

Strategie boje proti násilí na ÚP ČR

Rámec a kontext

Část 1: Strategie boje proti násilí na ÚP ČR

Část 2: Metodická doporučení pro úpravu pracovišť ÚP ČR



Innovasjon
Norge



Norway
grants

Supported by the Norway Grants 2014-2021,
in the frame of the Social Dialogue and Decent Work Programme.



UNIE ZAMĚSTNAVATELSKÝCH
SVAZŮ ČESKÉ REPUBLIKY

únor 2024

OBSAH

ÚVOD.....	3
1 Mise.....	3
2 Vize.....	3
3 Východiska.....	4
3.1 Právní úprava problematiky násilí.....	5
3.1.1 Obecně.....	5
3.1.2 Praktická aplikace v případě ÚP ČR.....	7
3.2 Výskyt incidentů na pracovištích ÚP ČR.....	9
3.2.1 Internetová aplikace Incident management.....	9
3.2.2 Dotazníkové šetření.....	10
3.3 Důvody násilného chování.....	10
3.4 Předcházení násilnému chování.....	11
3.4.1 Násilnému chování mezi zaměstnanci ÚP ČR.....	11
3.4.2 Násilnému chování ze strany klientů vůči zaměstnancům ÚP ČR.....	13
4 Část 1: Strategie boje proti násilí na ÚP ČR.....	14
5 Část 2: Metodická doporučení	18

ÚVOD

Strategie boje proti násilí na Úřadě práce ČR (dále jen Strategie) je plně v souladu s nejvyšším (zastřešujícím) dokumentem řízení organizace respektujícím strategické záměry rozvoje Úřadu práce ČR (dále jen ÚP ČR).

Strategie je určena zaměstnancům ÚP ČR. Zároveň je deklarací postoje ÚP ČR k problematice násilí na jeho pracovištích pro celé spektrum veřejnosti České republiky, zejména pak uchazeče a zájemce o zaměstnání, zaměstnavatele, žadatele o nepojistné sociální dávky a jejich příjemce.

Při tvorbě Strategie byly využity cenné poznatky od kolegů z Norska, kde existuje komplexní regulační rámec, který pomáhá zajistit ochranu zaměstnanců před násilím a obtěžováním na pracovišti. Navíc, Norsko již přistoupilo k ratifikaci Úmluvy Mezinárodní organizace práce o násilí a obtěžování z června roku 2019 (č. 190) spolu s doporučením o násilí a obtěžování (č. 206). Jedná se o první mezinárodní úmluvu zabývající se násilím a obtěžováním ve světě práce.

Platnost dokumentu není časově vymezena. Předpokládá se, že doba platnosti bude několik let. Dokument bude aktualizován podle potřeby v závislosti na monitorování násilného chování na pracovištích ÚP ČR, vývoji situace v oblasti boje proti násilí na pracovišti, zásadních úpravách související legislativy nebo zásadních změnách realizovaných na úrovni Evropské unie.

1 MISE

ÚP ČR reprezentuje správní úřad České republiky, který je podřízený Ministerstvu práce a sociálních věcí, jehož hlavní činností je zprostředkování zaměstnání, evidence uchazečů a zájemců o zaměstnání a realizace pasivní a aktivní politiky zaměstnanosti. V oblasti nepojistných sociálních dávek pak plní úkoly správního orgánu prvního stupně dle zákona o státní sociální podpoře, zákona o pomoci v hmotné nouzi, zákona o sociálních službách, zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením, zákona o sociálně-právní ochraně dětí a zákona o náhradním výživném pro nezaopatřené dítě.

2 VIZE

Hlavním cílem ÚP ČR v oblasti boje proti násilí je v maximálně možné míře zajistit pro své zaměstnance, potažmo i klienty, prostředí, ve kterém jsou při výkonu své práce chráněni před negativním, nežádoucím chováním, které může mít závažné negativní důsledky jednak na zdraví, pohodu a výkonost samotného zaměstnance, a jednak na kvalitu pracovního prostředí, na vztahy a atmosféru v rámci pracovního kolektivu.

ÚP ČR tak bude v oblasti boje proti násilí představovat instituci:

- která má efektivně nastavené postupy pro předcházení, zvládání a sledování incidentů násilí na zaměstnancích spojených s výkonem jemu svěřené agendy i incidentů mezi zaměstnanci;
- jejíž zaměstnanci jsou systematicky připravováni na zvládání incidentů a aktivně se podílejí na mapování a hodnocení rizik, navrhování a realizaci opatření eliminující prvky násilného chování.

3 VÝCHODISKA

Zaměstnanci ÚP ČR jsou v souvislosti s výkonem své práce, profesní role často vystaveni chování s prvky násilí. Nejedná se o individuální problém, ale o problém pracovního prostředí, který se týká celého pracoviště. ÚP ČR, coby zaměstnavatel, tak musí nejen násilnému chování předcházet, ale musí mít i zpracované postupy pro situace, kdy jsou zaměstnanci takovémuto nežádoucímu chování vystaveni.

Český právní řád neoperuje s pojmem násilí/násilné chování na pracovišti, což může způsobovat problémy v aplikaci právní obrany. Pro pojem násilí existuje řada názorových stanovisek i definičních výkladů, a to jak v povědomí široké veřejnosti, tak z hlediska odborné literatury.

Pro účely této Strategie se NÁSILÍM rozumí:

- ❖ **incident, kdy zaměstnanci ÚP ČR jsou fyzicky nebo slovně napadeni v situacích souvisejících s jejich prací a které zahrnují zjevné nebo implicitní ohrožení jejich bezpečnosti, zdraví nebo pohody;**
- ❖ **verbální útok nebo akce zaměřená na poškození nebo zastrašení osoby;**
- ❖ **jakýkoli čin, jehož cílem je způsobit fyzické nebo psychické poškození osoby. Zahrnuje také incidenty, kdy si osoba, která ubližuje jiné osobě, neuvědomuje nebo nezvažuje důsledky svého jednání – například v důsledku intoxikace, duševního/somatického onemocnění, duševního a emočního stavu atd.**

Násilím na pracovišti tedy rozumíme negativní incident, jako je slovní útok (zesměšnění, urážka, pomluva apod.), šikana (manipulace, naschvály, vydírání apod.), fyzický útok (facka, úder pěstí, kopání apod.), vyhrožování fyzickým útokem, vynucený sexuální styk nebo pokus o vynucený sexuální styk anebo jiné sexuální obtěžování (nevhodné komentáře, osahávání, obnažení apod.), pokud je spáchán na pracovišti nebo jiném místě určeném k výkonu práce, resp. související s výkonem práce, a jehož pachateli i oběťmi jsou zaměstnanci nebo jiné osoby při výkonu povolání a při odborné přípravě k němu.

Verbální útok nebo akce zaměřená na poškození nebo zastrašení osoby jsou často spojovány s *šikanou*, tedy se systematickým agresivním jednáním, které je uskutečňováno s cílem získat pocit převahy či výhod, namířené proti jednotlivci či skupině. Šikana v podmínkách ÚP ČR může mít hned několik podob:

- *Bossing* – útok či psychické násilí, kterého se dopouští nadřízený zaměstnanec vůči podřízenému. K nejčastějším projevům bossingu patří přehnané kontrolování plnění povinností či docházky, nedocenění práce či častá a neoprávněná kritika, zadávání příliš složitých úkolů (na které nemá podřízený kvalifikaci nebo jsou nesplnitelné), zabraňování přístupu k informacím, zesměšňování před kolegy či arogantní chování.
- *Mobbing* – útok či psychické násilí, kterého se na pracovišti dopouští zaměstnanci mezi sebou, aniž by mezi nimi existoval vztah nadřízenosti/podřízenosti. Nejčastějším projevem je cílené a opakované útoky, pokusy o znevážení či poškození pověsti dané osoby, její práce a pracovního výkonu, schopností, rodiny apod., šíření fám, křik, snaha o izolaci a vyloučení.
- *Staffing* – útok či psychické násilí podřízené osoby vůči osobě nadřízené. Jedná se o tzv. šikanu zdola. K nejčastějším projevům staffingu patří neplnění zadaných

úkolů, šířením pomluv, zatajování podstatných informací, zcizováním věcí nezbytných k výkonu práce, falšování dokumentů či odmítnutí spolupráce.

Specifickou formou je pak *sexuální obtěžování* (Sexual harassment), tj. nevhodné a nevíтанé chování se sexuálním podtextem, jehož podstatou je snaha získat, zvýšit nebo potvrdit si svoji převahu nad druhým člověkem. K nejčastějším projevům patří sexuální návrhy, nabízení výhod za intimní sblížení či naopak vyhrožování v případě odmítnutí (např. povýšení, finanční odměny či další jiné výhody), intimní doteky, nevhodné komentáře na tělo a vzhled, lechtivé vtipy.

3.1 Právní úprava problematiky násilí

3.1.1 Obecně

Druhů násilí je několik, nemusí být tedy pouze fyzické – násilí lze rozlišovat i na psychické, sexuální.

Na úrovni EU existuje mnoho předpisů definujících povinnost zaměstnavatelů chránit zaměstnance před násilím na pracovišti. Jedním z nejdůležitějších dokumentů z této oblasti je rámcová dohoda sociálních partnerů EU v oblasti zaměstnanosti IP 07/569¹ z roku 2007, jejímž cílem je předcházet problémům se šikanou, sexuálním obtěžováním a fyzickým násilím na pracovišti a případně tyto problémy řešit. Společnosti podnikající v Evropě pak mají povinnost přijmout a implementovat politiku nulové tolerance k takovému chování a vypracovat postupy, jak řešit případy násilí, pokud k nim dojde. Evropská dohoda odsuzuje veškeré formy obtěžování a násilí a odkazuje na povinnost zaměstnavatele chránit zaměstnance před těmito případy. Společnosti musí stanovit, jak budou postupovat, pokud dojde k obtěžování nebo násilí.

V České republice není žádný právní předpis výlučně věnován nebo který by výslovně upravoval oblast násilí na pracovišti. Je tak nutné aplikovat subsidiární právní normy, zejména:

- ☐ zákon č. 1,1993 Sb., Ústavu České republiky
- ☐ Usnesení předsednictva ČNR č. 2/1993 o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku ČR
- ☐ zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce
- ☐ zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě
- ☐ zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územně samosprávných celků

¹ Znění rámcové dohody o obtěžování a násilí v práci viz:
<https://drive.google.com/file/d/0B9RTV08-rjErYURTckhMZzFETek/view>

- ☐ zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách
- ☐ zákon č. 273/2008 Sb., o policii
- ☐ zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací
- ☐ zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti
- ☐ zákon č. 251/2005 Sb., o inspekci práce
- ☐ zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník
- ☐ zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád
- ☐ zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích
- ☐ zákon č. 251/2005 Sb., o inspekci práce
- ☐ zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- ☐ zákon č. 309/2006 Sb., o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
- ☐ zákon č. 250/2016 Sb. o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich
- ☐ zákon č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích

3.1.2 Praktická aplikace v případě ÚP ČR

Problematika vzájemných vztahů mezi zaměstnanci je v obecné rovině upravena pouze ve Služebním předpisu č. 6/2017 Pravidla etiky státních zaměstnanců Úřadu práce České republiky a vztahuje se i na zaměstnance v klasickém pracovním poměru. Specifikace je s ohledem na podstatu předpisu spíše směřována navenek, k obecným zásadám výkonu služby a výkonu práce zaměstnanci, a to zejména směrem k veřejnosti a klientům ÚP ČR, částečně i ke spolupracovníkům. Předpis však již ze své podstaty neřeší, že mohou být porušována i práva zaměstnance samotného. Konkrétně se jedná o:

- ❖ Článek I bod 3, ve kterém se uvádí, že „Pravidla etiky státních zaměstnanců...podporují dodržování žádoucích standardů chování státního zaměstnance ve vztahu k veřejnosti a spolupracovníkům s cílem zvyšovat důvěru veřejnosti ve státní správu...." Standard chování však sám vymezen není, vychází se z obecného úzu o představě slušného chování, které by zaměstnanci měli ve vztazích k veřejnosti i spolupracovníkům používat.
- ❖ Článek II odst. 2 a 3, který říká, že „Státní zaměstnanec jedná v souladu se zásadami práva a spravedlnosti vyplývajících z principů demokracie a právního státu..., jedná v duchu nedotknutelných hodnot svobody, rovnosti a lidské důstojnosti, ... uplatňuje rovný přístup ke všem osobám ... " Úprava tak od zaměstnance vyžaduje, aby při jakémkoliv vlastním jednání nenarušoval lidskou důstojnost jiných osob. To, zda vlastní důstojnost zaměstnance není narušována jinými, zejména veřejností, ani postup zaměstnavatele v takových situacích již

řešeno není. Protože se jedná o kodex etiky, jde o apel na jednání zaměstnanců v intencích požadovaného rámce, které ale není právně vymahatelné. Postihem by pro státní zaměstnance, který by kodex nerespektoval, mohlo být projednání jeho pochybení podle zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě v Kárné komisi s důsledky podle příslušných ustanovení zákona o státní službě.

Použitelnými ustanoveními Etického kodexu, která lze pro oblast minimalizace násilí a šikany na pracovištích ÚP ČR aplikovat, jsou:

- ❖ Článek V Profesionalita, odst. 2 a 3 uvádějící, že „Státní zaměstnanec jedná profesionálně, nestranně a nezávisle, objektivně, čestně, bez nepřiměřeného projevu emocí a bez sledování osobního prospěchu ... Státní zaměstnanec jedná korektně s představenými, se svými spolupracovníky...respektuje jejich znalosti a zkušenosti ... Zachovává kooperativní a kolegiální prostředí, dbá na pozitivní rozvoj vztahů a podporuje vzájemnou otevřenost a vstřícnost... " se zaměřuje na profesionalitu chování zaměstnance, jeho objektivitu čestnost a altruistický přístup. Rovněž jde o korektnost v jednání ve vzájemných vztazích s kolegy a veřejností včetně odpovídající formy projevu. Tím by se měl vyznačovat profesionální zaměstnanec subjektu veřejné správy.
- ❖ Článek VI Vystupování, odst. 2 a 3, který na základě svého znění „Státní zaměstnanec jedná zdvořile, vstřícně, s porozuměním, ochotou a bez jakýchkoli předsudků, v souladu se zásadou rovných příležitostí a rovného přístupu, bez ohledu na národnost, pohlaví, etnický, sociální či rasový původ, náboženství či víru, věk, sexuální orientaci či zdravotní postižení, nebo jiné charakteristiky a nepřipouští diskriminaci či obtěžování. ... K dotčeným osobám státní zaměstnanec přistupuje taktně, vlídně a ohleduplně, způsobem přiměřeným jejich sociálním a komunikačním potřebám, a respektuje jejich individualitu a důstojnost ..." požaduje, aby vystupování zaměstnanců (v podtextu k veřejnosti i ve vzájemném styku s kolegy), nevedlo k jednáním, které by mělo charakter nebo náznak diskriminace nebo obtěžování.

Ostatní vnitřní předpisy ÚP ČR se, v důsledku vzrůstajícího agresivního chování klientů vůči zaměstnancům ÚP ČR, zaměřují zejména na fyzickou bezpečnost zaměstnanců. V krátkém sledu byly vydány následující vnitřní předpisy:

- ❖ Rozhodnutí generální ředitelky č. 6/2016 „Zřízení odborné pracovní skupiny generálního ředitelství Úřadu práce České republiky pro zajištění bezpečnosti pracovišť Úřadu práce České republiky;

- ❖ Rozhodnutí ředitele Odboru správy majetku, provozu a investic č. 12/2016 „Postup při uplatňování opatření pro zajištění bezpečnosti pracovišť Úřadu práce České republiky v rámci realizace investičních akcí;
- ❖ Směrnice generální ředitelky č. 10/2017 „Rámcový standard pro řešení bezpečnosti na jednotlivých pracovištích Úřadu práce České republiky“;
- ❖ Směrnice generálního ředitele č. 6/2022 Rámcový standard pro řešení bezpečnosti na jednotlivých pracovištích Úřadu práce České republiky a složení odborné pracovní skupiny pro bezpečnost, který výše uvedené předpisy ruší a nahrazuje.

Tyto vnitřní předpisy řeší zejména technickou stránku způsobu zabezpečení pracovišť jako reakci na ohrožení zaměstnanců ÚP ČR ze strany klientů. Rovněž se v nich předpokládá provedení analýzy rizik jednotlivých pracovišť. Metoda analýzy rizik a způsob provedení této analýzy pro jednotlivá pracoviště nejsou v interních předpisech uvedeny, i když jednotlivé prostory podle míry technické rizikovosti směrnice rozdělují.

Závěrem lze konstatovat, že ucelený dokument vymezující komplexně celou šíři problematiky interního a externího násilí na pracovištích ÚP ČR a nastavující postupy, jak řešit případy násilí (interního i externího) na pracovišti, pokud k nim dojde, není na úrovni ÚP ČR vypracován.

3.2 Výskyt incidentů na pracovištích ÚP ČR

3.2.1 Internetová aplikace Incident management

Násilné incidenty na pracovišti ÚP ČR sleduje od r. 2017 v internetové aplikaci Incident management. Jak z dat vyplývá, k násilnému chování mezi zaměstnanci v rámci ÚP ČR dochází poměrně zřídka. Chování s prvky násilí se tak, pokud, dopouští zejména (potenciální) klienti ÚP ČR. Nutno však dodat, že Aplikace byla od počátku určena zejména k monitorování násilí ze strany osob přicházejících na ÚP ČR (externích osob), incidenty mezi zaměstnanci do ní byly zaznamenávány ojediněle.

Analýza výše uvedených dat za období leden 2017 až červenec 2022 ukazuje, že:

- počet incidentů se výrazně liší dle krajů (odraz nejen různé sociální struktury žadatelů, ale i odraz absolutního počtu žadatelů ze sociálně vyloučeného prostředí) – viz Tab. 1;
- v rámci jednotlivých krajů jsou specifické oblasti, ve kterých se násilí vyskytuje výrazně častěji, než je tomu ve zbytku území;

- v podstatě všechny zaznamenané incidenty se odehrály ve vnitřních prostorách ÚP ČR (pouze 2 zaznamenané incidenty se odehrály v místě bydliště klienta, kde probíhalo sociální šetření);
- jednoznačně nejčastějšími projevy násilného chování jsou vulgární slovní útoky (téměř polovina incidentů) a výhrůžky (46 % incidentů) – viz Tab. 2;
- absolutní počet incidentů fyzického napadení, navzdory své vysoké závažnosti, neklesá, ba naopak;
- meziroční růst je zaznamenán i v případě násilného chování, kdy dochází k poškozování majetku – vzrůst podílu od roku 2017 téměř o 2,5 procentního bodu na hodnotu 4,1 %.

Tab. 1

rok	GŘ	Pha	Stč	Jč	Plz	KV	ÚL	Lib	HK	Pa	Vys	JM	OL	MS	ZI	Celkem
2017	0	41	53	9	75	26	149	25	26	16	24	37	34	79	7	601
2018	0	27	42	13	35	37	134	30	15	17	15	27	36	59	3	490
2019	0	24	33	11	52	23	146	39	6	20	14	53	50	123	17	611
2020	0	28	28	9	36	19	106	29	7	2	5	46	21	101	21	458
2021	0	55	42	10	27	22	114	33	5	12	7	73	23	131	10	564
2022	0	28	30	9	22	12	63	15	5	9	3	36	15	84	16	347
Celkem		203	228	61	247	139	712	171	64	76	68	272	179	577	74	3 071

Tab. 2

	Nadávky	Výhrůžky		Fyzické napadení	Sexuální obtěžování
		slovní	fyzické poškozování majetku		
2017	266	219	9	22	2
2018	187	200	9	19	2
2019	259	244	16	19	4
2020	182	157	13	24	3
2021	229	189	15	23	2
2022	147	109	12	25	1
Celkem	1270	1118	74	132	14

Z dat je dále patrné, že násilné chování klientů vůči zaměstnancům ÚP ČR je velmi úzce spojeno s vykonávanou agendou. Chování s prvky násilí se koncentruje zejména do agend, kde se rozhoduje či kde rozhodnutí ovlivňuje přiznání či výši přiznávané dávky, tedy do agendy Hmotná nouze, agendy Zaměstnanost (zprostředkování zaměstnání a podpory v nezaměstnanosti) a agendy Státní sociální podpora.

3.2.2 Dotazníkové šetření

K lepšímu pochopení problematiky násilného chování na pracovištích ÚP ČR byla z podnětu Generálního ředitelství ÚP na jaře 2023 mezi zaměstnanci ÚP ČR realizována

dvě dotazníková šetření – k problematice chování s prvky násilí mezi zaměstnanci ÚP ČR a k problematice násilného chování klientů vůči zaměstnancům ÚP ČR.

Výsledky potvrdily, že zaměstnanci ve většině nepředpokládají výskyt násilného chování mezi samotnými zaměstnanci, a pokud už ano, pak se jedná zejména o bossing, tedy útok a psychické násilí ze strany nadřízené osoby, či mobbing, tj. útok ze strany kolegů, které jsou víceméně z pohledu četnosti rovnoměrně zastoupeny. Staffing, tedy útok a psychické násilí vedené ze strany podřízených osob s cílem znemožnit či zcela zničit vedoucího zaměstnance, je předpokládán v menší míře. Výskyt sexuálního obtěžování na pracovišti zaměstnanci ÚP ČR v podstatě neočekávají.

Jiná situace byla zaznamenána v případě násilného chování vůči zaměstnancům ÚP ČR vedeného ze strany klientů. Šetření odhalilo, že v internetové aplikaci Incident management incidenty neobsahuje všechny incidenty. Jako nebezpečné se pak ukázalo být zjištění, že 80 % dotázaných zaměstnanců zvýšení hlasu a běžné nadávky již nepovažují za projev násilného chování.

3.3 Důvody násilného chování

Z výše uvedeného výzkumu vyplynulo, že k násilí mezi zaměstnanci, pokud už, dochází zejména z důvodu osobní animozity mezi zaměstnanci, a to jak už v pozici nadřízený nadřízený, tak i bez ní. Nezanedbatelný podíl na výskytu násilného chování mají i osobní důvody zaměstnanců, které nesouvisí se zaměstnáním, vykonávanou profesí.

Násilné chování projeveného ze strany klientů vůči zaměstnancům ÚP ČR souvisí zejména s tím, že klienti nechtějí pochopit, že zaměstnanci musí vyžadovat splnění zákonných povinností a doložení všech skutečností. Konkrétní příčinou pak bývají zejména tyto:

- je odejmuta či nepřiznána dávka;
- výše dávky není dle představ klienta;
- klient neobdržel dávku, popř. jsou požadovány dodatečné doklady
- klient je sankcionován za nedodržování svých povinností
- klient je ve svém vlastním prostředí, což mu dává pocit moci nad zaměstnancem, zejména pak v případě, kdy je fyzicky zdatný (šetření v domácnosti).

Nezanedbatelnou roli v této souvislosti hrají i masmédia, která často poskytují mylné, neúplné zavádějící informace, zejména v případech, kdy redaktoři preferují čtenářskou přitažlivost nad skutečnými fakty.

K výskytu násilí přispívá i to, že na pracovištích ÚP ČR jsou téměř samé ženy a velmi často není přítomna žádná ochranná služba, která by mohla promptně zasáhnout, zejména pak v situacích, kdy klienti přichází pod vlivem návykových látek či trpí vážnými psychickými potížemi.

3.4 Předcházení násilnému chování

3.4.1 Násilnému chování mezi zaměstnanci ÚP ČR

V rámci dotazníkového šetření zaměstnanci uvedli, že násilnému jednání mezi zaměstnanci by bylo možno předejít

- zvýšením úrovně komunikace mezi vedením organizace a podřízenými zaměstnanci;
- vybudováním zdravých vztahů na pracovišti, prosazováním politiky „zdravého“ přístupu k zaměstnancům ze strany zřizovatele;
- možností vznést podnět prostřednictvím třetí osoby – např. mediátora, psychologa.

V této souvislosti pak doporučují

- zavést transparentní postup – důsledné prošetření celé situace, které vyústí v postih osoby, která šikanovala;
- zpracovat metodiku postupu zaměstnanců ÚP ČR v případě chování s prvky násilí, a to jak mezi samotnými zaměstnanci, tak ze strany klientů;
- implementovat problematiku násilného chování do vzdělávacího systému zaměstnanců ÚP ČR, a to jak v teoretické, tak i praktické rovině;
- nastavit proces funkčního hlášení nežádoucího chování, a to např. prostřednictvím „objektivní“ osoby;
- zajistit ochranu zaměstnance, který násilné chování ohlásí, zejména pak v případě šikany;
- zajistit přípravu zaměstnanců na zvládání rizikových situací.

3.4.2 Násilnému chování ze strany klientů vůči zaměstnancům ÚP ČR

Respondenti uskutečněného dotazníkového šetření zejména doporučují zavedení funkčních bezpečnostních prvků, které je pomohou ochránit – vhodné kanceláře s únikovou cestou, bezpečnostní zábrany, kamery ... Tyto prvky pak doporučují podpořit přítomností na pracovišti bezpečnostní služby popř. městské policie, která dokáže v případě potřeby okamžitě zasáhnout.

Vedle uvedeného pak doporučovali

- zákaz vstupu klientům se zbraněmi;
- zákaz vstupu pod vlivem omamných látek;
- po určitou dobu zákaz vstupu klientům po projevu násilného jednání;
- možnost ukončit jednání se slovně agresivním klientem bez následné „sankce“ (v případě stížnosti ze strany klienta);
- zajištění dostatečného množství potřebných tiskopisů pro klienty;
- logistické nastavení služby nevytvářející fronty klientů na chodbách.

4 STRATEGIE BOJE PROTI NÁSILÍ NA ÚP ČR

ÚP ČR jako odpovědný zaměstnavatel bude v souladu s platnou legislativní úpravou dle místních podmínek jednotlivých pracovišť v oblasti péče o zaměstnance vytvářet v maximální míře podmínky pro to, aby zaměstnancům zabezpečil pracovní prostředí, které:

- poskytuje zaměstnancům ochranu před psychickými a fyzickými traumaty;
- poskytuje ochranu před násilím, výhrůžkami a nepříznivým stresem v důsledku kontaktu s klienty, dalšími externími osobami i ostatními zaměstnanci organizace;
- vytvoří bezpečné pracovní podmínky a zajistí rovné zacházení se zaměstnanci i mezi zaměstnanci navzájem;
- zajistí ve spolupráci s odborovými organizacemi nebo zástupci zaměstnanců, aby byly na všech úrovních ÚP ČR prováděny systematické aktivity v oblasti ochrany zdraví, bezpečného pracovního prostředí a bezpečnosti;
- je pravidelně monitorováno (včetně zjištěných identifikace rizik, přijatých opatření, případných incidentů včetně jejich analýzy a přijatých následných opatřeních) a v pravidelných intervalech předkládána ke schválení vedení ÚP ČR;
- zajistí organizaci práce tak, aby bylo zachováno bezpečné pracovní prostředí a bezpečnost zaměstnanců;
- zamezí tomu, aby zaměstnanci byli vystaveni obtěžování, vyhrožování, hrozbám nebo jinému nevhodnému chování.

Politika boje proti násilí tak obsahuje několik dílčích cílů:

Cíl 1. Identifikace situací, které mohou mít za následek vystavení zaměstnanců chování, které nese prvky násilí.

Při plánování, projektování a realizaci průběžného mapování podmínek na pracovišti je třeba zajistit individuální a celkové posouzení podmínek, které mohou představovat pro zaměstnance riziko vystavení násilí. Hodnocení rizik musí brát v úvahu zejména tyto faktory:

- ✓ organizace práce,
- ✓ kde, kdy a v jakých situacích může být zaměstnanec vystaven násilí,
- ✓ „sólová“ práce,

- ✓ organizace pracovní doby,
- ✓ personální obsazení,
- ✓ kompetence,
- ✓ pracovního prostředí a technického řešení,
- ✓ efekt realizovaných a plánovaných preventivních opatření.

Cíl 2. Zajištění průběžného vzdělávání zaměstnanců v oblasti prevence násilí a zvládání krizových situací chování s prvky násilí

Vzdělávací aktivity budou vedeny po dvou liniích, vzdělávání vedoucích zaměstnanců a vzdělávání řadových zaměstnanců. Vedoucí zaměstnanci budou primárně vzdělávání na úrovni strategické, tj. hodnocení rizik a nastavování systémů prevence ve vztahu ke konkrétnímu řízenému útvaru. Řadoví zaměstnanci pak budou vzdělávání v návaznosti na konkrétní vykonávanou pozici. V případě pracovní pozice, která s sebou nese riziko vystavení násilnému chování, je zaměstnanci poskytováno potřebné teoretické i praktické vzdělávání v oblasti prevence a zvládání situací s prvky násilí, jakož i v používání relevantních bezpečnostních zařízení. Vzdělávací akce jsou periodicky opakovány a přizpůsobeny významným změnám vyplývajících z hodnocení rizik a (v případě potřeby i jinak).

Cíl 3. Předávání informací o nastaveném procesu předcházení, zvládání a sledování incidentů obsahujících prvky násilného chování.

Zaměstnancům a jejich zástupcům jsou poskytovány potřebné informace o rizikových faktorech souvisejících s problematikou násilí, stejně jako i o přijatých opatřeních k prevenci a řešení situací násilí a ohrožení. Zaměstnanci jsou informováni o nastaveném procesu oznamování a hlášení násilí souvisejícího s výkonem jejich práce. Zaměstnanci jsou aktivně zapojováni do procesu identifikace rizik a návrhů opatření k jejich odstranění nebo eliminaci.

Cíl 4. Prošetření všech stížností

Všechny přijaté stížnosti jsou prošetřeny a rychle vyřízeny. Je třeba dodržovat zásady důstojnosti, důvěrnosti, nestrannosti a spravedlivého zacházení. Vůči pachateli musí být přijata adekvátní opatření – v případě násilí mezi zaměstnanci



je třeba aplikovat postupy od disciplinárního řízení až po případné propuštění. Jsou přijata opatření na ochranu stěžovatelů nebo oznamovatelů.

Cíl 5. Průběžné přijímání opatření k eliminaci výskytu rizika chování s prvky násilí

Realizace nezbytných opatření na základě identifikace zdravotních a bezpečnostních rizik vyplývajících z hodnocení rizik s cílem odstranit či snížit rizika násilí (v maximálně možné míře). Při provádění opatření je zvláštní pozornost věnována těmto aspektům:

- ✓ organizace pracoviště;
- ✓ vykonávaná práce;
- ✓ průběžná údržba bezpečnostního systému;
- ✓ možnost přivolat pomoc;
- ✓ personální zajištění.

Cíl 6. Zajištění psychologické podpory obětem násilí, poradenství

Zaměstnanci, kteří jsou vystaveni násilí, dostávají potřebnou následnou péči, a to jak s ohledem na fyzickou, tak psychickou zátěž, kterou jim incident mohl způsobit. Oběti musí být případně poskytnuta pomoc s opětovným začleněním.

Metodická doporučení pro úpravu pracovišť ÚP ČR



Innovasjon
Norge



Norway
grants

Supported by the Norway Grants 2014-2021,
in the frame of the Social Dialogue and Decent Work Programme.



UNIE ZAMĚSTNAVATELSKÝCH
SVAZŮ ČESKÉ REPUBLIKY

únor 2024

5 Metodická doporučení

Úkol	Termín
1. Vytvoření pracovní pozice/pracovních pozic pro zajištění efektivního řešení problematiky boje proti násilí	
V rámci úsporných opatření se navrhuje, že ÚP ČR zajistí implementaci oblasti boje proti násilí prostřednictvím stávající struktury útvarů ÚP ČR, které mají činnosti ve Strategii uvedené v příslušné gesci dle Organizačního řádu. Příslušné útvary GŘ zajišťují činnosti pro GŘ a metodicky vedou další útvary v organizační struktuře ÚP ČR, jejich vedoucí a představení zajišťují realizaci opatření k zajištění bezpečnosti v místních podmínkách. Zachovává se struktura metodické podpory, koordinace, spolupráce, řízení a výkonu nastavená v Organizačním řádu ÚP ČR. V případě potřeby budou pro zajištění efektivního řešení problematiky boje proti násilí vytvořeny specializované pozice (služební nebo pracovní místa).	
2. Mapování a hodnocení rizika výskytu na pracovišti ÚP ČR chování s prvky násilí	
2.1. Tvorba metodiky mapování a hodnocení rizika Vytvořená metodika stanoví jednotlivé kroky procesu, způsob / metody mapování a hodnocení rizika výskytu, zapojené aktéry a jejich role, časový harmonogram průběhu stanoveného procesu. Postup bude zaznamenán detailně, tedy krok za krokem, aby mohl být kdykoli zopakován.	

	2.2. Tvorba nástroje pro mapování rizik násilí, hrozby násilí a nežádoucího psychického stresu na pracovišti Vytvořený nástroj bude minimálně obsahovat prostor pro „zanesení“ těchto informací: - identifikace jednotlivých rizik; - pravděpodobnost výskytu rizika; - dopad rizika na zaměstnance; - míra závažnosti (vážnamnosti) rizika; - analýza příčin významných rizik; - návrh opatření k eliminaci významných rizik; - „zbytkové“ riziko v případě aplikace navrženého opatření; - plán implementace opatření včetně termínu.	
	2.3. Mapování faktorů a situací, které ovlivňují míru vystavení zaměstnanců násilí ÚP ČR ve spolupráci se zaměstnanci, s využitím k tomu vytvořeného nástroje pro mapování rizik, identifikuje a vyhodnotí rizika při práci, která by mohla vést k násilí mezi zaměstnanci či na zaměstnancích ÚP ČR. Uvažovány přitom budou všechny situace, které teoreticky mohou v souvislosti s plněním výkonu agendy nastat, a ne pouze ty, které již někdy v minulosti skutečně nastaly. Hodnocení rizik se bude pravidelně opakovat, a to na základě potřeb organizace, nejméně však jedenkrát za rok.	
	3. Opatření (procesy) k prevenci násilí	
	3.1. Vzdělávání zaměstnanců pro výkon činností, které mohou obsahovat riziko výskytu násilí V případě výkonu práce, která může obsahovat riziko vystavení násilnému chování, bude zaměstnancům poskytováno potřebné teoretické i praktické školení v oblasti prevence a zvládání	

	situací násilí a používání dostupných relevantních bezpečnostních zařízení. ÚP ČR zajistí, aby školení pro zaměstnance byla průběžně opakována. Vzdělávací akce budou reflektovat i případné změny v hodnocení rizik.	
	3.2. Tvorba a implementace opatření (procesů) ÚP ČR navrhne podobu nezbytných opatření, která vyplývají z hodnocení rizik, a to s cílem minimalizace rizika násilí a pohrůžky násilím a zpracuje plán prevence. Při tvorbě opatření bude zvláštní pozornost věnována: - návrhu a organizaci pracoviště; - organizaci vykonávané práce, konkrétně pak - o jednoznačně vydefinované role zaměstnanců (konflikt rolí), - o nastavení přiměřených nároků na práci, - o rovnováha mezi úsilím a odměnou (plat, respekt, uznání ...), - o spravedlivého zacházení vedoucích zaměstnanců, které přispívá k dobrému psychosociálnímu pracovnímu prostředí, - o vhodně nastavené logistiky výkonu práce organizace; - zavedení relevantních bezpečnostních prvků s cílem vytvořit bezpečného pracoviště a jejich systematická údržba: - o únikové cesty, - o bezpečnostní systémy, - o omezení přístupu, - o interní telefon atd.; - možnostem přivolat si v případě potřeby pomoc, personálnímu zajištění.	

	3.3. Poskytnutí informací zaměstnancům o nastavených procesech k eliminaci rizika výskytu násilí Zaměstnanci (jejich zástupci) na základě nastaveného procesu budou průběžně dostávat potřebné informace o rizikových faktorech v organizaci, které mají vliv na výskyt násilí. Obdobně budou zaměstnancům poskytovány informace o procesech a opatřeních k prevenci, které jsou v organizaci nastaveny, a o řešení vzniklých situací násilí a ohrožení násilím. Nedílnou součástí budou i informace o možnostech zaměstnanců oznamovat násilí a hrozby násilím.	
4. Řešení incidentů – chování s prvky násilí		
	4.1. Hlášení incidentu ÚP ČR připraví systém, do kterého budou zaznamenávány všechny násilné incidenty, aby měl přehled o rozsahu a typu chování s prvky násilí, kterému jsou zaměstnanci vystaveni. Systém bude evidovat i anonymní hlášení. Pro účely tohoto systému budou konkrétně vymezeny situace, činy, které ÚP ČR považuje za násilné chování mezi zaměstnanci / na zaměstnancích.	

	4.2. Šetření ze strany ÚP ČR ÚP ČR pro účely řešení incidentů nastaví interní proces tak, aby došlo k rychlému vyšetření hlášeného obvinění. Vyslechnuty budou všechny zúčastněné strany, které tak dostanou příležitost sdělit svou verzi příběhu, vyvrátit případné neoprávněné obvinění proti nim. Šetřením budou pověřeny osoby, které na případu nemají žádný osobní zájem. Šetření bude řádně zdokumentováno. Z jednání by mělo být patrné: - Co se stalo? Zda se jedná o porušení zákona nebo porušení písemných etických směrnic ÚP ČR? - Zapojení aktéři? - Kde se incident stal? Kde byl objeven? - Kdy se incident stal? - Stal se incident vícekrát? - Byli přítomni svědci? - Přijaté závěry V průběhu šetření budou dodržována pravidla ochrany osobních údajů. ÚP ČR coby zaměstnavatel na základě výsledku přijme konkrétní opatření k zajištění plně bezpečného pracovního prostředí a zabránění opakování násilného chování.	
	4.3. Ochrana oběti ÚP ČR nastaveným systémem zajistí, aby totožnost oznamovatele incidentu a informace k případu znali pouze ti, pro které je znalost incidentu (v celé své šíři) nutná. Zároveň zajistí, že zaměstnanec, který incident ohlásí, nebude vystaven negativním následkům v podobě nejrůznějších forem trestu či sankcí.	
	4.4. Sledování zaměstnanců vystavených násilí	

	ÚP ČR centrálně nastaví proces sledování zaměstnanců vystavených násilí, aby tito dostali potřebnou (odbornou) péči, a to jak s ohledem na fyzickou, tak psychickou zátěž, kterou incident mohl způsobit. V případě potřeby bude aplikováno i systematické schéma podpory kolegů pro oběť násilí.	
	4.5. Průběžná evaluace přijatých opatření ÚP ČR po určitou stanovenou dobu bude kontrolovat funkčnost přijatého opatření. Doby kontroly stanoví na základě závažnosti, rozsahu ... každého jednoho incidentu.	