

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, Z. Ú., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**BEZPEČNOST ZAMĚSTNANCŮ ÚŘADU PRÁCE
ČESKÉ REPUBLIKY V RÁMCI JIHOČESKÉHO
KRAJE**

Autor práce: Milan Příbyl

Studijní program: Bezpečnostně právní činnost

Forma studia: Kombinovaná

Vedoucí práce: JUDr. Jaroslav Klein

Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií

2026

VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH STUDIÍ, z. ú.
Žižkova tř. 1632/5b, 370 01 České Budějovice

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Milan Příbyl

Studijní program: Bezpečnostně právní činnost

Forma studia: Kombinovaná

Místo studia: České Budějovice

Název bakalářské práce: Bezpečnost zaměstnanců Úřadu práce České republiky v rámci Jihočeského kraje



Název bakalářské práce v anglickém jazyce: Safety of Employees of the Labour Office Czech Republic within the South Bohemian Region

Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních


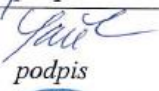

Vedoucí bakalářské práce (jméno a příjmení, včetně titulů): JUDr. Jaroslav Klein

Datum zadání bakalářské práce (měsíc, rok): duben 2025

Cíl bakalářské práce: Cílem bakalářské práce je zhodnotit úroveň bezpečnosti zaměstnanců Úřadů práce České republiky v Jihočeském kraji, identifikovat hlavní rizika, kterým čelí při výkonu své činnosti, a navrhnout opatření ke zvýšení jejich ochrany.

Student: Milan Příbyl	30. 4. 2025 datum	 podpis
Vedoucí práce: JUDr. Jaroslav Klein	30. 4. 2025 datum	 podpis

Schvaluji zadání bakalářské práce:

Vedoucí katedry: doc. JUDr. Roman Svatoš, Ph.D.	22. 5. 2025 datum	 podpis
Prorektor pro studium a vnitřní záležitosti: doc. PhDr. Miroslav Sapík, Ph.D.	26. 5. 2025 datum	 podpis
Rektor: doc. Ing. Jiří Dušek, Ph.D.	27. 5. 2025 datum	 podpis



Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v seznamu použitých zdrojů.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce v elektronické podobě ve veřejně přístupné části infodisku VŠERS, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky vedoucího a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce systémem na odhalování plagiátů.

.....

Děkuji vedoucímu bakalářské práce JUDr. Jaroslavu Kleinovi za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

ABSTRAKT

PŘIBYL, M. *Bezpečnost zaměstnanců Úřadu práce České republiky v rámci jihočeského kraje: bakalářská práce*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2026. 57 s. Vedoucí bakalářské práce: JUDr. Jaroslav Klein

Klíčová slova: bezpečnost zaměstnanců, Úřad práce ČR, agresivní klient, rizikové situace, veřejná správa, bezpečnostní opatření, Jihočeský kraj

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou bezpečnosti zaměstnanců Úřadu práce České republiky se zaměřením na pracoviště v Jihočeském kraji. Cílem práce je zhodnotit úroveň bezpečnosti zaměstnanců, identifikovat hlavní rizikové situace, se kterými se při výkonu své pracovní činnosti setkávají, a navrhnout opatření ke zvýšení jejich ochrany. Teoretická část vymezuje základní pojmy související s bezpečností zaměstnanců ve veřejné správě, popisuje organizační strukturu Úřadu práce ČR a analyzuje používaná technická, organizační a bezpečnostní opatření.

Praktická část je založena na kvantitativním výzkumu realizovaném formou dotazníkového šetření mezi 203 zaměstnanci Úřadu práce ČR v Jihočeském kraji. Výsledky ukazují, že zaměstnanci jsou často vystaveni rizikovým situacím, zejména verbální agresi a vyhrožování ze strany klientů. Část respondentů nepovažuje fyzické zabezpečení pracovišť ani uspořádání kanceláří za dostatečné a někteří zaměstnanci se necítí být plně připraveni řešit konfliktní situace. Na základě zjištěných dat jsou navržena opatření zaměřená na posílení fyzického zabezpečení pracovišť, úpravu pracovních prostor, pravidelné vzdělávání zaměstnanců v oblasti krizové komunikace a zlepšení informovanosti o postupech při řešení bezpečnostních incidentů.

ABSTRACT

PRIBYL, M. Safety of Labour Office Employees in the South Bohemian Region: Bachelor Thesis. České Budějovice: College of European and Regional Studies, 2026. 57 pp. Supervisor: JUDr. Jaroslav Klein

Key words: employee safety, Labour Office of the Czech Republic, aggressive client, risk situations, public administration, security measures, South Bohemian Region

This bachelor thesis focuses on the safety of employees of the Labour Office of the Czech Republic, with a regional emphasis on workplaces located in the South Bohemian Region. The aim of the thesis is to assess the current level of employee safety, identify the main risk situations encountered during their work activities, and propose measures that could enhance their protection. The theoretical part defines key concepts related to employee safety in public administration, describes the organizational structure of the Labour Office, and analyzes the technical, organizational and security measures used.

The practical part is based on quantitative research conducted through a questionnaire survey involving 203 employees of the Labour Office in the South Bohemian Region. The collected data were statistically evaluated and interpreted. The results show that employees frequently face risk situations, particularly verbal aggression and threatening behaviour from clients. Some respondents expressed concerns about insufficient physical security, inadequate workspace layout, and limited preparedness for handling conflict situations. Based on the findings, the thesis proposes several measures aimed at strengthening physical security, improving workplace design, enhancing regular employee training in crisis communication, and increasing awareness of procedures for managing security incidents.

Obsah

Úvod.....	9
1 Cíl a metodika bakalářské práce	10
2 Základní pojmy	13
2.1 Rozdělení zaměstnanců.....	13
2.1.1 Zaměstnanci v oblasti zaměstnanosti.....	18
2.1.2 Zaměstnanci v oblasti nepojistných sociálních dávek	19
2.2 Použitá bezpečnostní opatření.....	21
2.3 Další možnosti ochrany zaměstnanců	23
3 Dotazníkové šetření a interpretace dat o bezpečnosti zaměstnanců.....	27
3.1 Charakteristika výzkumu	27
3.2 Charakteristika respondentů.....	28
3.2.1 Věk respondentů.....	29
3.2.2 Délka pracovního poměru	29
3.2.3 Pohlaví respondentů	30
3.2.4 Pracovní zařazení respondentů.....	30
3.2.5 Pracoviště respondentů.....	31
3.3 Vyhodnocení jednotlivých otázek dotazníku	32
3.3.1 Kontakt s klienty a rizikové situace	33
3.3.2 Pocit bezpečí na pracovišti.....	36
3.3.3 Fyzické zabezpečení pracoviště	39
3.3.4 Školení a připravenost zaměstnanců	42
3.3.5 Podpora vedení a řešení incidentů.....	46
3.3.6 Vyhodnocení otevřených otázek dotazníku	50
3.4 Shrnutí výsledků výzkumu.....	51
4 Navržená opatření	54

4.1	Posílení fyzického zabezpečení pracovišť	54
4.2	Úprava pracovních prostor z hlediska bezpečnosti	55
4.3	Pravidelné vzdělávání zaměstnanců v oblasti bezpečnosti	55
4.4	Zlepšení informovanosti zaměstnanců o postupech při řešení incidentů.....	56
4.5	Podpora bezpečné pracovní kultury	56
	Závěr	57
	Seznam použitých zdrojů	59
	Seznam zkratk	62
	Seznam tabulek a grafů	63

Úvod

Bezpečnost zaměstnanců ve veřejné správě představuje důležitou součást fungování státních institucí. Zaměstnanci těchto institucí jsou při výkonu své pracovní činnosti často v přímém kontaktu s veřejností, což může přinášet různé náročné nebo konfliktní situace. Jednou z institucí, kde k takovému kontaktu dochází velmi často, je Úřad práce České republiky. Zaměstnanci Úřadu práce České republiky přicházejí do kontaktu s klienty, kteří se mnohdy nacházejí ve složité sociální nebo ekonomické situaci, což může v některých případech vést k napětí, stresu nebo nevhodnému chování ze strany klientů.

Zajištění bezpečného pracovního prostředí je proto důležitým předpokladem pro kvalitní výkon práce zaměstnanců Úřadu práce České republiky. Bezpečnost zaměstnanců je přitom ovlivňována řadou faktorů, mezi které patří například úroveň fyzického zabezpečení pracoviště, dostupnost technických bezpečnostních opatření, vhodné uspořádání pracovních prostor, ale také odborná připravenost zaměstnanců na řešení krizových situací nebo podpora ze strany vedení organizace.

Problematika bezpečnosti zaměstnanců veřejné správy je v současné době stále aktuálnější, zejména s ohledem na rostoucí počet případů agresivního nebo nevhodného chování klientů vůči pracovníkům veřejných institucí. Z tohoto důvodu je důležité věnovat pozornost preventivním opatřením a zkušenostem samotných zaměstnanců, kteří se s těmito situacemi mohou při výkonu své práce setkávat.

Tato bakalářská práce se zabývá bezpečností zaměstnanců Úřadu práce České republiky s regionálním zaměřením na Jihočeský kraj. Práce se zaměřuje na identifikaci rizikových situací, se kterými se zaměstnanci mohou při výkonu své pracovní činnosti setkávat, a na posouzení bezpečnostních opatření, která jsou na jednotlivých pracovištích využívána.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část se věnuje vymezení základních pojmů souvisejících s bezpečností zaměstnanců a charakteristice pracovního prostředí Úřadu práce České republiky. Praktická část je zaměřena na analýzu výsledků dotazníkového šetření realizovaného mezi zaměstnanci Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji a na formulaci návrhů opatření, která by mohla přispět ke zvýšení bezpečnosti zaměstnanců Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji.

1 Cíl a metodika bakalářské práce

Bakalářská práce se zabývá problematikou bezpečnosti zaměstnanců Úřadu práce České republiky se zaměřením na pracoviště v Jihočeském kraji. Zaměstnanci Úřadu práce České republiky přicházejí při výkonu své pracovní činnosti do pravidelného kontaktu s veřejností a mohou se tak setkávat s různými náročnými nebo konfliktními situacemi. Zajištění bezpečného pracovního prostředí proto představuje důležitý předpoklad pro efektivní výkon jejich práce a zároveň pro ochranu jejich fyzického i psychického zdraví.

Hlavním cílem bakalářské práce je zhodnotit úroveň bezpečnosti zaměstnanců Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji, identifikovat hlavní rizika, se kterými se zaměstnanci při výkonu své pracovní činnosti setkávají, a na základě získaných poznatků navrhnout opatření, která by mohla přispět ke zvýšení jejich ochrany.

Pro naplnění stanoveného cíle je práce rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části je využita především metoda analýzy odborné literatury a dalších dostupných zdrojů, které se zabývají problematikou bezpečnosti zaměstnanců, ochranou měkkých cílů a bezpečnostními opatřeními ve veřejné správě.

Praktická část práce je zaměřena na empirické zjištění současného stavu bezpečnosti zaměstnanců Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji. Pro získání potřebných dat byla zvolena kvantitativní výzkumná strategie. Podle Ochrany (2019) je každý vědecký výzkum založen na vymezení výzkumného problému, který představuje otázku nebo soubor otázek, na něž se výzkum snaží nalézt odpověď. Současně je nutné vymezit předmět výzkumu, tedy konkrétní jev nebo oblast, která je předmětem zkoumání¹. Kvantitativní výzkum je podle Hendla (2023) zaměřen na systematické shromažďování a statistické vyhodnocování dat, která umožňují analyzovat sledované jevy u většího počtu respondentů.² V rámci kvantitativního výzkumu je použita metoda dotazníkového šetření.

¹ OCHRANA, František. *Metodologie, metody a metodika vědeckého výzkumu*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2019. ISBN 978-80-246-4200-0.

² HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Páté, přepracované vydání. Praha: Portál, 2023. ISBN 978-80-262-1968-2.

Dotazník představuje jednu z nejčastěji využívaných metod sociálního výzkumu, která umožňuje získat informace od většího počtu respondentů v relativně krátkém časovém období.^{3 4} Jak uvádí Chráska (2016, s. 158), „dotazník představuje způsob písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí.“⁵ Zároveň je důležité, aby byl dotazník pečlivě připraven a obsahoval srozumitelně formulované otázky, které respondentům umožní jednoznačně vyjádřit svůj názor. Správná konstrukce dotazníku má zásadní vliv na kvalitu získaných dat a jejich následnou interpretaci. Tato metoda byla zvolena především z důvodu možnosti oslovit širší skupinu zaměstnanců Úřadu práce České republiky a získat tak přehled o jejich zkušenostech a názorech na problematiku bezpečnosti na pracovišti.

Podle Dismana (2021) je při tvorbě dotazníku důležité věnovat pozornost formulaci jednotlivých otázek. Otázky by měly být srozumitelné, jednoznačné a neměly by respondentovi naznačovat určitou odpověď. V dotazníkovém šetření se nejčastěji využívají uzavřené otázky s předem připravenými možnostmi odpovědí a otevřené otázky, které umožňují respondentům vyjádřit vlastní názor.⁶

Dotazník byl vytvořen v elektronické podobě a obsahoval celkem 26 otázek zaměřených na různé aspekty bezpečnosti zaměstnanců při výkonu jejich pracovní činnosti. Otázky dotazníku se týkaly zejména frekvence kontaktu zaměstnanců s klienty, jejich zkušeností s rizikovým nebo agresivním chováním klientů, subjektivního pocitu bezpečí na pracovišti, hodnocení fyzického zabezpečení pracovišť, absolvování bezpečnostních školení a podpory ze strany vedení při řešení bezpečnostních incidentů. Součástí dotazníku byly rovněž otevřené otázky, které umožnily respondentům uvést vlastní návrhy na zlepšení bezpečnosti na pracovišti.

Sběr dat probíhal v období leden až únor 2026 a do výzkumu se zapojilo celkem 203 respondentů, kteří pracují na různých kontaktních pracovištích Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji. Získaná data byla následně zpracována pomocí základních

³ CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Pedagogika. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-247-5326-3

⁴ DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Páté, nezměněné vydání. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021. ISBN 978-80-246-5053-1

⁵ CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Pedagogika. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-247-5326-3, s. 158.

⁶ DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Páté, nezměněné vydání. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021. ISBN 978-80-246-5053-1

statistických metod a interpretována prostřednictvím absolutních a relativních četností jednotlivých odpovědí.

Výsledky dotazníkového šetření jsou analyzovány a interpretovány v praktické části práce. Na základě těchto výsledků jsou v závěrečné kapitole práce formulované doporučení a návrhy opatření, které by mohly přispět ke zvýšení bezpečnosti zaměstnanců Úřadu práce České republiky při výkonu jejich pracovní činnosti.

2 Základní pojmy

Tato kapitola se zaměřuje na vymezení základních pojmů souvisejících s bezpečností zaměstnanců Úřadu práce České republiky. Pozornost je věnována zejména charakteristice jednotlivých skupin zaměstnanců, používaným bezpečnostním opatřením na pracovištích a dalším možnostem ochrany zaměstnanců při výkonu jejich pracovní činnosti. Teoretická část tak vytváří východisko pro následnou analýzu bezpečnostní situace na pracovištích v praktické části práce.

2.1 Rozdělení zaměstnanců

Úřad práce České republiky představuje významnou instituci veřejné správy, jejímž hlavním úkolem je zajišťování služeb v oblasti zaměstnanosti a poskytování vybraných sociálních dávek. Činnost této instituce je upravena zejména zákonem č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, a dalšími právními předpisy souvisejícími se sociální politikou státu. Zaměstnanci úřadu práce vykonávají široké spektrum činností, mezi které patří například zprostředkování zaměstnání, realizace nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti nebo administrace sociálních dávek určených osobám v nepříznivé životní situaci.⁷

Struktura zaměstnanců Úřadu práce České republiky je poměrně různorodá a odpovídá rozsahu agend, které tato instituce vykonává. Struktura zaměstnanců je organizována hierarchicky, Úřad práce je tvořen generálním ředitelstvím, krajskými pobočkami a kontaktními pracovišti, která zajišťují přímý kontakt s klienty. Tato organizační struktura umožňuje efektivní řízení činností na celostátní i regionální úrovni a zároveň zajišťuje dostupnost služeb pro veřejnost. Zaměstnanci Úřadu práce ČR působí na různých úrovních řízení a odborných činností, přičemž důraz je kladen zejména na poradenství, administraci dávek a zprostředkování zaměstnání.⁸

V rámci organizační struktury lze identifikovat několik základních skupin pracovních pozic. Významnou roli hrají zprostředkovatelé a poradci, kteří zajišťují evidenci

⁷ DOUŠOVÁ, Jana. *Úřad práce a uchazeč o zaměstnání*. Právní praxe. V Praze: C.H. Beck, 2020. ISBN 978-80-7400-810-8.

⁸ MPSV: ÚŘAD PRÁCE ČR. *Organizační struktura ÚP ČR a kontakty na vedení generálního ředitelství*. Online. 2026. Dostupné z: <https://mpsv.gov.cz/up-cz/organizacni-struktura>. [cit. 2026-03-18].

uchazečů o zaměstnání, poskytují odborné poradenství a podílejí se na realizaci rekvalifikačních programů. Další důležitou skupinu tvoří referenti dávek, kteří se zabývají administrací nepojistných sociálních dávek, státní sociální podpory nebo podpory v nezaměstnanosti. Součástí organizační struktury jsou rovněž kontrolní pracovníci, kteří se zaměřují na kontrolu dodržování právních předpisů. Nedílnou součástí jsou také administrativní pracovníci a podpůrné profese, které zajišťují chod jednotlivých pracovišť.⁹

Jak uvádí Doušová (2020) na jednotlivých pracovištích působí zaměstnanci s různým odborným zaměřením, přičemž významnou skupinu tvoří pracovníci, kteří přicházejí do přímého kontaktu s klienty. Tito zaměstnanci zajišťují zejména poradenskou a administrativní činnost spojenou se zprostředkováním zaměstnání nebo poskytováním sociálních dávek. Vedle nich na úřadech práce působí také zaměstnanci vykonávající podpůrné činnosti, například v oblasti administrativy, ekonomiky nebo interní správy.¹⁰

Z hlediska pracovněprávního lze zaměstnance Úřadu práce České republiky rozdělit na státní zaměstnance ve služebním poměru a zaměstnance v pracovním poměru podle zákoníku práce. Toto rozdělení vychází z charakteru vykonávané činnosti a z právní úpravy postavení zaměstnanců ve veřejné správě. Státní zaměstnanec je podle § 6 zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, v platném znění, „fyzická osoba, která byla přijata do služebního poměru a zařazena na služební místo nebo jmenována na služební místo představeného k výkonu některé z činností uvedených v § 5.“¹¹ Naproti tomu pracovní poměr je vymezen v § 33 odst. 1 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění, podle něhož „pracovní poměr se zakládá pracovní smlouvou mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem, není-li v tomto zákoně dále stanoveno jinak.“¹²

Jak zmiňuje Výrost (2019) je komunikace s klienty ve veřejné správě specifická tím, že často probíhá v situacích, kdy se klient nachází ve stresu nebo v nepříznivé životní situaci. Tyto faktory mohou významně ovlivňovat jeho chování a zvyšovat pravděpodobnost

⁹ MPSV: ÚŘAD PRÁCE ČR. *Organizační struktura ÚP ČR a kontakty na vedení generálního ředitelství*. Online. 2026. Dostupné z: <https://mpsv.gov.cz/up-cz/organizacni-struktura>. [cit. 2026-03-18].

¹⁰ DOUŠOVÁ, Jana. *Úřad práce a uchazeč o zaměstnání*. Právní praxe. V Praze: C.H. Beck, 2020. ISBN 978-80-7400-810-8.

¹¹ Zákon č. 234/2014 Sb. o státní službě, § 6.

¹² Zákon č. 262/2006 Sb. zákoník práce, § 33, odst. 1.

vzniku konfliktních situací.¹³ Specifickým rysem práce zaměstnanců Úřadu práce České republiky je skutečnost, že při výkonu své pracovní činnosti často přicházejí do přímého kontaktu s klienty, kteří se mohou nacházet ve složité sociální nebo ekonomické situaci. Tato skutečnost může zvyšovat psychickou náročnost práce a zároveň přinášet riziko konfliktních situací. Konflikt lze obecně chápat jako situaci, kdy dochází ke střetu odlišných zájmů, postojů nebo cílů. Jak uvádí Bednář, „*v konfliktu totiž vždy dochází ke střetu různých pohledů na věci, různých principů a různých cílů.*“¹⁴ V prostředí veřejné správy mohou tyto konflikty vznikat zejména při jednání s klienty, jejichž očekávání nebo potřeby se mohou lišit od možností a pravidel dané instituce. Farkačová je toho názoru, že „*náročnost pracovních vztahů je dána tím, s kým v práci primárně komunikujeme, s kým jednáme a jak často... nejnáročnější je komunikovat vůči široké veřejnosti...*“¹⁵, přičemž právě práce s veřejností bývá spojena s vyšší mírou psychické zátěže. Podle Jochmanové a Kimplové (2022) je dlouhodobé vystavení psychické zátěži a stresovým situacím může vést ke snížení pracovní výkonnosti, únavě a postupnému vyčerpání zaměstnanců. Psychologie zdraví přitom upozorňuje na význam psychosociálních faktorů pracovního prostředí, které mohou významně ovlivňovat zdraví a pracovní pohodu jedince.¹⁶

Zahraniční výzkumy upozorňují na to, že pracovníci ve veřejných službách nebo v sociálních institucích se mohou poměrně často setkávat s různými formami nevhodného chování klientů, přičemž nejčastější formou bývá slovní agrese nebo vyhrožování.¹⁷ Agresivní chování lze přitom obecně chápat jako jednání směřující k poškození druhé osoby, kdy, jak uvádějí Ondřiová a Fertařová, „*agresi lze definovat jako jakékoliv chování, jehož cílem je poškodit jinou osobu, která však nechce být poškozena*“¹⁸. V kontextu práce zaměstnanců Úřadu práce České republiky se jedná především o projevy

¹³ VÝROST, Jozef; SLAMĚNÍK, Ivan a SOLLÁROVÁ, Eva (ed.). *Sociální psychologie: teorie, metody, aplikace*. Psyché. Praha: Grada, 2019. ISBN 978-80-247-5775-9

¹⁴ BEDNÁŘ, Vojtěch. *Konflikty ve firmách: příčiny, následky, řešení*. Praha: Management Press, 2015. ISBN 978-80-7261-347-2, s. 15.

¹⁵ FARKAČOVÁ, Lenka. *Práce a peníze: jak práce a peníze ovlivňují naše jednání*. Praha: Grada, 2025. ISBN 978-80-271-5568-2, s. 57.

¹⁶ JOCHMANNOVÁ, Leona a KIMPLOVÁ, Tereza (ed.). *Psychologie zdraví: biologické, psychosociální, digitální a spirituální aspekty*. Psyché. Praha: Grada Publishing, 2022. ISBN 978-80-271-2569-2.

¹⁷ ENOSH, Guy; TZAFRIR, Shay S a GUR, Amit. *Client aggression toward social workers and social services in Israel--a qualitative analysis*. Online. 2013. Dostupné z: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23262826/>. [cit. 2026-03-12]

¹⁸ ONDRIOVÁ, Iveta a FERTALOVÁ, Terézia. *Sociální a psychologické dimenze ošetrovatelské praxe: sesterská profese v psychosociálním kontextu*. Přeložil Ludmila MÍČOVÁ. Sestra. Praha: Grada Publishing, 2025. ISBN 978-80-271-5204-9, s. 78.

verbální agrese, vyhrožování nebo jiné formy nevhodného chování, které mohou negativně ovlivňovat pracovní prostředí i psychickou pohodu zaměstnanců. Vyhrožování pak představuje specifickou formu agresivní komunikace, která může v zaměstnancích vyvolávat pocit ohrožení, jelikož, jak uvádí Šintáková Michalíková, „jedná se o útočnou komunikaci, která může spustit agresivní chování nebo pocity viny na straně posluchače“¹⁹. Problematika těchto jevů je zároveň širším tématem pracovního prostředí, protože „psychosociální rizika, pracovní stres, násilí a obtěžování jsou hlavními otázkami v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci“²⁰.

Podobné závěry uvádějí také další odborné studie zaměřené na pracovníky sociálních služeb a veřejné správy, podle nichž může agresivní chování klientů představovat významný zdroj psychické zátěže pro zaměstnance. Takové situace mohou negativně ovlivňovat pracovní pohodu zaměstnanců i jejich pracovní výkon a mohou zvyšovat význam preventivních bezpečnostních opatření na pracovišti.²¹

Z hlediska organizace práce na Úřadu práce České republiky lze zaměstnance rozdělit především podle oblasti agendy, ve které vykonávají svou pracovní činnost. V praxi se nejčastěji jedná o dvě základní skupiny zaměstnanců. První skupinu tvoří pracovníci působící v oblasti zaměstnanosti, kteří se zaměřují zejména na zprostředkování zaměstnání a realizaci nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti. Druhou skupinu představují zaměstnanci zabývající se agendou nepojistných sociálních dávek, kteří zajišťují administraci a poskytování sociálních podpor určených osobám v nepříznivé sociální situaci.²²

Toto rozdělení vychází z organizační struktury Úřadu práce České republiky a zároveň odpovídá hlavním oblastem činnosti této instituce. Úřad práce plní významnou roli v oblasti podpory zaměstnanosti a zároveň zajišťuje realizaci sociální politiky státu

¹⁹ ŠINTÁKOVÁ MICHALÍKOVÁ, Jana. *10+ komunikačních metod*. E-knihy jedou, 2024. ISBN 9788028112738, s. 331.

²⁰ Roussos PL. The Psychosocial Risks and Impacts in the Workplace Assessment Tool: Construction and Psychometric Evaluation. *Behav Sci (Basel)*. 2023 Jan 27;13(2):104. doi: 10.3390/bs13020104. PMID: 36829333; PMCID: PMC9952801.

²¹ VIDAL-MARTI, Cristina a RUIZ BUENO, Antoni. *Consequences of client violence towards the social worker: A systematic review*. Online. 2024. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/00208728241237934>. [cit. 2026-03-12]

²² VÚPSV: VÝZKUMNÝ ÚSTAV PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Certifikovaná metodika MPSV: Metodika postupů ve veřejných službách zaměstnanosti*. Online. 2015. Dostupné z: https://mpsv.gov.cz/cms/documents/9c41c0e9-064a-090c-0b44-4aed8e7a9ce1/Metodika_postupu_ve_veřejnych_sluzbach_zamestnanosti.pdf. [cit. 2026-03-12]

prostřednictvím poskytování vybraných sociálních dávek a podpory osob v obtížné životní situaci.²³

Rozdělení zaměstnanců podle oblastí vykonávané agendy je důležité také z hlediska bezpečnosti zaměstnanců. Jednotlivé skupiny pracovníků se totiž mohou při výkonu své práce setkávat s různými typy klientů a různými formami rizikových situací. Například pracovníci v oblasti zaměstnanosti často jednají s osobami evidovanými jako uchazeči o zaměstnání a řeší otázky související s hledáním pracovního uplatnění nebo rekvalifikací. Naopak zaměstnanci zabývající se agendou sociálních dávek se setkávají s klienty, kteří se nacházejí v obtížné sociální situaci, například v důsledku nízkých příjmů nebo ztráty zaměstnání.²⁴

Práce s klienty v těchto situacích může být psychicky náročná a v některých případech může vést ke konfliktním nebo stresovým situacím. Z tohoto důvodu je důležité věnovat pozornost odborné přípravě zaměstnanců a zajištění bezpečného pracovního prostředí. Součástí prevence rizikových situací může být například vhodné uspořádání pracovních prostor, využívání technických bezpečnostních opatření nebo pravidelné vzdělávání zaměstnanců zaměřené na zvládání konfliktních situací a komunikaci s klienty.²⁵

Na základě uvedených skutečností lze konstatovat, že rozdělení zaměstnanců podle oblastí vykonávané činnosti představuje důležitý základ pro pochopení fungování Úřadu práce České republiky a zároveň umožňuje lépe analyzovat bezpečnostní rizika spojená s jednotlivými pracovními pozicemi. V následujících podkapitolách budou proto podrobněji představeny dvě hlavní skupiny zaměstnanců Úřadu práce České republiky, a to zaměstnanci působící v oblasti zaměstnanosti a zaměstnanci zabývající se agendou nepojistných sociálních dávek.

²³ VÚPSV: VÝZKUMNÝ ÚSTAV PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Certifikovaná metodika MPSV: Metodika postupů ve veřejných službách zaměstnanosti*. Online. 2015. Dostupné z: https://mpsv.gov.cz/cms/documents/9c41c0e9-064a-090c-0b44-4aed8e7a9ce1/Metodika_postupu_ve_veřejnych_sluzbach_zamestnanosti.pdf. [cit. 2026-03-12]

²⁴ DOUŠOVÁ, Jana. *Úřad práce a uchazeč o zaměstnání*. Právní praxe. V Praze: C.H. Beck, 2020. ISBN 978-80-7400-810-8.

²⁵ NEUGEBAUER, Tomáš. *Školení bezpečnosti práce, požární ochrany a motivační školení k prevenci rizik*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2018. ISBN 978-80-7552-957-2

2.1.1 Zaměstnanci v oblasti zaměstnanosti

Jednou z hlavních oblastí činnosti Úřadu práce České republiky je oblast zaměstnanosti. Zaměstnanci působící v této agendě se zabývají především zprostředkováním zaměstnání, evidencí uchazečů o zaměstnání a realizací nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti. Jejich činnost je upravena zejména zákonem č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, který vymezuje základní principy podpory zaměstnanosti a stanovuje úkoly veřejných institucí v této oblasti.²⁶

Zprostředkování zaměstnání představuje jednu ze základních služeb poskytovaných Úřadem práce České republiky. Jeho cílem je pomáhat uchazečům o zaměstnání při hledání vhodného pracovního uplatnění a současně podporovat zaměstnavatele při obsazování volných pracovních míst. Zaměstnanci úřadu práce v této oblasti poskytují klientům informace o dostupných pracovních příležitostech, pomáhají s orientací na trhu práce a mohou také doporučovat vhodné rekvalifikační programy nebo další formy podpory zaměstnanosti.²⁷

Součástí činnosti zaměstnanců v oblasti zaměstnanosti je také evidence uchazečů o zaměstnání a vedení individuální práce s klienty. Zaměstnanci Úřadu práce České republiky posuzují situaci jednotlivých uchazečů, poskytují jim poradenství a sledují jejich aktivitu při hledání zaměstnání. V některých případech mohou klientům doporučit účast na rekvalifikačních kurzech nebo na dalších programech aktivní politiky zaměstnanosti, které mají za cíl zvýšit jejich šance na uplatnění na trhu práce.²⁸

Další významnou oblastí činnosti je realizace nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti. Mezi tyto nástroje patří například rekvalifikace, veřejně prospěšné práce nebo společensky účelná pracovní místa. Tyto programy jsou zaměřeny především na podporu

²⁶ DOUŠOVÁ, Jana. *Úřad práce a uchazeč o zaměstnání*. Právní praxe. V Praze: C.H. Beck, 2020. ISBN 978-80-7400-810-8.

²⁷ DOUŠOVÁ, Jana. *Úřad práce a uchazeč o zaměstnání*. Právní praxe. V Praze: C.H. Beck, 2020. ISBN 978-80-7400-810-

²⁸ VÚPSV: VÝZKUMNÝ ÚSTAV PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Certifikovaná metodika MPSV: Metodika postupů ve veřejných službách zaměstnanosti*. Online. 2015. Dostupné z: https://mpsv.gov.cz/cms/documents/9c41c0e9-064a-090c-0b44-4aed8e7a9ce1/Metodika_postupu_ve_veřejnych_sluzbach_zamestnanosti.pdf. [cit. 2026-03-12].

osob, které mají z různých důvodů ztížené postavení na trhu práce, například dlouhodobě nezaměstnané osoby nebo osoby se zdravotním postižením.²⁹

Zaměstnanci Úřadu práce České republiky v oblasti zaměstnanosti rovněž spolupracují se zaměstnavateli a podílejí se na evidenci a zprostředkování volných pracovních míst. Spolupráce se zaměstnavateli je důležitým prvkem fungování trhu práce, protože umožňuje efektivně propojit nabídku pracovních míst s poptávkou po pracovní síle. Zaměstnanci úřadu práce tak plní významnou roli při podpoře zaměstnanosti a při snižování nezaměstnanosti v jednotlivých regionech.³⁰

Specifickým rysem práce zaměstnanců v oblasti zaměstnanosti je častý kontakt s klienty, kteří se mohou nacházet ve složité životní situaci, například v důsledku ztráty zaměstnání nebo dlouhodobé nezaměstnanosti. Tyto situace mohou být pro klienty psychicky náročné, což může v některých případech vést k napětí nebo konfliktním situacím při jednání se zaměstnanci Úřadu práce České republiky. Z tohoto důvodu je důležité, aby zaměstnanci byli odborně připraveni na výkon své práce a aby měli také dostatečné dovednosti v oblasti komunikace a zvládání konfliktních situací.³¹

2.1.2 Zaměstnanci v oblasti nepojistných sociálních dávek

Další významnou skupinu zaměstnanců Úřadu práce České republiky tvoří pracovníci zabývající se agendou nepojistných sociálních dávek. Tito zaměstnanci zajišťují administraci a poskytování sociálních dávek, které jsou určeny osobám a rodinám v nepříznivé sociální situaci. Cílem těchto dávek je především zmírnění dopadů sociální nerovnosti a zajištění základních životních potřeb obyvatel.³²

Mezi nejvýznamnější oblasti nepojistných sociálních dávek patří zejména dávka státní sociální pomoci, která nahradila dávky státní sociální podpory, dávky pomoci v hmotné nouzi, a dále příspěvky pro osoby se zdravotním postižením. Tyto dávky jsou

²⁹ DOUŠOVÁ, Jana. *Úřad práce a uchazeč o zaměstnání*. Právní praxe. V Praze: C.H. Beck, 2020. ISBN 978-80-7400-810-8.

³⁰ VÚPSV: VÝZKUMNÝ ÚSTAV PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Certifikovaná metodika MPSV: Metodika postupů ve veřejných službách zaměstnanosti*. Online. 2015. Dostupné z: https://mpsv.gov.cz/cms/documents/9c41c0e9-064a-090c-0b44-4aed8e7a9ce1/Metodika_postupu_ve_veřejnych_sluzbach_zamestnanosti.pdf. [cit. 2026-03-12].

³¹ NEUGEBAUER, Tomáš. *Školení bezpečnosti práce, požární ochrany a motivační školení k prevenci rizik*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2018. ISBN 978-80-7552-957-2.

³² DOUŠOVÁ, Jana. *Úřad práce a uchazeč o zaměstnání*. Právní praxe. V Praze: C.H. Beck, 2020. ISBN 978-80-7400-810-8.

poskytovány na základě zákonných podmínek a jejich cílem je podpořit osoby, které se nacházejí v obtížné sociální nebo ekonomické situaci.³³

Zaměstnanci Úřadu práce České republiky v této oblasti vykonávají především administrativní a kontrolní činnost spojenou s posuzováním nároku na jednotlivé dávky. Součástí jejich práce je například přijímání žádostí o dávky, posuzování splnění zákonných podmínek pro jejich přiznání nebo kontrola správnosti poskytovaných údajů. Zaměstnanci zároveň poskytují klientům informace o možnostech sociální podpory a pomáhají jim orientovat se v systému sociálních dávek.³⁴

Práce v oblasti nepojistných sociálních dávek je často spojena s intenzivním kontaktem s klienty, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci, například v důsledku nízkých příjmů, nezaměstnanosti nebo sociálního vyloučení. Klienti se na zaměstnance Úřadu práce České republiky obracejí s různými problémy, které mohou být spojeny s finančními obtížemi, rodinnou situací nebo zdravotními komplikacemi. Tyto okolnosti mohou v některých případech vést k napětí nebo konfliktním situacím při jednání mezi klienty a zaměstnanci úřadu práce.³⁵

Podobně jako v oblasti zaměstnanosti je proto důležité, aby zaměstnanci zabývající se agendou sociálních dávek byli dostatečně připraveni na komunikaci s klienty a na řešení náročných situací. Součástí jejich práce je administrace sociálních dávek a poskytování základního sociálního poradenství a pomoc klientům při řešení jejich životní situace.³⁶

Z hlediska bezpečnosti zaměstnanců může být práce v této oblasti spojena s určitými riziky, protože zaměstnanci často jednají s klienty, kteří se nacházejí ve stresové nebo konfliktní situaci. Z tohoto důvodu je důležité věnovat pozornost preventivním

³³ DOUŠOVÁ, Jana. *Úřad práce a uchazeč o zaměstnání*. Právní praxe. V Praze: C.H. Beck, 2020. ISBN 978-80-7400-810-8.

³⁴ VÚPSV: VÝZKUMNÝ ÚSTAV PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Certifikovaná metodika MPSV: Metodika postupů ve veřejných službách zaměstnanosti*. Online. 2015. Dostupné z: https://mpsv.gov.cz/cms/documents/9c41c0e9-064a-090c-0b44-4aed8e7a9ce1/Metodika_postupu_ve_veřejnych_sluzbach_zamestnanosti.pdf. [cit. 2026-03-12].

³⁵ DOUŠOVÁ, Jana. *Úřad práce a uchazeč o zaměstnání*. Právní praxe. V Praze: C.H. Beck, 2020. ISBN 978-80-7400-810-8.

³⁶ VÚPSV: VÝZKUMNÝ ÚSTAV PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Certifikovaná metodika MPSV: Metodika postupů ve veřejných službách zaměstnanosti*. Online. 2015. Dostupné z: https://mpsv.gov.cz/cms/documents/9c41c0e9-064a-090c-0b44-4aed8e7a9ce1/Metodika_postupu_ve_veřejnych_sluzbach_zamestnanosti.pdf. [cit. 2026-03-12].

bezpečnostním opatřením, vhodnému uspořádání pracovních prostor a pravidelnému vzdělávání zaměstnanců v oblasti komunikace a zvládnutí konfliktních situací.³⁷

2.2 Použitá bezpečnostní opatření

Bezpečnost zaměstnanců představuje důležitou součást fungování institucí veřejné správy. Zaměstnanci těchto institucí jsou při výkonu své pracovní činnosti často v přímém kontaktu s veřejností, což může v některých případech přinášet riziko konfliktních nebo nebezpečných situací. Z tohoto důvodu je nezbytné věnovat pozornost vytváření bezpečného pracovního prostředí a zavádění vhodných bezpečnostních opatření, která mohou přispět k ochraně zaměstnanců i návštěvníků institucí.³⁸

Bezpečnostní opatření na pracovištích veřejné správy lze obecně rozdělit na technická, organizační a personální opatření. Technická opatření zahrnují zejména využívání různých bezpečnostních technologií, které mohou pomoci předcházet rizikovým situacím nebo umožnit rychlou reakci v případě jejich vzniku. Mezi nejčastěji využívané technické prostředky patří například kamerové systémy, kontrolované vstupy do budov, bezpečnostní přepážky nebo zařízení umožňující rychlé přivolání pomoci, například tísňová tlačítka nebo interní komunikační systémy.³⁹

Kamerové systémy patří mezi nejrozšířenější bezpečnostní prvky používané ve veřejných institucích. Jejich hlavním účelem je monitorování veřejných prostor, například vstupních hal, chodeb nebo čekáren, a zároveň působí preventivně proti nevhodnému nebo agresivnímu chování návštěvníků. Kamerové systémy mohou také sloužit jako důležitý prostředek pro dokumentaci případných incidentů a pro následné vyhodnocení bezpečnostních situací.⁴⁰

Dalším významným bezpečnostním opatřením je kontrola vstupu do budov. Ta může být realizována například prostřednictvím recepce, bezpečnostní služby nebo elektronických přístupových systémů. Kontrolovaný vstup umožňuje lépe regulovat pohyb osob v

³⁷ NEUGEBAUER, Tomáš. *Školení bezpečnosti práce, požární ochrany a motivační školení k prevenci rizik*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2018. ISBN 978-80-7552-957-2.

³⁸ NEUGEBAUER, Tomáš. *Školení bezpečnosti práce, požární ochrany a motivační školení k prevenci rizik*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2018. ISBN 978-80-7552-957-2.

³⁹ NEUGEBAUER, Tomáš. *Školení bezpečnosti práce, požární ochrany a motivační školení k prevenci rizik*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2018. ISBN 978-80-7552-957-2.

⁴⁰ ČÍŽKOVSKÁ, Jana. *Defektní predispozice ostrahy majetku a osob: evoluční překážky soukromých bezpečnostních služeb v ČR*. Týn nad Vltavou: Nová Forma, 2019. ISBN 978-80-7612-075-4.

budově a může přispět k prevenci rizikových situací, zejména v institucích, které jsou pravidelně navštěvovány velkým počtem klientů.⁴¹

V některých institucích veřejné správy se rovněž využívají zařízení umožňující rychlé přivolání pomoci v případě ohrožení zaměstnance. Jedná se například o tísňová tlačítka, která jsou umístěna na pracovních stolech zaměstnanců nebo v jejich bezprostřední blízkosti. Po jejich aktivaci může být automaticky přivolána pomoc, například pracovník bezpečnostní služby nebo jiný zaměstnanec pracoviště.⁴²

Vedle technických opatření hrají významnou roli také organizační opatření. Tato opatření zahrnují například stanovení interních postupů pro řešení bezpečnostních incidentů, pravidla pro jednání s konfliktními klienty nebo pravidla pro hlášení mimořádných událostí. Jasně definované postupy mohou zaměstnancům pomoci rychle a správně reagovat v případě problémové situace a zároveň mohou přispět k jednotnému postupu při řešení bezpečnostních incidentů.⁴³

Důležitým prvkem bezpečnostního systému je také vhodné uspořádání pracovních prostor. Při navrhování kanceláří a jednacích místností by mělo být zohledněno například umístění pracovního stolu, možnost rychlého opuštění místnosti nebo dostatečný prostor mezi zaměstnancem a klientem. Vhodné uspořádání pracovních prostor může přispět k prevenci konfliktních situací a zároveň umožnit zaměstnancům rychlou reakci v případě ohrožení.⁴⁴

Významnou součástí bezpečnostních opatření je také vzdělávání zaměstnanců. Zaměstnanci veřejné správy by měli být pravidelně seznamováni s postupy při mimořádných událostech a měli by být připraveni reagovat na konfliktní nebo krizové situace. Školení zaměřená na komunikaci s klienty, zvládnání agresivního chování nebo

⁴¹ ČÍŽKOVSKÁ, Jana. *Defektní predispozice ostrahy majetku a osob: evoluční překážky soukromých bezpečnostních služeb v ČR*. Týn nad Vltavou: Nová Forma, 2019. ISBN 978-80-7612-075-4.

⁴² NEUGEBAUER, Tomáš. *Školení bezpečnosti práce, požární ochrany a motivační školení k prevenci rizik*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2018. ISBN 978-80-7552-957-2.

⁴³ VÚPSV: VÝZKUMNÝ ÚSTAV PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Certifikovaná metodika MPSV: Metodika postupů ve veřejných službách zaměstnanosti*. Online. 2015. Dostupné z: https://mpsv.gov.cz/cms/documents/9c41c0e9-064a-090c-0b44-4aed8e7a9ce1/Metodika_postupu_ve_verejnych_sluzbach_zamestnanosti.pdf. [cit. 2026-03-12].

⁴⁴ NEUGEBAUER, Tomáš. *Školení bezpečnosti práce, požární ochrany a motivační školení k prevenci rizik*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2018. ISBN 978-80-7552-957-2.

řešení krizových situací mohou zaměstnancům pomoci lépe zvládat náročné situace při kontaktu s veřejností.⁴⁵

Problematika bezpečnosti zaměstnanců ve veřejných službách je zároveň předmětem zájmu i v mezinárodním výzkumu. Studie zaměřené na pracovníky sociálních služeb a veřejné správy ukazují, že zaměstnanci těchto institucí se mohou poměrně často setkávat s různými formami agresivního chování klientů, přičemž nejčastější formou je verbální agrese nebo vyhrožování.⁴⁶ Z tohoto důvodu je důležité věnovat pozornost preventivním opatřením, která mohou snížit pravděpodobnost vzniku konfliktů a zároveň zvýšit bezpečnost zaměstnanců při výkonu jejich pracovní činnosti.

2.3 Další možnosti ochrany zaměstnanců

Vedle technických a organizačních bezpečnostních opatření existují také další možnosti ochrany zaměstnanců, které mohou přispět ke zvýšení bezpečnosti při výkonu pracovní činnosti. Tyto možnosti souvisejí především s prevencí konfliktních situací, rozvojem komunikačních dovedností zaměstnanců, podporou jejich psychické odolnosti a vytvářením bezpečné pracovní kultury na pracovišti. Kombinace těchto faktorů může významně přispět ke snížení rizika vzniku bezpečnostních incidentů ve veřejných institucích.⁴⁷

Problematika násilí na pracovišti je stále častěji vnímána jako významný problém organizací poskytujících veřejné služby. Výzkumy ukazují, že organizace by měly věnovat větší pozornost preventivním opatřením, školení zaměstnanců a vytváření podpůrného prostředí, které pomáhá pracovníkům zvládat rizikové situace při kontaktu s klienty.⁴⁸

⁴⁵ NEUGEBAUER, Tomáš. *Školení bezpečnosti práce, požární ochrany a motivační školení k prevenci rizik*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2018. ISBN 978-80-7552-957-2.

⁴⁶ ENOSH, Guy; TZAFRIR, Shay S a GUR, Amit. *Client aggression toward social workers and social services in Israel--a qualitative analysis*. Online. 2013. Dostupné z: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23262826/>. [cit. 2026-03-12]

⁴⁷ NEUGEBAUER, Tomáš. *Školení bezpečnosti práce, požární ochrany a motivační školení k prevenci rizik*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2018. ISBN 978-80-7552-957-2.

⁴⁸ MECH-BUTLER, Agnieszka a SWIFT, Róisín. *An exploratory study on workplace violence and its effect on residential disability social care workers in Ireland: A mixed method approach*. Online. 2019. Dostupné z: <https://www.ucc.ie/en/media/research/carl/AgnieszkaMech-ButlerandR%C3%83%C2%B3is%C3%83%C2%ADnSwiftCARLReport2019.pdf>. [cit. 2026-03-12].

Jedním z důležitých nástrojů prevence rizikových situací je rozvoj komunikačních dovedností zaměstnanců. Zaměstnanci veřejné správy jsou při výkonu své práce často v kontaktu s klienty, kteří se mohou nacházet v náročné životní situaci. V těchto situacích může vhodná komunikace pomoci předejít eskalaci konfliktu a přispět k uklidnění napjaté situace. Schopnost zaměstnanců reagovat klidně, profesionálně a s respektem může mít významný vliv na průběh jednání s klienty.⁴⁹

Významnou roli může hrát také pravidelné vzdělávání zaměstnanců zaměřené na zvládání konfliktních situací a krizovou komunikaci. Školení tohoto typu mohou zaměstnancům pomoci lépe rozpoznat rizikové situace, osvojit si vhodné komunikační strategie a naučit se reagovat na agresivní chování klientů. Praktické nácviky modelových situací mohou zaměstnancům umožnit získat větší jistotu při řešení náročných situací, se kterými se mohou při výkonu své práce setkat.⁵⁰

Další důležitou součástí ochrany zaměstnanců je poskytování psychologické nebo odborné podpory v případě náročných pracovních situací. Pravidelný kontakt s klienty v obtížné sociální situaci může představovat značnou psychickou zátěž, která může negativně ovlivňovat pracovní pohodu zaměstnanců. Možnost využití odborné podpory, například formou supervize nebo konzultací s odborníky, může zaměstnancům pomoci lépe zvládat stresové situace a předcházet syndromu vyhoření.⁵¹

Psychosociální rizika představují významný faktor ovlivňující pracovní prostředí zaměstnanců veřejné správy. Jak uvádí Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci, „*psychosocial risks arise from poor work design, organisation and management.*“⁵² Tato rizika mohou vést ke zvýšené míře stresu a negativně ovlivňovat pracovní pohodu zaměstnanců.

⁴⁹ NEUGEBAUER, Tomáš. *Školení bezpečnosti práce, požární ochrany a motivační školení k prevenci rizik*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2018. ISBN 978-80-7552-957-2.

⁵⁰ NEUGEBAUER, Tomáš. *Školení bezpečnosti práce, požární ochrany a motivační školení k prevenci rizik*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2018. ISBN 978-80-7552-957-2.

⁵¹ VÚPSV: VÝZKUMNÝ ÚSTAV PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Certifikovaná metodika MPSV: Metodika postupů ve veřejných službách zaměstnanosti*. Online. 2015. Dostupné z: https://mpsv.gov.cz/cms/documents/9c41c0e9-064a-090c-0b44-4aed8e7a9ce1/Metodika_postupu_ve_veřejnych_sluzbach_zamestnanosti.pdf. [cit. 2026-03-12].

⁵² EU-OSHA. *Psychosocial risks and mental health at work*. Online. 2023. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/en/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>. [cit. 2026-03-18]

Důležitým prvkem ochrany zaměstnanců je také otevřená komunikace mezi zaměstnanci a vedením organizace. Zaměstnanci by měli mít možnost upozorňovat na bezpečnostní rizika nebo sdílet své zkušenosti s problematickými situacemi. Vedení organizace by mělo vytvářet prostředí, ve kterém se zaměstnanci nebojí o těchto problémech otevřeně hovořit. Pravidelné vyhodnocování bezpečnostních incidentů může přispět k identifikaci slabých míst v bezpečnostním systému a k hledání vhodných preventivních opatření.⁵³

Význam bezpečnostní kultury organizace zdůrazňují také zahraniční odborné studie zaměřené na pracovníky veřejných služeb. Tyto studie upozorňují na to, že zaměstnanci, kteří mají dostatečnou podporu ze strany vedení a jasně definované postupy při řešení problémových situací, vykazují vyšší míru pocitu bezpečí na pracovišti a zároveň lépe zvládají náročné situace při kontaktu s klienty.⁵⁴

Výzkumy v oblasti sociální práce dlouhodobě upozorňují na rostoucí výskyt klientského násilí vůči pracovníkům pomáhajících profesí. Podle některých studií může být tento trend spojen se zvyšující se sociální nerovností, ekonomickou nejistotou a celkovým nárůstem sociálních problémů ve společnosti.⁵⁵

Výzkumy zároveň poukazují na to, že zkušenost s agresivním chováním klientů může mít významné dopady na psychickou pohodu zaměstnanců. Studie zaměřená na sociální pracovníky ukázala, že opakované setkávání s agresí klientů může vést k vyšší míře stresu, úzkosti nebo symptomům posttraumatické stresové poruchy.⁵⁶

Součástí ochrany zaměstnanců může být také spolupráce s dalšími institucemi, například s bezpečnostními složkami nebo s pracovníky sociálních služeb. V některých případech může být vhodné zapojení dalších odborníků, například při řešení klientů s výraznými

⁵³ VÚPSV: VÝZKUMNÝ ÚSTAV PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Certifikovaná metodika MPSV: Metodika postupů ve veřejných službách zaměstnanosti*. Online. 2015. Dostupné z: https://mpsv.gov.cz/cms/documents/9c41c0e9-064a-090c-0b44-4aed8e7a9ce1/Metodika_postupu_ve_veřejnych_sluzbach_zamestnanosti.pdf. [cit. 2026-03-12].

⁵⁴ ENOSH, Guy; TZAFRIR, Shay S a GUR, Amit. *Client aggression toward social workers and social services in Israel--a qualitative analysis*. Online. 2013. Dostupné z: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23262826/>. [cit. 2026-03-12]

⁵⁵ LOVAŠOVÁ, Soňa. *Analýza vybraných faktorov klientskeho násilia v sociálnej práci*. Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, Filozofická fakulta, 2014. ISBN 978-80-8152-218-5.

⁵⁶ LEE, Yongwoo; KIM, Sun Mi; HAN, Doug Hyun; YOO, Seo-Koo a KIM, HyunSoo. *Effects of Indirect Experience of Client Violence on Social Workers' Posttraumatic Stress Disorder*. Online. 2021. Dostupné z: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8600223/>. [cit. 2026-03-12]

sociálními nebo psychickými problémy. Taková spolupráce může přispět k efektivnějšímu řešení složitých situací a zároveň snížit zátěž jednotlivých zaměstnanců.⁵⁷

Bezpečnost zaměstnanců ve veřejné správě je ovlivňována řadou faktorů, mezi které patří zejména úroveň technického zabezpečení pracoviště, organizace pracovního prostředí, odborná připravenost zaměstnanců na řešení krizových situací a také podpora ze strany vedení organizace. Tyto faktory mohou významně ovlivňovat skutečnou úroveň bezpečnosti na pracovišti a subjektivní pocit bezpečí zaměstnanců při výkonu jejich pracovní činnosti. Pro lepší porozumění této problematice je proto vhodné zaměřit se také na zkušenosti samotných zaměstnanců, kteří se s různými konfliktními situacemi setkávají v každodenní praxi. Z tohoto důvodu je praktická část bakalářské práce zaměřena na analýzu výsledků dotazníkového šetření realizovaného mezi zaměstnanci Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji, které se zabývá jejich zkušenostmi s rizikovými situacemi, vnímáním bezpečnosti na pracovišti a hodnocením současných bezpečnostních opatření na pracovišti.

⁵⁷ DOUŠOVÁ, Jana. *Úřad práce a uchazeč o zaměstnání*. Právní praxe. V Praze: C.H. Beck, 2020. ISBN 978-80-7400-810-8.

3 Dotazníkové šetření a interpretace dat o bezpečnosti zaměstnanců

Tato kapitola je věnována praktické části bakalářské práce. Jejím cílem je analyzovat výsledky dotazníkového šetření zaměřeného na bezpečnost zaměstnanců Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji. Na základě získaných dat je zkoumáno, jak zaměstnanci vnímají svou bezpečnost při výkonu práce, s jakými rizikovými situacemi se setkávají a jak hodnotí současná bezpečnostní opatření na svých pracovištích. Kapitola nejprve představuje charakteristiku výzkumu a respondentů, následně se věnuje vyhodnocení jednotlivých otázek dotazníku a poté shrnutí hlavních zjištění výzkumu.

3.1 Charakteristika výzkumu

Praktická část bakalářské práce je zaměřena na zjištění úrovně bezpečnosti zaměstnanců Úřadu práce České republiky v rámci Jihočeského kraje. Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, jak zaměstnanci vnímají svou bezpečnost při výkonu práce, s jakými rizikovými situacemi se setkávají a jak hodnotí současná bezpečnostní opatření na jednotlivých pracovištích.

Pro získání empirických dat byla zvolena kvantitativní výzkumná strategie, konkrétně metoda dotazníkového šetření. Tato metoda byla vybrána zejména z důvodu možnosti oslovit větší počet respondentů a získat tak širší přehled o problematice bezpečnosti zaměstnanců na různých kontaktních pracovištích Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji. Jak uvádí Hricová (2023) Dotazníkové šetření patří mezi základní metody kvantitativního výzkumu, které umožňují systematický sběr dat od většího počtu respondentů. Důležitým aspektem je především správná konstrukce otázek a jejich srozumitelnost, která ovlivňuje kvalitu získaných dat.⁵⁸

Dotazník byl vytvořen v elektronické podobě a distribuován mezi zaměstnance Úřadu práce České republiky v rámci Jihočeského kraje prostřednictvím interní komunikace. Dotazník obsahoval celkem 26 otázek, které byly zaměřeny především na:

- základní charakteristiku respondentů (věk, pohlaví, délka pracovního poměru),
- pracovní zařazení a typ vykonávané agendy,

⁵⁸ HRICOVÁ, Alena; ONDRÁŠEK, Stanislav a URBAN, David. *Metodologie v sociální práci*. Praha: Grada, 2023. ISBN 978-80-271-3636-0.

- frekvenci kontaktu s klienty,
- subjektivní pocit bezpečí na pracovišti,
- zkušenosti s agresivním nebo rizikovým chováním klientů,
- hodnocení fyzického zabezpečení pracoviště,
- dostupnost bezpečnostních opatření a školení,
- podporu vedení při řešení bezpečnostních incidentů,
- návrhy zaměstnanců na zlepšení bezpečnosti.

Sběr dat probíhal v období leden 2026 až únor 2026 po dobu 42 dní. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 203 respondentů, kteří pracují na různých kontaktních pracovištích Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji. Průměrná doba vyplnění dotazníku byla přibližně 12 minut.

Získaná data byla následně zpracována pomocí základních statistických metod. Výsledky byly analyzovány zejména pomocí absolutních a relativních četností jednotlivých odpovědí. Pro přehlednost a lepší interpretaci výsledků jsou data v následující části práce prezentována prostřednictvím tabulek a grafů, které doplňuje slovní interpretace.

Výsledky dotazníkového šetření poskytují přehled o tom, jak zaměstnanci Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji vnímají bezpečnost na svých pracovištích, jaké problémy se v praxi nejčastěji objevují a jaká opatření by podle jejich názoru mohla přispět ke zvýšení jejich ochrany při výkonu vlastní práce.

Určitým omezením výzkumu je skutečnost, že dotazníkové šetření bylo realizováno pouze mezi zaměstnanci Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji, a výsledky proto nelze plně zobecnit na všechna pracoviště Úřadu práce České republiky v rámci celé České republiky.

3.2 Charakteristika respondentů

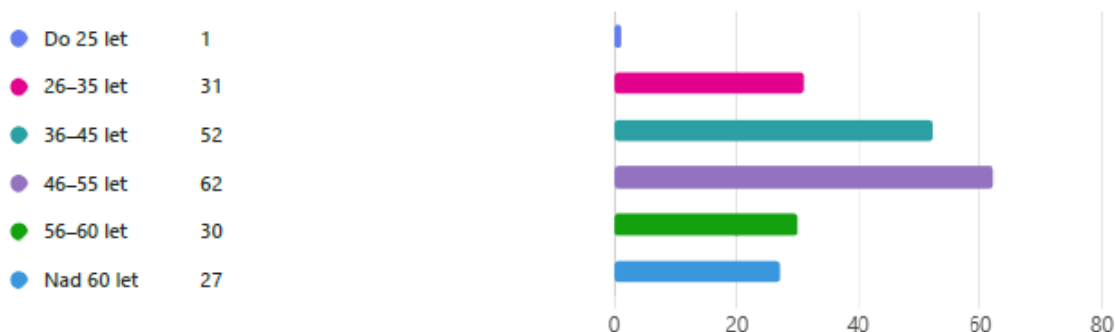
Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 203 respondentů, kteří jsou zaměstnanci Úřadu práce České republiky působící na kontaktních pracovištích v Jihočeském kraji. Cílem této části je stručně představit základní strukturu respondentů z hlediska věku, pohlaví, délky pracovního poměru, pracovního zařazení a místa výkonu práce. Tyto údaje poskytují důležitý kontext pro následnou interpretaci výsledků výzkumu.

3.2.1 Věk respondentů

Z hlediska věkové struktury respondentů bylo zastoupeno několik věkových kategorií. Nejpočetnější skupinu tvořili zaměstnanci ve věku 46–55 let, kterých bylo 62. Druhou největší skupinu představovali respondenti ve věku 36–45 let (52 osob). Poměrně významné zastoupení měli také zaměstnanci ve věku 26–35 let, kterých bylo 31.

Starší věkové skupiny byly zastoupeny následovně: ve věku 56–60 let bylo 30 respondentů a ve věku nad 60 let celkem 27 respondentů. Nejmenší skupinu tvořili zaměstnanci ve věku do 25 let, kterých se do výzkumu zapojil pouze jeden respondent.

Graf 1: Věk respondentů⁵⁹



Z výsledků je patrné, že většina respondentů patří do středních a vyšších věkových kategorií, což může souviset s charakterem práce na Úřadu práce České republiky, kde zaměstnanci často působí dlouhodobě.

3.2.2 Délka pracovního poměru

Dalším sledovaným kritériem byla délka pracovního poměru respondentů na Úřadu práce České republiky. Největší část respondentů tvořili zaměstnanci s praxí delší než 15 let, kterých bylo celkem 87. Druhou nejpočetnější skupinu představovali zaměstnanci s praxí 8–15 let (65 respondentů).

Menší zastoupení měli respondenti s kratší dobou zaměstnání. V kategorii 4–7 let bylo 26 respondentů, v kategorii 1–3 roky 11 respondentů a méně než 1 rok pracovalo na Úřadu práce České republiky 14 respondentů.

⁵⁹ Vlastní zdroj

Graf 2: Délka pracovního poměru⁶⁰



Z těchto údajů vyplývá, že velká část respondentů má s prací na Úřadu práce České republiky dlouhodobé zkušenosti, což může pozitivně ovlivňovat jejich schopnost posoudit bezpečnostní situaci na pracovišti.

3.2.3 Pohlaví respondentů

Z hlediska pohlaví tvořily většinu respondentů ženy, kterých bylo celkem 171. Mužů se výzkumu zúčastnilo 29 a tři respondenti uvedli možnost „nechci uvádět.“

Graf 3: Pohlaví respondentů⁶¹



Výsledky odpovídají obecné struktuře zaměstnanců ve veřejné správě, kde v administrativních a sociálních agendách často převažují ženy.

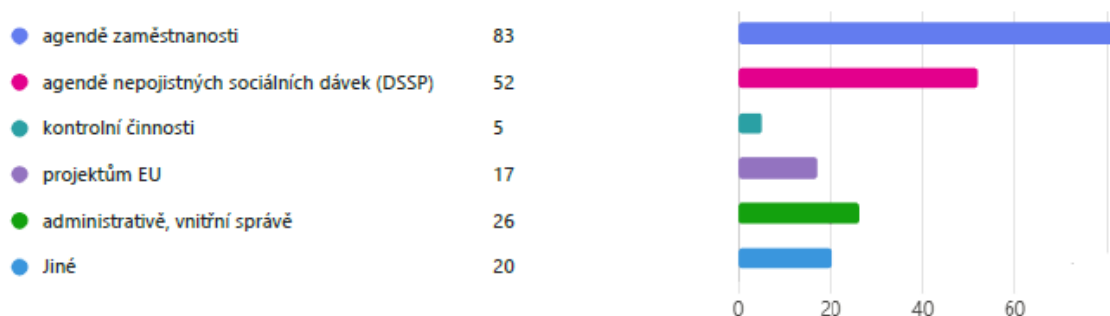
3.2.4 Pracovní zařazení respondentů

Respondenti byli také dotázáni na oblast agendy, ve které vykonávají svou pracovní činnost. Největší skupinu tvořili zaměstnanci pracující v agendě zaměstnanosti, kterých bylo 83.

⁶⁰ Vlastní zdroj

⁶¹ Vlastní zdroj

Graf 4: Pracovní zařazení respondentů⁶²



Druhou nejpočetnější skupinu představovali zaměstnanci zabývající se nepojistnými sociálními dávkami, kde odpovědělo 52 respondentů. Další respondenti pracovali například v administrativě a vnitřní správě (26 osob) nebo na projektech Evropské unie (17 osob). Menší zastoupení měli zaměstnanci vykonávající kontrolní činnost, kterých bylo 5. Část respondentů také uvedla jinou pracovní náplň.

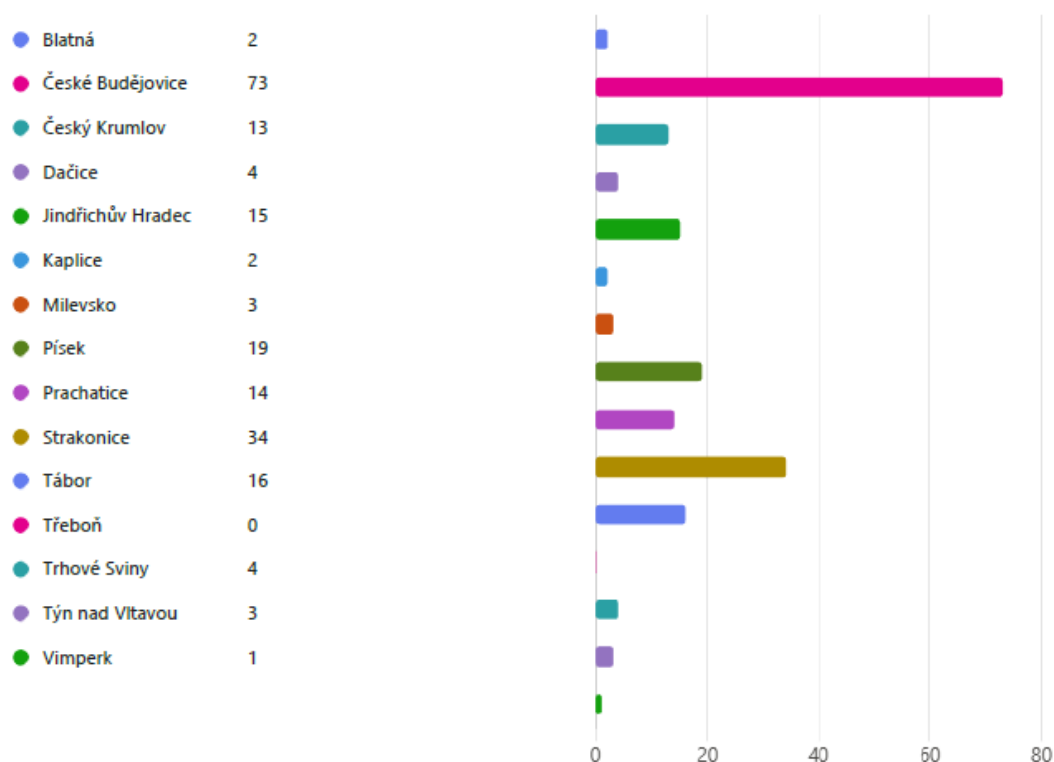
3.2.5 Pracoviště respondentů

Respondenti působili na různých kontaktních pracovištích Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji. Největší zastoupení měli zaměstnanci z pracoviště České Budějovice, odkud pocházelo 73 respondentů. Významné zastoupení měli také zaměstnanci z pracovišť Strakonice (34 respondentů) a Písek (19 respondentů).

Další respondenti pracovali například v Táboře (16), Jindřichově Hradci (15), Prachaticích (14) nebo Českém Krumlově (13). Menší počet respondentů pocházel z dalších pracovišť v regionu, například z Dačic, Milevska, Kaplice, Blatné, Týna nad Vltavou, Trhových Svinů nebo Vimperka.

⁶² Vlastní zdroj

Graf 5: Pracoviště respondentů⁶³



Z hlediska rozložení respondentů lze konstatovat, že do výzkumu byli zapojeni zaměstnanci z většiny kontaktních pracovišť Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji, což přispívá k vyšší vypovídací hodnotě získaných dat.

3.3 Vyhodnocení jednotlivých otázek dotazníku

V této části práce jsou analyzovány a interpretovány odpovědi respondentů získané prostřednictvím dotazníkového šetření. Jednotlivé otázky dotazníku jsou tematicky rozděleny do několika oblastí, které se zaměřují především na kontakt zaměstnanců s klienty, subjektivní pocit bezpečí zaměstnanců na pracovišti, fyzické zabezpečení pracovišť, připravenost zaměstnanců na řešení krizových situací a podporu vedení při řešení bezpečnostních incidentů. Cílem této části je na základě získaných odpovědí identifikovat hlavní rizika a problémy související s bezpečností zaměstnanců Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji.

⁶³ Vlastní zdroj

3.3.1 Kontakt s klienty a rizikové situace

Do prvního tematického bloku „Kontakt s klienty a rizikové situace“ byly zahrnuty otázky z dotazníku, které se vztahují k frekvenci kontaktu zaměstnanců s klienty a k jejich zkušenostem s potenciálně rizikovým nebo agresivním chováním klientů. Konkrétně se jednalo o následující otázky:

Otázka č. 6: Jaká je vaše frekvence přímého kontaktu s klienty?

Otázka č. 8: Setkal(a) jste se v posledních 12 měsících se situací, kdy jste se cítil(a) ohrožen(a) klientem?

Otázka č. 9: Pokud ano, o jaký typ ohrožení se jednalo?

Otázka č. 10: Jak často podle vašeho názoru dochází k rizikovým situacím na vašem pracovišti?

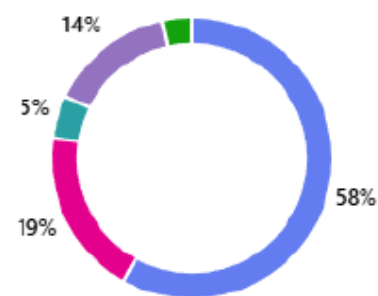
Tyto otázky byly vybrány proto, že přímo souvisejí s mírou interakce zaměstnanců s klienty a zároveň umožňují identifikovat výskyt a charakter rizikových situací, se kterými se zaměstnanci Úřadu práce České republiky mohou při výkonu své pracovní činnosti setkávat. Získané odpovědi tak poskytují důležitý podklad pro posouzení bezpečnostní situace na pracovištích a pro následnou interpretaci výsledků výzkumu.

Jedním z důležitých faktorů, který může ovlivňovat bezpečnost zaměstnanců Úřadu práce České republiky, je míra přímého kontaktu s klienty. Zaměstnanci Úřadu práce České republiky se ve své činnosti často setkávají s osobami, které se nacházejí ve složité sociální nebo finanční situaci, což může v některých případech vést ke zvýšenému napětí nebo konfliktním situacím.

Respondenti byli proto v rámci dotazníkového šetření dotázáni na frekvenci přímého kontaktu s klienty. Z výsledků vyplynulo, že 118 respondentů je v kontaktu s klienty denně, dalších 39 respondentů několikrát týdně a 10 respondentů několikrát měsíčně. Naopak 29 respondentů uvedlo, že se s klienty setkává pouze zřídka, a 7 respondentů uvedlo, že s klienty nepřichází do přímého kontaktu vůbec. Tyto výsledky ukazují, že většina zaměstnanců Úřadu práce České republiky je s klienty v pravidelném a velmi častém kontaktu, což může zvyšovat pravděpodobnost výskytu rizikových situací.

Graf 6: Frekvence přímého kontaktu s klienty⁶⁴

● Denně	118
● Několikrát týdně	39
● Několikrát měsíčně	10
● Zřídka	29
● Nikdy	7



Další otázka byla zaměřena na to, zda se respondenti v posledních 12 měsících setkali se situací, kdy se cítili ohroženi klientem. Z celkového počtu respondentů uvedlo 85 osob, že se s takovou situací setkaly, zatímco 118 respondentů uvedlo, že podobnou zkušenost nemají. Přestože většina respondentů přímou zkušenost s ohrožením neuvedla, relativně vysoký počet respondentů, kteří se s takovou situací setkali, naznačuje, že problematika bezpečnosti zaměstnanců na Úřadu práce České republiky je aktuální a zasluhuje zvýšenou pozornost.

Graf 7: Pocity ohrožení v posledních 12 měsících⁶⁵

● Ano	85
● Ne	118



Respondenti, kteří uvedli, že se s ohrožením setkali, byli dále dotázáni na typ tohoto ohrožení. Nejčastěji se jednalo o slovní agresi, kterou uvedlo 87 respondentů. Další formou rizikového chování bylo vyhrožování, které zaznamenalo 22 respondentů. Fyzickou agresi uvedli pouze 4 respondenti, což představuje relativně nízký počet, nicméně i tyto případy představují závažné bezpečnostní riziko. Menší část respondentů uvedla také jiné formy nevhodného nebo agresivního chování klientů. Tyto výsledky naznačují, že nejčastějším bezpečnostním problémem na pracovištích Úřadu práce České republiky je právě verbální agrese klientů.

⁶⁴ Vlastní zdroj

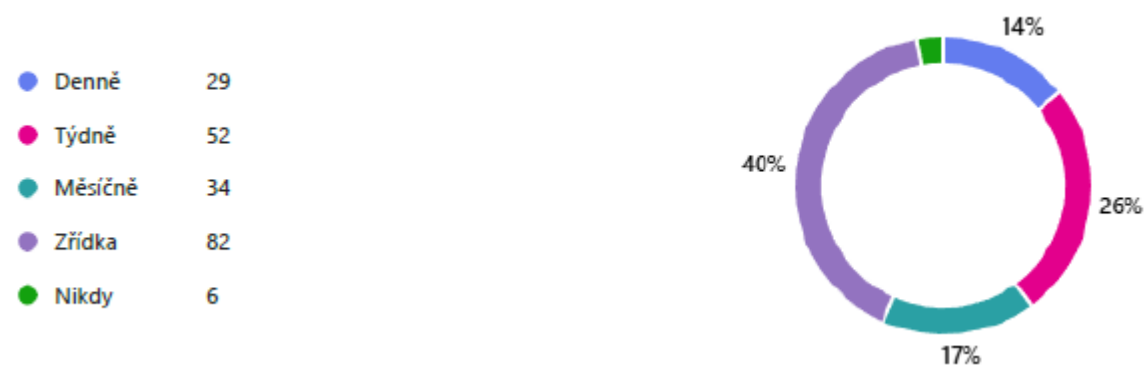
⁶⁵ Vlastní zdroj

Graf 8: Typ ohrožení⁶⁶



Významným ukazatelem bezpečnostní situace je také subjektivní vnímání četnosti rizikových situací na pracovišti. Respondenti byli proto dotázáni, jak často podle jejich názoru k takovým situacím dochází. 29 respondentů uvedlo, že k rizikovým situacím dochází denně, 52 respondentů uvedlo frekvenci jednou týdně a 34 respondentů uvedlo výskyt přibližně jednou měsíčně. Největší část respondentů, konkrétně 82 osob, uvedla, že se rizikové situace vyskytují pouze zřídka, zatímco 6 respondentů uvedlo, že k nim podle jejich názoru nedochází vůbec.

Graf 9: Četnost rizikových situací na pracovišti⁶⁷



Z uvedených výsledků vyplývá, že přestože většina zaměstnanců nepovažuje výskyt rizikových situací za každodenní jev, určité procento respondentů se s nimi setkává poměrně pravidelně. V kombinaci s vysokou frekvencí přímého kontaktu s klienty lze konstatovat, že zaměstnanci Úřadu práce České republiky mohou být při výkonu své práce vystaveni různým formám agresivního nebo nevhodného chování ze strany klientů. Tyto skutečnosti potvrzují význam adekvátních bezpečnostních opatření, preventivních

⁶⁶ Vlastní zdroj

⁶⁷ Vlastní zdroj

školení a jasně nastavených postupů pro řešení konfliktních situací na pracovišti. Problematika bezpečnosti zaměstnanců se tak jeví jako důležitá součást fungování Úřadu práce České republiky, zejména na pracovištích s vysokou frekvencí kontaktu s veřejností.

3.3.2 Pocit bezpečí na pracovišti

Další tematický blok dotazníkového šetření je zaměřen na subjektivní vnímání bezpečnosti zaměstnanců Úřadu práce České republiky při výkonu jejich pracovní činnosti. Pocit bezpečí zaměstnanců představuje důležitý faktor, který může ovlivňovat jejich pracovní výkon i celkovou pracovní spokojenost, psychickou pohodu a schopnost zvládat náročné situace při kontaktu s klienty.

V rámci tohoto tematického bloku byly zkoumány především okolnosti, které mohou pocit bezpečí zaměstnanců ovlivňovat, například způsob jednání s klienty, uspořádání pracovních prostor nebo míra stresu vyplývající z chování klientů. Subjektivní hodnocení bezpečnosti zaměstnanců poskytuje důležité informace o tom, jak zaměstnanci vnímají bezpečnostní situaci na svých pracovištích a zda se při výkonu své práce cítí dostatečně chráněni.

Do tohoto tematického bloku byly zahrnuty následující otázky dotazníkového šetření:

Otázka č. 7: Jak hodnotíte svůj celkový pocit bezpečí na pracovišti?

Otázka č. 13: Cítíte se bezpečně při jednání s klienty v uzavřených kancelářích?

Otázka č. 19: Setkáváte se často se stresem způsobeným chováním klientů?

Tyto otázky byly zvoleny s cílem zjistit, jak zaměstnanci vnímají svou bezpečnost při běžném výkonu práce a zda se při kontaktu s klienty setkávají se situacemi, které mohou vyvolávat pocit ohrožení nebo zvýšeného psychického zatížení. Získané odpovědi tak umožňují lépe porozumět tomu, jak zaměstnanci Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji hodnotí bezpečnostní podmínky na svých pracovištích.

V rámci tohoto tematického bloku byl zkoumán subjektivní pocit bezpečí zaměstnanců při výkonu jejich pracovní činnosti. Vnímání bezpečnosti je důležitým faktorem, který může ovlivňovat pracovní výkon zaměstnanců, jejich psychickou pohodu i celkovou

kvalitu poskytovaných služeb. Zaměstnanci Úřadu práce České republiky jsou při své práci často v přímém kontaktu s klienty, kteří se mohou nacházet v náročné sociální nebo finanční situaci, což může v některých případech vést k napětí nebo konfliktním situacím.

První otázka v tomto tematickém bloku byla zaměřena na celkové hodnocení pocitu bezpečí zaměstnanců na pracovišti. Z výsledků dotazníkového šetření vyplynulo, že 89 respondentů uvedlo, že se na pracovišti cítí spíše bezpečně, zatímco 14 respondentů uvedlo, že se cítí velmi bezpečně. Naopak 26 respondentů se na pracovišti cítí spíše nebezpečně a 5 respondentů uvedlo, že se cítí velmi nebezpečně. Neutrální postoj zvolilo 69 respondentů. Z těchto výsledků lze usuzovat, že většina zaměstnanců vnímá své pracoviště jako relativně bezpečné, avšak část respondentů má k otázce bezpečnosti spíše neutrální nebo negativní postoj, což může naznačovat existenci určitých bezpečnostních rizik.

Graf 10: Hodnocení celkového pocitu bezpečí na pracovišti ⁶⁸



Další otázka se zaměřovala na pocit bezpečí při jednání s klienty v uzavřených kancelářích. Tento aspekt je významný zejména z hlediska možnosti rychlé reakce v případě konfliktní situace. Z odpovědí respondentů vyplývá, že 80 respondentů uvedlo, že se v těchto situacích cítí spíše bezpečně, zatímco 15 respondentů se cítí bezpečně. Na druhou stranu 56 respondentů uvedlo, že se spíše bezpečně necítí a 26 respondentů uvedlo, že se necítí bezpečně vůbec. Dalších 26 respondentů zvolilo možnost „nevím“. Tyto výsledky naznačují, že jednání s klienty v uzavřených kancelářích může být některými zaměstnanci vnímáno jako potenciálně rizikové, zejména v situacích, kdy není zajištěna možnost rychlého přivolání pomoci nebo bezpečného úniku z místnosti.

⁶⁸ Vlastní zdroj

Graf 11: Pocity bezpečí při jednání s klienty v uzavřených kancelářích⁶⁹



Součástí tohoto tematického bloku byla také otázka zaměřená na výskyt stresu způsobeného chováním klientů. Z výsledků vyplynulo, že 51 respondentů uvedlo, že se se stresem způsobeným chováním klientů setkává často, a 49 respondentů uvedlo odpověď „spíše ano“. Naopak 81 respondentů uvedlo odpověď „spíše ne“ a 18 respondentů uvedlo, že se se stresem tohoto typu neseťkává. Menší část respondentů zvolila možnost „nevím.“

Graf 12: Četnost setkávání se se stresem způsobeným chováním klientů⁷⁰



Tyto výsledky ukazují, že chování klientů může být pro zaměstnance Úřadu práce České republiky významným zdrojem psychické zátěže. Pravidelný kontakt s klienty v obtížných životních situacích může vést ke zvýšenému stresu, což může mít negativní dopad na pracovní pohodu zaměstnanců i jejich celkovou spokojenost v zaměstnání.

Na základě získaných výsledků lze konstatovat, že většina zaměstnanců sice vnímá své pracoviště jako relativně bezpečné, avšak určité obavy se objevují zejména při individuálních jednáních s klienty v uzavřených kancelářích. Zároveň se ukazuje, že chování klientů může být významným zdrojem stresu pro část zaměstnanců. Tyto

⁶⁹ Vlastní zdroj

⁷⁰ Vlastní zdroj

skutečnosti poukazují na význam dostatečných bezpečnostních opatření, vhodného uspořádání pracovních prostor a podpory zaměstnanců při řešení konfliktních situací.

3.3.3 Fyzické zabezpečení pracoviště

Další tematický blok dotazníkového šetření je zaměřen na hodnocení fyzického zabezpečení pracovišť Úřadu práce České republiky a dostupnost základních bezpečnostních opatření, která mohou přispět k ochraně zaměstnanců při výkonu jejich pracovní činnosti. Fyzické zabezpečení pracoviště představuje důležitou součást prevence rizikových situací, zejména v prostředí institucí veřejné správy, kde dochází k pravidelnému kontaktu zaměstnanců s širokou veřejností.

Mezi významné prvky fyzického zabezpečení patří například kontrola vstupu do budovy, přítomnost recepce nebo bezpečnostní služby, kamerový systém, technické prostředky umožňující rychlé přivolání pomoci či vhodné uspořádání pracovních prostor umožňující bezpečný únik v případě krizové situace. Úroveň těchto opatření může významně ovlivňovat skutečnou bezpečnost zaměstnanců a jejich subjektivní pocit bezpečí při výkonu práce.

V rámci tohoto tematického bloku byly analyzovány odpovědi na otázky zaměřené na hodnocení fyzického zabezpečení budovy, dostupnost prostředků pro přivolání pomoci a bezpečnostní uspořádání pracovních prostor. Konkrétně se jednalo o následující otázky dotazníku:

Otázka č. 11: Považujete fyzické zabezpečení budovy (vstupy, recepce, kamerový systém) za dostatečné?

Otázka č. 12: Máte na svém pracovišti možnost rychle přivolat pomoc v případě ohrožení? (např. tísňové tlačítko, interní linka)

Otázka č. 14: Jsou vaše pracovní prostory uspořádány tak, aby umožňovaly rychlý a bezpečný únik v případě nebezpečí?

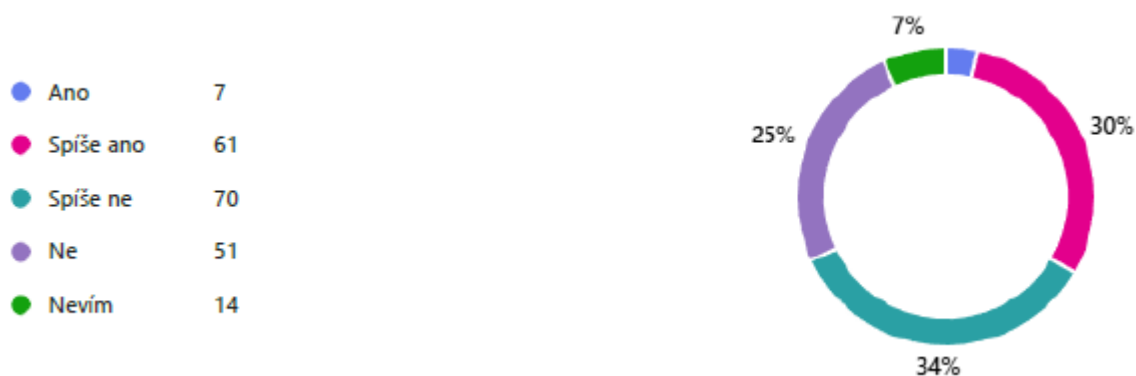
Tyto otázky byly zvoleny s cílem zjistit, jak zaměstnanci hodnotí úroveň technických a organizačních bezpečnostních opatření na svých pracovištích a zda považují tato opatření za dostatečná z hlediska ochrany při případných rizikových nebo krizových situacích. Získané odpovědi tak poskytují důležité informace o stavu fyzického zabezpečení

pracovišť Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji a zároveň mohou poukázat na oblasti, ve kterých by bylo vhodné bezpečnostní opatření dále posílit.

V rámci tohoto tematického bloku byly analyzovány odpovědi respondentů týkající se hodnocení fyzického zabezpečení pracovišť Úřadu práce České republiky a dostupnosti základních bezpečnostních opatření. Cílem bylo zjistit, zda zaměstnanci považují stávající bezpečnostní prvky za dostatečné a zda mají k dispozici prostředky, které jim umožňují rychle reagovat v případě rizikové nebo krizové situace.

První otázka byla zaměřena na hodnocení fyzického zabezpečení budovy, zejména z hlediska kontrolovaných vstupů, přítomnosti recepce nebo bezpečnostní služby a využívání kamerového systému. Z výsledků dotazníkového šetření vyplynulo, že 61 respondentů uvedlo, že považují fyzické zabezpečení budovy spíše za dostatečné, zatímco 7 respondentů uvedlo, že je považují za dostatečné. Naopak 70 respondentů uvedlo odpověď „spíše ne“ a 51 respondentů uvedlo, že fyzické zabezpečení budovy nepovažují za dostatečné. Dalších 14 respondentů zvolilo možnost „nevím“. Tyto výsledky naznačují, že poměrně významná část zaměstnanců nepovažuje úroveň fyzického zabezpečení pracoviště za plně dostačující, což může být vnímáno jako potenciální bezpečnostní problém.

Graf 13: Dostatečnost fyzického zabezpečení budovy⁷¹



Další otázka se zaměřovala na dostupnost prostředků umožňujících rychlé přivolání pomoci v případě ohrožení, například prostřednictvím tísňového tlačítka nebo interního komunikačního systému. V tomto případě 167 respondentů uvedlo, že mají možnost rychle přivolat pomoc, zatímco 27 respondentů uvedlo, že takovou možnost nemají. 9

⁷¹ Vlastní zdroj

respondentů uvedlo, že si touto skutečností nejsou jisti. Z těchto výsledků vyplývá, že většina zaměstnanců má na svém pracovišti k dispozici prostředky pro rychlé přivolání pomoci, což lze považovat za důležitý bezpečnostní prvek při řešení potenciálně rizikových situací.

Graf 14: Možnost rychlého přivolání moci na pracovišti v případě ohrožení



Zdroj: vlastní zpracování

Poslední otázka v tomto tematickém bloku se týkala uspořádání pracovních prostor z hlediska možnosti rychlého a bezpečného úniku v případě nebezpečí. Výsledky ukázaly, že pouze 10 respondentů uvedlo, že jsou pracovní prostory uspořádány tak, aby umožňovaly bezpečný únik, a 37 respondentů zvolilo odpověď „spíše ano“. Naopak 53 respondentů uvedlo odpověď „spíše ne“ a 97 respondentů uvedlo, že pracovní prostory podle jejich názoru bezpečný únik neumožňují. Menší část respondentů uvedla možnost „nevím.“

Graf 15: Uspořádání pracovních prostor k rychlému bezpečnému úniku v případě nebezpečí⁷²



⁷² Vlastní zdroj

Z těchto výsledků lze usuzovat, že uspořádání pracovních prostor může v některých případech představovat bezpečnostní riziko, zejména pokud zaměstnanci nemají možnost rychle opustit pracoviště v případě konfliktní nebo krizové situace. Tento problém může být zvláště významný při individuálních jednáních s klienty v uzavřených kancelářích, kde může být omezený přístup k únikovým cestám nebo možnost rychlého přivolání pomoci.

Na základě uvedených výsledků můžeme říci, že přestože většina zaměstnanců má možnost rychle přivolat pomoc, část respondentů vnímá fyzické zabezpečení pracovišť a uspořádání pracovních prostor jako nedostatečné. Tyto skutečnosti mohou mít vliv na subjektivní pocit bezpečí zaměstnanců a zároveň poukazují na potřebu věnovat zvýšenou pozornost technickým a organizačním opatřením, která by mohla přispět ke zvýšení bezpečnosti zaměstnanců při výkonu jejich pracovní činnosti.

3.3.4 Školení a připravenost zaměstnanců

Další tematický blok dotazníkového šetření je zaměřen na úroveň připravenosti zaměstnanců Úřadu práce České republiky na řešení krizových nebo konfliktních situací, které mohou vzniknout při kontaktu s klienty. V prostředí veřejné správy, kde dochází k častému jednání s osobami v obtížných sociálních či ekonomických situacích, je důležité, aby zaměstnanci byli odborně kvalifikovaní pro výkon své pracovní činnosti a dostatečně připraveni zvládat náročné nebo potenciálně rizikové situace.

Důležitou součástí prevence bezpečnostních incidentů je pravidelné vzdělávání zaměstnanců, zejména prostřednictvím školení zaměřených na zvládání agresivního chování klientů, krizovou komunikaci nebo postupy při mimořádných událostech. Tato školení mohou zaměstnancům pomoci lépe reagovat na konfliktní situace, snížit riziko eskalace konfliktu a zároveň přispět ke zvýšení jejich pocitu bezpečí při výkonu práce.

V rámci tohoto tematického bloku byly analyzovány odpovědi respondentů na otázky zaměřené na absolvování bezpečnostních školení, jejich přínos pro zaměstnance a celkovou připravenost zaměstnanců řešit krizové situace. Současně byla zjišťována informovanost zaměstnanců o postupech při mimořádných událostech. Konkrétně se jednalo o následující otázky dotazníku:

Otázka č. 15: Absolvoval(a) jste v posledních dvou letech školení zaměřené na zvládání agresivních klientů?

Otázka č. 16: Jak hodnotíte přínos těchto školení?

Otázka č. 17: Cítíte se dostatečně připraven(a) řešit krizové nebo konfliktní situace s klienty?

Otázka č. 18: Jste obeznámen(a) s postupy při mimořádných událostech? (např. požár, evakuace, útok apod.)

Tyto otázky byly do dotazníkového šetření zařazeny s cílem zjistit, zda zaměstnanci považují svou odbornou a bezpečnostní přípravu za dostatečnou a zda jsou schopni adekvátně reagovat na situace, které mohou při kontaktu s klienty nastat. Získané odpovědi tak poskytují důležité informace o úrovni připravenosti zaměstnanců Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji na řešení bezpečnostních a krizových situací.

V rámci tohoto tematického bloku bylo zkoumáno, zda zaměstnanci absolvovali školení zaměřené na zvládání agresivních klientů, jaký přínos tato školení podle jejich názoru mají a zda se zaměstnanci cítí dostatečně připraveni řešit krizové situace při výkonu své práce. Dále bylo zjišťováno, zda jsou zaměstnanci obeznámeni s postupy při mimořádných událostech, například při požáru, evakuaci nebo jiných bezpečnostních incidentech.

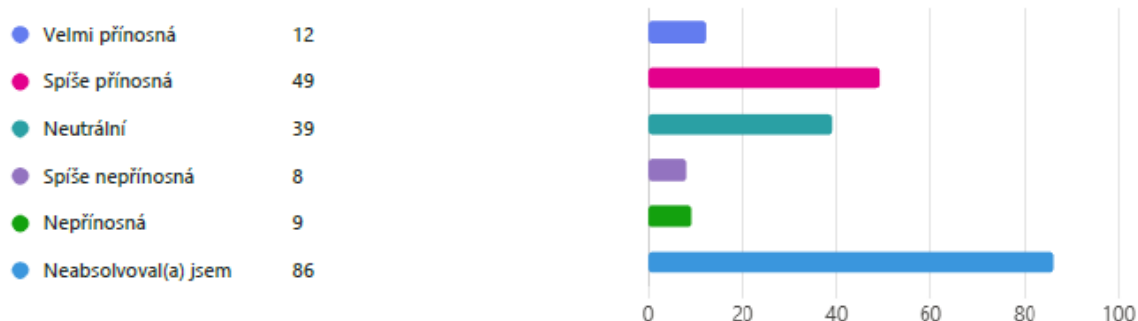
První otázka byla zaměřena na to, zda respondenti v posledních dvou letech absolvovali školení zaměřené na zvládání agresivních klientů. Z výsledků dotazníkového šetření vyplynulo, že 80 respondentů uvedlo, že takové školení absolvovali, zatímco 112 respondentů uvedlo, že se podobného školení nezúčastnili. 11 respondentů uvedlo, že si nejsou jisti. Tyto výsledky naznačují, že významná část zaměstnanců nebyla v posledních dvou letech proškolená v oblasti zvládání konfliktních situací, což může mít vliv na jejich připravenost řešit případné rizikové situace na pracovišti.

Graf 16: Absolvování školení zaměřeného na zvládnání agresivních klientů v posledních 2 letech⁷³



Respondenti byli dále dotázáni na to, jak hodnotí přínos těchto školení. 49 respondentů uvedlo, že považují školení za spíše přínosná, zatímco 12 respondentů je hodnotilo jako velmi přínosná. 39 respondentů zvolilo neutrální odpověď, 8 respondentů uvedlo, že školení považují spíše za nepřínosná, a 9 respondentů uvedlo, že je nepovažují za přínosná vůbec. Zároveň 86 respondentů uvedlo, že se žádného takového školení nezúčastnili. Výsledky ukazují, že zaměstnanci, kteří školení absolvovali, jej většinou hodnotí pozitivně a považují jej za užitečné při zvládnání náročných situací s klienty.

Graf 17: Hodnocení přínosu těchto školení⁷⁴



Další otázka se zaměřovala na subjektivní pocit připravenosti zaměstnanců řešit krizové nebo konfliktní situace s klienty. Z odpovědí respondentů vyplynulo, že 86 respondentů uvedlo odpověď „spíše ano“, zatímco 8 respondentů se cítí připraveni jednoznačně. Naopak 62 respondentů uvedlo odpověď „spíše ne“ a 24 respondentů uvedlo, že se na řešení krizových situací nepovažují za připravené. 23 respondentů uvedlo možnost

⁷³ Vlastní zdroj

⁷⁴ Vlastní zdroj

„nevím“. Tyto výsledky naznačují, že část zaměstnanců má určité pochybnosti o své připravenosti řešit konfliktní nebo krizové situace při jednání s klienty.

Graf 18: Pocity dostatečného připravení řešit krizové nebo konfliktní situace s klienty⁷⁵



Součástí tematického bloku byla také otázka zaměřená na znalost postupů při mimořádných událostech, například při požáru, evakuaci nebo bezpečnostním incidentu. Z výsledků vyplynulo, že 112 respondentů uvedlo, že jsou s těmito postupy obeznámeni, a 71 respondentů uvedlo odpověď „spíše ano“. Naopak 17 respondentů uvedlo odpověď „spíše ne“ a 3 respondenti uvedli, že tyto postupy neznají.

Graf 19: Obeznamení s postupy při mimořádných událostech⁷⁶



Z těchto výsledků je možné říct, že většina zaměstnanců je s postupy při mimořádných událostech obeznámena, což lze považovat za důležitý předpoklad pro efektivní řešení krizových situací na pracovišti. Přesto však část zaměstnanců uvedla, že si těmito postupy není zcela jistá, což naznačuje prostor pro další zlepšení informovanosti a pravidelného školení zaměstnanců v oblasti bezpečnosti.

⁷⁵ Vlastní zdroj

⁷⁶ Vlastní zdroj

Na základě uvedených výsledků můžeme tvrdit, že školení zaměřená na zvládnutí agresivních klientů a řešení krizových situací mohou hrát významnou roli při zvyšování bezpečnosti zaměstnanců Úřadu práce České republiky. Zároveň se však ukazuje, že tato školení nejsou absolvována všemi zaměstnanci a že část z nich se necítí být dostatečně připravena na řešení náročných situací při kontaktu s klienty. Z tohoto důvodu by bylo vhodné věnovat větší pozornost pravidelnému vzdělávání zaměstnanců v oblasti bezpečnosti a krizové komunikace.

3.3.5 Podpora vedení a řešení incidentů

Poslední tematický blok dotazníkového šetření je zaměřen na podporu zaměstnanců ze strany vedení a na způsob řešení bezpečnostních incidentů na pracovištích Úřadu práce České republiky. Vedle technického zabezpečení pracoviště a odborné připravenosti zaměstnanců je důležitým faktorem bezpečného pracovního prostředí také existence jasně nastavených interních postupů a dostupnost podpory ze strany nadřízených pracovníků.

V případě vzniku bezpečnostního incidentu je nezbytné, aby zaměstnanci věděli, jakým způsobem mají postupovat, komu incident nahlásit a jaká opatření budou následně přijata. Současně je důležité, aby zaměstnanci měli možnost využít odbornou podporu například ve formě supervize nebo psychologické pomoci, zejména pokud se setkají s náročnou nebo stresující situací při jednání s klienty.

V rámci tohoto tematického bloku byly analyzovány odpovědi respondentů zaměřené na dostupnost odborné podpory, vnímání podpory ze strany vedení při řešení bezpečnostních incidentů a srozumitelnost interních postupů pro jejich řešení. Současně bylo zjišťováno, zda jsou bezpečnostní incidenty na pracovišti podle názoru zaměstnanců dostatečně vyhodnocovány a zda zaměstnanci vědí, jakým způsobem je možné incident nahlásit.

Do tohoto tematického bloku byly zahrnuty následující otázky dotazníku:

Otázka č. 20: Máte možnost využít odbornou podporu (např. supervizi, psychologickou pomoc) při náročných situacích?

Otázka č. 21: Cítíte podporu vedení při řešení bezpečnostních incidentů na svém pracovišti?

Otázka č. 22: Jsou podle vás interní postupy pro řešení bezpečnostních incidentů na vašem pracovišti jasné a srozumitelné?

Otázka č. 23: Máte pocit, že jsou bezpečnostní incidenty na vašem pracovišti dostatečně vyhodnocovány a řešeny?

Otázka č. 24: Víte, komu a jakým způsobem bezpečnostní incident na vašem pracovišti nahlásit?

Tyto otázky byly do dotazníkového šetření zařazeny s cílem zjistit, jak zaměstnanci vnímají přístup vedení k otázkám bezpečnosti, zda mají dostatek informací o postupech při řešení incidentů a zda se cítí být v případě problémové situace dostatečně podporováni. Získané odpovědi tak poskytují důležitý pohled na organizační a institucionální aspekty bezpečnosti zaměstnanců Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji.

V rámci tohoto tematického bloku byly analyzovány odpovědi respondentů týkající se podpory zaměstnanců ze strany vedení a způsobu řešení bezpečnostních incidentů na pracovištích Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji. Cílem bylo zjistit, zda zaměstnanci mají možnost využít odbornou podporu při náročných situacích, jak vnímají přístup vedení při řešení incidentů a zda jsou interní postupy pro řešení těchto situací dostatečně srozumitelné.

První otázka byla zaměřena na možnost využití odborné podpory při náročných pracovních situacích, například ve formě supervize nebo psychologické pomoci. Z výsledků dotazníkového šetření vyplynulo, že 112 respondentů uvedlo, že mají možnost takovou podporu využít, zatímco 34 respondentů uvedlo, že tuto možnost nemají. 57 respondentů uvedlo odpověď „nevím“, což může naznačovat, že část zaměstnanců není dostatečně informována o možnostech odborné podpory, které mají k dispozici.

Graf 20: Možnost využití odborné podpory při náročných situacích⁷⁷



Další otázka se zaměřovala na to, zda zaměstnanci cítí podporu vedení při řešení bezpečnostních incidentů. Z odpovědí respondentů vyplynulo, že 60 respondentů uvedlo odpověď „ano“ a 80 respondentů uvedlo odpověď „spíše ano“. Naopak 32 respondentů uvedlo odpověď „spíše ne“ a 9 respondentů uvedlo odpověď „ne“. 22 respondentů zvolilo možnost „nevím“. Tyto výsledky naznačují, že většina zaměstnanců vnímá podporu vedení při řešení bezpečnostních incidentů pozitivně, avšak část respondentů má v této oblasti určité pochybnosti nebo nemá dostatek informací.

Graf 21: Pocity podpory vedení při řešení bezpečnostních incidentů na pracovišti⁷⁸



Další otázka byla zaměřena na srozumitelnost interních postupů pro řešení bezpečnostních incidentů. 35 respondentů uvedlo, že jsou tyto postupy podle jejich názoru jasné a srozumitelné, zatímco 95 respondentů uvedlo odpověď „spíše ano“. Naopak 29 respondentů uvedlo odpověď „spíše ne“ a 5 respondentů uvedlo odpověď „ne“. 39 respondentů uvedlo možnost „nevím“. Z těchto výsledků vyplývá, že většina

⁷⁷ Vlastní zdroj

⁷⁸ Vlastní zdroj

zaměstnanců považuje interní postupy za poměrně srozumitelné, nicméně poměrně vysoký počet respondentů si není jistý jejich přesným zněním nebo obsahem.

Graf 22: Jasnost a srozumitelnost interních postupů pro řešení bezpečnostních incidentů⁷⁹



Respondenti byli rovněž dotázáni na to, zda jsou bezpečnostní incidenty na jejich pracovišti podle jejich názoru dostatečně vyhodnocovány a řešeny. 33 respondentů uvedlo odpověď „ano“ a 64 respondentů uvedlo odpověď „spíše ano“. Naopak 37 respondentů uvedlo odpověď „spíše ne“ a 11 respondentů uvedlo odpověď „ne“. 58 respondentů zvolilo možnost „nevím“. Tyto výsledky mohou naznačovat, že část zaměstnanců nemá dostatek informací o tom, jakým způsobem jsou bezpečnostní incidenty na jejich pracovišti dále řešeny nebo vyhodnocovány.

Graf 23: Pocit dostatečného vyhodnocování a řešení bezpečnostních incidentů na pracovišti⁸⁰



Poslední otázka v tomto tematickém bloku se zaměřovala na znalost postupů při hlášení bezpečnostního incidentu. Z odpovědí respondentů vyplynulo, že 140 respondentů

⁷⁹ Vlastní zdroj

⁸⁰ Vlastní zdroj

uvedlo, že vědí, komu a jakým způsobem incident nahlásit, zatímco 47 respondentů uvedlo odpověď „spíše ano“. Naopak 10 respondentů uvedlo odpověď „spíše ne“ a 6 respondentů uvedlo odpověď „ne“. Tyto výsledky ukazují, že většina zaměstnanců má základní povědomí o tom, jak postupovat při hlášení bezpečnostního incidentu.

Graf 24: Znalost způsobu ohlašování bezpečnostního incidentu na pracovišti⁸¹



3.3.6 Vyhodnocení otevřených otázek dotazníku

Součástí dotazníkového šetření byly také dvě otevřené otázky, které umožnily respondentům vyjádřit vlastní názory a zkušenosti týkající se bezpečnosti na pracovišti. Otevřené otázky poskytují možnost získat podrobnější informace, které nelze vždy zachytit prostřednictvím uzavřených odpovědí, a mohou tak doplnit interpretaci výsledků výzkumu.

První otevřená otázka (otázka č. 25) byla zaměřena na to, co podle respondentů nejvíce přispívá k pocitu bezpečí na jejich pracovišti. Z odpovědí zaměstnanců vyplynulo, že za nejdůležitější faktory považují zejména přítomnost technických bezpečnostních opatření, jako jsou kamerové systémy, možnost rychlého přivolání pomoci prostřednictvím tísňového tlačítka nebo interního komunikačního systému a kontrolovaný vstup do budovy. Respondenti také často zmiňovali význam přítomnosti bezpečnostní služby nebo recepce, která může pomoci při řešení konfliktních situací. Dalším často uváděným faktorem byla podpora kolegů a vedení pracoviště, dobrá spolupráce na pracovišti a jasně nastavené postupy při řešení bezpečnostních incidentů.

Druhá otevřená otázka (otázka č. 26) se zaměřovala na opatření, která by podle zaměstnanců nejvíce přispěla ke zvýšení bezpečnosti zaměstnanců Úřadu práce České

⁸¹ Vlastní zdroj

republiky. Respondenti nejčastěji uváděli potřebu posílení fyzického zabezpečení pracovišť, například prostřednictvím rozšíření kamerových systémů, instalace tísňových tlačítek nebo zajištění přítomnosti bezpečnostní služby. Dalším často uváděným návrhem bylo zlepšení uspořádání pracovních prostor tak, aby zaměstnanci měli možnost bezpečně opustit místnost v případě konfliktní situace. Někteří respondenti rovněž zdůrazňovali význam pravidelných školení zaměřených na zvládání agresivního chování klientů, krizovou komunikaci a řešení náročných situací při kontaktu s veřejností.

Odpovědi na otevřené otázky tak potvrdily výsledky získané z uzavřených otázek dotazníku. Zároveň poskytly doplňující pohled na problematiku bezpečnosti zaměstnanců a poukázaly na oblasti, ve kterých by podle zaměstnanců bylo vhodné bezpečnostní opatření dále posílit.

3.4 Shrnutí výsledků výzkumu

Cílem dotazníkového šetření bylo zhodnotit úroveň bezpečnosti zaměstnanců Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji, identifikovat hlavní rizika, se kterými se zaměstnanci při výkonu své pracovní činnosti setkávají, a zjistit jejich názor na stávající bezpečnostní opatření na pracovišti. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 203 respondentů, kteří působí na různých kontaktních pracovištích Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji. Získané výsledky poskytují důležitý podklad pro posouzení současné úrovně bezpečnosti zaměstnanců a umožňují formulovat návrhy opatření ke zvýšení jejich ochrany.

Z výsledků výzkumu vyplynulo, že většina zaměstnanců je při výkonu své práce v pravidelném kontaktu s klienty, přičemž více než polovina respondentů uvedla, že s klienty přichází do kontaktu denně. Častý kontakt s klienty může zvyšovat pravděpodobnost vzniku konfliktních nebo rizikových situací. Přibližně dvě pětiny respondentů uvedly, že se v posledních dvanácti měsících setkaly se situací, kdy se cítily ohroženy klientem. Nejčastější formou takového ohrožení byla slovní agrese, zatímco fyzická agrese byla zaznamenána pouze v menším počtu případů. Tyto výsledky potvrzují, že zaměstnanci Úřadu práce České republiky se při výkonu své práce mohou setkávat s různými formami nevhodného nebo agresivního chování ze strany klientů.

Z hlediska subjektivního vnímání bezpečnosti většina respondentů uvedla, že se na svém pracovišti cítí spíše bezpečně. Přesto však část zaměstnanců uvedla neutrální nebo

negativní hodnocení pocitu bezpečí, zejména v souvislosti s jednáním s klienty v uzavřených kancelářích. Výsledky zároveň ukázaly, že chování klientů může být pro část zaměstnanců zdrojem stresu, což může negativně ovlivňovat jejich pracovní pohodu i celkový pracovní výkon.

Výzkum dále poukázal na skutečnost, že část zaměstnanců nepovažuje fyzické zabezpečení pracovišť za dostatečné. Kriticky bylo hodnoceno zejména celkové zabezpečení budov a uspořádání pracovních prostor, které podle některých respondentů neumožňuje rychlý a bezpečný únik v případě nebezpečí. Na druhou stranu většina zaměstnanců uvedla, že má na pracovišti možnost rychle přivolat pomoc, například prostřednictvím tísňového tlačítka nebo interního komunikačního systému.

Výsledky dotazníkového šetření rovněž ukázaly, že školení zaměřená na zvládnutí agresivních klientů absolvovala pouze část zaměstnanců. Přestože zaměstnanci, kteří tato školení absolvovali, je většinou hodnotili pozitivně, značná část respondentů uvedla, že se v posledních dvou letech žádného podobného školení nezúčastnila. Zároveň se ukázalo, že část zaměstnanců si není zcela jistá svou připraveností řešit krizové nebo konfliktní situace při jednání s klienty. Na druhou stranu většina respondentů uvedla, že je obeznámena s postupy při mimořádných událostech, například při požáru nebo evakuaci.

V oblasti organizační podpory a řešení bezpečnostních incidentů většina respondentů uvedla, že vnímá podporu vedení při řešení incidentů pozitivně a zároveň ví, komu a jakým způsobem bezpečnostní incident nahlásit. Přesto však část zaměstnanců uvedla, že nemá dostatek informací o možnostech odborné podpory nebo o způsobu vyhodnocování bezpečnostních incidentů na pracovišti.

Významné doplňující informace přinesly také odpovědi na otevřené otázky dotazníku. Respondenti v nich nejčastěji uváděli, že k pocitu bezpečí na pracovišti přispívají především technická bezpečnostní opatření, jako jsou kamerové systémy, možnost rychlého přivolání pomoci nebo přítomnost bezpečnostní služby. Zároveň zdůrazňovali význam dobré spolupráce mezi zaměstnanci a podpory ze strany vedení. V rámci návrhů na zlepšení bezpečnosti respondenti nejčastěji zmiňovali potřebu posílení fyzického zabezpečení pracovišť, pravidelná školení zaměřená na zvládnutí konfliktních situací a

zlepšení organizace pracovních prostor tak, aby umožňovaly rychlý a bezpečný únik v případě krizové situace.

Na základě získaných výsledků lze konstatovat, že bezpečnost zaměstnanců Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji je zajišťována prostřednictvím různých technických a organizačních opatření. Výzkum však zároveň poukázal na několik oblastí, ve kterých existuje prostor pro další zlepšení. Jedná se zejména o posílení fyzického zabezpečení některých pracovišť, pravidelné vzdělávání zaměstnanců v oblasti zvládání konfliktních situací a zlepšení informovanosti zaměstnanců o možnostech podpory a o postupech při řešení bezpečnostních incidentů.

Zjištěné skutečnosti budou v následující kapitole využity jako podklad pro formulaci návrhů opatření, která by mohla přispět ke zvýšení bezpečnosti zaměstnanců Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji.

4 Navržená opatření

Na základě výsledků dotazníkového šetření mezi zaměstnanci Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji lze identifikovat několik oblastí, ve kterých existuje prostor pro další zlepšení bezpečnosti zaměstnanců při výkonu jejich pracovní činnosti. Výsledky výzkumu ukázaly, že zaměstnanci jsou při výkonu práce často v přímém kontaktu s klienty a mohou se setkávat s různými formami rizikového nebo agresivního chování. Přestože většina respondentů vnímá své pracoviště jako relativně bezpečné, část zaměstnanců poukazuje na nedostatky zejména v oblasti fyzického zabezpečení pracovišť, uspořádání pracovních prostor a pravidelného vzdělávání zaměstnanců v oblasti řešení konfliktních situací. Na základě těchto zjištění lze navrhnout několik opatření, která by mohla přispět ke zvýšení bezpečnosti zaměstnanců Úřadu práce České republiky. Při formulaci konkrétních návrhů je však nezbytné vzít v úvahu, že realizace většiny nápravných opatření je úzce spjata s aktuálními rozpočtovými prioritami a je limitována omezenými finančními možnostmi organizace. Efektivita navrhovaných změn, zejména v oblasti investičně náročnějšího fyzického zabezpečení budov nebo rozsáhlých technických úprav pracovišť, tak přímo závisí na dostupnosti alokovaných prostředků ze státního rozpočtu. Z tohoto důvodu je kladen důraz na hledání takových řešení, která kombinují vysokou míru zvýšení bezpečnosti s ekonomickou udržitelností, například prostřednictvím optimalizace interních procesů nebo využití stávajících personálních kapacit pro vzdělávání.

4.1 Posílení fyzického zabezpečení pracovišť

Jedním z nejčastěji zmiňovaných problémů v rámci dotazníkového šetření bylo hodnocení fyzického zabezpečení pracovišť. Část respondentů uvedla, že považuje stávající zabezpečení budov za nedostatečné, a zároveň upozorňovala na možné nedostatky v oblasti kontroly vstupu do budovy nebo monitorování veřejných prostor.

V rámci zvýšení bezpečnosti zaměstnanců by proto bylo vhodné zvážit posílení technických bezpečnostních opatření. Mezi vhodná opatření může patřit například rozšíření kamerových systémů v prostorách budov, zejména v čekárnách, na chodbách a u vstupů do budovy. Kamerový systém může sloužit jako preventivní opatření a jako důležitý prostředek pro dokumentaci případných incidentů.

Dalším možným opatřením je důslednější kontrola vstupu do budov, například prostřednictvím recepce, bezpečnostní služby nebo elektronického vstupního systému. Přítomnost pracovníka ostrahy nebo recepce může přispět ke snížení rizika konfliktů a zároveň umožnit rychlejší reakci v případě problémové situace.

4.2 Úprava pracovních prostor z hlediska bezpečnosti

Výsledky výzkumu také poukázaly na skutečnost, že část zaměstnanců nepovažuje uspořádání pracovních prostor za dostatečně bezpečné. Někteří respondenti uvedli, že při jednání s klienty v uzavřených kancelářích nemají možnost rychlého a bezpečného úniku v případě konfliktní situace.

Z tohoto důvodu by bylo vhodné věnovat větší pozornost bezpečnostnímu uspořádání pracovních prostor. Při návrhu nebo úpravě kanceláří by mělo být zohledněno například umístění pracovního stolu tak, aby zaměstnanec měl vždy volný přístup ke dveřím a nebyl blokován klientem. V některých případech může být vhodné využít také bezpečnostní přepážky nebo jiné prvky, které umožní zachovat dostatečný odstup mezi zaměstnancem a klientem.

Současně je vhodné zajistit, aby zaměstnanci měli v případě potřeby možnost rychle přivolat pomoc, například prostřednictvím tísňového tlačítka nebo interního komunikačního systému.

4.3 Pravidelné vzdělávání zaměstnanců v oblasti bezpečnosti

Výzkum ukázal, že část zaměstnanců v posledních letech neabsolvovala školení zaměřená na zvládnutí agresivního chování klientů nebo řešení krizových situací. Přestože zaměstnanci, kteří se těchto školení zúčastnili, je většinou hodnotili pozitivně, jejich dostupnost není na všech pracovištích stejná.

Z tohoto důvodu by bylo vhodné zajistit pravidelná školení zaměřená na bezpečnost zaměstnanců a zvládnutí konfliktních situací. Tato školení by měla zaměstnancům poskytnout praktické informace o tom, jak reagovat na agresivní chování klientů, jak předcházet eskalaci konfliktu a jak postupovat v případě krizové situace.

Součástí školení by mohly být také modelové situace a praktický nácvik komunikace s konfliktními klienty. Taková forma vzdělávání může zaměstnancům pomoci získat větší

jistotu při jednání s klienty a zároveň přispět ke zvýšení jejich pocitu bezpečí při výkonu práce.

4.4 Zlepšení informovanosti zaměstnanců o postupech při řešení incidentů

Další oblastí, ve které výzkum ukázal určitý prostor pro zlepšení, je informovanost zaměstnanců o postupech při řešení bezpečnostních incidentů. Přestože většina respondentů uvedla, že ví, komu a jakým způsobem incident nahlásit, část zaměstnanců si nebyla jistá dostupností odborné podpory nebo způsobem vyhodnocování incidentů na pracovišti.

V této souvislosti by bylo vhodné věnovat větší pozornost pravidelnému informování zaměstnanců o interních postupech při řešení bezpečnostních incidentů. Tyto informace by měly být zaměstnancům srozumitelně předávány například prostřednictvím interních školení, metodických pokynů nebo interní komunikace.

Současně by bylo vhodné zajistit, aby zaměstnanci měli možnost využít odbornou podporu v případě náročných nebo stresujících situací, například formou supervize nebo psychologické pomoci.

4.5 Podpora bezpečné pracovní kultury

Vedle technických a organizačních opatření je důležitým faktorem bezpečnosti zaměstnanců také celková pracovní kultura na pracovišti. Otevřená komunikace mezi zaměstnanci a vedením, sdílení zkušeností s rizikovými situacemi a vzájemná podpora mezi kolegy mohou významně přispět ke zvýšení pocitu bezpečí zaměstnanců.

Vedení organizace by proto mělo podporovat prostředí, ve kterém se zaměstnanci nebojí upozornit na bezpečnostní rizika nebo sdílet své zkušenosti s problematickými situacemi. Pravidelné vyhodnocování bezpečnostních incidentů a hledání možností prevence může přispět ke zlepšení bezpečnostních podmínek na jednotlivých pracovištích.

Závěr

Bakalářská práce se zabývala problematikou bezpečnosti zaměstnanců Úřadu práce České republiky se zaměřením na pracoviště v Jihočeském kraji. Hlavním cílem práce bylo zhodnotit úroveň bezpečnosti zaměstnanců při výkonu jejich pracovní činnosti, identifikovat hlavní rizika, se kterými se zaměstnanci při své práci setkávají, a na základě získaných poznatků navrhnout opatření, která by mohla přispět ke zvýšení jejich ochrany.

Teoretická část práce byla zaměřena na vymezení základních pojmů souvisejících s bezpečností zaměstnanců ve veřejné správě a na charakteristiku pracovního prostředí Úřadu práce České republiky. Pozornost byla věnována také bezpečnostním opatřením, která mohou přispět k ochraně zaměstnanců při kontaktu s klienty, a možnostem prevence rizikových situací na pracovišti.

Praktická část práce byla realizována prostřednictvím dotazníkového šetření mezi zaměstnanci Úřadu práce České republiky v Jihočeském kraji. Do výzkumu se zapojilo celkem 203 respondentů z různých kontaktních pracovišť. Cílem výzkumu bylo zjistit, jak zaměstnanci vnímají svou bezpečnost při výkonu práce, s jakými rizikovými situacemi se setkávají a jak hodnotí současná bezpečnostní opatření na svých pracovištích.

Výsledky výzkumu ukázaly, že zaměstnanci Úřadu práce České republiky jsou při výkonu své práce ve většině případů v pravidelném kontaktu s klienty, přičemž značná část respondentů uvedla zkušenost s rizikovým nebo agresivním chováním klientů. Nejčastější formou tohoto chování byla slovní agrese, zatímco fyzické napadení bylo zaznamenáno pouze v menším počtu případů. Přesto však tyto situace mohou představovat významnou psychickou zátěž pro zaměstnance a mohou negativně ovlivňovat jejich pracovní pohodu.

Z hlediska subjektivního pocitu bezpečí většina respondentů uvedla, že se na svém pracovišti cítí spíše bezpečně. Určité obavy však zaměstnanci vyjadřovali zejména v souvislosti s jednáním s klienty v uzavřených kancelářích nebo s uspořádáním pracovních prostor, které podle jejich názoru ne vždy umožňuje rychlý a bezpečný únik v případě

krizové situace. Výzkum rovněž poukázal na skutečnost, že část zaměstnanců nepovažuje fyzické zabezpečení pracovišť za zcela dostačující.

Dalším zjištěním bylo, že školení zaměřená na zvládnání agresivních klientů neabsolvovali všichni zaměstnanci a někteří z nich se necítí být dostatečně připraveni řešit konfliktní situace při jednání s klienty. Výsledky také naznačily, že část zaměstnanců nemá dostatek informací o možnostech odborné podpory nebo o způsobu vyhodnocování bezpečnostních incidentů na pracovišti.

Na základě výsledků dotazníkového šetření byla v závěrečné části práce navržena opatření zaměřená především na posílení fyzického zabezpečení pracovišť, úpravu pracovních prostor z hlediska bezpečnosti, rozšíření vzdělávání zaměstnanců v oblasti krizové komunikace a zlepšení informovanosti zaměstnanců o postupech při řešení bezpečnostních incidentů. Realizace těchto opatření by mohla přispět ke zvýšení bezpečnosti zaměstnanců Úřadu práce České republiky a zároveň ke zlepšení pracovních podmínek na jednotlivých pracovištích.

Seznam použitých zdrojů

Literární zdroje

1. BEDNÁŘ, Vojtěch. *Konflikty ve firmách: příčiny, následky, řešení*. Praha: Management Press, 2015. 148 s. ISBN 978-80-7261-347-2.
2. ČÍŽKOVSKÁ, Jana. *Defektní predispozice ostrahy majetku a osob: evoluční překážky soukromých bezpečnostních služeb v ČR*. Týn nad Vltavou: Nová Forma, 2019. 172 s. ISBN 978-80-7612-075-4.
3. DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Páté, nezměněné vydání. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2021. 374 s. ISBN 978-80-246-5053-1.
4. DOUŠOVÁ, Jana. *Úřad práce a uchazeč o zaměstnání*. Právní praxe. V Praze: C.H. Beck, 2020. 180 s. ISBN 978-80-7400-810-8.
5. FARKAČOVÁ, Lenka. *Práce a peníze: jak práce a peníze ovlivňují naše jednání*. Praha: Grada, 2025. 169 s. ISBN 978-80-271-5568-2.
6. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Páté, přepracované vydání. Praha: Portál, 2023. 496 s. ISBN 978-80-262-1968-2.
7. HRICOVÁ, Alena; ONDRÁŠEK, Stanislav a URBAN, David. *Metodologie v sociální práci*. Praha: Grada, 2023. 208 s. ISBN 978-80-271-3636-0.
8. CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Pedagogika. Praha: Grada, 2016. 254 s. ISBN 978-80-247-5326-3.
9. JOCHMANNOVÁ, Leona a KIMPLOVÁ, Tereza (ed.). *Psychologie zdraví: biologické, psychosociální, digitální a spirituální aspekty*. Psyché. Praha: Grada Publishing, 2022. 552 s. ISBN 978-80-271-2569-2.
10. LOVAŠOVÁ, Soňa. *Analýza vybraných faktorov klientskeho násilia v sociálnej práci*. Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, Filozofická fakulta, 2014. 128 s. ISBN 978-80-8152-218-5.
11. NEUGEBAUER, Tomáš. *Školení bezpečnosti práce, požární ochrany a motivační školení k prevenci rizik*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2018. 150 s. ISBN 978-80-7552-957-2.
12. OCHRANA, František. *Metodologie, metody a metodika vědeckého výzkumu*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2019. 148 s. ISBN 978-80-246-4200-0.

13. ONDRIOVÁ, Iveta a FERTAĽOVÁ, Terézia. *Sociální a psychologické dimenze ošetrovatelské praxe: sesterská profese v psychosociálním kontextu*. Přeložil Ludmila MÍČOVÁ. Sestra. Praha: Grada Publishing, 2025. 128 s. ISBN 978-80-271-5204-9.
14. ŠINTÁKOVÁ MICHALICOVÁ, Jana. *10+ komunikačních metod*. E-knihy jedou, 2024. 376 s. ISBN 9788028112738.
15. VÝROST, Jozef; SLAMĚNÍK, Ivan a SOLLÁROVÁ, Eva (ed.). *Sociální psychologie: teorie, metody, aplikace*. Psyché. Praha: Grada, 2019. 759 s. ISBN 978-80-247-5775-9.

Elektronické zdroje

1. ENOSH, Guy; TZAFRIR, Shay S a GUR, Amit. *Client aggression toward social workers and social services in Israel--a qualitative analysis*. Online. 2013. Dostupné z: <<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23262826/>>. [cit. 2026-03-12].
2. EU-OSHA. *Psychosocial risks and mental health at work*. Online. 2023. Dostupné z: <<https://osha.europa.eu/en/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>>. [cit. 2026-03-18].
3. LEE, Yongwoo; KIM, Sun Mi; HAN, Doug Hyun; YOO, Seo-Koo a KIM, HyunSoo. *Effects of Indirect Experience of Client Violence on Social Workers' Posttraumatic Stress Disorder*. Online. 2021. Dostupné z: <<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8600223/>>. [cit. 2026-03-12].
4. MECH-BUTLER, Agnieszka a SWIFT, Róisín. *An exploratory study on workplace violence and its effect on residential disability social care workers in Ireland: A mixed method approach*. Online. 2019. Dostupné z: <<https://www.ucc.ie/en/media/research/carl/AgnieszkaMech-ButlerandR%C3%83%C2%B3is%C3%83%C2%ADnSwiftCARLReport2019.pdf>>. [cit. 2026-03-12].
5. MPSV: ÚŘAD PRÁCE ČR. *Organizační struktura ÚP ČR a kontakty na vedení generálního ředitelství*. Online. 2026. Dostupné z: <<https://mpsv.gov.cz/up-cz/organizacni-struktura>>. [cit. 2026-03-18].
6. Roussos PL. *The Psychosocial Risks and Impacts in the Workplace Assessment Tool: Construction and Psychometric Evaluation*. Behav Sci (Basel). Online. 2023 Jan 27;13(2):104. doi: 10.3390/bs13020104. PMID: 36829333; PMCID:

PMC9952801.

Dostupné

z:

<<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9952801/>> [cit. 2026-03-12].

7. VIDAL-MARTI, Cristina a RUIZ BUENO, Antoni. *Consequences of client violence towards the social worker: A systematic review*. Online. 2024. Dostupné z: <<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/00208728241237934>>. [cit. 2026-03-12].
8. VÚPSV: VÝZKUMNÝ ÚSTAV PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Certifikovaná metodika MPSV: Metodika postupů ve veřejných službách zaměstnanosti*. Online. 2015. Dostupné z: <https://mpsv.gov.cz/cms/documents/9c41c0e9-064a-090c-0b44-4aed8e7a9ce1/Metodika_postupu_ve_verejnych_sluzbach_zamestnanosti.pdf>. [cit. 2026-03-12]

Legislativní dokumenty

1. ČESKO. Zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě. Vyhlášeno dne 6. listopadu 2014. In Sbírka zákonů České republiky. 2014, částka 99, s. 2634–2692. Dostupné z WWW: <<https://psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=234&r=2014>>. ISSN 1211-1244.
2. ČESKO. Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce. Vyhlášeno dne 7. června 2006. In Sbírka zákonů České republiky. 2006, částka 84, s. 3146–3200. Dostupné z WWW: <<https://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=262&r=2006>>. ISSN 1211-1244.
3. ČESKO. Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti. Vyhlášeno dne 23. července 2004. In Sbírka zákonů České republiky. 2004, částka 143, s. 8270–8361. Dostupné z WWW: <<https://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=435&r=2004>>. ISSN 1211-1244.

Seznam zkratk

VÚPSV Výzkumný ústav práce a sociálních věcí

Seznam tabulek a grafů

Graf 1: Věk respondentů	29
Graf 2: Délka pracovního poměru.....	30
Graf 3: Pohlaví respondentů	30
Graf 4: Pracovní zařazení respondentů	31
Graf 5: Pracoviště respondentů	32
Graf 6: Frekvence přímého kontaktu s klienty.....	34
Graf 7: Pocity ohrožení v posledních 12 měsících.....	34
Graf 8: Typ ohrožení.....	355
Graf 9: Četnost rizikových situací na pracovišti	355
Graf 10: Hodnocení celkového pocitu bezpečí na pracovišti.....	37
Graf 11: Pocity bezpečí při jednání s klienty v uzavřených kancelářích	38
Graf 12: Četnost setkávání se se stresem způsobeným chováním klientů.....	38
Graf 13: Dostatečnost fyzického zabezpečení budovy	40
Graf 14: Možnost rychlého přivolání moci na pracovišti v případě ohrožení	41
Graf 15: Uspořádání pracovních prostor k rychlému bezpečnému úniku v případě nebezpečí.....	41
Graf 16: Absolvování školení zaměřeného na zvládání agresivních klientů v posledních 2 letech	44
Graf 17: Hodnocení přínosu těchto školení	44
Graf 18: Pocity dostatečného připravení řešit krizové nebo konfliktní situace s klienty	45
Graf 19: Obeznamení s postupy při mimořádných událostech	45
Graf 20: Možnost využití odborné podpory při náročných situacích	48
Graf 21: Pocity podpory vedení při řešení bezpečnostních incidentů na pracovišti	488
Graf 22: Jasnost a srozumitelnost interních postupů pro řešení bezpečnostních incidentů	49

Graf 23: Pocity dostatečného vyhodnocování a řešení bezpečnostních incidentů na pracovišti.....	49
Graf 24: Znalost způsobu ohlašování bezpečnostního incidentu na pracovišti	50