicine: June 2009 - Volume 51 - Issue 6 - pp 629-638.

Dostupné: [http://journals.lww.com/joem/Abstract/2009/06000/Sickness\\_Presenteeism\\_Today,\\_Sickness\\_Absenteeism.1.aspx](http://journals.lww.com/joem/Abstract/2009/06000/Sickness_Presenteeism_Today,_Sickness_Absenteeism.1.aspx)

## 5. Souhrnné pořadí subjektivně hodnocených aspektů a faktorů práce ve veřejné správě

V následné tabulce jsou seřazeny problémy podle všech tvrzení (uvedených v dotazníku) 5 150 respondentů (% negativních odpovědí či potvrzení negativních tvrzení dle výsledků šetření).

<b>PRÁCE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ – výsledky dotaz. šetření (n=5150)</b> „Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek“		<b>ROZHODNĚ A SPÍŠE ANO (ODPOVĚDI V %)</b>
1.	Většinu pracovní doby pracuji s PC (sedím před monitorem)	86,9
33.	Při mé práci jsou na mě kladeny vysoké nároky na myšlení, pozornost a spolehlivost	84,9
2.	Často pociťuji zvýšenou <b>únavu očí</b>	73,8
3.	Často pociťuji jiné <b>potíže, které přičítám práci s PC (ruce, zápěstí, záda, krční páteř, ...)</b>	69,7
64.	V současném zaměstnání <b>nemám dobrou perspektivu kariérního růstu a profesního rozvoje</b>	55,1
86.	Můj <b>zaměstnavatel dělá málo pro prevenci stresu</b> a kompenzaci neúměrné pracovní zátěže (školení, výcvik, relaxační programy, zlepšování pracovního prostředí, podmínek...)	54,9
66.	Během posledních 7 dní jsem <b>nebyl(a) pochválena(a) nebo oceněn(a)</b> za dobrou práci	46,8
25.	Musím <b>často řešit konfliktní</b> situace se žadateli, uživateli, klienty apod.	37,8
31.	Většinou jsem nucen(a) plnit úkoly pod <b>vysokým časovým tlakem</b>	37,7
87.	<b>Reorganizacemi, snižováním počtu zaměstnanců</b> mně narůstá počet agend, činností v důsledku čehož pociťuji <b>permanentní přetížení</b>	32,8
35.	V práci se vyskytují <b>problémy, které mě zatěžují i po skončení pracovní doby</b>	31,8
73.	Při práci se často dostávám do <b>časové tísně</b>	31,7
58.	<b>Nedostatečný pocit uspokojení a seberealizace</b> (pouze zdroj příjmu)	30,1
42.	Moji <b>spolupracovníci jsou stresováni</b> , unavení a vyčerpaní	29,3
71.	Často se cítím <b>úplně vyčerpaný(a)</b> (tělesně, duševně nebo citově)	29,0
88.	<b>Moderní technologie, elektronické zpracování žádostí, podání, agend atd.</b> mně <b>nespořídá čas, energii, neodlehčují od rutiny</b> apod.	28,6
39.	Cítím se <b>přepracován(a)</b>	27,5
78.	V mé práci se často vyskytují <b>konflikty či problémy</b> , od nichž se nelze oprostit ani po skončení pracovní doby	26,0
29.	K plnění úkolů <b>nemám vždy a včas potřebné informace</b>	25,7
76.	Psychická zátěž - vysoká <b>odpovědnost, závažnost důsledků</b>	24,9
65.	<b>Zaměstnavatel nepodporuje můj pracovní a osobní rozvoj</b>	23,9
37.	V poslední době se <b>cítím častěji rozrušen(a)</b> než obvykle	23,4
84.	Psychicky náročná práce, že ji <b>nelze vydržet po léta se stejnou výkonností</b>	22,6
43.	<b>Bolí mě v práci hlava</b>	21,5
26.	K vymezené <b>odpovědnosti nemám</b> potřebné rozhodovací <b>pravomoci</b>	21,3
21.	Myslím, že mě tato <b>práce velmi stresuje</b>	20,7
52.	<b>Nemohu dodržovat správnou životosprávu</b>	20,0
38.	V práci snadno <b>ztrácím náladu</b>	19,9
34.	Při práci se dostávám do <b>časové tísně, běžně pracuji přesčas, doma i o víkendech</b>	19,9
61.	Mám dojem, že zaměstnavatel nebo přímý nadřízený <b>se o mě nestará jako o "člověka"</b>	19,6
15.	<b>Časové nároky práce</b> mně <b>neumožňují</b> dobře <b>skloubit soukromý a rodinný život</b>	19,3
55.	Při práci jsem <b>nepříjemně vyrušován(a)</b>	18,7
83.	Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že <b>po několika hodinách cítím zřetelnou ochablost a únavu</b>	18,5
54.	<b>Nadřizení bývají zdrojem mého stresu</b>	18,3
36.	Mé pracovní starosti způsobují <b>potíže se spánkem</b>	18,0

51.	Vnitropodniková <b>komunikace je nedostatečná</b> a velmi stresující	17,6
30.	Spolupráce a <b>komunikace</b> s ostatními útvary <b>není na dobré úrovni</b>	17,0
62.	<b>Výkon práce postrádající smysl</b>	17,0
68.	Můj <b>nadřízený většinou nenaslouchá</b> mým názorům a nápadům	16,6
28.	Na mém pracovišti <b>není práce dobře organizována</b>	16,4

81.	Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že <b>po několika hodinách</b> člověk cítí <b>nervozitu a rozechvělost</b>	15,7
11.	Práce <b>není zdravotně nezávadná</b>	15,5
82.	Vykonávám činnost, které má člověk <b>po několika hodinách natolik dost, že by chtěl dělat něco jiného</b>	15,4
49.	Na mém současném pracovišti se <b>oceňuje všechno, jen ne kvalitně odvedená práce</b>	14,6
41.	Zažívám časté reorganizace, při kterých <b>mám obavu, že přijdu o práci</b>	14,5
7.	Práce <b>není pestrá a proměnlivá</b>	14,5
4.	<b>Pracovní prostředí je nevyhovující</b>	14,3
60.	V zaměstnání <b>nemám každý den vhodné podmínky</b> pro co nejlepší vykonávání práce	14,2
17.	I na našem pracovišti se vyskytují <b>projevy diskriminace</b>	13,1
14.	<b>Pracovní doba nevyhovuje</b>	13,0
85.	I v naší organizaci se <b>vyskytuje korupce</b>	12,9
13.	V současné době se potýkám se <b>závažnými soukromými problémy</b>	12,5
67.	Na tomto pracovišti <b>nejsme „dobrý tým“</b>	12,3
57.	Přímý <b>nadřízený</b> si opravdu <b>nepovažuje moje pracovní schopnosti a odbornost</b>	12,2
10.	<b>Nejistá práce</b>	11,8
24.	<b>Málo kontaktů se spolupracovníky</b>	11,3
77.	Nezajímavá, <b>duševně spíše otupující práce</b>	11,0
27.	Vykonávaná práce je <b>nedostatečně kontrolována</b>	10,9
74.	Moje pracovní činnost poskytuje málo příčin ke spokojenosti, proto <b>chodím do práce často nerad(a)</b>	10,8
72.	<b>Rád(a) bych odešel(a) z tohoto zaměstnání</b>	10,4
5.	Obtěžuje <b>klimatizace</b>	9,3
16.	I na našem pracovišti se vyskytují projevy <b>šikany, násilí či agresivity</b>	9,2
46.	Moji <b>spolupracovníci bývají zdrojem mého stresu</b>	8,6
12.	<b>Práce není bezpečná</b>	8,6
63.	Jsou mi <b>odpírány nebo zamlčovány důležité informace</b> související s mojí prací	8,2
9.	Práce pro sebe považuji jako <b>nevhodnou</b>	7,4
69.	Cítím, že na našem pracovišti <b>nejsem brán(a) "do týmu"</b>	6,5
18.	Osobně se cítím být <b>diskriminován(a) z hlediska věku</b>	6,3
19.	Osobně se cítím být <b>diskriminován(a) z hlediska pohlaví</b>	6,3
56.	Jsem <b>kontrolován(a) a sledován(a) více než ostatní</b>	5,6
40.	Na pracovišti je <b>člověk, který mě opakovaně a dlouhodobě šikanuje</b>	5,4
79.	Při mé práci lze pouze s námahou udržovat pozornost a pohotovost, protože se často po <b>dlouhou dobu neděje nic nového</b> a rozhodujícího	5,3
6.	<b>Nezajímavá práce</b>	5,2
48.	<b>Výsledky mé práce jsou často bezdůvodně kritizovány a znevažovány</b>	5,0
8.	<b>Svoji práci nemám rád</b>	4,4
75.	Moje <b>znalosti a schopnosti jsou neustále znevažovány</b>	4,4
22.	Moje práce je bez udání důvodu <b>hodnocena jako špatná, jsem neustále kritizován(a)</b>	4,1
47.	Opakovaně se dostávám do <b>sporů či konfliktů s kolegou (kolegy)</b>	4,0
80.	Když se něco nepovede, nestihne nebo rozbije <b>jsem často označován(a) jako viník</b>	3,7
44.	Jsem opakovaně a dlouhodobě <b>terčem pomluv, intrik, posměšků, ironických poznámek či narážek...</b>	3,6
70.	<b>Během mé nepřítomnosti dochází k závažným zásahům do mnou vykonávané práce</b>	3,4
59.	<b>Nevím, co se ode mě v práci očekává</b>	3,0
32.	<b>Ztrácejí se mi věci, soubory, data nebo si kolegové přivlastňují výsledky mé práce</b>	2,5

53.	Jsem opakovaně <b>očerňován(a) u nadřízených, kolega (kolegové) si na mě neustále kvůli něčemu stěžují</b>	2,2
23.	Jsem <b>terčem kritiky</b> a výtek, které se týkají <b>i mého soukromí</b>	2,0
20.	I na našem pracovišti se <b>vyskytují projevy sexuálního obtěžování</b>	1,7
50.	<b>Jsem opakovaně izolován(a)</b> - kolega (kolegové) mě ignorují, nezvou na společné obědy, oslavy, odmítají se mnou spolupracovat, apod.	1,5
45.	Do <b>pomluv a intrik jsou zatahováni i moji rodinní příslušníci</b>	1,3

## **6. Doplněk - Základní statistika dotazníkového šetření**

# **Subjektivní hodnocení zátěže pracovníků státní a veřejné správy faktory pracovního prostředí a pracovních podmínek**

č.	Hodnocení zátěže práce	absolutní čísla					?	relativní čísla					?	relativní čísla		
		NE		ANI TAK	ANO			NE		ANI TAK	ANO			NE	ANO	NEVÍ
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1+2	4+5	3+?
1.	Většinu pracovní doby pracuji s PC (sedím před monitorem)	41	159	469	1992	2482	7	0,8	3,1	9,1	38,7	48,2	0,1	3,9	86,9	9,2
2.	Často pociťuji zvýšenou únavu očí	164	575	587	1792	2009	23	3,2	11,2	11,4	34,8	39,0	0,4	14,3	73,8	11,8
3.	Často pociťuji jiné potíže, které přičítám práci s PC (ruce, zápěstí, záda, krční páteř, ...)	236	667	641	1767	1825	14	4,6	13,0	12,4	34,3	35,4	0,3	17,5	69,7	12,7
4.	Pracovní prostředí je vyhovující	206	533	807	2091	1482	31	4,0	10,3	15,7	40,6	28,8	0,6	14,3	69,4	16,3
5.	Na pracovišti mě velmi obtěžuje klimatizace (pokud je instalována)	2931	414	588	250	228	739	56,9	8,0	11,4	4,9	4,4	14,3	65,0	9,3	25,8
6.	Nynější práce je pro mě zajímavá	70	198	686	1867	2308	21	1,4	3,8	13,3	36,3	44,8	0,4	5,2	81,1	13,7
7.	Práce je pestrá a proměnlivá	156	589	854	1821	1717	13	3,0	11,4	16,6	35,4	33,3	0,3	14,5	68,7	16,8
8.	Svoji práci mám rád	69	156	736	1877	2300	12	1,3	3,0	14,3	36,4	44,7	0,2	4,4	81,1	14,5
9.	Tuto práci považuji pro sebe za vhodnou	111	270	741	1899	2103	26	2,2	5,2	14,4	36,9	40,8	0,5	7,4	77,7	14,9
10.	Moje práce je stálá a jistá	228	382	1539	2197	753	51	4,4	7,4	29,9	42,7	14,6	1,0	11,8	57,3	30,9
11.	Tato práce je zdravotně nezávadná	184	615	1291	1766	1273	21	3,6	11,9	25,1	34,3	24,7	0,4	15,5	59,0	25,5
12.	Je to práce bezpečná	127	318	762	1917	1974	52	2,5	6,2	14,8	37,2	38,3	1,0	8,6	75,6	15,8
13.	V současné době se potýkám se závažnými soukromými problémy	2758	1098	618	369	276	31	53,6	21,3	12,0	7,2	5,4	0,6	74,9	12,5	12,6
14.	Pracovní doba mi vyhovuje	220	449	546	1773	2131	31	4,3	8,7	10,6	34,4	41,4	0,6	13,0	75,8	11,2
15.	Časové nároky práce mně umožňují dobře skloubit soukromý a rodinný život	282	710	857	2058	1227	16	5,5	13,8	16,6	40,0	23,8	0,3	19,3	63,8	17,0
16.	I na našem pracovišti se vyskytují projevy šikany, násilí či agresivity	3225	1035	376	264	211	39	62,6	20,1	7,3	5,1	4,1	0,8	82,7	9,2	8,1
17.	I na našem pracovišti se vyskytují projevy diskriminace	2852	1102	488	411	262	35	55,4	21,4	9,5	8,0	5,1	0,7	76,8	13,1	10,2
18.	Osobně se cítím být diskriminován(a) z hlediska věku	3714	781	302	213	111	29	72,1	15,2	5,9	4,1	2,2	0,6	87,3	6,3	6,4
19.	Osobně se cítím být diskriminován(a) z hlediska pohlaví	3908	644	251	225	97	25	75,9	12,5	4,9	4,4	1,9	0,5	88,4	6,3	5,4
20.	I na našem pracovišti se vyskytují projevy sexuálního obtěžování	4444	455	140	45	41	25	86,3	8,8	2,7	0,9	0,8	0,5	95,1	1,7	3,2
21.	Myslím, že mě tato práce velmi stresuje	1307	1529	1229	825	241	19	25,4	29,7	23,9	16,0	4,7	0,4	55,1	20,7	24,2
22.	Moje práce je bez udání důvodu hodnocena jako špatná, jsem neustále kritizován(a)	3438	1060	421	145	66	20	66,8	20,6	8,2	2,8	1,3	0,4	87,3	4,1	8,6
23.	Jsem terčem kritiky a výtek, které se týkají i mého soukromí	4328	544	157	63	39	19	84,0	10,6	3,0	1,2	0,8	0,4	94,6	2,0	3,4
24.	Vlivem samostatné práce mám málo kontaktů se spolupracovníky	2546	1303	691	447	136	27	49,4	25,3	13,4	8,7	2,6	0,5	74,7	11,3	13,9
25.	Musím často řešit konfliktní situace se žadateli, uživateli, klienty apod.	905	1324	957	1107	842	15	17,6	25,7	18,6	21,5	16,3	0,3	43,3	37,8	18,9
26.	Z hlediska vymezené odpovědnosti mám potřebné rozhodovací pravomoci	427	670	836	1813	1373	31	8,3	13,0	16,2	35,2	26,7	0,6	21,3	61,9	16,8
27.	Vykonávaná práce je nedostatečně kontrolována	2420	1377	763	383	179	28	47,0	26,7	14,8	7,4	3,5	0,5	73,7	10,9	15,4
28.	Na mém pracovišti je práce dobře organizována	268	576	1004	2141	1128	33	5,2	11,2	19,5	41,6	21,9	0,6	16,4	63,5	20,1
29.	K plnění úkolů mám vždy a včas potřebné informace	363	963	1316	1933	547	28	7,0	18,7	25,6	37,5	10,6	0,5	25,7	48,2	26,1
30.	Spolupráce a komunikace s ostatními útvary je na dobré úrovni	233	641	1298	2261	677	40	4,5	12,4	25,2	43,9	13,1	0,8	17,0	57,0	26,0

31.	Většinou jsem nucen(a) plnit úkoly pod vysokým časovým tlakem	484	1432	1258	1345	596	35	9,4	27,8	24,4	26,1	11,6	0,7	37,2	37,7	25,1
32.	Ztrácí se mi věci, soubory, data nebo si kolegové přivlastňují výsledky mé práce	4055	757	190	85	44	19	78,7	14,7	3,7	1,7	0,9	0,4	93,4	2,5	4,1
33.	Při mé práci jsou na mě kladeny vysoké nároky na myšlení, pozornost a spolehlivost	98	203	447	2037	2333	32	1,9	3,9	8,7	39,6	45,3	0,6	5,8	84,9	9,3
34.	Při práci se dostávám do časové tísně, běžně pracuji přesčas, doma i o víkendech	1458	1715	923	680	343	31	28,3	33,3	17,9	13,2	6,7	0,6	61,6	19,9	18,5
35.	V práci se vyskytují problémy, které mě zatěžují i po skončení pracovní doby	929	1555	1003	1060	578	25	18,0	30,2	19,5	20,6	11,2	0,5	48,2	31,8	20,0
36.	Mé pracovní starosti způsobují potíže se spánkem	1961	1464	774	606	322	23	38,1	28,4	15,0	11,8	6,3	0,4	66,5	18,0	15,5
37.	V poslední době se cítím častěji rozrušen(a) než obvykle	1833	1289	794	863	344	27	35,6	25,0	15,4	16,8	6,7	0,5	60,6	23,4	15,9
38.	V práci snadno ztrácím náladu	1492	1650	956	705	320	27	29,0	32,0	18,6	13,7	6,2	0,5	61,0	19,9	19,1
39.	Cítím se přepracován(a)	986	1363	1340	1015	402	44	19,1	26,5	26,0	19,7	7,8	0,9	45,6	27,5	26,9
40.	Na pracovišti je člověk, který mě opakovaně a dlouhodobě šikanuje	4133	484	225	143	135	30	80,3	9,4	4,4	2,8	2,6	0,6	89,7	5,4	5,0
41.	Zažívám časté reorganizace, při kterých mám obavu, že přijdu o práci	2229	1440	698	473	276	34	43,3	28,0	13,6	9,2	5,4	0,7	71,2	14,5	14,2
42.	Moji spolupracovníci jsou stresováni, unaveni a vyčerpani	812	1471	1308	1105	404	50	15,8	28,6	25,4	21,5	7,8	1,0	44,3	29,3	26,4
43.	Bolí mě v práci hlava	1616	1467	924	655	451	37	31,4	28,5	17,9	12,7	8,8	0,7	59,9	21,5	18,7
44.	Jsem opakovaně a dlouhodobě terčem pomluv, intrik, posměšků, ironických poznámek či narážek...	3641	958	339	112	71	29	70,7	18,6	6,6	2,2	1,4	0,6	89,3	3,6	7,1
45.	Do pomluv a intrik jsou zatahováni i moji rodinní příslušníci	4483	431	141	44	21	30	87,0	8,4	2,7	0,9	0,4	0,6	95,4	1,3	3,3
46.	Moji spolupracovníci bývají zdrojem mého stresu	2999	1125	544	317	125	40	58,2	21,8	10,6	6,2	2,4	0,8	80,1	8,6	11,3
47.	Opakovaně se dostávám do sporů či konfliktů s kolegou (kolegy)	3307	1250	351	153	51	38	64,2	24,3	6,8	3,0	1,0	0,7	88,5	4,0	7,6
48.	Výsledky mé práce jsou často bezdůvodně kritizovány a znevažovány	3573	1014	279	172	85	27	69,4	19,7	5,4	3,3	1,7	0,5	89,1	5,0	5,9
49.	Na mém současném pracovišti se oceňuje všechno, jen ne kvalitně odvedená práce	2418	1169	776	454	297	36	47,0	22,7	15,1	8,8	5,8	0,7	69,7	14,6	15,8
50.	Jsem opakovaně izolován(a) - kolega (kolegové) mě ignorují, nezvou na společné obědy, oslavy, odmítají se mnou spolupracovat, apod.	4278	598	171	46	30	27	83,1	11,6	3,3	0,9	0,6	0,5	94,7	1,5	3,8
51.	Vnitropodniková komunikace je nedostatečná a velmi stresující	1783	1457	967	636	272	35	34,6	28,3	18,8	12,3	5,3	0,7	62,9	17,6	19,5
52.	Nemohu dodržovat správnou životosprávu	2189	1030	863	648	382	38	42,5	20,0	16,8	12,6	7,4	0,7	62,5	20,0	17,5
53.	Jsem opakovaně očeňován(a) u nadřízených, kolega (kolegové) si na mě neustále kvůli něčemu stěžují	4038	730	231	78	35	38	78,4	14,2	4,5	1,5	0,7	0,7	92,6	2,2	5,2
54.	Nadřízení bývají zdrojem mého stresu	2245	1278	653	583	358	33	43,6	24,8	12,7	11,3	7,0	0,6	68,4	18,3	13,3
55.	Při práci jsem nepříjemně vyrušován(a)	1754	1536	860	647	317	36	34,1	29,8	16,7	12,6	6,2	0,7	63,9	18,7	17,4
56.	Jsem kontrolován(a) a sledován(a) více než ostatní	3295	1124	408	208	80	35	64,0	21,8	7,9	4,0	1,6	0,7	85,8	5,6	8,6
57.	Přímý nadřízený si opravdu považuje moje pracovní schopnosti a odbornost	231	395	1258	2242	965	59	4,5	7,7	24,4	43,5	18,7	1,1	12,2	62,3	25,6
58.	Práce mi neposkytuje dostatečný pocit uspokojení a seberealizace, je to především zdroj příjmu	1077	1282	1186	1042	507	56	20,9	24,9	23,0	20,2	9,8	1,1	45,8	30,1	24,1
59.	Vím, co se ode mě v práci očekává	48	105	276	1728	2953	40	0,9	2,0	5,4	33,6	57,3	0,8	3,0	90,9	6,1
60.	V zaměstnání mám každý den vhodné podmínky pro co nejlepší vykonávání práce	221	508	1193	2385	792	51	4,3	9,9	23,2	46,3	15,4	1,0	14,2	61,7	24,2

60.	V zaměstnání mám každý den vhodné podmínky pro co nejlepší vykonávání práce	221	508	1193	2385	792	51	4,3	9,9	23,2	46,3	15,4	1,0	14,2	61,7	24,2
61.	Mám dojem, že zaměstnavatel nebo přímý nadřízený se o mě stará jako o "člověka"	408	600	1180	1737	1170	55	7,9	11,7	22,9	33,7	22,7	1,1	19,6	56,4	24,0
62.	Vykonávám práci, která často postrádá smysl	1225	1815	1194	540	333	43	23,8	35,2	23,2	10,5	6,5	0,8	59,0	17,0	24,0
63.	Jsou mi odpírány nebo zamlčovány důležité informace související s mojí prací	2408	1596	679	285	135	47	46,8	31,0	13,2	5,5	2,6	0,9	77,7	8,2	14,1
64.	V současném zaměstnání mám dobrou perspektivu kariérního růstu a profesního rozvoje	1323	1514	1318	721	227	47	25,7	29,4	25,6	14,0	4,4	0,9	55,1	18,4	26,5
65.	Zaměstnavatel podporuje můj pracovní a osobní rozvoj	450	783	1293	1714	871	39	8,7	15,2	25,1	33,3	16,9	0,8	23,9	50,2	25,9
66.	Během posledních 7 dní jsem byl(a) pochválena(a) nebo oceněn(a) za dobrou práci	1866	543	712	730	1255	44	36,2	10,5	13,8	14,2	24,4	0,9	46,8	38,5	14,7
67.	Na tomto pracovišti jsme "dobrý tým"	246	389	1001	2026	1452	36	4,8	7,6	19,4	39,3	28,2	0,7	12,3	67,5	20,1
68.	Můj nadřízený většinou naslouchá mým názorům a nápadům	326	527	1022	1970	1258	47	6,3	10,2	19,8	38,3	24,4	0,9	16,6	62,7	20,8
69.	Cítím, že na našem pracovišti jsem brán(a) "do týmu"	124	212	752	2003	2010	49	2,4	4,1	14,6	38,9	39,0	1,0	6,5	77,9	15,6
70.	Během mé nepřítomnosti dochází k závažným zásahům do mnou vykonávané práce	3097	1489	345	120	55	44	60,1	28,9	6,7	2,3	1,1	0,9	89,0	3,4	7,6
71.	Často se cítím úplně vyčerpaný(a) (tělesně, duševně nebo citově)	1178	1321	1116	893	599	43	22,9	25,7	21,7	17,3	11,6	0,8	48,5	29,0	22,5
72.	Rád(a) bych odešel(a) z tohoto zaměstnání	2646	1138	778	348	190	50	51,4	22,1	15,1	6,8	3,7	1,0	73,5	10,4	16,1
73.	Při práci se často dostávám do časové tísně	887	1516	1076	1130	502	39	17,2	29,4	20,9	21,9	9,7	0,8	46,7	31,7	21,7
74.	Moje pracovní činnost poskytuje málo příčin ke spokojenosti, proto chodím do práce často nerad(a)	1950	1609	981	388	170	52	37,9	31,2	19,0	7,5	3,3	1,0	69,1	10,8	20,1
75.	Moje znalosti a schopnosti jsou neustále znevažovány nebo zpochybňovány	3254	1188	428	166	61	53	63,2	23,1	8,3	3,2	1,2	1,0	86,3	4,4	9,3
76.	Moje pracovní činnost mě psychicky velmi zatěžuje pro vysokou odpovědnost, spojenou se závažnými důsledky	1363	1477	967	904	376	63	26,5	28,7	18,8	17,6	7,3	1,2	55,1	24,9	20,0
77.	Moje pracovní činnost je málo zajímavá, málo podněcuje, duševně je spíše otupující	2061	1593	873	424	143	56	40,0	30,9	17,0	8,2	2,8	1,1	71,0	11,0	18,0
78.	V mé práci se často vyskytují konflikty či problémy, od nichž se nelze oprostít ani po skončení pracovní doby	1369	1545	853	894	443	46	26,6	30,0	16,6	17,4	8,6	0,9	56,6	26,0	17,5
79.	Při mé práci lze pouze s námahou udržovat pozornost a pohotovost, protože se často po dlouhou dobu neděje nic nového a rozhodujícího	2587	1570	663	214	61	55	50,2	30,5	12,9	4,2	1,2	1,1	80,7	5,3	13,9
80.	Když se něco nepovede, nestihne nebo rozbije jsem často označován(a) jako viník	3580	978	358	130	60	44	69,5	19,0	7,0	2,5	1,2	0,9	88,5	3,7	7,8



81.	Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že po několika hodinách člověk cítí nervozitu a rozechvělost	1557	1639	1098	625	181	50	30,2	31,8	21,3	12,1	3,5	1,0	62,1	15,7	22,3
82.	Vykonávám činnost, které má člověk po několika hodinách natolik dost, že by chtěl dělat něco jiného	1650	1612	1043	576	218	51	32,0	31,3	20,3	11,2	4,2	1,0	63,3	15,4	21,2
83.	Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že po několika hodinách cítím zřetelnou ochablost a únavu	1507	1566	1069	759	193	56	29,3	30,4	20,8	14,7	3,7	1,1	59,7	18,5	21,8
84.	Moje pracovní činnost je psychicky tak náročná, že ji nelze vydržet po léta se stejnou výkonností	1307	1540	1075	844	322	62	25,4	29,9	20,9	16,4	6,3	1,2	55,3	22,6	22,1
85.	I v naší organizaci se vyskytuje korupce	2197	1189	994	391	275	104	42,7	23,1	19,3	7,6	5,3	2,0	65,7	12,9	21,3
86.	Můj zaměstnavatel dělá hodně pro prevenci stresu a kompenzaci neúměrné pracovní zátěže (školení, výcvik, relaxační programy, zlepšování pracovního prostředí, podmínek...)	1399	1430	1197	791	273	60	27,2	27,8	23,2	15,4	5,3	1,2	54,9	20,7	24,4
87.	Reorganizacemi, snižováním počtu zaměstnanců mně narůstá počet agend, činností v důsledku čehož pociťuji permanentní přetížení	948	1255	1190	1068	620	69	18,4	24,4	23,1	20,7	12,0	1,3	42,8	32,8	24,4
88.	Moderní technologie, elektronické zpracování žádostí, podání, agend atd. mně spoří čas, energii, odlehčují od rutiny apod.	552	920	1140	1459	1007	72	10,7	17,9	22,1	28,3	19,6	1,4	28,6	47,9	23,5

#### Legenda k hodnocení

- |   |   |
|---|---|
| 1 | NE, NESOUHLASÍ, vůbec nevystihuje, zcela nesouhlasí |
| 2 | SPÍŠE NE, spíše nevystihuje, spíše nesouhlasí       |
| 3 | ANI TAK ANI ONAK, částečně vystihuje, částečně ne   |
| 4 | SPÍŠE ANO, spíše lze souhlasit, spíše vystihuje     |
| 5 | ANO, PLNĚ SOUHLASÍ, plně vystihuje                  |

CELKOVÝ SOUBOR n =

	<b>absolutní čísla</b>		
	<b>ANO</b>	<b>NE</b>	<b>?</b>
Utrpěl(a) jste v letošním roce pracovní úraz	25	5056	69
Utrpěl(a) jste v letošním roce mimopracovní úraz	345	4737	68
Chodíte často do práce i když jste nemocný(á), tj. jste v péči lékaře a odmítáte vystavení PN	2518	2551	81
Vzal(a) jste si v letošním roce na nemoc dovolenou	2135	2872	143
Kolik kalendářních dnů pracovní neschopnosti jste měl(a) v letošním roce (napište číslo)			
0	3024		
1 až 10	924		
11 až 20	394		
21 až 30	152		
31 až 40	73		
41 až 50	37		
51 až 100	52		
101 až 150	13		
151 až 200	4		
více než 200	4		
?	473		

	<b>relativní čísla</b>		
	<b>ANO</b>	<b>NE</b>	<b>?</b>
Utrpěl(a) jste v letošním roce pracovní úraz	0,5	98,2	1,3
Utrpěl(a) jste v letošním roce mimopracovní úraz	6,7	92,0	1,3
Chodíte často do práce i když jste nemocný(á), tj. jste v péči lékaře a odmítáte vystavení PN	48,9	49,5	1,6
Vzal(a) jste si v letošním roce na nemoc dovolenou	41,5	55,8	2,8
Kolik kalendářních dnů pracovní neschopnosti jste měl(a) v letošním roce (napište číslo)			
0	58,7		
1 až 10	17,9		
11 až 20	7,7		
21 až 30	3,0		
31 až 40	1,4		
41 až 50	0,7		
51 až 100	1,0		
101 až 150	0,3		
151 až 200	0,1		
více než 200	0,1		
?	9,2		

<b>Pohlaví</b>	<b>muž</b>	<b>žena</b>	<b>?</b>
	1486	3550	114

	<b>muž</b>	<b>žena</b>	<b>?</b>
	28,9	68,9	2,2

<b>Věk</b>	<b>18-24</b>	<b>25-35</b>	<b>36-45</b>	<b>46-55</b>	<b>56-90</b>	<b>?</b>	<b>18-24</b>	<b>25-35</b>	<b>36-45</b>	<b>46-55</b>	<b>56-90</b>	<b>?</b>
	133	1333	1393	1545	662	84	2,6	25,9	27,0	30,0	12,9	1,6

<b>Vzdělání</b>	<b>zákl.</b>	<b>vyučen</b>	<b>SŠ</b>	<b>VŠ</b>	<b>?</b>
	3	16	2662	2384	85

	<b>zákl.</b>	<b>vyučen</b>	<b>SŠ</b>	<b>VŠ</b>	<b>?</b>
	0,1	0,3	51,7	46,3	1,7

**CELKOVÝ SOUBOR n =**

5150
------

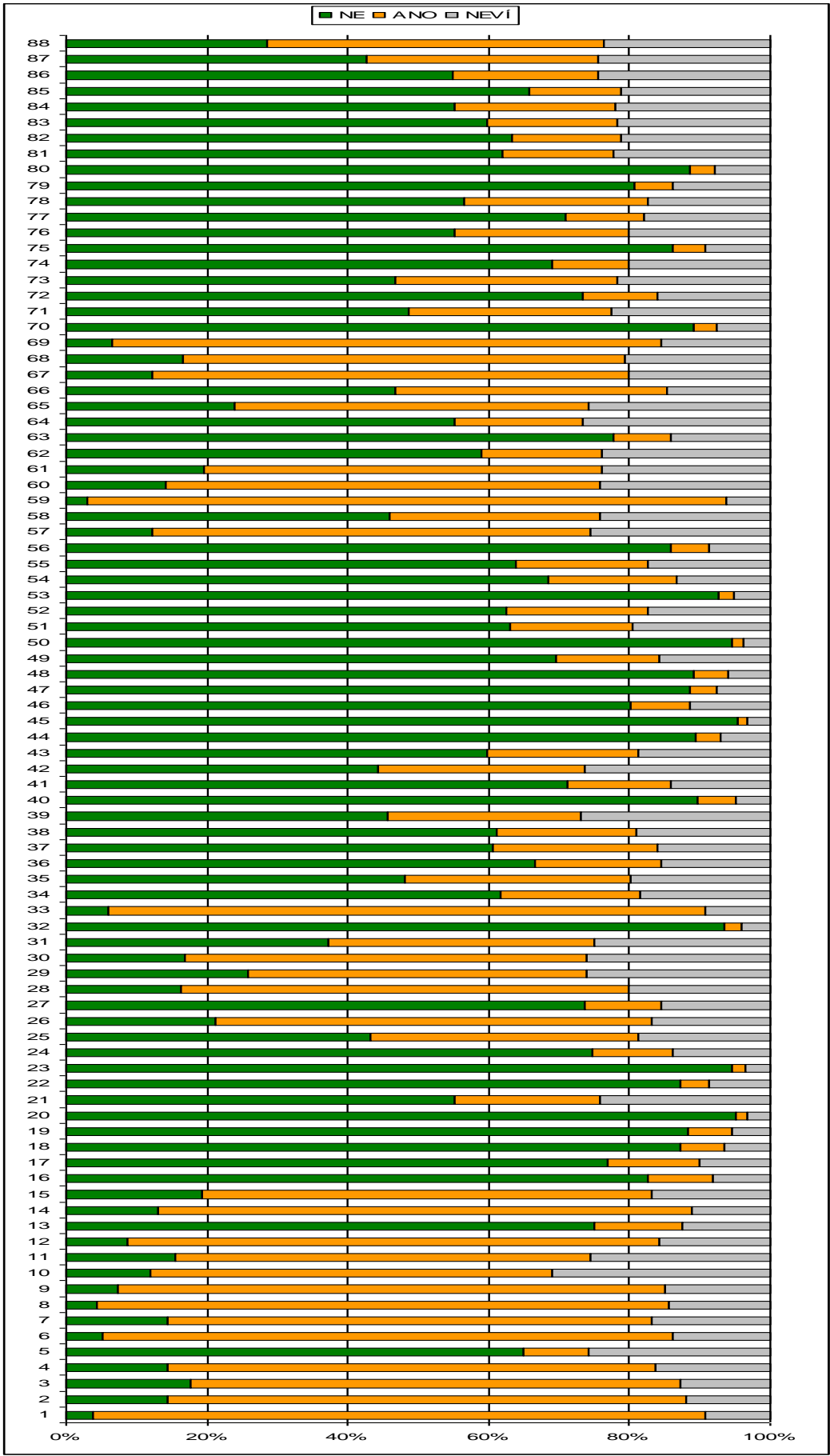
5150
------

Pořadí prvních tří osobně nezávažnějších problémů:

<i>absolutní čísla</i>				<i>relativní čísla</i>											
1	551	23	13	45	17	67	138	1	3,6	23	0,1	45	0,1	67	0,9
2	698	24	37	46	55	68	77	2	4,5	24	0,2	46	0,4	68	0,5
3	820	25	343	47	36	69	33	3	5,3	25	2,2	47	0,2	69	0,2
4	177	26	92	48	47	70	20	4	1,1	26	0,6	48	0,3	70	0,1
5	78	27	40	49	192	71	225	5	0,5	27	0,3	49	1,2	71	1,5
6	77	28	163	50	18	72	44	6	0,5	28	1,1	50	0,1	72	0,3
7	51	29	254	51	224	73	238	7	0,3	29	1,6	51	1,4	73	1,5
8	114	30	184	52	126	74	69	8	0,7	30	1,2	52	0,8	74	0,4
9	54	31	310	53	17	75	21	9	0,3	31	2,0	53	0,1	75	0,1
10	190	32	20	54	194	76	166	10	1,2	32	0,1	54	1,3	76	1,1
11	42	33	151	55	124	77	91	11	0,3	33	1,0	55	0,8	77	0,6
12	41	34	181	56	22	78	243	12	0,3	34	1,2	56	0,1	78	1,6
13	95	35	234	57	101	79	28	13	0,6	35	1,5	57	0,7	79	0,2
14	156	36	91	58	257	80	20	14	1,0	36	0,6	58	1,7	80	0,1
15	154	37	48	59	32	81	84	15	1,0	37	0,3	59	0,2	81	0,5
16	83	38	41	60	64	82	88	16	0,5	38	0,3	60	0,4	82	0,6
17	91	39	113	61	100	83	109	17	0,6	39	0,7	61	0,6	83	0,7
18	61	40	66	62	202	84	230	18	0,4	40	0,4	62	1,3	84	1,5
19	60	41	314	63	71	85	198	19	0,4	41	2,0	63	0,5	85	1,3
20	21	42	104	64	315	86	454	20	0,1	42	0,7	64	2,0	86	2,9
21	72	43	98	65	120	87	619	21	0,5	43	0,6	65	0,8	87	4,0
22	45	44	44	66	111	88	241	22	0,3	44	0,3	66	0,7	88	1,6
						?	2897							?	18,8
						počet lidí, kteří neuvedli ani jedno číslo otázky	855							počet lidí, kteří neuvedli ani jedno číslo otázky	16,6

? - počet neuvedených odpovědí (neznamená počet lidí)

CELKOVÝ SOUBOR  $n =$  5150



## **7. Informativní příručka – RISK OF STRESS AND ITS PREVENTION**