

**Univerzita Karlova v Praze**

**Filozofická fakulta**

Katedra sociologie

## **Diplomová práce**

### **Specifické formy viktimmnosti v České republice: incidenty na úřadech práce**

Bc. Karolína Kapitánová

Praha 2015

Vedoucí práce: doc. PhDr. Jiří Buriánek CSc.

## **Poděkování**

Děkuji vedoucímu mé diplomové práce doc. PhDr. Jiřímu Buriánkovi, CSc. za odborné vedení a cenné rady, bez kterých by tato práce nemohla vzniknout. Dále děkuji Úřadu práce České republiky za poskytnutá data pro účely diplomové práce.

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze, dne 31. 7. 2015

## **Abstrakt**

Cílem práce je zmapovat problematiku obětí trestných činů s centrací zájmu na specifickou oblast – pracovní viktimizaci. V praktické části práce bude v návaznosti na zpracování této problematiky věnována pozornost tématice pracovní viktimizace zaměstnanců Úřadu práce v České republice.

V práci operujeme se základními pojmy, které se zvolenou problematikou souvisí s cílem poukázat na jejich význam v rámci dalších vědních disciplín, které jsou spjaté s viktimologickým šetřeními a problematikou obětí trestného činu.

Zaměření pozornosti na zaměstnance Úřadu práce České republiky, jako na specifickou skupinu obětí, je dominantní oblastí druhé části práce. V práci jsme z dostupných dat, poskytnutých Úřadem práce České republiky, analyzovali incidenty pracovního násilí, které se na pracovištích úřadu odehrály. K analýze byl vybrán Moravskoslezský kraj, kde je evidována trvale vysoká míra nezaměstnanosti v České republice. Předpokládáme, že analýza incidentů pomůže odhalit případné příčinné souvislosti a poskytne informace, které mohou být přínosem a stimulem k další akademické práci a zároveň mohou pomoci Úřadu práce České republiky v případném provádění prevence, organizačních změn či zavádění bezpečnostních opatření.

## **Klíčová slova (česky)**

*Viktimizace, viktimnost, oběť trestného činu, pracovní násilí, Úřad práce České republiky, Moravskoslezský kraj*

## **Summary**

The aim of the theses is to elaborate on the problematics of theoretical aspects of victims of criminal acts. The work's main concern is the area of problematics of workplace victimization. This topic shall therefore be investigated deeply in the theoretical part of the theses as well. The practical part of the work will depict and process the specific characteristics of the mentioned problematics and in relation to it workplace victimization of employees of Czech Republic's Employment Bureau will be further looked on.

In the theses we mention and define the basic terms connected to the chosen problematics. The aim of that is to point out their importance in relation to other disciplines, especially those which are related to victimological research and problematics of victims of criminal acts. Nowadays, the topic of workplace victimization, in other words victimization undergone when in work, is more and more frequently researched and looked up by laics, academic people and even the media.

The dominant of the second part of the theses is a focus on employees of Czech Republic's Employment Bureau. In the work we analysed, from the data provided by the Bureau, the criminal or violent incidents which happened on the workplace there. The data set chosen originated from the Moravskoslezský region, as there is continuously high rate of unemployment. We presume, that the analysis of the incidents shall shed light on the casual contexts and may provide information which could be further used for academic work or help the Bureau in suggesting the prevention of the workplace victimization, planning or practicing structural changes or establishing security arrangements.

### **Klíčová slova (anglicky):**

*Victimization, victim of a crime, workplace violence, the Employment Bureau of Czech Republic, Moravskoslezský region*

# Obsah

<b>1</b>	<b>ÚVOD</b> .....	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>VIKTIMOLOGIE</b> .....	<b>12</b>
2.1	ZÁKLADNÍ POJMY .....	12
2.2	PŮVOD A VZNIK VIKTIMOLOGIE JAKO SAMOSTATNÉ VĚDY .....	14
<b>3</b>	<b>VIKTIMNOST A VIKTIMIZACE</b> .....	<b>16</b>
3.1	VIKTIMNOST .....	16
3.1.1	<i>Faktory ovlivňující viktimmnost</i> .....	16
3.2	VIKTIMIZACE .....	18
3.2.1	<i>Druhy viktimmizace, újma způsobená oběti</i> .....	21
3.2.2	<i>Primární viktimmizace</i> .....	23
3.2.3	<i>Sekundární viktimmizace</i> .....	23
3.2.4	<i>Terciární viktimmizace</i> .....	25
3.3	POMOC OBĚTEM TRESTNÝCH ČINŮ .....	26
<b>4</b>	<b>PRACOVNÍ VIKTIMIZACE</b> .....	<b>29</b>
4.1	NÁSILÍ NA PRACOVIŠTI .....	29
4.2	FORMY PRACOVNÍ VIKTIMIZACE .....	30
4.3	RIZIKOVÉ FAKTORY VIKTIMIZACE NA PRACOVIŠTI .....	32
4.4	DŮSLEDKY A PREVENCE PRACOVNÍ VIKTIMIZACE .....	34
<b>5</b>	<b>ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY</b> .....	<b>36</b>
5.1	HISTORIE .....	36
5.2	Hlavní úkoly Úřadu práce .....	36
5.3	ORGANIZAČNÍ STRUKTURA ÚŘADU PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY .....	39
5.4	NEZAMĚSTNANOST V MORAVSKOSLEZSKÉM KRAJI .....	40
5.5	AGRESIVITA NA ÚŘADECH PRÁCE V ČR .....	43
5.6	INCIDENT MANAGEMENT© .....	44
<b>6</b>	<b>INCIDENTY NA ÚŘADECH PRÁCE V MORAVSKOSLEZSKÉM KRAJI</b> 47	
<b>7</b>	<b>VÝSLEDKY ŠETŘENÍ</b> .....	<b>49</b>
7.1	POPISNÁ ANALÝZA DATOVÉHO SOUBORU .....	49

<b>7.2</b>	<b>SEKUNDÁRNÍ ANALÝZA VYBRANÝCH OBLASTÍ .....</b>	<b>54</b>
7.2.1	<i>Typy incidentů na ÚP ČR.....</i>	<i>54</i>
7.2.2	<i>Reportéři incidentů .....</i>	<i>61</i>
<b>7.3</b>	<b>KAZUISTIKY INCIDENTŮ.....</b>	<b>63</b>
<b>7.4</b>	<b>INDEX RIZIKOVOSTI JEDNOTLIVÝCH POBOČEK ÚP ČR.....</b>	<b>68</b>
<b>8</b>	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>74</b>
<b>9</b>	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>78</b>
<b>10</b>	<b>PŘÍLOHY .....</b>	<b>83</b>
10.1	<b>ORGANIZAČNÍ STRUKTURA ÚP ČR .....</b>	<b>83</b>
10.2	<b>SEZNAM KONTAKTNÍCH PRACOVÍŠŤ ÚŘADU PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY V MORAVSKOSLEZSKÉM KRAJI .....</b>	<b>85</b>
10.3	<b>OBCE S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ – MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ .....</b>	<b>86</b>

## Seznam zkratk:

<b>ČR</b>	Česká republika
<b>ÚP ČR</b>	Úřad práce České republiky
<b>KoP</b>	Kontaktní pracoviště Úřadu práce České republiky
<b>KrP</b>	Krajská pobočka Úřadu práce České republiky
<b>KČ</b>	Koruna česká
<b>MPSV</b>	Ministerstvo práce a sociálních věcí
<b>GŘ</b>	Generální ředitelství Úřadu práce České republiky
<b>SPSS</b>	Statistical Package for the Social Sciences



# 1 Úvod

Téma viktimnosti je předmětem studia mnoha vědních oborů (psychologie, sociologie, kriminologie a samozřejmě viktimologie). Výklad pojmu a vysvětlení příslušné terminologie a metodologie je obsaženo v teoretické části práce, která dále vysvětluje další související pojmy, jakými jsou viktimizace, pracovní viktimizace (násilí na pracovišti), oběť trestného činu. Zvolená oblast zkoumání je velmi aktuální problematikou, jak z pohledu akademické obce, tak i z pohledu laické, ale mnohdy zúčastněné veřejnosti. S kriminalitou, respektive trestným činem, má zkušenost téměř každý, může jít o bezprostřední osobní zkušenost nebo o zkušenost přenesenou (tzn., každý zná někoho, kdo se setkal s nějakým druhem deliktu). O aktuálnosti zvoleného tématu svědčí počet publikovaných prací s touto tematikou a konečně i zájem médií, v nichž je občan konfrontován s určitou „dávku“ kriminality.

Oblast kriminologie, viktimologie a příbuzných disciplín je velmi široká a proto jsme k analýze vybrali jen dílčí část problematiky. Problematika incidentů, které se odehrávají na Úřadech práce (pravděpodobně i v jiných státních i nestátních organizacích) není nová, ale teprve v poslední době dochází k jejímu nárůstu a evidenci. Jedná se o atypické druhy deliktů a o odlišné prostředí, ve kterém incidenty nastávají.

Empirická část práce se cíleně soustředí na problematiku pracovní viktimizace, respektive zabývá se problematikou obětí a především analýzou incidentů, které se odehrávají v konkrétní vybrané instituci. K analýze byl zvolen Úřad práce České republiky, který je orgánem státní správy a jehož úkolem je zajišťovat pomoc občanům ČR např. v oblasti pracovně právní. Generálním ředitelstvím Úřadu práce České republiky byla poskytnuta ke zpracování data, která informují o charakteru a formě jednotlivých incidentů na pobočkách Úřadu práce v Moravskoslezském kraji. Tyto informace jsou zaznamenávány ve verbální podobě zaměstnanci úřadu a ukládány do elektronického systému evidence. Druhá část práce se s využitím těchto dat zaměřuje na analýzu incidentů v této instituci v Moravskoslezském kraji.

Moravskoslezský kraj je obecně znám pro vyšší míru nezaměstnanosti a proto můžeme předpokládat, že se v tomto kraji bude vyskytovat vyšší počet incidentů na Úřadu práce České republiky. Bude provedena analýza incidentů z jednotlivých poboček Úřadu práce České republiky. Pokusíme se identifikovat pobočky s největší mírou výskytu incidentů, zaměříme se na typologii incidentů, které se odehrávají na různých pobočkách a označit faktory, které mohou zvyšovat riziko incidentu nebo být přímo jeho příčinou.

V závěru práce se soustředíme na podrobnější analýzu vybraných incidentů. Na základě takto vyhodnocených dat budou případně formulována jednotlivá doporučení event. konkrétní postupy, které by mohly vést k snížení počtu incidentů na Úřadu práce v České republice. Tato problematika je společensky vysoce aktuální a takováto etnografická sonda do oblasti práce úředníků a incidentů na úřadech státní správy by mohla vést k úpravě vztahu klient–zaměstnanec a mohla by být pobídkou k podrobnějšímu pohledu na problematiku postavení úředníků státní správy při jednání s klientem.

## 2 Viktimologie

### 2.1 Základní pojmy

V práci operujeme s pojmy, které jsou pro danou problematiku zásadní a bez nichž se ve zvolené tématice nelze dobře orientovat. Proto je třeba uvést jejich základní definice.

**Trestný čin** - Základem trestní odpovědnosti podle platného českého trestního práva je trestný čin, resp. u mladistvých provinění. Trestný čin je vymezen v § 13 odst. 1 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku: „Trestným činem je protiprávní čin, který trestní zákon označuje za trestný a který vykazuje znaky uvedené v takovém zákoně.“ [Jelínek, 2010, s. 114 - 115]. Z této definice vyplývají dvě obligatorní podmínky, které musí být současně splněny, tj. protiprávnost jednání a splnění znaků uvedených v trestním zákoně (u mladistvých je to zákon o soudnictví ve věcech mládeže, kde je trestný čin označen jako "provinění").

**Oběť** jako pojem je definována velmi úzce, zpravidla jde vždy o fyzickou osobu, která utrpěla v souvislosti s trestným činem újmu na životě, zdraví a majetku, nebo na cti, případně jiných subjektivních právech, chráněných trestním zákonem a definovaných Ústavou ČR.

„Obětí se rozumí fyzická osoba, které bylo nebo mělo být trestným činem ublíženo na zdraví, způsobena majetková nebo nemajetková újma nebo na jejíž úkor se pachatel trestným činem obohatal.“ [Zákon č. 45/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů., § 2 odst. 2].

Holcr uvádí, že za klasickou definici pojmu oběť se považuje definice autora H. von Hentiga podle které se jedinec stává obětí, jestliže je nějak objektivně narušeno jeho právo a subjektivně tuto situaci prožívá s úzkostí a bolestí. Holcr uvádí, že ve viktimologii můžeme nalézt minimálně tři různá pojetí oběti.

1. V nejširším pojetí chápání oběti ve viktimologii, je za oběť považována osoba nebo skupina lidí, kterým byla způsobena újma trestným činem, deliktem nebo způsobena válkou, diskriminací nebo též živelnou pohromou. Tento způsob chápání oběti se objevuje především v obecné viktimologii.

2. V širokém pojetí je za oběť považována osoba, organizace, která je ohrožena nebo může být poškozena trestným činem nebo jiným deliktem.

3. V úzkém pojetí je jako oběť chápána fyzická osoba/y, které byla způsobena újma na základě trestného činu (újma mohla být způsobena v majetkové rovině, nebo újma způsobená na zdraví, cti atd.). (Holcr, 2009)

V roce 1985 Valné shromáždění OSN přijalo Deklaraci základních principů spravedlnosti pro oběti trestných činů a zneužití moci. Na základě této deklarace byla stanovena jednotná definice pojmu oběť: „Oběťmi“ jsou lidé, kteří individuálně nebo ve skupině, utrpěli újmu, kterou se míní fyzické nebo mentální zranění, jako i emoční strádání, ekonomická ztráta nebo významné narušení základních práv. Tato újma mohla být uskutečněna činy nebo záměrným opomenutím zákonů členských států, přičemž její definice zahrnuje jakékoliv zneužití moci.“<sup>1</sup> [Deklarace základních principů spravedlnosti pro oběti trestných činů a zneužití moci, 1985, příloha část A, odstavec 1 ].

**Poškozený** - tento pojem byl stěžejním v trestně právním řádu České republiky do chvíle, než byl vydán nový zákon o obětech trestného činu a o změnách některých zákonů (zákon č. 45/2013 Sb.), který svým vznikem ruší zákon č. 209/1997 Sb., o poskytnutí peněžité pomoci obětem trestné činnosti a o změně a doplnění některých zákonů.

V zákoně č. 45/2013 Sb., je pevně definováno, kdo je ze zákona považován za oběť trestného činu. Ve jmenovaném zákoně č. 45/2013 Sb., je zahrnuto i širší chápání pojmu obětí, kdy obětí je i rodina oběti (např. v případě smrti oběti), dále jsou v zákoně definovány zvláště zranitelné oběti (děti, osoby s hendikepou atd.).

**Viktimitnost** je pojmem, který vyjadřuje pravděpodobnost, že se jedinec může stát obětí trestného činu (tato pravděpodobnost ovšem není v populaci rovnoměrně rozložena). Novotný, Zapletal v knize „*Kriminologie*“ definují pojem viktimitnosti jako: „disponovanost jedince nebo skupiny osob stát se obětí trestného činu.“ [Novotný, Zapletal, 2004, s. 141].

**Viktimitizace** je proces, kdy se potenciální oběť stává skutečnou obětí reálného trestného činu. Viktimitizací je „již samotný proces, v jehož rámci se z potenciální oběti stává oběť reálná.“ [Kuchta, Válková, 2005, s. 174]

Podobný postoj zaujímá Holcr ve své definici: „Viktimitizace je proces, ve kterém se člověk stává obětí kriminality“. [Holcr, 2009, s. 96] Při zkoumání tohoto procesu se vyšetřování soustředí především na osobu/y pachatele než na oběť trestného činu. V souvislosti se studiem viktimitizace jedinců sledujeme tři velké oblasti zkoumání a to je

---

<sup>1</sup>Z anglického originálu deklarace přeložila Kapitánová. "Victims" means persons who, individually or collectively, have suffered harm, including physical or mental injury, emotional suffering, economic loss or substantial impairment of their fundamental rights, through acts or omissions that are in violation of criminal laws operative within Member States, including those laws proscribing criminal abuse of power.

chování oběti, vztah oběti a pachatele a míra viktimizace (index viktimizace). Jednotlivým aspektům viktimizace se budeme věnovat podrobně v kapitole 3.2.

**Index viktimizace** je pojem, který „udává podíl obětí na určitý počet obyvatel (např. 100 000) ve zvoleném časovém období na vymezeném území.“ [Štablová, 2008, s. 18] Index viktimizace se zaměřuje především na kvantitativní údaje o počtu obětí, na základě těchto dat jsme schopni zaznamenat vývoj jevu v čase a současně je tak umožněna případná mezinárodní komparace dat.

**Předmět** viktimologie „tvoří šest skupin jevů, kterými jsou:

1. osoba oběti (její biologické, psychické a sociální vlastnosti),
2. vztah mezi obětí a pachatelem,
3. proces viktimizace, zejména role oběti v něm,
4. role oběti v procesu odhalování, vyšetřování a soudního projednávání věci,
5. pomoc oběti, způsoby jejího odškodnění a rehabilitace,
6. ochrana občanů před viktimizací.“ [Novotný, Zapletal, 2004, s. 140 -141]

## ***2.2 Původ a vznik viktimologie jako samostatné vědy***

Viktimologie jako samostatná vědní disciplína je relativně novým oborem, který se postupně vyvíjel z kriminologie až do pozice samostatné vědní disciplíny. První záznam o použití termínu viktimologie se objevuje roku 1949 v práci amerického psychiatra Frederica Werthama „The Show of Violence“. Současná literatura zabývající se touto tematikou (např. Holcr, 2009, s. 88, taktéž Tomášek, 2010, s. 149, příp. Čírtková 2014, s. 13, Válková, Kuchta a kol., 2005, s. 171) považuje za stěžejní práci německého kriminologa Hans von Hentiga z roku 1948 („Pachatel a oběť“ respektive „Zločinec a oběť“)<sup>2</sup>. Druhým autorem, který je rovněž považován za zakladatele viktimologie, je rumunský právník Benjamin Mendelsohn („The Origin of the Doctrine of Victimology“). Oba autoři věnovali ve svých pracích pozornost především problematice typologie obětí. Mendelsohna přiměly jeho praktické

---

<sup>2</sup> Holcr ve své publikaci Kriminologie z roku 2009 dílo Hentiga překládá jako „Pachatel a oběť“, oproti tomu Tomášek ve své knize z roku 2010 uvádí překlad „Zločinec a oběť“. Nutno uvést, že v původní literatuře je práce nazvána „The Criminal and his victim. Studies in the Sociobiology of Crime The Victims Contribution to the Genesis of Crime“. Vzhledem k originálnímu názvu práce autora se přikláním k překladu „Zločinec a jeho oběť“.

zkušenosti k tomu, aby se více zajímal o vztahy mezi pachatelem a oběťmi zločinu. Jeho zkušenosti byly především s oběťmi znásilnění, kde existovala předchozí vazba mezi pachatelem a obětí.

Původní kriminologické teorie byly zaměřené především na studium pachatelů, „oběť byla naproti tomu pojmána pouze jako pasivní účastník zločinu“ [Tomášek, 2010, s. 149]. Velký rozkvět zažila viktimologie v 70. letech 20. století, kdy Stephen Schafer publikoval svou knihu „Oběť a její pachatel: studie funkcionální zodpovědnosti“. Autor ve zmíněné publikaci prezentuje „viktimologii jako samostatnou disciplínu, která se zabývá vztahy a interakcemi mezi pachatelem a obětí před, v průběhu a po trestném činu“ [Holcr, 2009, s. 88]. Autor přisuzuje některým obětem vlastnosti, které mohou přitahovat pachatele a podněcovat kriminální aktivitu zaměřenou na jejich osobu více než na jiné lidi.

## 3 Viktimnost a viktimizace

### 3.1 Viktimnost

Pod pojmem viktimnost, jsou vnímány predispozice člověka stát se obětí trestného činu. Problematikou faktorů, které ovlivňují viktimnost jedinců se zabývá mnoho zahraničních i tuzemských autorů.

#### 3.1.1 Faktory ovlivňující viktimnost

Mezi faktory, které ovlivňují viktimnost jednotlivce můžeme zařadit mnoho dílčích aspektů, tak jak jsou uvedeny v odborné literatuře. Už z laického hlediska jsou některé faktory velmi jasné a bez empirického podkladu na ně můžeme poukázat. Jedná se například o faktor pohlaví, profese, denní dobu, kdy k trestnému činu došlo atd. U majetkových deliktů jsou faktory, které se podílejí na potenciální viktimizaci odlišné od faktorů, které se vztahují k fyzické trestné činnosti (např. znásilnění).

Empiricky ověřenými faktory jsou **věk, profese, sociální charakteristika oběti, somatické a psychické handicapy**. (Kuchta, Válková a kol, 2005) L. Čírtková upozorňuje, že z hlediska viktimnosti a možných faktorů, které ji mohou ovlivňovat, je třeba poukázat i na problematiku viktimogenních **lokalit**. Autorka se ve své publikaci zaměřuje na viktimogenní lokality, za které je možné považovat lokality, které mají následující charakteristiky:

- „leží v blízkosti velkých aglomerací s levnými byty, ve kterých žije velké množství svobodných, nezaměstnaných mužů nad 15 let;
- jsou spojeny hustou sítí veřejných dopravních prostředků anebo jsou těmito prostředky snadno dostupné;
- nejsou protkány sousedskými vztahy a vazbami;
- jsou sociálně nepřehledné, nelze snadno rozpoznat domácí lidi od vetřelců a cizinců;
- v pravidelném rytmu jsou opouštěny svými uživateli (přes den lokality bydlení a večer administrativní a správní lokality)“. [Čírtková, 2004, s. 112 - 113]

Z hlediska věku potenciálních obětí dochází k možná překvapivému zjištění, které se může lišit od názoru laické veřejnosti, která předpokládá, že náchylnou skupinou k potenciální viktimizaci jsou staří lidé. Dostupná zjištění ukazují fakt, že naopak mladí lidé

jsou rizikovější skupinou vzhledem ke svému méně opatrnému způsobu života (teorie životního stylu, teorie rutinních aktivit). Dále můžeme zmínit i další aspekty, které mohou sehrát roli v případné viktimizaci a jsou vázány převážně na věk jedince, jedná se o podcenění míry rizika v evidentně nebezpečných situacích, nedostatečnou edukaci (především mladistvých), nebo podcenění míry rizika situace. Samotný typ zaměstnání jedince s sebou nese viktimogenní potenciál, tzn., některé druhy zaměstnání nesou vyšší riziko viktimnosti. Takovými profesemi jsou např. policisté, obsluha čerpací stanice, vězeňská služba, obsluha v restauračních zařízeních, recepční, taxikáři (Kuchta, Válková a kol, 2005, Holcr, 2009) Jiní autoři do skupiny profesí s vyšším rizikem viktimnosti řadí i zaměstnance sociální odborů úřadů<sup>3</sup> státní správy (Sochůrek, 2003). Problematice pracovní viktimizace je věnována samostatná kapitola 4., ve které jsou uvedeny studie zabývající se touto problematikou.

Časový faktor značně přispívá k potenciální viktimnosti (čas, kdy k trestnému činu došlo). V návaznosti na profesi, pohlaví i věk potenciálních obětí, dochází ke zvýšení rizika viktimnosti především ve večerních až nočních hodinách. Rizikovým faktorem v souvislosti se sociální charakteristikou oběti je příslušnost k nějaké rizikové skupině. Takovou rizikovou skupinou může být etnická minorita nebo jedinci s odlišnou sexuální orientací, drogově závislí nebo i cizinci a přistěhovalci. Faktorem, který ovlivňuje potenciální viktimnost je i zdravotní stav oběti, který je charakterizován somatickými a psychickými handicapy, tzn., oběť se odlišuje se od svého okolí (takovou skupinou jsou psychicky nemocné děti, které se stávají obětí šikany, lidé s fyzickým handicapem).

Pokud budeme vycházet ze zahraničních studií, můžeme konstatovat, že některé typy deliktů se sociálním či ekonomickým postavením jedince souvisí. S majetkovými delikty (loupež, krádež) mají (Dixon et al., 2006) větší zkušenosti příslušníci nižších sociálních tříd. Toto zjištění může být překvapivé, neboť bychom mohli předpokládat, že majetková kriminalita se bude objevovat více u ekonomicky vyšší třídy, respektive u lidí, kteří ve větší míře disponují majetkem. Ale autor upozorňuje, že tyto lidé naopak bydlí v bezpečnějších lokalitách a investují ekonomické prostředky do ochrany svého majetku, tak i do své vlastní osoby. (Tomášek, 2010).

Podstatnou roli v otázce faktorů ovlivňujících viktimnost hraje životní styl, od kterého se odvíjí způsob trávení volného času a tím pobyt jednotlivých osob na místech rizikových z hlediska potenciální viktimizace. Také některé vlastnosti a emoční nestabilita jedince mohou mít vliv na viktimnost. Z uvedeného vyplývá, že míra rizika toho, že se jedinec stane

---

<sup>3</sup> V empirické části je věnována pozornost zaměstnancům na Úřadu práce České republiky.



obětí trestného činu či nikoliv, nezáleží pouze na jedné izolované vlastnosti, ale na kombinaci vlastností člověka a množství faktorů, které působí v danou chvíli a tím zvyšují pravděpodobnost, že se jedinec stane obětí trestného činu (tabulka č. 1) V praxi se uplatňují dva přístupy zkoumání viktimnosti - Statický a Dynamický model.

Statický model – „Statický model viktimnosti předpokládá, že existují relativně stálé rizikové faktory osobnosti.“ [Holcr, s. 95] Vlastnosti, které považujeme za relativně stálé, jsou: extrovertnost, konfliktnost, emocionální labilita, dále také vznětlivost, afektivní labilita apod.

Dynamický model – „klade důraz na interakci pachatel – oběť. Jde o intenzitu, charakter a kvalitu sociálního vztahu, místo, čas a okolnosti interakce apod.“ [Sochůrek, 2003, s. 22] Dynamický model zdůrazňuje analýzu sociální interakce, v průběhu které se z jednoho člena interakce stává pachatel a z druhého člena oběť. Míra vazby mezi pachatelem a obětí může být reprezentována v několika úrovních vztahu aktérů, od neznámých lidí, přes povrchní známost až po lidi s hlubšími vztahy (např. rodina).

**Tabulka 1 - Shrnutí faktorů, které ovlivňují viktimnost**

Osobnostní		Socio - charakteristické – životní styl	
<b>Pohlaví</b>	V závislosti na typu deliktu	<b>Zaměstnání (profese)</b>	Samotná povaha profese (např. obsluha čerpacích stanic, policisté, personál v pohostinných službách) – denní doba výkonu profese
<b>Věk</b>	Výzkumy potvrzují, že náchylnější skupinou k případné viktimizaci jsou mladí lidé	<b>Sociální třída (ekonomicky)</b>	Nižší třídy
<b>Somatické a psychické handicapy jedince</b>	Např. zdravotní nebo psychický handicap jedince	<b>Sociální charakteristika jedince (sociální okolí)</b>	Příslušnost k rizikové skupině (etnické skupiny, příp. sexuální orientace)

### 3.2 Viktimizace

Dalším frekventovaným pojmem, se kterým se setkáváme v rámci studia problematiky obětí trestného činu, je viktimizace, která, jak již bylo řečeno, označuje „proces, v jehož rámci

se z potenciální oběti stává oběť reálná“. [Kuchta, Válková a kol., 2005, s. 174] Viktimizace je proces, ale zároveň i termín, který označuje studium trestného činu z perspektivy oběti. „Označuje faktické dění, tj. procesy či pochody, ve kterých se jedinec stává obětí.“ [Zoubková, Firstová a kol., 2013, s. 46]

Na problematiku viktimizace lze tedy nahlížet z mnoha úhlů. Proces viktimizace začíná zpravidla útokem, ale bohužel samotným útokem viktimizace oběti nekončí. Odborná veřejnost se snaží v rámci zkoumání procesu viktimizace zachytit roli oběti během procesu a najít způsoby, jak viktimizaci oběti předcházet.

Čírtková ve své nové publikaci „*Viktimologie pro forenzní praxi*“ představuje nejzákladnější teorie viktimizace. Uvádí tři základní teorie viktimizace se kterými se v praxi setkáváme: teorie životního stylu, teorie sociálního interakcionismu a teorii kontroly. Teorie viktimizace jsou úzce spjatý s problematikou viktimnosti, respektive s tématem faktorů, které mohou viktimnost a tím i následnou viktimizaci jedince ovlivnit. Proto se jednotlivé faktory a teorie vzájemně prolínají.

Autory teorie **životního stylu** jsou Hindelang, Gottfredson, & Garofalo, (1978). Ve své práci „Oběti osobní kriminality: empirický základ pro teorii osobní viktimizace“<sup>4</sup> publikované v roce 1978 zkoumali sociodemografickou korelaci viktimizace na základě analýzy průzkumu tohoto problému. Autoři si povšimli, že určité podskupiny populace ve Spojených státech amerických byly vystaveny vyššímu riziku viktimizace v porovnání s ostatními skupinami. Konkrétně se jednalo o muže, mladé dospělé a Afroameričany. U těchto skupin bylo zvýšené riziko viktimizace v porovnání například s ženami, staršími Američany nebo příslušníky bílé rasy. Důvodem tohoto zvýšeného rizika byl, podle autorů teorie, životní styl. Především muži, mladí dospělí a Afroameričané tíhli k určitému životnímu stylu, jehož charakteristické znaky z oblasti např. práce, vzdělání, úkolů/povinností, trávení volného času, vedly k životu, který je vystavoval vyššímu počtu možností viktimizace. Specifika životního stylu, která byla poté pokládána za hlavní zdroje setkání se s kriminalitou, byla: život strávený na veřejnosti (především v noci), čas strávený jinak než s rodinou nebo v domácnosti a blízkost a/nebo asociace s kriminálními živly. Ve zkratce, tyto faktory životního stylu formovaly možnosti k tomu, aby se jednotlivec stal obětí kriminálního činu. (Wilcox, 2010)

S problematikou životního stylu jedince souvisí i další teorie, **teorie rutinních aktivit**, která se zabývá kriminálními příležitostmi a přináší jiný pohled na problém a umožňuje další přístup ke studiu viktimizace. Autory teorie rutinních aktivit jsou Lawrence Cohen a

---

<sup>4</sup> Victims of Personal Crime: An Empirical Foundation for a Theory of Personal Victimization.

Marcus Felson (1979)<sup>5</sup>. Za rutinní aktivity jsou považovány takové činnosti, které jsou časté, opakující se a slouží především k naplnění základních potřeb obyvatelstva (práce, základní obživa, bydlení, volný čas atd.). Pravděpodobnost spáchání deliktu je ovlivněna těmito opakovanými činnostmi, trestný čin je chápán jako produkt těchto opakovaných, běžných činností, jako produkt činností, jež jsou součástí struktury každodenního života.

S rozvojem společnosti a zvyšováním hospodářské prosperity dochází ke změnám ve společenské struktuře a v životním stylu, u specifických skupin obyvatelstva (marginální části populace, subkulturní či etnické menšiny) se může trestná činnost nebo delikventní chování stát součástí běžného života. Teorie rutinních činností akcentuje, na rozdíl od jiných teorií, příležitosti k trestným činům. Tato teorie může být použita k diferencování a specifického chování ve smyslu delikvence, mohla by sloužit k mapování regionální situace, případně poskytnout informace o genezi a průběhu trestné činnosti. Je otázkou, nakolik lze teorii využít v praktické práci ve smyslu např. „situační prevence“ kdy by bylo případně možno změnou situačních prvků ovlivnit příležitost k trestnému činu. (Cohen, Felson, 1979)

Stejně tak individuální změna sociální situace (nezaměstnanost) může vést ke změně rutinních aktivit a tato změna může být jednou z příčin delikventního chování (kriminálního, agresivity, vulgárních projevů apod.).

Z hlediska námi sledované problematiky je i pro pachatele incidentu na Úřadu práce znalost rutinních aktivit zaměstnance jistou příležitostí, která může ovlivňovat spáchání incidentu. Potenciální oběť (zaměstnanec úřadu) má úřední hodiny, tzn. čas kdy je povinen přijímat klienty a tím je pro „pachatele“ snadnější jednak provést incident na pracovišti, ale i vytipovat okamžiky, kdy je zaměstnanec na obědě, nebo mimo domov.

Teorie **sociálního interakcionismu** vychází ze studie Richarda Felsona (1992). Autor ve své práci poukazuje na důležitou roli stresu při viktimizaci jedince. „Jinak řečeno stres zvyšuje riziko stát se obětí.“ [Čírtková, 2014, s. 22] Osoby, které jsou pod vlivem stresu, mění své chování, návyky a svým jednáním mohou probouzet agresivitu u svého okolí. Může se jednat o člověka, kterému se aktuálně nedaří v pracovním či osobním životě a snahy okolí mu pomoci naopak vyvolávají negativní reakci, případně následný konflikt. Teorie sociálního interakcionismu „popisují viktimizaci jako sled interakcí mezi vystresovanou osobou a jejím okolím“. [Čírtková, 2014, s. 22] Je pravděpodobné, že vlivem stresu může dojít k obavám (např. starších osob), že se stanou obětí trestného činu a chronický stres může vyvolat

---

<sup>5</sup> Social change and crime rates trends: a routine activities approach.

nepřiměřené reakce jedince na jinak běžné situace. Tyto hypotézy ovšem spadají spíše do kompetence psychologie.

**Teorie kontroly** vychází z teoretického konceptu chování obětí (victim prone – náchylné oběti), jak ho uvedl už B. Mendelsohn. Alex Piquero a Matthew Hickman pracují se dvěma typy osob: control surplus a control deficit, na těchto dvou typech zakládají svou teorii kontroly. Osobami control surplus autoři označují jedince, jejichž schopnost a touha kontrolovat je vyšší, než míra kontroly která na ně působí. Naopak lidé z kategorie control deficit jsou opakem výše definované skupiny. To znamená, že jejich osobní kontrola je nižší, než kontrola působící na ně z okolí. Osoby, které mají vyšší potřebu kontroly a tím i větší potřebu se v různých situacích prosadit, při svém počínání zraňují a ponižují své okolí. Osoby, které spadají do kategorie control deficit, mají vyšší pravděpodobnost potenciální viktimizace, protože se mohou okolí jevit jako submisivní a slabé. Jedinci s nižší potřebou kontroly se tedy stávají častěji oběťmi, protože jsou v kontaktu s okolím pasivní, snadno ovladatelní a tím se pro pachatele jeví jako snadná kořist. (Picquero, Hickman, 2003)

### **3.2.1 Druhy viktimizace, újma způsobená obětí**

Ústředním tématem viktimologie je oběť. Důležitým aspektem této problematiky je újma způsobená poškozenému. Z pohledu časového víme, že některé újmy nastávají okamžitě po trestném činu, jiné (nejčastěji psychické) se mohou projevit až po delším časovém období. Trvání újmy je rozdílné, může jít o krátkodobé trvání nebo i o celoživotní. Podstatným kritériem újmy je její míra možnosti nápravy. Zpravidla majetkové újmy nejsou tak definitivní jako je újma na zdraví.

Z hlediska bezprostřednosti lze rozlišit újmu primární – „která nastupuje v okamžiku, kdy byl spáchán trestný čin, nebo bezprostředně po spáchání trestného činu, jako přímý následek jednání pachatele, celý proces vzniku této újmy se nazývá primární viktimizace“. [Hrib, str. 2] V literatuře je pojem sekundární újma definován následně: „sekundární újma, vzniká s časovým odstupem po dokonání deliktu jako jeho zprostředkovaný následek. Může být vyvoláván samotným pachatelem trestného činu, který působí na oběť způsobem, který již nelze kvalifikovat jako trestný čin, přesto může umocňovat primární újmu. Mnohem častěji se oběti trestných činů setkávají s nevhodným chováním svého bezprostředního, ale i vzdálenějšího okolí. Tímto okolím mohou být rodiny obětí, sousedé, nezřídka novináři bulvárního tisku. Nevhodné chování, nejčastěji okolí oběti nazýváme sekundární viktimizací, která může být o to horší, že se jí mohou dopouštět i orgány činné v trestním řízení, případně

jiné zúčastněné subjekty. Z hlediska možné závažnosti následků újmy, může být sekundární viktimizace významnější než viktimizace primární. Proto tomuto fenoménu věnuje kriminalistická věda značnou pozornost, neboť smyslem ochrany oběti je i zmírnění následků újmy, kterou oběť utrpěla bezprostředně při nebo krátce po spáchání trestného činu“. [Hrib, str. 2] Sekundární viktimizací lze pak popsat i takto: „újma oběti, jež vzniká až v časovém odstupu od spáchání trestného činu a má podobu zprostředkovaného následku“. [Jandourek, str. 165]

V literatuře jsou popisovány tři typy viktimizace:

Termín *primární viktimizace* je užíván pro psychickou, sociálně ekonomickou nebo fyzickou újmu, kterou oběť utrpí při násilném, resp. trestném činu. Primární v tomto smyslu znamená újmu způsobenou oběti bezprostředně po spáchání trestného činu (zranění, krádež osobních věcí). (Kuchta, Válková a kol. 2005) U oběti bezprostředně po spáchání trestného činu nastane újma, která je buď fyzického nebo majetkového (finančního) druhu, nebo emocionálního charakteru.

Jako *sekundární viktimizace* je označována situace, kdy dochází k druhotnému zraňování a vystavování oběti nadbytečné psychické zátěži v průběhu vyšetřování, oběť trestného činu se stává ještě obětí „vyšetřování“.

Otázkou opakované viktimizace jedince se zabývá mnoho autorů a výzkumů, v odborné literatuře se o této situaci mluví jako o tzv. **reviktimizaci**. „G. Laycocková z Jill Dando Institute of Crime Sciences (Velká Británie) rozlišuje opakovanou viktimizaci osob, míst a objektů.“ [Čírtková, 2004, s. 136] Ukazuje se, že jedinec, který byl už jednou obětí, má větší šanci, že se stane obětí znovu. Opakovaná viktimizace se váže k některým druhům kriminálních deliktů: např. domácí násilí, školní násilí (šikana), krádeže vozidel, vandalismus, sexuální delikty, stalking.

Dalším sledovaným fenoménem je problematika **mnohočetných obětí**. V odborné literatuře se objevovaly do nedávna dva spekulativní názory. „První názor předpokládal, že jde o zvláště nepříznivou shodu smutných, nicméně zcela náhodných situací“. [Čírtková, 2004, s. 137] Naopak protipólem tohoto názoru byl druhý pohled, který chápal shodu náhod jako neuspokojující vysvětlení. Příznivci tohoto proudu hledali vědecktější vysvětlení a dospěli k předpokladu existence tzv. *predestinované oběti*. „Predestinované oběti si lze představit jako smolaře či smolačky, přitahující díky svým blíže nespecifikovaným zvláštnostem pozornost pachatelů.“ [Čírtková, 2004, s. 137]

### **3.2.2 Primární viktimizace**

V rámci primární viktimizace je důležitým aspektem role pachatele, protože právě on je to, co staví oběť do pozice oběti. Viktimizace je proces, který přináší do života jedince nepříjemnou změnu a otřese téměř s každým jedincem. Některé druhy deliktů zanechávají na oběti trvalé stopy a to jak fyzické, tak psychické.

V rámci viktimizace dochází k výše uvedeným druhům újmy, které jsou způsobeny obětí. Fyzická újma, její druh a stupeň je závislý na tom, jaká míra násilí byla vůči oběti během trestného činu použita. Většinou se v případě této újmy jedná o lehká zranění, ale objevují se i případy, kdy dochází k těžkému fyzickému napadení a někdy i k usmrcení oběti. Samozřejmě i míra prožívání fyzické újmy je závislá na mnoha faktorech např. pohlaví, věk a práh bolesti oběti.

K majetkové (finanční) újmě lze řadit delikty, v jejichž důsledku došlo k odcizení, poškození nebo k jinému druhu újmy na majetku. Finanční a majetková újma může vést i k mnoha dalším problémům, např. kdy si pachatel na odcizený doklad sjedná úvěr, oběť není schopna úvěr splácet a dojde k exekuci. Tento druh újmy, se pohybuje na hranici majetkové újmy a újmy emocionální.

Emocionální újma, je objektivně nevyčíslitelná a míra této újmy je dána psychickou odolností, silou osobnosti, pohlavím a duševním rozpoložením jedince v době vzniku újmy. Např. přijde – li starší paní, která žije sama o majetek (šperky po rodičích), na který je citově vázána a ke kterému se váže rodinná historie, bude míra emocionální újmy silnější, než reálná majetková (finanční) škoda. Jednotlivé újmy způsobené oběti mohou být různě provázané a závažné, nemusí také nastat všechny najednou nebo naopak mohou. Z praxe je patrné, že emocionální újma nekopíruje míru materiální újmy, spíše závisí na okolnostech, které jsou spojeny s trestným činem (např. jakou citovou vazbu, vzpomínky atd. majitele k materiální věci vázaly). Z uvedených důvodů může emocionální újma způsobit mnohem horší následky u oběti, než samotný delikt.

### **3.2.3 Sekundární viktimizace**

Sekundární viktimizace (druhotné zraňování oběti po spáchání trestného činu) je spojována s mnoha aspekty. Při studiu zdrojů sekundární viktimizace se zaměřujeme především na faktory, které sekundární viktimizaci jedince přímo ovlivňují nebo ji přímo vytváří. Mezi rizikové faktory patří: setkání s pachatelem, typ a délka trestněprávního řízení, opakované výslechy, nedostatečná právní znalost. Jedná se tedy především o další nadbytečné

zraňování oběti trestného činu, které prohlubuje stres a oběť opakovaně zraňuje. Mezi „typické zdroje sekundární viktimizace, ke kterým patří instituce oficiální kontroly (policie a justice), média a sociální okolí oběti“. [Čírtková, 2014, s. 61]

Zdrojem sekundární viktimizace může, a velmi často i je, neadekvátní reakce společnosti na vzniklou situaci (především na primární viktimizaci), především bezprostředního okolí oběti (sousedé, kolegové v práci, kamarádi, spolužáci atd.), která se pak promítá do sekundární viktimizace jedince. Speciální úlohu v sekundární viktimizaci hraje nový fenomén a to jsou média. Role médií v sekundární viktimizaci je velmi silná a v některých případech může být pro oběť horší než samotná újma. Všechny zmíněné faktory mají potenciál oběť druhotně zraňovat, protože interpretují trestný čin a posuzují roli, kterou v něm oběť sehrála.

V problematice sekundární újmy sledujeme především dvě linie a to, kdo je původcem sekundární viktimizace a to jakou povahu může sekundární viktimizace mít. Oba aspekty se vzájemně prolínají a působí na oběť, které vytváří sekundární rány. K sekundární viktimizaci nemusí například dojít vůbec, např. protože oběť trestný čin nenahlásí a tím nemůže dojít k justičnímu potrestání pachatele a ani k sekundární viktimizaci během tohoto procesu. Odpověď na otázku, proč oběť trestný čin nenahlásí, může být jednoduchá. Oběť se bojí stigmatizace ze strany okolí, sousedů, kolegů v zaměstnání atd. Obava z tohoto druhu stigmatizace se váže především k násilným trestným činům a velmi specificky ke znásilnění.

Jak vyplývá z literatury (Čírtková, nebo Kuchta, Válková a kol.) můžeme mezi hlavní procesy sekundární viktimizace zařadit očerňování oběti, obviňování či přenášení viny na oběť, nerespektování soukromí oběti, poškozování dobrého jména oběti nebo bagatelizace újmy. Tématu práce se dotýká především:

- Nerespektování soukromí oběti – při zmínce nerespektování soukromí oběti si pravděpodobně jako první vybavíme otázku medializace případu oběti a prezentaci informací prostřednictvím sdělovacích prostředků. K prezentaci soukromých informací nemusí docházet pouze mediální cestou, ale i v okolí přátel, kolegů atd. Oběti trestného činu mohou považovat tuto prezentaci za zraňující, zvláště děje – li se tak bez jejich souhlasu. Ochrana soukromí oběti bezprostředně po činu i během vyšetřování je velmi důležitým faktorem, který se může dále podílet na sekundární viktimizaci a ovlivňovat psychiku oběti. Práva oběti jsou zakotvena v několika evropských i českých předpisech.

Evropským dokumentem, který upravuje práva oběti je „Rámcové rozhodnutí Rady Evropské unie z 15. Března 2001 o postavení oběti v trestném řízení (2001/220/JHA)“. [Čírtková, 2014, s. 64]

- Poškození dobrého jména oběti – v dané problematice bylo stěžejním okamžikem zavedení tzv. shield law (čili ochranné, záštitné zákony). V obecné rovině lze tyto zákon chápat jako zákony, které mají za úkol bránit sekundární viktimizaci v soudních síních a podpořit ochotu obětí k oznamování trestného činu/přestupku policii.
- Bagatelizace újmy – zpochybňování újmy vnímá oběť velmi citlivě a chápe ji jako zpochybňování samotné viktimizace. Druhotně je oběť takto poškožována např. znevažováním psychické újmy nebo bagatelizací činu „nic tak strašného se nestalo“ atd. V subjektivním pohledu oběti mohou i banální delikty způsobit sekundární rány mnohem většího charakteru, než samotná viktimizace.

Problematikou sekundární viktimizace se zabývá i autor Orth ve svém článku s názvem „Secondary victimization of Crime Victims by Criminal Proceedings“. Autor se zabývá sekundární viktimizací, která nastává v průběhu trestního řízení, jehož je oběť součástí. Hlavní výzkumnou hypotézou ve zmíněném článku byla otázka, zda trestní řízení ve svém průběhu může u jedince vyvolat negativní či pozitivní účinky na jeho osobu. Součástí analýzy byly oběti fyzického napadení, které byly zapojeny do předchozích analýz, konkrétně se jednalo o 137 respondentů. Informace získané od těchto respondentů byly hlavním zdrojem informací při analýze. Výsledky šetření svědčí o negativní stigmatizaci obětí trestného činu během trestního řízení. (Orth, 2002).

S problematikou sekundární viktimizace souvisí pojem sekundární rány, který konkrétně popisuje újmu, která byla oběti způsobena. Nerespektování psychického traumatu, které oběť utrpěla, vede k prohlubování psychické újmy a způsobení sekundárních ran na jedince. Zmíněné sekundární rány mají většinou podobu psychologického rázu<sup>6</sup> a jsou pro nás velmi těžce uchopitelné.

### 3.2.4 Terciární viktimizace

*Terciární viktimizace* pod tímto pojmem rozumíme stresování oběti v dalším údobí po primární a sekundární viktimizaci. Terciární viktimizací je: „dlouhodobá újma, kdy se oběť

---

<sup>6</sup> Čírtková dokonce uvádí, že „Sekundární rány jsou výlučně psychologického rázu a dochází k nim v průběhu sekundární viktimizace.“ [Čírtková, 2006, s. 190]



ani za dlouhou dobu a po jisté nápravě a odškodnění nemůže s trestným činem vyrovnat a vrátit se k předchozímu způsobu života“. [Jandourek, 2011, s. 165] Sochůrek uvádí, že terciární viktimizaci lze také vnímat jako trvalou změnu psychiky, životní linie a životního stylu poté co se stal/a obětí trestného činu. (Sochůrek, 2003) Terciární viktimizace není vždy ovlivněna závažností trestného činu, kterého byl jedinec obětí, ale především míry psychické újmy a způsobem a schopností s jakou je oběť schopna se v dalším životě s touto situací vyrovnat. Terciární viktimizaci lze rozumět „dlouhodobé poškození oběti, kdy ani po delším časovém úseku nenastává adaptace a návrat do běžného života, oběť není schopná se vyrovnat s následky trestného činu, a to i přes to, že došlo k nápravě a odškodnění“. [Gillernová, Boukalová a kol. 2006, s. 139] Jiní autoři<sup>7</sup> hovoří o terciární viktimizaci „jako o procesu, ve kterém jsou poškozeny další, původně nezúčastněné osoby, jako jsou např. pozůstalí.“ [Gillernová, Boukalová a kol. 2006, s. 139] Situaci, kterou se autoři nezabývají v souvislosti s terciární viktimizací, ale spíše jako samostatnou kapitolou (především v otázce pomoci obětem), je otázka návratu pachatele zpátky do společnosti. Problematika možného setkání oběti a pachatele může u oběti vyvolávat velmi nepříznivé pocity. Tato situace může být pro oběť (především z hlediska psychického tlaku) horší než primární a sekundární viktimizace.

### **3.3 Pomoc obětem trestných činů**

Oběť (dále pak poškozený) trestného činu je ústřední postavou během procesu viktimizace a následného trestně právního řízení. Lze na ní pohlížet z různých úhlů pohledu. V mnoha případech se jedná o velmi specifické psychologické postupy, které jsou při komunikaci s obětí používány (ať už v jakékoliv fázi trestního řízení), ale též o specifické metody evidence, prevence a statistického zpracování.

Obětí trestného činu se každý z nás může stát kdykoli, proto je důležité, aby oběť cítila podporu svého bezprostředního okolí, ale i od profesionálů s kterými během vyšetřování přichází do styku. Aspekt pomoci oběti může mít význam nejen v procesu viktimizace, ale i v následné rehabilitaci a návratu jedince do normálního života. Oběť kriminálního činu se zpravidla dostává do nezvyklé životní situace a v mnoha případech tuto situaci není schopna vyřešit sama.

Problematika pomoci obětem má velmi širokou škálu podob. Můžeme hovořit o odborné pomoci, nebo o laické pomoci ze strany nejbližšího okolí. Nebo o typu pomoci, která se oběti dostane od psychologické podpory až po materiální zabezpečení. „Pomoc obětem by

---

<sup>7</sup> Gillernová, Boukalová uvádí autory: např. G. Dobrotka (in: Heretik 1999, s. 69).

se měla snažit narušit kruh násilí a snížit jejich zranitelnost.“ [Gillernová, Boukalová a kol., 2006, s. 164] Samotná zranitelnost hraje v procesu vyrovnávání se s újmou, ale i potencionálním rizikem viktimnosti, velmi důležitou roli.

Viktimologické výzkumy ukazují, že není možné predikovat, jakým způsobem bude oběť reagovat na určitý trestný čin. V důsledku trestného činu oběť často utrpí psychickou, ale i fyzickou újmu. Rozsah, v jakém mohou být jednotliví lidé zasaženi, se velmi liší. Je možné, že se oběť velmi rychle „oklepe“, naopak jiná z obětí prožívá svoji újmu celoživotně. Vše závisí na vlastnostech, zkušenostech a psychickém rozpoložení viktimizovaného jedince. Je možné rozlišovat několik základních forem pomoci obětem:

1. laická pomoc (zpravidla nejbližšího okolí oběti),
2. psychologická intervence,
3. následná psychologická péče,
4. sociální pomoc,
5. právní pomoc. (Čírtková, Vitoušová, 2007)

V kontextu zvolené problematiky diplomové práce – se zaměřením se na viktimizaci zaměstnanců Úřadu práce České republiky, tedy pracovní viktimizaci - je třeba podotknout, že se jedná o specifické druhy deliktů. Také je odlišná frekvence deliktů, se kterými se zaměstnanci setkávají a proto i míra pomoci a způsobu prožívání újmy, je tomu poplatná. V rámci Úřadu práce (jak vyplývá ze zprávy o činnosti ÚP ČR za první pololetí 2014) je pro zaměstnance k dispozici psychologická poradna a další běžné formy pomoci.

Po celé České republice i ve světě existují orgány, které se péčí o oběti zabývají, jsou buď státní, charitativní nebo to mohou být organizované dobrovolnické spolky. Nejtypičtější institucí, která obětem pomáhá, je rodina. Kompenzace formou finanční výpomoci nebo daru je jednou z variant pomoci obětem trestného činu v ČR. Vzhledem k medializaci některých trestných činů a díky takto vyvolané vlně solidarity je typickým způsobem charitativní sbírka pro pomoc obětem konkrétní tragédie, která je v médiích patřičně emočně vykreslena a nutně tak vyvolá reakci publika.

Největším občanským sdružením zabývajícím se pomoci obětem trestného činu v České republice je „Bílý kruh bezpečí“. Byl založen v roce 1991 v Praze a jeho činnost spočívá výhradně na práci odborně způsobilých pracovníků z různého okruhu profesí (právníci, psychologové, lékaři, sociální pracovníci). Bílý kruh bezpečí se angažuje v oblasti prevence kriminality a v bezprostřední pomoci obětem trestných činů. Nejčastěji se zde

pracovníci setkávají s oběťmi domácího násilí a deliktu právně definovaného jako ublížení na zdraví.

## 4 Pracovní viktimizace

### 4.1 *Násilí na pracovišti*

Stěžejní problematikou probíranou v diplomové práci je oblast násilí a následné viktimizace na pracovišti (workplace violence), k níž dochází při výkonu povolání. Jedná se o velmi aktuální téma, které je v literatuře zpracováváno a nahlíženo z různých úhlů a je patrný permanentní nárůst zájmu autorů o tuto oblast, následně i medializace tohoto fenoménu. Téma pracovní viktimizace se stává takto aktuálním i proto, že bohužel stále více zaměstnanců má osobní zkušenost s různými typy násilí na pracovišti. V roce 1988 bylo dokumentováno 32 prací, věnovaných této otázce, dnes se již počítají na sta (Waddington aj., 2006, s. 1). Prvé diskuze o násilí na pracovišti se začaly objevovat v šedesátých a sedmdesátých letech dvacátého století (1882). Popudem byly konkrétní zkušenosti s útoky na pracovníky různých profesí, které vyvolaly aktivní zájem v řadách zaměstnanců, a představitelé zaměstnaneckých organizací iniciovali diskuze na toto téma. Dále pak již byla tato otázka nahlížena jako naléhavý požadavek a bylo zahájeno hledání preventivních opatření a následně jejich příprava. Ta se stala problematikou, jejíž řešení převzaly jednotlivé národní vlády a příslušná ministerstva, posléze též Evropské komise či Evropský parlament. Důsledkem všech zmíněných aktivit byl intenzivní zájem odborné veřejnosti a tato problematika se stala předmětem odborné diskuze. (Bowie, 2002, s. 1)

V praxi se potýkáme s konkrétním problémem stanovení přesné definice násilí či agrese, a to zejména ve vztahu k výkonu určitého povolání, toto úsilí však naráží na řadu teoretických i praktických problémů. Rozhodně se jeví jako podstatná nutnost vnímat tento pojem široce, tedy nejen v souvislosti s přímým násilím fyzickým, ale i s dalšími formami násilí, uveďme např. vyhrožování, zastrašování či hrubé slovní urážky. Již od počátku akademické diskuze vyvstávala otázka, zda je možné označit rizikovou profesní skupinu, jejíž členové jsou na základě svých profesních aktivit více vystaveni riziku pracovního násilí. S tímto úzce souvisí otázka, zda je možné nalézt situační faktory, které se mohou (a v jaké míře) podílet na genezi násilného činu na pracovišti. Další sledovanou otázkou – tématem je osobnostní charakteristika aktérů násilného činu, v případě potenciální oběti osobnostní charakteristiky, které mohou u potenciální oběti hrozbu napadení zvýšit nebo snížit.

Vrátíme-li se ke skutečnosti, že je mnoho nejasností a neshod při vymezování pojmu násilí či agrese v obecné rovině, lze jen konstatovat, že stejně problematická je situace v oblasti násilí na pracovišti.

Obecně je násilí na pracovišti definováno jako násilí nebo vyhrožování násilím vůči zaměstnancům (lidem na pracovišti). (Turvey, Mikulay, 2013, s. 351)

Daigle ve své definici rozšiřuje pohled Turveye, Mikulaye a říká, že k pracovní viktimizaci může dojít i mimo pracoviště (např. na služebních cestách, protože tato činnost je součástí pracovního výkonu). (Daigle, 2012, s. 412)

V. Bowie násilí na pracovišti definuje jako vnímanou či skutečnou verbální nebo emocionální hrozbu, případně fyzický útok na osobu či na její majetek, a to ze strany jiné osoby, skupiny osob či organizace. (Bowie, 2002, s. 5)

## **4.2 Formy pracovní viktimizace**

Současná literatura<sup>8</sup> se věnuje především těmto hlavním oblastem pracovního násilí a to násilí mezi zaměstnanci, zaměstnavatelem a zaměstnanci a jinými formami interpodnikové formy násilí. V literatuře se setkáváme s členěním např. V. Bowie ve své práci „Defining violence at work: a new typology“ nepracuje pouze s definicí pojmu násilí na pracovišti, ale současně nabízí zpracování jisté typologie (forem) násilí na pracovišti. Popisuje čtyři základní formy tohoto jevu, jde jistě o schematické, ale domníváme se i vcelku přehledné členění, které autor zpracovává do podskupin a různých specifických podob. Jde o: 1. násilí intrusivní, 2. násilí týkající se klientů organizace, 3. násilí mezi spolupracovníky a 4. násilí, které vychází z podstaty či charakteru prováděné činnosti či typu organizace.

1. **Násilí intrusivní** - pod tímto pojmem rozumíme případy, kdy pachatelem násilí je z pohledu zaměstnance osoba cizí, nemající k pracovišti žádný profesionálně legitimní vztah. Typickým případem jsou delikty typu krádeže na poště, bankovní loupeže, přepadení směnárén, obchodů. Je ovšem třeba (v souladu se stanoviskem uvedeného autora) konstatovat, že intrusivní násilí může nabývat a bohužel nabývá i jiných forem. Do této oblasti spadají dnes už bohužel celkem frekventované teroristické útoky, různé sabotáže a únosy. Oběťmi těchto činů se často stávají posádky i cestující dopravních letadel, pracovníci ambasad, turisté.

2. **Násilí týkající se klientů organizace** je dalším základním typem násilí na pracovišti. Pachatelem obvykle bývá agresivní konzument služby - zákazník, klient či pacient, a obětí osoba, která s ním je na základě výkonu svého povolání (zaměstnání) v kontaktu.

---

<sup>8</sup> Např. Chromý, Násilí na pracovišti.

Nicméně, autor (Bowie) připomíná, že přehlížet bychom neměli ani případy (i když asi ne příliš časté), kdy agresorem může být zaměstnanec, zatímco klient představuje oběť jeho jednání. V USA a Velké Británii jsou považována za povolání s největší mírou rizika klientského násilí především tato: policie, ostraha a dozorcí ve věznicích, hasiči, učitelé a pracovníci v oblasti životních podmínek, zdravotní péče a pracovníků v oblasti sociálního zabezpečení. (Mayhew, 2012, s. 27) S násilím vycházejícím od klientů mají právě tato povolání, kdy dochází k osobnímu kontaktu pracovníka a klienta, zejména s klienty, kteří jsou rozzlobení, zoufalí případně opilí, největší zkušenost. (Mayhew, 2012, s. 34)

Velmi populárním tématem v oblasti pracovní viktimizace je analýza a problematika násilí ve zdravotnictví, kdy je pacienty napadán lékař nebo ošetřující personál. Napadení může mít různé formy, od urážek nebo pomluv, křivých obvinění až po fyzickou podobu napadení personálu (Háva, Schlanger, Veselá 2004)<sup>9</sup>. Obdobným případem je vztah učitele a žáka, kdy oba jsou vystaveni jistému riziku této formy násilí. (Tomášek, 2008, s. 20 - 24)

Právě na typ klientského pracovního násilí je soustředěna tato diplomová práce, vztah pracovníka úřadu a klienta je typickým klientským vztahem a v následujícím textu mu bude věnována další pozornost. Naše práce přináší pohled do zákulisí incidentů z prostředí státní správy, kde zaměstnanci UP ČR pracují s klientelou, která se nachází v nestandardní situaci.

**3. Agrese mezi samotnými zaměstnanci (tzv. horizontální násilí).** Tato tematika je v posledních letech v centru zájmu mnoha odborností, jednotlivé typy tohoto násilí nesou i svá specifická označení – jsou pro ně užívány specifické termíny. Připomeňme jednotlivé podoby a jejich terminologii, např. šikana v zaměstnání (bullying), mobbing či sexuální „harašení“. (Bowie, 2002, Chappell, Di Martino, 2006) Nejedná se o nové jevy v této oblasti, specifické pro dané historické období, nicméně je pravděpodobné, že současné pracovní požadavky a podmínky na některých pracovištích mohou podporovat nárůst těchto negativních jevů v interpersonálních vztazích.

**4. Násilí vycházející z podstaty samotné organizace.** Vznik pracovního násilí nebyl dosud, dle autora (Bowie), v těchto souvislostech dostatečně sledován, ba naopak byl přehlížen. Doposud byla reakcí zaměstnavatele na násilí především nabídka různých kursů a školení v oblasti sebeobrany, provádění školení k řešení konfliktů, bezpečnostní školení. Tedy v zásadě šlo o kroky, které v sobě nesly jistou pachůť či podtext, že vina nebo podíl na této

---

<sup>9</sup> Násilí na pracovišti v oblasti zdravotnických služeb v ČR.

situaci je též na straně zaměstnance, že pracovníci jsou nedostatečně připraveni zvládat krizové situace. Zcela pomíjena byla skutečnost, že sama organizace a její struktura nebo vedení může být jedním z faktorů, které se podílejí na vyvolávání násilí na pracovišti. Například despotická firemní politika a chování managementu vůči vlastním zaměstnancům či deprimující pracovní prostředí samy o sobě mohou být spouštěčem uvedených forem násilí. To se může projevit v oblasti násilí intrusivního násilí (např. menší odolnosti pracovníků vůči potenciálním útokům zvenčí), dále klientského násilí (přenášení vlastní nespokojenosti, frustrace do agresivního chování ke klientovi) či násilí mezi pracovníky (například odreagování vlastního stresu ze zaměstnavatele zesměšňováním kolegy, připomínáním možnosti propuštění, poukazováním na případné odlišnosti kolegy/kolegyně). Tyto souvislosti se nabízejí k dalšímu studiu, neboť vliv pracovního prostředí na pracovní viktimizaci nelze podceňovat.

Daigle ve své publikaci používá obdobnou typologii, kdy označení jednotlivých forem pracovního násilí je v principu popsáno stejně jako u Bowieho. Daigle pouze užívá jiná pojmenování pro jednotlivé kategorie. Vzhledem k tomu, že se jedná o téměř stejnou typologii pracovní viktimizace (lišící se vlastně jen v názvosloví), nepovažujeme za nutné ji dále podrobně rozvádět.

### ***4.3 Rizikové faktory viktimizace na pracovišti***

Aby bylo možno stanovit rizikové faktory pracovní viktimizace, snaží se od počátku studia tohoto problému odborníci nalézt profesní skupinu, která je díky charakteru své profese vystavena vyššímu riziku násilí na pracovišti. Jak již bylo řečeno, s hledáním těchto predikujících faktorů úzce souvisí snaha o nalezení, určení či definování situačních faktorů, které by mohly determinovat případně generovat projevy násilí na pracovišti. Nedílnou součástí všech oblastí tohoto zkoumání je potřeba podrobnějšího pohledu na osobnosti charakteristiky aktérů tohoto procesu.

Otázka specifikace potenciálních obětí pracovního násilí byla již v literatuře zpracována a lze konstatovat, že některé obecné viktimologické faktory jsou analogicky platné i v oblasti pracovní viktimizace - právě v otázce pohlaví zaměstnanců (muži obecně mají větší potenciál viktimizace). V ostatních případech byly shledány významné diference v trendech obecné a pracovní viktimizace (vliv rasové příslušnosti, rodinný stav). (Daigle, 2012 s. 413)

Viktimizace spojená s výkonem určité profese je u některých zaměstnání vyšší a samotný výkon profese nese vyšší riziko viktimizace. Autor poukazuje na mezinárodní srovnání této problematiky, kde data z NCVS ukazují, že zaměstnanci orgánů činných v trestně právním řízení, jsou náchylnější k nebezpečí respektive k viktimizaci. Jedná se o povolání např. policistů, privátní bezpečnostní služby aj. (Daigle, 2012, s. 413). Do stejné kategorie můžeme zařadit i zaměstnance státní správy, kteří v pracovním procesu musí jednat s někdy opakovaně trestanými jedinci, kteří jsou např. vedeni na úřadu práce. Další skupinou státních úředníků jsou zaměstnanci Správy sociálního zabezpečení, kteří zajišťují poskytování sociální a ekonomické pomoci. Nejenom samotná podstata profese determinuje viktimizaci jedinců, jde o především kombinace faktorů, které v daný moment nastanou a tím spouští proces viktimizace. Takové faktory popsali někteří autoři ve svých publikacích a je možné je shrnout do několika základních bodů, např.:

Rizikové faktory pro viktimizaci na pracovišti:

- Zaměstnání v odvětví, které zahrnuje práci zaměstnanců s hotovostí.
- Práce v kontaktu s veřejností.
- Práce pozdě v noci, nebo velmi brzy ráno.
- Práce v oblastech s vysokou mírou kriminality.
- Mobilní pracoviště (místo pracovního výkonu – např. terénní šetření).
- Práce s emočně nestabilními osobami.
- Práce individuální, bez přítomnosti kolegy.
- Práce v komunitě (policie, taxislužba).
- Práce spojená s doručováním zboží, pasažérů nebo služeb. (Daigle, 2012, s. 415), (Chappell, Di Martino, 2006, s. 79)

V případě úředníků (zaměstnanců) státní správy, konkrétně pak Úřadu práce ČR, se jedná o kombinaci několika rizikových faktorů. Jednak je splněna „podmínka“ práce s veřejností, ale v odvozeném smyslu i práce s finančními prostředky, dále často i práce o samotě (zaměstnanec je v kanceláři sám).

Uvedené rizikové faktory jsou pro orientaci v tématu práce velmi důležité, neboť právě zaměstnanci Úřadu práce České republiky patří mezi rizikovou skupinu zaměstnanců a mnoho zmíněných faktorů se v jejich práci objevuje.



## 4.4 *Důsledky a prevence pracovní viktimizace*

V předchozí části práce jsme se zabývali objektivními riziky pracovní viktimizace, která souvisí s výkonem profese, ale existují i rizika, která se podílejí na motivaci pachatelů (klientů) k potenciálnímu deviantnímu chování.

Pracovní viktimizace přináší negativní důsledky jak pro zaměstnance, tak pro zaměstnavatele. Nejvýznamnějším důsledkem pracovní viktimizace je neschopnost zaměstnance dostavit se do zaměstnání. Hlavní příčinou těchto pracovních absencí jsou následné zdravotní obtíže vznikající v důsledku pracovní viktimizace nebo obavy zaměstnanců spojené s negativní zkušeností z předchozí viktimizace na pracovišti. (Daigle, 2012, s. 415)

Negativní důsledky viktimizace zaměstnanců pro zaměstnavatele se projevují v následujících oblastech:

- Kvalita poskytované péče (zdravotní, sociální)
- Produktivita práce
- Fluktuace
- Časté absence v práci
- Povinnost vyplácet nemocenské atd.

V konečném výsledku všechny tyto faktory přinášejí zaměstnavateli ekonomické a často i personální ztráty. (Evropská agentura pro bezpečnost a zdraví při práci, Fakta 24)

Otázkou bezpečnosti a rizik na pracovišti se zabývá mezinárodní agentura (Evropská agentura pro bezpečnost a zdraví při práci). Agentura se zaměřuje na problematiku klasických bezpečnostních opatření při práci, ale současně provádí i své vlastní studie. Studie s názvem „Druhý evropský průzkum podniků na téma nových a vznikajících rizik“ (Evropská agentura pro bezpečnost a zdraví při práci, 2015) popisuje rizika, která jsou spojena s určitým druhem profese, nebo se váží k výkonu specifických činností. Z této studie vyplynulo několik zajímavých zjištění, pro potřeby této diplomové práce je zajímavý údaj o rizikových faktorech, které zaměstnanci sami považují za nejrizikovější nejvýznamnější. V předchozí části práce byla popsána rizika, tak jak je uvádí odborná literatura, teprve retrospektivní studie od respondentů nám však přináší zpětnou vazbu na otázku, zda jsou tato rizika opravdu reálná. Z výzkumu vyplynulo, že mezi dvě hlavní rizika z pohledu zaměstnanců patří: „nutnost jednat s problémovými zákazníky, pacienty, žáky, atd., druhým nejvýznamnějším rizikem byla nutnost a setrvání v únavné či bolestivé poloze, včetně dlouhého sezení“. Pokud

porovnáme tato dvě rizika s agendou a prostředím, které analyzujeme, můžeme konstatovat, že u zaměstnanců Úřadu práce České republiky (v konkrétních odvětvích, kde setkávají s klienty) se prolínají obě zmíněná rizika. Zaměstnanci jsou v rámci náplně své profese povinni setkávat se třeba i s problémovými klienty a mají sedavé zaměstnání.

Velmi důležitým aspektem v problematice pracovní viktimizace je otázka prevence pracovní viktimizace a následná pomoc obětem.

Forma prevence se odvíjí od rizikových faktorů pracovní viktimizace (tak, jak již byly popsány) a jejím cílem je předcházet násilným činům anebo personálně-majetkovým škodám. Prevence je realizována především ve třech nejdůležitějších oblastech.

První oblastí je změna pracovního prostředí např. instalace kamerového systému, vytvoření bariér mezi zaměstnancem a klientem.

Druhou významnou oblastí je kontrola administrativní a organizační sféry podniku, tzn. evidence slovních napadení, podezřelého chování.

Poslední sférou prevence je behaviorální strategie aplikovaná na zaměstnance v dané organizaci např. jednotlivé vzdělávací kurzy pro zaměstnance, jejichž náplň je cílena na problematiku pracovní viktimizace.

Další možnou prevencí je vnímavost a adekvátní pozornost zaměstnavatele (popř. nadřízených) k zaměstnancům, tzn., zaměstnavatel by měl být schopen reagovat na výstražná znamení, kterými mohou být deviací jinak standardního chování zaměstnance (pozdní příchody, problémy s alkoholem, interpersonální konflikty, nebo i vysoká míra fluktuace). (Daigle, 2012, s. 416)

Zaměstnancům, kteří se stali obětí pracovní viktimizace by měla být poskytnuta pomoc ze strany zaměstnavatele a pokud to situace vyžaduje i pomoc odborná. Hlavním cílem pomoci má být zmírnění dopadů traumatu na oběť a zamezení pocitu viny a potlačení negativních dopadů na napadeného zaměstnance.

## 5 Úřad práce České republiky

### 5.1 Historie

Dříve, než byl zákonem stanoven vznik Úřadu práce, (v podobě jak jej známe dnes) na českém území fungoval systém tzv., veřejných zprostředkovatelen práce. Tyto „zprostředkovatelny práce činné za úplatu byly upraveny živnostenským zákonem ze dne 20. prosince 1859, který platil i po vzniku Československa v r. 1918. V zákonu se praví, že „po živnostensku provozované zprostředkování služeb a míst jest živnost koncesovaná“ a za účelem „propůjčení koncese“ je třeba splnit podmínky předepsané pro provozování živností vůbec, dostatečné všeobecné vzdělání, spolehlivost vzhledem k živnosti a vhodnou místnost provozovací“. [Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2009] V roce 1939 se poprvé se na českém území objevují úřady práce. V meziválečném období je nahradily úřady ochrany práce. Po válce byl právní normou upravující pracovní povinnost dekret presidenta republiky z roku 1945 č. 88/1945 Sb., o všeobecné pracovní povinnosti. To znamená, že přestala existovat nezaměstnanost a povinnost zajistit občanům práci přešla na okresní úřady. Teprve po roce 1989 (návratem k tržnímu hospodářství, v tomto ekonomickém kontextu i vzniku nezaměstnanosti) vzniká potřeba úřadů práce. Na základě těchto změn vznikly zákonným opatřením ČNR č. 306/1990 Sb., o zřízení úřadů práce znovu Úřady práce v současné podobě.

### 5.2 Hlavní úkoly Úřadu práce

Hlavní úkoly Úřadu práce (jak Generálního ředitelství, tak krajských poboček ÚP ČR) jsou specifikovány v § 8, § 8a zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti v platném znění. Zákon povinnosti Úřadu práce České republiky dělí na povinnosti generálního ředitelství Úřadu práce (dále „GŘ“), které jsou taxativně vyjmenovány v § 8 a na povinnosti krajských poboček, které jsou uvedeny v § 8a zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti a stejné úkoly jsou definovány i v zákoně č. 73/2011 Sb. o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. Mezi hlavní úkoly Generálního ředitelství Úřadu práce vyplývající ze zákona č. 435/ 2004 Sb. patří:

- zpracování koncepce programu státní politiky zaměstnanosti, GŘ ÚP sleduje a vyhodnocuje trh práce a na základě toho přijímá opatření na ovlivnění poptávky a nabídky práce

- spolupracuje s ostatními správními orgány veřejné správy na rozvoji trhu práce a zaměstnanosti
- klade důraz na rovné zacházení – tzn. rovného zacházení s muži a ženami, osobami bez ohledu na jejich národnost, rasový nebo etnický původ, osobami se zdravotním postižením a s dalšími skupinami osob, které mají ztížené postavení na trhu práce
- spolupracuje na rozvíjení mezinárodních vztahů a mezinárodní spolupráci v oblasti zaměstnanosti a lidských zdrojů na úseku trhu práce, včetně spolupráce s Evropskou unií
- zajišťuje poskytování hmotné podpory na vytváření nových pracovních míst a hmotnou podporu rekvalifikace nebo školení nových zaměstnanců
- udělování a odmítání povolení právníckým nebo fyzickým osobám ke zprostředkování zaměstnání a vede evidenci agentur práce
- zřizování školicích a rekvalifikačních středisek a pro osoby se zdravotním postižením pracovních rehabilitačních středisek
- poskytování poradenských a informačních služeb, uplatňování aktivní politiky zaměstnanosti
- vedení evidence dle zákona č. 435/2004 Sb. a předávání do centrálních evidencí.

Povinnosti krajských poboček Úřadu práce se ve značné míře shodují s povinnostmi generálního ředitelství Úřadu práce, ale objevují se i specifické úkoly (některé jsou uvedeny níže), všechny povinnosti opět vychází ze zákona č. 435/2004 Sb. Mezi odlišné povinnosti patří např.: zpracovávání koncepcí vývoje zaměstnanosti v příslušném obvodu, vypracování statistik, rozborů výhledy a monitoruje soustavně situaci na trhu práce.

- Zajišťuje zprostředkování zaměstnání uchazečům o zaměstnání a zájemcům o zaměstnání a poskytuje další služby v oblasti zaměstnanosti
- zajišťuje zaměstnavatelům zaměstnávajícím více než 50 % zaměstnanců, kteří jsou osobami se zdravotním postižením, příspěvek na podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením
- zajišťuje povolování výkonu umělecké, kulturní, sportovní nebo reklamní činnosti dítěte
- zabezpečuje činnost Evropských služeb zaměstnanosti

- poskytuje Státnímu úřadu inspekce práce identifikační údaje zaměstnanců vyslaných k výkonu práce na území České republiky.

Z hlediska základní úkolů, které vyplývají ze zákonné povinnosti úřadu, vzniká konkrétní agenda pro jednotlivé oddělení a pracovníky úřadu práce a tím i riziková oblasti, kde může dojít k incidentům mezi pracovníky a klienty. Tématem diplomové práce je „viktimizace“ pracovníků při výkonu specifického povolání, kterým je zprostředkování zaměstnání a poskytování pomoci v hmotné nouzi na Úřadu práce České republiky, resp. jejich zkušenosti s incidenty na pracovišti během výkonu pracovní činnosti.

Zprostředkování zaměstnání v České republice funguje jako oddělený model, ve kterém se pohybují dva dominantní subjekty. Prvním z nich jsou především soukromé agentury práce a hlavní státní institucí je Úřad práce České republiky. Úřad práce spadá pod resort Ministerstva práce a sociálních věcí a je podřízenou organizací právě ministerstva, jedná se o přímo řízenou instituci. Tyto dva odlišné typy zprostředkovatelů práce existují souběžně a svojí činností ovlivňují trh práce v České republice. Každá ze zmíněných institucí vstupuje na trh s odlišnými možnostmi a důvody, ačkoli pod jednotným cílem, tím je zprostředkování zaměstnání. Úřad práce se primárně zaměřuje na uchazeče o zaměstnání, ti pravidelně navštěvují kontaktní pracoviště. Soukromé personální agentury se především orientují na zaměstnavatele.

Za zprostředkování zaměstnání se v souladu se zákonem č. 435/2004 Sb. § 14 rozumí:  
 „ a) vyhledání zaměstnání pro fyzickou osobu, která se o práci uchází, a vyhledání zaměstnanců pro zaměstnavatele, který hledá nové pracovní síly,

b) zaměstnávání fyzických osob za účelem výkonu jejich práce pro uživatele, kterým se rozumí jiná právnická nebo fyzická osoba, která práci přiděluje a dohlíží na její provedení (dále jen "uživatel"),

c) poradenská a informační činnost v oblasti pracovních příležitostí.“ Dále zákon o zaměstnanosti stanovuje, kdo je oprávněn zprostředkovávat zaměstnání. Oprávněny poskytovat zaměstnání jsou úřady práce nebo agentury práce po celé České republice.

Další velmi významnou oblastí, která spadá do působnosti Úřadu práce, je podpora klientů v hmotné nouzi nebo podpora v nezaměstnanosti. Jedná se o správní činnost, kde jsou klientům přiznány, odebrány dávky nebo je jinak nakládáno s finančními prostředky. Vzhledem k tomu, že finanční oblast je pro většinu lidí velmi citlivou oblastí, existuje zde zvýšené riziko konfrontace mezi zaměstnanci úřadu a klienty. Lze předpokládat, že právě oblast nepojistných sociálních dávek bude nejrizikovější oblastí pro zaměstnance.

Při výkonu této profese dochází již k prvotnímu riziku, které je skryto již v samotné práci a tím je bezprostřední kontakt s klientem. Ať už je zaměstnanec povinen řešit s klientem podporu nebo nové zaměstnání dochází ke kontaktu, který může eskalovat do konfliktu. Konflikt ovšem nemusí nastat jen mezi zaměstnancem a klientem, ale i mezi ostrahou popř. mezi klienty samotnými. Podrobnější informace nám poskytnou data získána z poboček Úřadu práce v Moravskoslezském kraji.

### **5.3 Organizační struktura Úřadu práce České republiky**

„Úřad práce ČR vznikl jako základní článek služeb zaměstnanosti v ČR v roce 1990 přijetím zákonného opatření předsednictva ČNR č. 306/1990 Sb., o zřízení úřadů práce.“ [Úřad práce ČR, webové stránky] Struktura úřadů práce české republiky se dále vyvíjela až do finální podoby, která je zakotvena v zákoně č. 73/2011 Sb. Zákon o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. Tento zákon závazně stanovuje zřízení Úřadu práce České republiky jeho členění a hlavní úkoly. Zásadní změnou, která byla nově zakotvena v zákoně, bylo zřízení Generálního ředitelství Úřadu práce České republiky a dále 14 krajských poboček. Součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště v příslušném kraji. V rámci organizační struktury Úřadu práce české republiky existují i „detašovaná“ pracoviště, která se zabývají jen specifickým druhem agendy a mají menší kompetence, odlišný počet zaměstnanců a pracovní dobu. Velmi často zde pracují zaměstnanci z větších kontaktních pracovišť, kteří na detašované pracoviště dojíždějí některý den v týdnu. Z hlediska viktimizace na pracovišti se nejvíce případů deliktů objevuje na Kontaktních pracovištích a na Krajských pobočkách Úřadu práce, protože na těchto místech dochází ke konfrontaci uchazeče se zprostředkovatelem zaměstnání, případně poskytovatelem dávky.

Během roku 2014/2015 docházelo k podstatným změnám v organizační struktuře na ÚP ČR. Tyto změny jsou podmíněny vznikem, schválením a následnou nutností aplikace nového zákona, tzv. Služebního zákona (Předpis č. 234/2014Sb., Zákon o státní službě). Tento zákon pevně zakotvuje, institucím, na které se jeho platnost vztahuje, jejich organizační strukturu. Proto i na ÚP ČR muselo dojít k úpravě organizační struktury v souladu se zněním Zákona o státní službě. Od 1. června 2015 došlo k podstatným změnám a vešla v platnost nová organizační struktura ÚP ČR.

Ke zpracování byla využita data z Moravskoslezského kraje, ve kterém sídlí krajská pobočka úřadu a několik kontaktních pracovišť (seznam pracovišť příloha č. 10. 2). V rámci

kapitoly 4.2 jsme zmínili hlavní úkoly generálního ředitelství ÚP ČR, dále pak krajských poboček. Velký díl agendy spadá ovšem na kontaktní pracoviště. Na základě informací získaných ze stránek úřadu je zřejmé, že kontaktní pracoviště má tři hlavní oblasti činnosti, ve kterých plní tyto hlavní úkoly:

*a) zprostředkování zaměstnání, evidence uchazečů a zájemců o zaměstnání, b) podpora v nezaměstnanosti c) v oblasti nepojistných sociálních dávek plní úkoly správního orgánu prvního stupně dle zákona o státní sociální podpoře, zákona o pomoci v hmotné nouzi, zákona o sociálních službách, zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a zákona o sociálně-právní ochraně dětí.*

Moravskoslezský kraj je členěn z hlediska poboček úřadu na jednu krajskou pobočku v Ostravě a na celkem 22 kontaktních pracovišť v šesti okresech. K analýze dat jsme vybrali Moravskoslezský kraj, především z důvodu vyšší míry nezaměstnanosti (viz následující kapitola) a protože tento kraj byl prvním, který využíval nástroj Incident management© k hlášení incidentů na ÚP ČR. Díky aplikaci Incident managementu© je množství dat z tohoto kraje největší a vhodné k další analýze.

## **5.4 Nezaměstnanost v Moravskoslezském kraji**

Pojem nezaměstnanosti je znám široké veřejnosti a téměř každý si pod tímto pojmem dokáže představit, co znamená. Jedná o ekonomický ukazatel, respektive „Stav, kdy lidé chtějí pracovat a hledají práci, která je pro ně zdrojem obživy. Nezaměstnanost vzniká poklesem potřeby pracovních sil. Příčinami mohou být ekonomické potíže podniku, celého odvětví nebo národní ekonomiky, zmenšená poptávka po dané kvalifikaci.“ [Jandourek, 2012, s. 169] Definice nezaměstnanosti podle Jandourka poukazuje pouze na pokles potřeby pracovních sil, ale na trhu dochází k situaci, že pracovních sil je nadbytek a není možné je na trhu práce uplatnit. Makroekonomické definice pojmu jsou cíleny na ekonomickou situaci na trhu a popisují nezaměstnanost a míru nezaměstnanosti přesněji. Nezaměstnanost je tedy všudypřítomný pojem a problém, který se prolíná do mnoha dalších oblastí. V našem případě nezaměstnanost přináší ekonomickou nestabilitu, ekonomickou krizi a tím i psychické problémy a frustraci především dotčených občanů, které se dále transformují do různých podob. Proto i zaměstnanci Úřadu práce, kteří se setkávají s lidmi v takto těžké a psychicky náročné situaci mohou být cílem eskalace klientovi agresivity. Pro naši analýzu nejsou podstatné aspekty nezaměstnanosti, ani její původ vznik, pro nás je nezaměstnanost stavem,

který se může podílet na sociální situaci občanů ČR, neboť především právě nezaměstnaní jsou klienty Úřadu práce České republiky.

K analýze byl vybrán Moravskoslezský kraj, který je dlouhodobě znám pro větší míru nezaměstnanosti (viz tabulka 2 a obrázek 1). V tomto kraji můžeme podrobně sledovat nezaměstnanost v rámci jednotlivých okresů.

Úřad práce vydává pravidelně statistiky, které zachycují vývoj nezaměstnanosti v celorepublikovém měřítku, ale i na regionální úrovni. Vzhledem k tomu, že data, se kterými je v analytické části pracováno, se vztahují k situaci do konce dubna 2015, je optimální využít statistiku právě z dubna 2015.

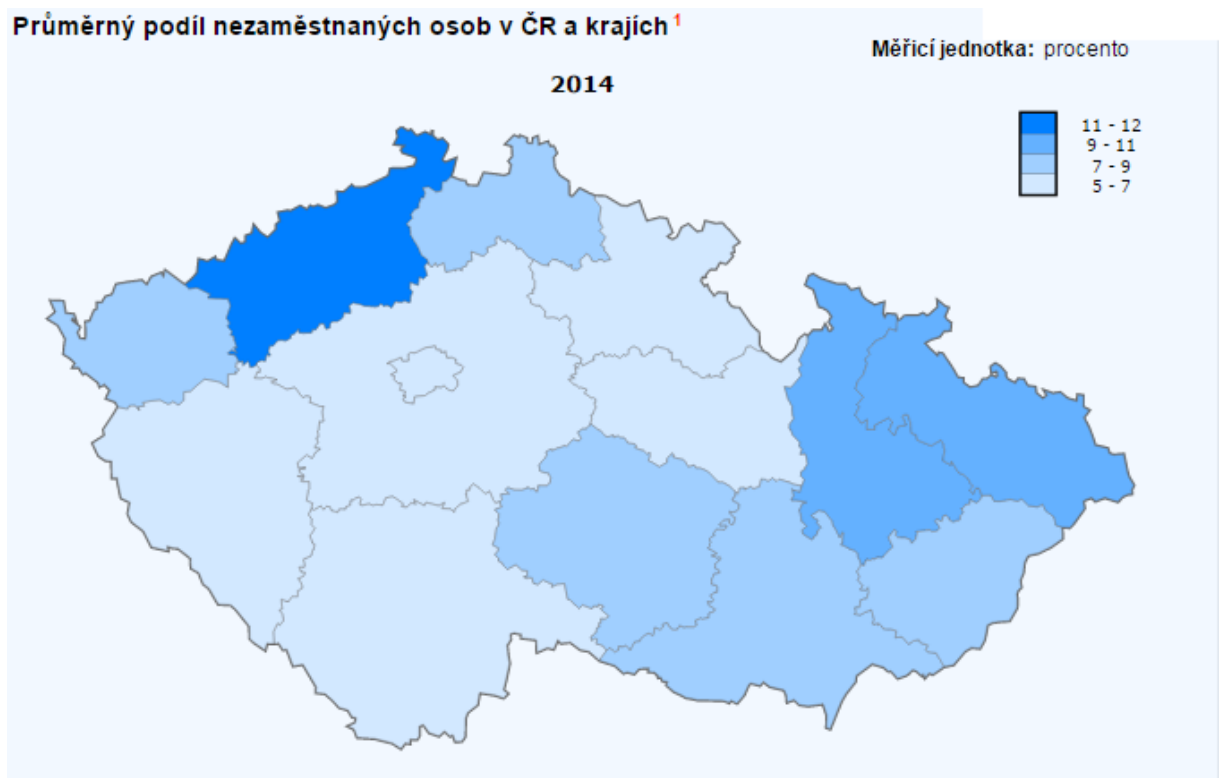
**Tabulka 2 - Průměrný podíl nezaměstnaných v jednotlivých krajích (Zdroj: MPSV)**

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Česká republika</b>	6,64	6,09	4,97	4,11	6,10	6,96	6,70	6,76	7,68	7,70
<b>Praha</b>	2,79	2,48	2,05	1,77	2,60	3,50	3,63	3,85	4,80	5,27
<b>Středočeský kraj</b>	4,77	4,29	3,52	3,04	4,57	5,63	5,62	5,69	6,48	6,61
<b>Jihočeský kraj</b>	4,63	4,44	3,54	3,06	4,95	5,62	5,60	5,70	6,47	6,43
<b>Plzeňský kraj</b>	4,84	4,53	3,74	3,28	5,56	6,28	5,75	5,44	6,20	5,87
<b>Karlovarský kraj</b>	7,83	7,32	6,11	5,24	7,72	8,48	8,22	8,00	8,96	8,53
<b>Ústecký kraj</b>	11,35	10,68	8,89	7,07	8,93	9,83	9,66	10,00	11,11	11,06
<b>Liberecký kraj</b>	5,87	5,43	4,69	4,36	7,29	8,02	7,47	7,35	8,15	8,12
<b>Královéhradecký kraj</b>	5,35	4,94	3,89	3,15	5,12	5,74	5,48	5,70	6,82	6,66
<b>Pardubický kraj</b>	6,04	5,41	4,27	3,75	6,11	6,90	6,33	6,22	7,02	6,63
<b>Kraj Vysočina</b>	5,96	5,44	4,53	3,93	6,51	7,22	6,90	6,72	7,41	7,19
<b>Jihomoravský kraj</b>	7,46	6,81	5,61	4,65	6,68	7,83	7,47	7,48	8,24	8,37
<b>Olomoucký kraj</b>	7,74	6,85	5,35	4,39	7,31	8,40	8,04	8,08	9,12	9,06
<b>Zlínský kraj</b>	6,60	6,02	4,83	4,09	6,69	7,65	6,97	6,95	7,94	7,55
<b>Moravskoslezský kraj</b>	10,44	9,60	7,84	6,03	8,09	8,73	8,33	8,47	9,77	10,10

ÚP ČR uvádí, že „Nezaměstnanost v moravskoslezském kraji klesla na 9,6 procenta“ (ÚP ČR) Podíl nezaměstnaných v Moravskoslezském kraji klesl o 0,2 procentního bodu, což je skoro o 1 % méně, než jaký byl stav uváděný ke konci roku 2014. Tento trend je patrný i na poklesu celkové nezaměstnanosti v České republice, kde je zaznamenán pokles ze 7,5 % (únor 2015) na 7,2 %.

Nejnovější údaje vydávané ÚP ČR tak evidují ke konci dubna 2015 opět pokles nezaměstnanosti v Moravskoslezském kraji. „Podíl nezaměstnaných v Moravskoslezském kraji se v dubnu snížil o 0,5 procentního bodu na 9,1 procenta.“ [ÚP ČR]





**Obrázek 1 - Mapa podílu nezaměstnaných v ČR - podle krajů (Zdroj: MPSV)**

Tento makroekonomický jev může mít zásadní dopad na osobní i profesní život občana a tím ovlivňovat i jeho chování. Nezaměstnanost je situace, se kterou se každý nezaměstnaný musí vyrovnat a tato situace s sebou přináší nové zkušenosti, negativa i pozitiva, která dosud zaměstnaný občan nezakusil. Nezaměstnanost má vliv na psychiku člověka, ale i na jeho strukturu činností, neboť jako zaměstnaný neměl tolik volného času, měl stabilní příjem apod. Nezaměstnanost přináší samozřejmě i ekonomickou nestabilitu a vede k tomu, že je nezaměstnaný nucen se evidovat na Úřadu práce (jednak za účelem nalezení nového zaměstnání, ale i pro potřebu ekonomické podpory). V literatuře nalézáme diferencované studie, které se zabývaly otázkou jaký vliv má nezaměstnanost na zločin. Mezi zahraniční studie, zabývající se vztahem nezaměstnanosti a zločinu můžeme zařadit, Coomer (2003)<sup>10</sup>, Lin (2008)<sup>11</sup>. Tato studie potvrzuje, že existuje vztah mezi nezaměstnaností a zločinem, že nezaměstnanost ovlivňuje zločinnost. Naopak jiné studie uvádějí, že tento vztah je velmi ambivalentní někdy až slabý (Entorf a Spengler (2000)<sup>12</sup>, Freeman (1999))<sup>13</sup>. (Michálek, 2015, s. 179-180)

<sup>10</sup> America's Underclass and Crime: The Influence of Macroeconomic Factors.

<sup>11</sup> Does Unemployment Increase Crime? Evidence from U. S. data 1974 -2000.

<sup>12</sup> Socioeconomic and Economic Factors of Crime in Germany.

Michálek se ve své studii „Teoretické východiská a empirické poznatky o vztáhu nezamestnanosti a kriminality a jeho specifika na Slovensku“ zabýval vztahem mezi nezaměstnaností a kriminalitou. Vycházel z teoretické koncepce teorie rutinních aktivit, z teorie racionální volby a teorie anomie. Konkrétně se v práci věnuje otázce, zda existuje vazba mezi nezaměstnaností a kriminalitou na Slovensku. Autor vyjadřuje hypotézu, že nepříznivá ekonomická a sociální situace velké části populace je v jisté míře podmíněna právě nezaměstnaností, přispívá k rozhodnutí páchat trestnou činností a toto rozhodnutí urychluje. Z výsledné analýzy výzkumu vyplývá, že Slovensko je oblastí, kde zkoumaný vztah neplatí a souvislost mezi nezaměstnaností a kriminalitou se neprokázala. Naopak jiné teorie (teorie životního stylu, teorie běžných činností) vysvětlují sledovaný vztah lépe. (Michálek, 2015, s. 187) Otázka vlivu nezaměstnanosti na kriminalitu je rozporuplnou otázkou a vyžaduje zkoumání nejen v našem prostředí. Neboť ani dosud provedené zahraniční studie nepřinášejí jednoznačné závěry.

## ***5.5 Agresivita na Úřadech práce v ČR***

Zvyšující se agresivita klientů na úřadech práce není pro jejich zaměstnance novinkou. Můžeme předpokládat, že tato situace je patně obrazem aktuální celkové společenského klimatu. S nepřiměřeným chováním klientů se zaměstnanci všech poboček úřadu setkávají po celé České republice. Kromě Moravskoslezského kraje je pro vysokou míru incidence znám i mezi veřejností Jihomoravský kraj, nicméně incidenty se odehrávají napříč celou Českou republikou. O incidentech a zvyšující se agresivitě klientů informují i česká média. V poslední době se objevily články v médiích s názvy „Facky a vyhrožování zabitím. Agresivita žadatelů o dávky stoupá“ [Zdeněk, 2015] nebo „Žena si chtěla vynutit vyplacení mimořádných dávek, napadla dvě úřednice“ [Kamenský, 2015], které informují o zvyšující se agresivitě klientů na Úřadech práce České republiky. V obou případech titulek informuje o fyzickém napadení zaměstnanců a poukazuje na to, že vulgarita a verbální agrese je na denním pořádku.

Agresivita jedinců pramení z možné psychické frustrace, protože klienti úřadů práce se nacházejí ve velmi těžkých životních situacích a jsou odkázáni na pomoc úřadu, respektive na poskytnutí sociálních dávek, zprostředkování zaměstnání, pomoc v nouzi apod.

O agresivitě na úřadech je veřejnost pravidelně informována prostřednictvím tiskových zpráv Úřadu práce České republiky. Tyto zprávy poskytují stručný přehled

---

<sup>13</sup> The Economics of Crime.

incidentů, které se v minulých třech letech odehrály na různých pobočkách úřadu práce. Na základě těchto je zpráv je možné konstatovat, že došlo k značnému nárůstu verbálních napadení, jako i k fyzickému napadení zaměstnanců (bližší tabulka č. 3). Ve zprávě z konce roku 2013 je uvedeno, že došlo k 14 fyzickým napadením a ke stovkám verbálních útoků během 11 měsíců roku 2013. Zpráva z června roku 2014, čili o šest měsíců později, již uvádí nárůst fyzických napadení na celkový počet 30 a opět stovky verbálních útoků. Jedná se o velmi rapidní navýšení fyzických napadení, verbálních útoků zůstává stále poměrně vysoký počet incidentů. Poslední zprávou z dubna 2015 (sledován ještě kratší úsek-leden až duben 2015) Úřad práce zaznamenal již 58 fyzických napadení a stovky verbálních útoků. Je neoddiskutovatelným faktem, že fyzická napadení a celková agresivita klientů Úřadu práce se za poslední dva roky rapidně zvyšuje, naopak verbální útoky a nevhodné chování, projevující se pouze verbální agresivitou, se pohybují na stejné hladině.

**Tabulka 3 - Srovnání počtu fyzických a verbálních útoků za r. 2013-15 na ÚP ČR (Zdroj: ÚP ČR)**

	2013	6/ 2014 <sup>14</sup>	4/2015
<b>Fyzické napadení</b>	14	30	58

V práci jsme se zaměřili na problematiku Moravskoslezského kraje, který je specifický jednak vyšší mírou nezaměstnanosti, tak i častějším výskytem incidentů na úřadech práce. Podrobná analýza incidentů je součástí samostatné kapitoly, která se zaměřuje především na popisnou statistiku výskytu incidentů a na další analýzu. Fenomén agresivního chování jako způsobu dosažení cílů je v dnešní době „populárním“ jevem a objevuje se stále častěji v mezilidském jednání. Některé druhy neadekvátního chování vedou až k trestným činům, nebo přestupkům, kdy zaměstnanci Úřadu práce České republiky jsou nuceni přizvat k jednání Policii České republiky a věc dále řešit prostřednictvím Policie ČR.

## **5.6 Incident management©**

Úřad práce je veřejnou institucí, jedním z úkolů této instituce je pomáhat klientům v nestandardních životních situacích, pomoc při hledání nového zaměstnání a poskytování sociálních dávek (všechny úkoly jsou zmíněny v kapitole 5.2.). Vzhledem k situaci zvyšujících se počtu agresivních incidentů ze strany klientů Úřadu práce (viz tabulka č. 3), musel úřad přistoupit k opatřením, která by přinesla snadnou a rychlou evidenci incidentů a

<sup>14</sup> Bohužel Úřad práce České republiky neposkytl ve svých tiskových prohlášeních údaje ke konci roku 2014. Další informací vydanou k této problematice je až údaj z dubna 2015.

také možnosti prevence vzniku incidentů. Proto byl Generálním ředitelstvím ÚP ČR zřízen tzv. Incident management©. Ke zřízení tohoto interního nástroje došlo v červnu 2014 a postupně je nasazován ve všech krajích České republiky. Hlavním cílem Incident managementu© je evidence incidentů, které se odehrávají na pracovištích po České republice a jejich sledování a kvantifikace. Na základě evidovaných incidentů je Úřad schopen realizovat bezpečnostní opatření, posílit fyzickou ostrahu pracovišť a upravit vybavení a zázemí pro zaměstnance. S tím souvisí další výhoda použití tohoto systému, která zaměstnancům přináší možnost bezprostředního zaznamenání incidentu a takto informovat např. nadřízené, strážní službu, Policii ČR. Nebo může sloužit jako nouzové tlačítko v krizové situaci. Dalším, ne však méně důležitým aspektem, který Incident management© poskytuje, jsou statistická data, která je možné dále zpracovávat a evidovat a na základě získaných poznatků aplikovat bezpečnostní opatření nebo eliminovat rizikové momenty.

Hlavní úkoly Incident managementu©:

1. Evidence a hlášení incidentů do jednotného systému, který je schopen evidovat všechny incidenty.
2. Zjednodušení agendy při hlášení incidentů.
3. Rychlost nahlášení incidentu.
4. Následná analýza incidentů a možnosti prevence a navržení bezpečnostních opatření.

Incident management© je elektronickým nástrojem, který je dostupný pro každého zaměstnance a po přihlášení do systému je možné zaevidovat incident, se kterým se daný zaměstnanec setkal, jehož byl účastníkem. Systém eviduje základní informace o tom, na jaké pobočce ÚP ČR se incident stal, jakého byl charakteru, mezi jakými aktéry nastal a dále nabízí možnost stručného popisu incidentu. Všechny tyto údaje zaznamenává zaměstnanec a díky defaultně nastaveným kategoriím je záznam rychlejší, než tomu bylo dříve<sup>15</sup>.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Dříve, než byl zaveden na ÚP ČR Incident management© byl systém evidence incidentů odlišný. O každém incidentu se vedl zápis (ruční) a ten dále opatřovali podpisem zaměstnanci. Tyto zápisy neposkytovaly jednotnou formu záznamu, některé údaje byly např. nekompletní. Proto také ÚP ČR přistoupil ke zřízení Incident managementu©.

<sup>16</sup> Manuál k Incident managementu© nebyl součástí předaných dat, neboť systém stále prochází vývojem a proto jej nebylo možné zařadit do příloh.

## UPCR - Incident Management - studie aplikace



Přihlášení	
Uživatelské jméno	<input type="text"/>
Heslo	<input type="password"/>
Zapamatovat si mé přihlášení v tomto prohlížeči	<input type="checkbox"/>
Bezpečné sezení	<input checked="" type="checkbox"/> Povolit sezení jen z této IP adresy.
<input type="button" value="Přihlásit"/>	

[ [Zapomněli jste heslo?](#) ]

Obrázek 2 - Incident management© (Zdroj:ÚPČR)

## 6 Incidenty na Úřadech práce v Moravskoslezském kraji

Moravskoslezský kraj je z hlediska míry nezaměstnanosti velmi specifickou oblastí v České republice. Jak již bylo řečeno, vyšší míra nezaměstnanosti v této lokalitě nás vedla k úvaze, že více nezaměstnaných osob rovná se více návštěvníků Úřadu práce a tím i zvýšení rizikovitosti výskytu incidentů, neboť se jedná pro klienty o emocionálně náročné situace. Dalším důvodem k výběru Moravskoslezského kraje pro analýzu incidentů byl i fakt, že v tomto kraji byl Incident management© spuštěn jako v jednom z prvních krajů v České republice.

Úřad práce České republiky nám poskytl data ke zpracování a další analýze. Období sběru dat, které bylo poskytnuto, je od září 2014 do dubna 2015. Jedná se o poměrně dlouhý časový úsek, během kterého byla data shromažďována.

Celkový „počet zaznamenaných incidentů prostřednictvím nového nástroje“ Incident management© během sledovaného období činí **242** případů na všech pobočkách (včetně kontaktních pracovišť) ÚP ČR v Moravskoslezském kraji. Mělo by se jednat o všechny incidenty, které se staly na tomto území ve stanoveném čase, protože uvedený způsob evidence pomocí nástroje Incident management© je jediný způsob, jakým zaměstnanci incidenty zaznamenávají. Existuje pravděpodobně několik latentních incidentů, které se staly, ale zaměstnanci je z nějakého důvodu nezaznamenali a uvážili, že tyto incidenty není potřeba „hlásit“. Stejný jev se objevuje i u latentní kriminality, kdy oběti drobných zločinů delikty nehlásí a o těchto deliktech pak neexistuje spolehlivá evidence. Jedná se ovšem pouze o možnost, že se takovéto „nenahlášené“ incidenty na ÚP ČR staly, předpokládám, že zaměstnanci hlásí drtivou většinu incidentů.

Z evidence incidentů, které se odehrají na úřadech práce, je možné získat podrobnou představu o struktuře, typologii a závažnosti těchto incidentů v jednotlivých krajích, ale i sledovat počet incidentů u konkrétních osob nebo pracovišť. Zaměstnanec přistoupí k nahlášení incidentu prostřednictvím zmíněného nástroje bezprostředně po incidentu a vyplní základní charakteristické údaje: o jakou pobočku ÚP ČR se jedná, jaký typ incidentu nastal, mezi kým incident proběhl a kde se odehrál. Dále popíše incident vlastními slovy a může doplnit i o další podrobnější informace. Díky prvotních defaultní identifikaci incidentu zaměstnancem pro nás vzniká návodná charakteristika, která nám pomůže v analýze dat. V

některých městech Moravskoslezského kraje se nachází několik Kontaktních pracovišť ÚP ČR. Vzhledem k tomu, že se v mnoha případech jedná o dvě Kontaktní pracoviště v jednom městě, nebo o detašované pracoviště spadající pod tato KoP ÚP ČR, budou údaje za jednotlivé pobočky sloučeny pod jeden údaj za dané město. Navíc některé údaje jsou neúplné a není zřejmé, z které pobočky nahlášený incident pochází, evidovaná je pouze informace, z kterého města hlášení pochází. Získané údaje z jednotlivých poboček a měst Moravskoslezského kraje mohou upozornit např. na špatné zabezpečení pracovišť ÚP ČR v daném městě nebo na zvýšenou agresivitu klientů v daném městě/kraji atd. Tyto informace jsou pro nás důležité i z hlediska možnosti komparace vývojem nezaměstnanosti v ČR.

Celkem 242 incidentů bude analyzováno prostřednictvím kvantitativních a kvalitativních metod, především se zaměřením na popisné charakteristiky, které nám pomůžou získat přehled o incidentech na ÚP ČR v Moravskoslezském kraji a dále budou jednotlivé případy kvalitativně analyzovány s cílem odhalit nové informace, které by pomohly ke zlepšení situace na pobočkách ÚP ČR v Moravskoslezském kraji. Analýza byla provedena prostřednictvím programu Microsoft Excel a statistického nástroje SPSS.

V našem případě se nejedná o formy násilí mezi zaměstnanci, ani o mobbing či další jiné podoby násilí probíhající na zaměstnanecko/zaměstnavatelské úrovni. Jde o specifický druh „násilí“, o viktimizaci mezi zaměstnancem a třetí osobou, tedy o klientské násilí (Bowie), odehrávající se mezi třetí osobou (klientem) a zaměstnancem. V našem případě budeme uvažovat (z dostupných dat není možno hodnotit situaci, kdy agresorem je zaměstnanec) pouze variantu, že obětí je zaměstnanec, nikoli klient. Jak již bylo uvedeno, násilí a viktimizaci na pracovišti je věnována stále větší pozornost. V pracovní viktimizaci se odráží faktory, které mohou ovlivňovat viktimnost, ale i průběh viktimizace, jak o nich bylo referováno v předchozích kapitolách. Naše téma je zaměřeno na oběti útoků, které se odehrávají v úřední době a v úřední budově.

## 7 Výsledky šetření

Z analyzovaných případů, které byly Úřadu práce ČR nahlášený ve sledovaném období v Moravskoslezském kraji, byly vyextrahovány první základní charakteristiky, které nám upravují a upřesňují pohled na Moravskoslezský kraj z hlediska incidentů na ÚP ČR. V Moravskoslezském kraji se nachází celkem 22 Kontaktních pracovišť Úřadu práce, na které se mohou klienti obrátit se svými požadavky a kde mohou vzniknout rizikové momenty, které eskalují až k incidentům, které jsou nuceni zaměstnanci hlásit (ať už pouze interní formou nebo přímo Policii České republiky). Z popisné analýzy výskytu jednotlivých incidentů podle třídící proměnné, kterou byla zvolena právě pobočka ÚP ČR, se nám rýsují „nejrizikovější“ pracoviště. Respektive jednotlivá pracoviště, kde se během posledních 6 měsíců událo, bylo zaevidováno, největší procento incidentů v Moravskoslezském kraji. Moravskoslezský kraj je územně rozdělen na 6 okresů, ale každý okres má odlišný počet obcí. Analýza nemapuje problematiku geograficky, protože rozmístěné jednotlivých KoP zcela neodpovídá geograficko-správnímu členění České republiky.

Oběti incidentů jsou specifickým druhem obětí, jak bylo zmíněno v teoretické části práce, tyto oběti/zaměstnanci se setkávají s procesem viktimizace během výkonu povolání. Zaměstnanci/oběti těchto incidentů se s „pachateli“ nesetkávají jen na pracovišti, ale i mimo něj (např. žijí ve stejném městě atd.). To znamená, že riziko zvýšené reviktimizace se může projevit jak během pracovní doby, tak i v soukromém životě. Pokud bychom měli zmínit faktory podílející se na potenciální viktimnosti budou to především faktory související s výkonem povolání a pohlavím – vysoké procento zaměstnanců na ÚP ČR na těchto pozicích jsou ženy.

### 7.1 Popisná analýza datového souboru

Tabulka č. 6 ukazuje počty incidentů, které se odehrály ve sledovaném období, na pobočkách ÚP ČR. Pokud se v tabulce nějaké pracoviště neobjevuje, znamená to, že prostřednictvím nástroje Incident management© nebyl ve sledovaném období, zaznamenán žádný incident. Je nutné podotknout, že k incidentu mohlo dojít, ale nebyl evidován. Z tabulky č. 4 vyplývá, že nejrizikovějšími pracovišti, z hlediska počtu incidentů, se stává trojice poboček KrP Ostrava (včetně Krajské pobočky), KoP Havířov a KoP Karviná. Celkem 20,6 % z celkového počtu incidentů se odehrálo na pobočce KrP Ostrava. Dále se na KoP Havířov odehrálo 14,0% incidentů a na KoP Karviná celkem 12,8 % incidentů. Jedná se o



trojici poboček, která si je geograficky velmi blízká, oproti ostatním pobočkám v Moravskoslezském kraji. Tato tendence dominantnějšího výskytu incidentů je patrná i u dalších blízkých poboček (KoP Český Těšín, KoP Frýdek-Místek, KoP Odry). Graficky je tato skutečnost dokumentována v příloze č. 10.3, kde je zřejmé, že se všechny inkriminované pobočky nachází ve vzájemné blízkosti. Můžeme uvažovat, že v těchto lokalitách je vyšší míra nezaměstnanosti<sup>17</sup> a tím i větší počet klientů, kteří potřebují pomoc od Úřadu práce. Lze spekulovat, zda se v těchto lokalitách vyskytují specifické menšiny, nebo zde došlo k masovému propuštění zaměstnanců (důl Paskov, OKD) a tím se zvýšila celková nezaměstnanost. Domnívám se, že v tomto kraji hrají roli všechny zmíněné faktory a vzájemně se prolínají a přispívají tak vyšší míře nezaměstnanosti v Moravskoslezském kraji.

**Tabulka 4 - Počty incidentů na jednotlivých pobočkách ÚP ČR v Moravskoslezském kraji**

Pobočka	Počet incidentů	Procenta
Systémová chyba	1	0,4
KoP Bílovec	10	4,1
KoP Bohumín	23	9,5
KoP Český Těšín	18	7,4
KoP Frenštát pod Radhoštěm	1	0,4
KoP Frýdek-Místek	16	6,6
KoP Frýdlant nad Ostravicí	5	2,1
KoP Havířov	34	14,0
KoP Jablůnkov	3	1,2
KoP Karviná	31	12,8
KoP Kopřivnice	4	1,7
KoP Krnov	1	0,4
KoP Nový Jičín	13	5,4
KoP Odry	20	8,4
KoP Orlová	6	2,5
KrP Ostrava	50	20,6
KoP Třinec	6	2,5
<b>Celkem</b>	<b>242</b>	<b>100,0</b>

<sup>17</sup> Problematice otázky vztahu míry nezaměstnanosti a incidentů na ÚP ČR se věnujeme v závěru kapitoly.

V další části analýzy jsme se zaměřili na jednotlivé typy incidentů, které se odehrávají na pobočkách Úřadu práce. Systém Incident management© umožňuje zaměstnancům zadat do systému informace (které jsou již kategorizované) o tom, jaký typ incidentu nastal. Další předem definované kategorie, se kterými systém pracuje, jsou informace o aktérech incidentů a o tom kde se incident odehrál.

Z dat je možné získat informace o nejčastějších místech, kde se incidenty odehrávají (tabulka č. 5). V kategorii „nezjištěno“ se objevuje celkem 80 případů, jsou to případy z období, kdy systém ještě tyto informace neevidoval. Protože od nasazení systému na ÚP ČR docházelo v průběhu času k jeho vývoji a upgradu dalších položek (konkrétně: místo incidentu a mezi jakými aktéry se incident odehrál) nejsou chybějící údaje chybou. Záznamy z tohoto období byly zaevidovány do starší verze Incident managementu©. Ze zjištěných údajů vyplývá, že incidenty se z hlediska místa výskytu dělí na dvě hlavní kategorie: incidenty, které se odehrály v sídle úřadu (kancelář, pracoviště) a na incidenty, které se staly mimo pracoviště. Mezi taková místa patří místo bydliště a jeho okolí, veřejné prostranství (může se jednat o situace, kdy klient zaměstnance potká na náměstí a vykřikuje na zaměstnance vulgarity nebo o situace před úřadem atd.). Incidenty, které se staly na pracovišti, se v 19,4 % odehrály v kanceláři pracovníků úřadu nebo ve 14 % na pracovišti (v budově úřadu). Celkem 22,3 % incidentů se odehrálo v okolí bydliště zaměstnance a 1,7 % přímo v místě jeho bydliště. Veřejné prostranství se stalo místem incidentů v 7,9 %. V absolutních hodnotách se na pobočkách Úřadu práce (v budovách úřadu – kancelář, pracoviště) odehrálo celkem 81 incidentů a mimo budovu úřadu 77. 84 incidentů nebylo zjištěno, nebo byly označeny jako nezařazené. Při podrobnějším pohledu na incidenty, které se odehrály „v okolí bydliště“ a v „místě bydliště“ můžeme opět vysledovat jistou míru „chybovosti“. Zaměstnanci totiž některé incidenty, které se odehrály prostřednictvím emailu, telefonu, nebo v budově úřadu, označili jako incidenty, které se odehrály mimo budovu úřadu (anebo při hlášení incidentů vznikla nějaká systémová chyba). Proto se sledování této položky ukázalo jako nepřesné a teprve podrobná analýza incidentů specifikovala, že nejvíce incidentů se odehrává na pobočkách Úřadu práce.

**Tabulka 5 - Místa výskytu incidentů**

Místo výskytu incidentu	Počet	Procenta %
<b>Kancelář</b>	47	19,4
<b>Na pracovišti</b>	34	14,0
<b>Nezjištěno</b>	80	33,1
<b>Ostatní nezařazené</b>	4	1,7
<b>V místě bydliště</b>	4	1,7
<b>V okolí bydliště</b>	54	22,3
<b>Veřejné prostranství</b>	19	7,9
<b>Celkem</b>	<b>242</b>	<b>100,0</b>

Dále jsme analyzovali položku „mezi kým“ incident nastal. Při hlášení incidentu, zaměstnanec vyplňuje do příslušné kolonky, mezi kým hlášený incident nastal. Ze získaných dat vyplývá, že většina incidentů paradoxně nastala navzájem mezi zaměstnanci, nebo mezi strážní službou a zaměstnanci. Podrobně jsme tyto případy analyzovali a bylo zjištěno, že zaměstnanci během hlášení tohoto incidentu chybně zaznamenali údaj „mezi kým“ se incident odehrál. Na základě tohoto chybného zařazení pak výsledná statistika přináší velmi zkreslené informace. Tyto chyby se objevují právě v případech, kdy incident nastal mezi zaměstnanci ÚP (celkem 16 chybně zadaných incidentů). V případě incidentů strážní služba a zaměstnanec ÚP bylo chybně zadáno celkem 51 případů. Ve všech případech se ve skutečnosti jednalo o incident mezi zaměstnancem a klientem nebo strážní službou a klientem ÚP. V neaktualizované verzi Incident managementu© nebylo možno zaznamenávat aktéry incidentu a tato informace je evidována jako kategorie nezjištěno (tabulka č. 6). Jedná se o 80 případů, které byly takto zadány. Díky této skutečnosti lze konstatovat, že z celkového počtu pozorování je relevantních k analýze pouze 94 případů z celkového počtu 242 nahlášených incidentů (tabulka č. 6). Chybovost této položky u vyplňování incidentu se ukázala jako velmi vysoká, příčiny této chybovosti nelze na základě dostupných informací jednoznačně stanovit. Ale jako pravděpodobná příčina se jeví nedůslednost či nepozornost zaměstnanců při vyplňování několika, možná nejasně formulovaných položek, toto tvrzení by bylo možné ověřit pouze přímým dotazováním zaměstnanců. Je ke zvážení, zda přistoupit k zmiňovanému dotazování a následnému přeformulování event. dalšímu ponechání této položky v systému Incident management©. Z předchozích údajů vyplývá, že zaměstnanci tuto položku „neumí“ řádně využívat, proto i data zjištěná pomocí této položky jsou „chybová“ a není možné z nich vyvozovat relevantní závěry. Většina incidentů se odehrává mezi zaměstnancem a klientem ÚP, popřípadě mezi strážní službou a klientem nebo dalšími osobami (např. rodinnými

příslušníky). Konflikty, ke kterým byla přivolána strážní služba, jsou pravděpodobně již eskalované konflikty, které nebylo možné vyřešit přímo mezi zaměstnancem a klientem ÚP.

**Tabulka 6 - Mezi kým incidenty na ÚP ČR nastaly**

Mezi kým incident nastal	Počet	Procenta %
<b>Klient ÚP x Klient ÚP</b>	8	3,3
<b>Nezjištěno</b>	80	33,1
<b>Ostatní nezařazené</b>	1	0,4
<b>Strážní služba x Cizí osoba</b>	18	7,4
<b>Strážní služba x Klient ÚP</b>	1	0,4
<b>Strážní služba x Zaměstnanec ÚP</b>	51	21,1
<b>ÚP x Klient ÚP</b>	2	0,8
<b>Zaměstnanec ÚP x Klient ÚP</b>	62	25,6
<b>Zaměstnanec ÚP x Zaměstnanec ÚP</b>	16	6,6
<b>Zaměstnanec x Cizí osoba</b>	3	1,2
<b>Celkem</b>	<b>242</b>	<b>100,0</b>

Dále jsme se zaměřili na analýzu typu incidentů, které na pobočkách ÚP ČR odehrály během sledovaného období. V této kategorii došlo během sledovaného období k úpravě Incident managementu©. Tentokrát došlo k úpravě kategorií, pod kterými zaměstnanec daný incident zaznamenává. Z obecných kategorií (fyzické napadení, pracovní úraz, verbální napadení) se staly kategorie, které jsou mnohem citlivější na specifikaci předmětu útoku. Jedná se odlišení např. ústních výhrůzek (kategorie 14) od vulgárních slovních útoků (kategorie 18) a další dílčí změny, které pomáhají odlišit předmět útoku a mohou pomoci při statistickém zpracování údajů (tabulka č. 7).

Ve sledovaném období se odehrály na ÚP ČR v Moravskoslezském kraji incidenty, především verbálního charakteru, ale objevují se i incidenty ostatních druhů (tabulka č. 7). Spektrum incidentů je poměrně široké, ale převládají především verbální útoky, ať už vulgárního charakteru, nebo ústních výhrůzek (položky 14 a 18 v tabulce č. 7), které celkem tvoří 23,6 % incidentů (dle inovovaného schématu hlášení incidentů). Dalších 50,4 % incidentů je tvořeno incidenty verbálního napadení. Jedná se o incidenty, které spadají do stejné kategorie, pouze v období jejich hlášení systém nerozeznával dílčí rozdíly v incidentech verbálního napadení, tak jak je to v tabulce č. 7 (v řádcích 3 - 4.) Můžeme konstatovat, že verbální incidenty, včetně všech sledovaných položek, tvoří celkem 74 % všech nahlášených incidentů. Jedná se o nejčastější formu konfliktu, který končí verbálním „napadením“ zaměstnance ÚP ČR. Zmíněné údaje jsou pouze čisté frekvence výskytu daných incidentů, je možné, že některé incidenty se vztahují stále ke stejnému klientovi a je patrná repetitivnost incidentů a konfliktů mezi zaměstnanci a klienty. Bylo zaznamenáno 15 případů

fyzického napadení během sledovaného období, což činí celkem 6,2 % z celkového počtu nahlášených incidentů.

**Tabulka 7 - Typ incidentu** (očíslované položky jsou incidenty z nové verze Incident managementu© a neočíslované jsou z původní verze systému)

Typ incidentu	Počet	Procenta %
15. Výhrůžky písemné (poštou, email, SMS)	1	0,4
11. Poškození majetku – úředního	1	0,4
14. Výhrůžky ústní (verbální)	31	12,9
18. Vulgární slovní útoky	26	10,7
19. Ostatní nezařazené	6	2,5
Fyzické napadení	15	6,2
Neverbální útok	13	5,4
Ostatní incidenty	21	8,7
Požadavek na aplikaci	3	1,2
Pracovní úraz	3	1,2
Verbální napadení	122	50,4
<b>Celkem</b>	<b>242</b>	<b>100,0</b>

V další části analýzy se zaměříme na analýzu fyzických napadení, protože fyzická agrese klientů, může způsobit zranění zaměstnancům a klient se tak dopustí trestného činu v souladu s Trestním řádem České republiky. Budeme analyzovat záznamy o jednotlivých incidentech a porovnáme data z jednotlivých KoP<sup>18</sup> ÚP ČR, ve kterých došlo k největšímu počtu incidentů.

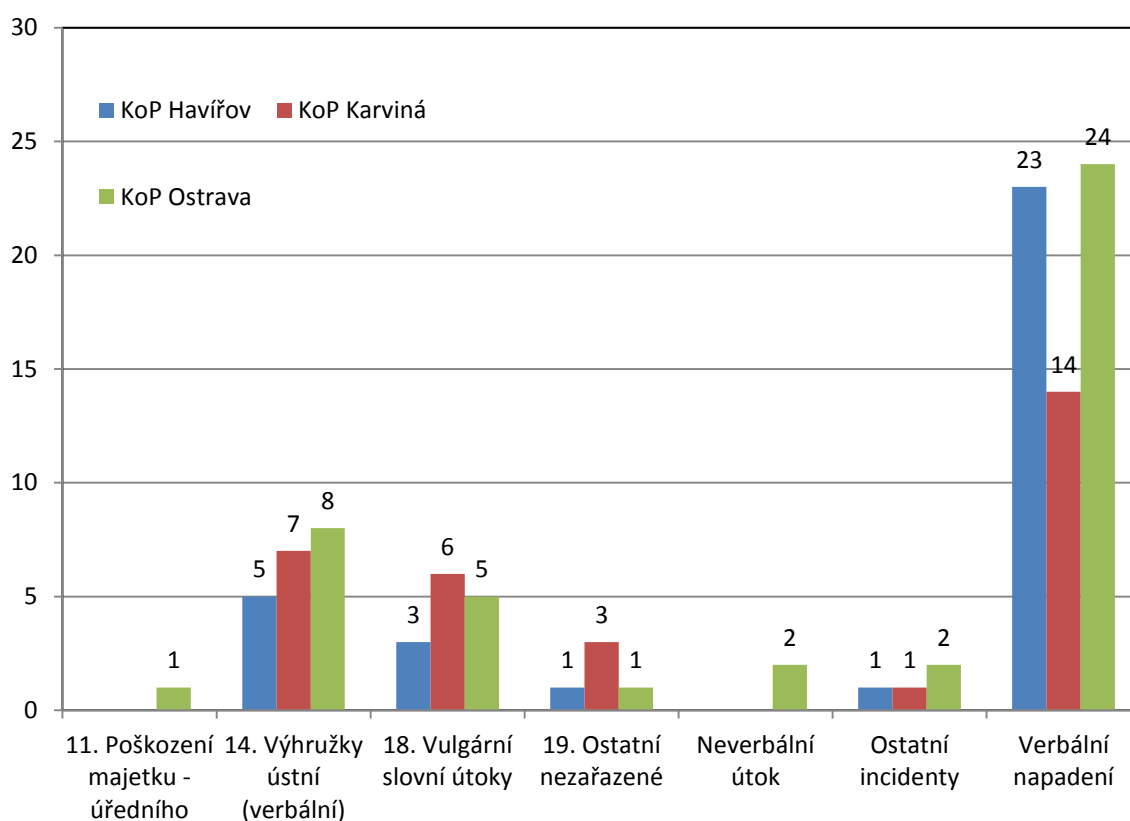
## 7.2 Sekundární analýza vybraných oblastí

### 7.2.1 Typy incidentů na ÚP ČR

Na základě předchozí analýzy bylo zjištěno, že pobočkami s nejvyšším počtem zaznamenaných incidentů jsou tři pobočky v Moravskoslezském kraji. Jsou to KoP Havířov, KrP Ostrava a KoP Karviná. Položili jsme si základní otázku a to, jaké incidenty se na těchto pobočkách odehrávají? Již víme, že frekvence výskytu incidentů je zde nejvyšší, ale tato informace nám neříká nic o tom, jakého druhu tyto incidenty jsou. Z vybraných poboček jsme analyzovali pomocí kontingenční tabulky výskyt jednotlivých incidentů v závislosti na jednotlivých KoP. Z výsledků můžeme konstatovat, že na vybraných pobočkách se nejčastěji objevují verbální útoky ze strany klientů ÚP ČR (graf č. 1). Neverbální útoky hrají dominantní roli ve všech evidovaných případech během sledovaného období. Pouze dva případy z celkového sledovaného počtu incidentů byly charakterizovány jako neverbální

<sup>18</sup> Kontaktní pracoviště Úřadu práce.

napadení. Naopak do verbálního napadení zahrnujeme i vulgární slovní útoky, ústní výhrůžky (protože se jedná o specifické druhy slovní agrese), ale stále se pohybujeme jen na rovině verbální. Pozitivní zprávou je, že v pobočkách s největším výskytem incidentů se jedná především o incidenty verbálního napadení, a nedochází zde k fyzickým útokům. Nicméně kontinuální verbální agrese ze strany klientů a vulgární nadávky zaměstnancům jsou velmi nepříjemným jevem, který může mít vliv na psychiku zaměstnanců a přinášet tím sekundární viktimizaci. Opakované urážky a vyhrožování vedou např. k nejistotě zaměstnanců, vytváření stresového pracovního prostředí a k obavám zaměstnanců z další návštěvy daného klienta.



**Graf 1- Druhy incidentů na vybraných pobočkách ÚP ČR v Moravskoslezském kraji**

Na analyzovaných pobočkách (3) se odehrávají především incidenty verbálního charakteru. Proto je velmi důležité zjistit, kde v Moravskoslezském kraji (nebo zda vůbec) se vyskytují incidenty fyzického charakteru. Analýza tohoto problému přináší velmi zajímavé informace: největší počet fyzických incidentů se odehrál na KoP Český Těšín a KoP Bohumín. Z celkového počtu nahlášených incidentů v Českém Těšíně (18) bylo evidováno 6

incidentů, které měly charakter fyzického útoku. Čili jedna třetina incidentů v této KoP (Český Těšín) během sledovaného období (6 měsíců) byla zařazena do kategorie fyzického napadení. Dále bylo zjištěno, že pobočkami, ve kterých se fyzické útoky objevily (KoP Bohumín, KoP Kopřivnice, KoP Frýdek Místek) nejsou pobočky, které v prvotní analýze vykazovaly největší počty incidentů. Ačkoli se nejednalo pobočky s největším výskytem incidentů, i tak byl na zmíněných pobočkách zaznamenán vyšší výskyt incidentů. V další analýze se zaměříme především na analýzu pobočky v Českém Těšíně a KoP Bohumín, kde byl zaznamenán největší výskyt fyzických útoků.

Je nutné poznamenat, že ÚP zaznamenal od ledna 2015 do dubna 2015<sup>19</sup> (což je přibližně stejné období, ze kterého máme k dispozici data) celkem 58 nahlášených incidentů a celkem 15<sup>20</sup> se jich odehrálo v Moravskoslezském kraji.

**Tabulka 8 - Fyzické útoky na KoP ÚP ČR**

<b>Fyzické útoky na KoP ÚP ČR</b>	
<b>Pobočka</b>	<b>Počet incidentu</b>
<b>KoP Bohumín</b>	3
<b>KoP Český Těšín</b>	5
<b>KoP Frýdek - Místek</b>	2
<b>KoP Frýdlant nad Ostravicí</b>	1
<b>KoP Kopřivnice</b>	2
<b>KoP Nový Jičín</b>	1
<b>KoP Třinec</b>	1
<b>Celkový součet</b>	<b>15</b>

Budeme analyzovat případy fyzického napadení, které se odehrály v Českém Těšíně, dále pak na případy, které se odehrály v Bohumíně. Je třeba věnovat pozornost tomuto typu incidentů, neboť při fyzickém střetu zaměstnance a klienta může docházet k poškození majetku, ale především k újmě na zdraví, která může mít velmi významný dopad na zaměstnance. Újma na zdraví je jednou z největších ztrát, kterou může jedinec utrpět a může vést k potenciální reviktimizaci jedince. Sekundární viktimizace je v tomto případě velmi silná, neboť všichni kolegové „vědí“, že daný zaměstnanec byl napaden a např. i okolí jedince nemusí tuto situaci dobře akceptovat, nehledě na vznik možné stigmatizace zaměstnance.

<sup>19</sup> Viz tiskové zprávy ÚP ČR.

<sup>20</sup> Respektive 13 (vysvětleno níže).

Proto je důležité případy fyzického napadení analyzovat a co možná nejvíce těmto incidentům předcházet.

Celkem 5 případů fyzického napadení za 6 měsíců, to je velmi alarmující statistika pobočky KoP Český Těšín. Z dostupných dat jsme zjistili, že reportéry<sup>21</sup> incidentů fyzického napadení byly celkem 4 odlišné osoby. Z toho plyne, že u jedné osoby se vyskytly dva incidenty. Cílem analýzy bude zjistit, zda se u tohoto zaměstnance vyskytla recidiva incidentu, nebo zda se jednalo o odlišné incidenty. Dále je třeba zmapovat incidenty pomocí kvalitativní analýzy dat získaných z Incident managementu©, který umožňuje reportérům zaznamenat popis incidentu. V případě dvojího výskytu incidentu u jedné osoby, bylo zjištěno, že se jednalo o chybné zaznamenání incidentu, neboť nedošlo k napadení zaměstnance, ale šlo o chybně zaznamenané informace prostřednictvím Incident managementu©. Ke dvěma případům fyzického napadení na pobočce v Českém Těšíně tedy nedošlo, neboť by incidenty musely nastat mezi strážní službou a zaměstnancem (viz popis k tabulce č. 6), což z popisu incidentu není patrné. Proto tyto případy nelze brát jako relevantní a dále nebudou analyzovány (tabulka č. 9).

**Tabulka 9 - Aktualizovaná tabulka č. 9 (po odstranění chybných případů)**

<b>Fyzické útoky na KoP ÚP ČR</b>	
<b>Pobočka</b>	<b>Počet incidentu</b>
<b>KoP Bohumín</b>	3
<b>KoP Český Těšín</b>	3
<b>KoP Frýdek – Místek</b>	2
<b>KoP Frýdlant nad Ostravicí</b>	1
<b>KoP Kopřivnice</b>	2
<b>KoP Nový Jičín</b>	1
<b>KoP Třinec</b>	1
<b>Celkový součet</b>	13

Fyzická napadení, na obou sledovaných pobočkách nemají významného společného jmenovatele (např. pachatele), jedná se o odlišné případy (jak z hlediska průběhu incidentu, tak z hlediska vztahu pachatele a oběti). Proto nelze jakkoli generalizovat zjištěné závěry (získaný vzorek dat je na obecné závěry příliš malý), ale je možné upozornit na tuto problematiku, která je v současné době velmi aktuální.

<sup>21</sup> Tj. možnými aktéry incidentu nebo pouze reportéry o daném incidentu.

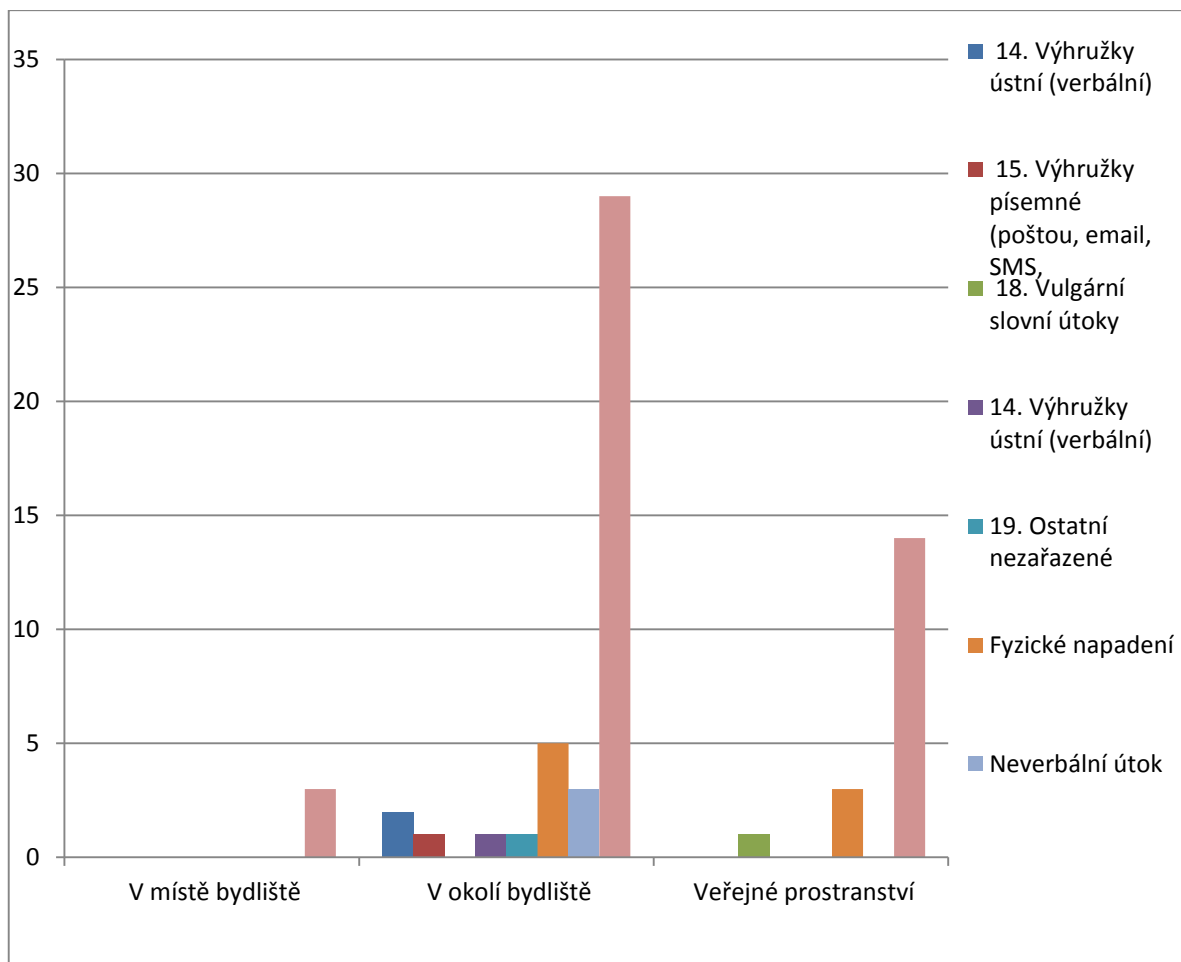


Příklady z dat: „na pobočku v ÚP ČR dorazil klient v podnapilém stavu a šermoval zaměstnanci před obličejem nožem. Na pobočce v XX klient vstoupil do kanceláře zaměstnance bez dovolení, v kanceláři pak proběhla potyčka. Obdobný případ se odehrál v XX ještě jednou, klient opět vstoupil do kanceláře bez vyzvání, ale tentokrát byl klientem použit slzný sprej proti zaměstnanci.“ Ze zápisu vyplývá, že klienti mají velmi „snadný“ přístup do kanceláří zaměstnanců a mohou tedy vstoupit kdykoli (během úředních hodin) do kanceláře bez vyzvání. Můžeme uvést příklad, který se odehrál na jedné pobočce v Moravskoslezském kraji: *uchazeč křičel a fyzicky mě napadl – uhodil mě do obličeje.* V tomto případě už se jedná o velmi závažný incident, který v liteře zákona znamená útok proti úřední osobě, a takový incident dále spadá pod Trestní řád České republiky.

Z první části analýzy víme, že incidenty se převážně odehrávají buď na pracovišti, v kanceláři nebo budově úřadu, nebo v okolí bydliště a na veřejných prostranstvích. Z hlediska sekundární viktimizace může mít na jedince větší dopad, pokud se incident odehraje mimo pracoviště.<sup>22</sup> To znamená, že konflikt nezůstal na pracovišti, ale přerůstá mimo rámec pracoviště a zasahuje tak do soukromého života zaměstnance. Tyto incidenty mohou mít ve svém důsledku horší následky, neboť zaměstnanec při tomto druhu „útoku“ nemá k dispozici ochranné prostředky (strážní službu, kolegy, krizové tlačítko atd.), tak jako na úřadě. Mezi rizikové incidenty může patřit například situace, kdy se zaměstnanec stane terčem urážek na veřejném prostranství. Je tak narušena jeho osobní integrita, může dojít k poškození jména apod. Tato situace se samozřejmě „podepisuje“ na psychice zaměstnance. Proto je zajímavé sledovat problematiku incidentů, které se odehrávají mimo pracoviště. Z incidentů, které se odehrávají v okolí bydliště, nebo na veřejném prostranství, se nejčastěji jedná o verbální napadení, fyzických útoků je zaznamenáno velmi málo. Pod položkou verbální napadení se pravděpodobně objevují slovní urážky, vulgarismy a jiné slovní projevy. Široké spektrum incidentů se odehrává v okolí bydliště, je možné, že zaměstnanec bydlí např. v lokalitě se zvýšeným počtem klientů a ti jej poznají, a pak všemožnými způsoby zaměstnance atakují (graf č. 2).

---

<sup>22</sup> Jsme si vědomi míry chybovost položek v datovém souboru, ale i tak provedeme analýzu jednotlivých typů incidentů, byť víme, že se jedná o nepřesné informace a některé z uvedených incidentů se odehrály v budově úřadu.



**Graf 2 - Typy incidentů mimo pracoviště**

V následujícím případě uvádíme situaci, kdy byl zaměstnanec/zaměstnankyně aktérem incidentu i v době svého volného času, respektive v době obědové přestávky. V níže uvedeném zápisu incidentu můžeme vidět, že incident přerostl z konfliktu na pracovišti do roviny volného času (rutinní činnosti zaměstnance jakou je oběd) a překročil tak meze pracovního konfliktu. V této situaci dochází k poškození oběti na veřejnosti, očeňování nebo ke vzniku sekundární újmy u oběti. Neboť oběť je mimo svoje pracoviště a ještě je svědkem incidentu kolega/kolegyně, a tak může dojít i profesní újmě.

*Př. „V době čerpání půlhodinové polední přestávky přišla do Restaurace KL paní XY. Po zjištění, že jsem také v restauraci přišla k našemu stolu a začala mne verbálně napadat. Osočila mě z toho, jak jsem si mohla dovolit se na ní vyptávat na sociálním šetření u její sousedky, když u ní již sociální šetření provedeno bylo, a dle jejích slov má zjištěno, že pokud nemáme žádné přímé důkazy, že v bytě s někým bydlí, nemáme právo provádět další šetření ani se na nic vyptávat. Dle ní je to omezování osobní svobody a bude si na mne stěžovat. Paní XY jsem 3x sdělila, že nejsem v práci, že mne nemá oslovovat a nemá se mnou mluvit o těchto*

*věcech, pokud nejsem na pracovišti. Na mé upozornění, že nejsem v práci, nereagovala a její verbální projev se stupňoval a gradoval do agresivního chování. Přítomna osoba: ZP“*

Můžeme spekulovat, zda se vlastně nejedná o incidenty, které se odehrály v okolí pracoviště, neboť Incident management© ve svém nastavení nenabízí možnost zaznamenat údaj, že incident se odehrál „v okolí pracoviště“. Z tohoto důvodu je možné usuzovat, že několik případů nastalo v okolí pracoviště, ale zaměstnanec nemohl správně označit informace o tom, kde se incident odehrál. Zaměstnanec proto zvolili možnosti „v okolí bydliště“, nebo někteří zaměstnanci možnost „na pracovišti“. Domnívám se, že tato položka by byla velmi přínosným bodem v používaném nástroji Incident management©. Protože pokud by se v průběhu doby ukázalo, že se incidenty odehrávají v okolí úřadu, bylo by pro ÚP ČR snazší použít ochranné prostředky. Takovými prostředky by mohlo být posílení strážní služby i v okolí úřadu nebo požádání Policie ČR o spolupráci (ovšem v odůvodněných případech).

Otázka incidentů mimo pracoviště byla pro nás velmi zajímavou problematikou, neboť právě mimo pracoviště může nejčastěji docházet k reviktimizaci např. napadení (fyzické i slovní) zaměstnance nebo k velmi silné sekundární viktimizaci. Nelze vyloučit, že zaměstnanec a „útočník“ se setkají v běžném životě. Proto jsme se podrobně zaměřili na případy, které zaměstnanci označili jako incidenty, které se odehrály mimo pracoviště. Bohužel v podrobné analýze jednotlivých případů byly shledány značné nepřesnosti v evidenci a zaznamenávání dat. Tato skutečnost limitovala zpracování dat a de facto vedla k desinterpretaci výsledku analýz. Musíme konstatovat, že se nám nepodařilo odhalit příčinu těchto chyb-respektive důvod chybně zadaných informací do systému Incident management©. Mohlo se jednat o systémovou chybu nástroje nebo o chybu způsobenou vlivem lidského faktoru, ale většina případů označených „v okolí bydliště“ nebo „veřejné prostranní“ (jak bylo následně dohledáno) jsou incidenty, které se odehrály opět v budově úřadu. Je pozitivní zprávou, že ve většině případů incidenty nezasahují do osobních životů zaměstnanců, ale je třeba upozornit na to, že zaměstnanci nebo systém zpracovává informace chybně. Bylo by vhodné, aby byl systém nastaven tak, aby eliminoval takovéto chyby a nedocházelo tak ke ztrátě validity dat. Interpretace takto evidovaných dat ze systému se ukázala jako zavádějící a teprve podrobná analýza všech evidovaných případů odhalila chybu. Samozřejmě tímto tvrzením nemíníme zpochybňovat existenci a výskyt incidentů i mimo pracoviště, pouze konstatujeme, že z nám dostupných dat (za sledované období) je přítomna vysoká míra chybovosti v evidenci incidentů v otázce místa interakce aktérů incidentu.

S problematikou jednotlivých incidentů, respektive s jejich mírou závažnosti, koreluje i analýza, která se zabývá otázkou, jakým způsobem byl konflikt vyřešen. V mnoha případech dojde ke smíru a klient odchází z kanceláře zaměstnance v poklidu. Jsou ovšem případy, kdy je nutno přistoupit k restriktivnějším opatřením, jako je zavolání strážní služby nebo Policie České republiky. V analýze nerozlišujeme, zda se jednalo o incident verbálního nebo fyzického charakteru, sledujeme pouze četnost jednotlivých způsobů zakončení konfliktu. Z celkového počtu všech evidovaných incidentů byla k 13 případům přivolána ochranná služba, k 11 případům byly povolány bezpečnostní složky ČR buď Městská policie, nebo Policie České republiky (tabulka č. 10). Samotné zavolání ochranné služby, nebo policie nám ale nezodpovídá otázku, jestli bylo nutné při daném incidentu přistoupit k těmto razantním krokům, ale především nám neposkytuje informace o míře obav zaměstnanců. Na základě obavy z napadení, nebo při stigmatizaci klienta,<sup>23</sup> dochází ke stresové situaci a zaměstnanec se může cítit ohrožen, ačkoli k tomu není objektivní důvod. Domnívám se, že právě studium obav zaměstnanců je problematikou, která by si zasloužila podrobnější analýzu, případně sledování.

**Tabulka 10 - Frekvence povolání ochranných složek**

Ochranná služba KoP	Police ČR, Městská policie
13	11

### 7.2.2 Reportéři incidentů

V další části analýzy jsme si položili otázku, zda incidenty nenahlašují stále stejní zaměstnanci, zda existuje spojitost mezi opakovanými nahlášenými incidenty mezi klientem a zaměstnancem, nebo zda se množí individuální případy nevhodného chování ze strany klientů. Všechny zmíněné otázky zodpovíme v následující části diplomové práce. Z poskytnutých dat je možné určit 6 reportérů, kteří nahlašují incidenty častěji než ostatní (to znamená, že ve sledovaném období nahlásili alespoň 5 nebo více incidentů). Počet reportérů, kteří nahlásili incidenty ve sledovaném období, je 127 osob. V zájmu zachování anonymity nebudeme dále uvádět jméno ani pohlaví, pro jednotlivé osoby bude užito souhrnné označení „reportér“.

6 reportérů nahlásilo právě 5 nebo více incidentů (tabulka č. 11). Zaměřili jsme se na zjištění informací, na které pobočce reportéři pracují a kolik incidentů tam bylo celkem

<sup>23</sup> K takové stigmatizaci může docházet, pokud byl klient například veden na jiném ÚP, nebo má zápis v trestním rejstříku, popřípadě někdo z kolegů měl s daným klientem již nějaký incident. Potom zaměstnanec přistupuje k takovému klientovi s jistou mírou obav.

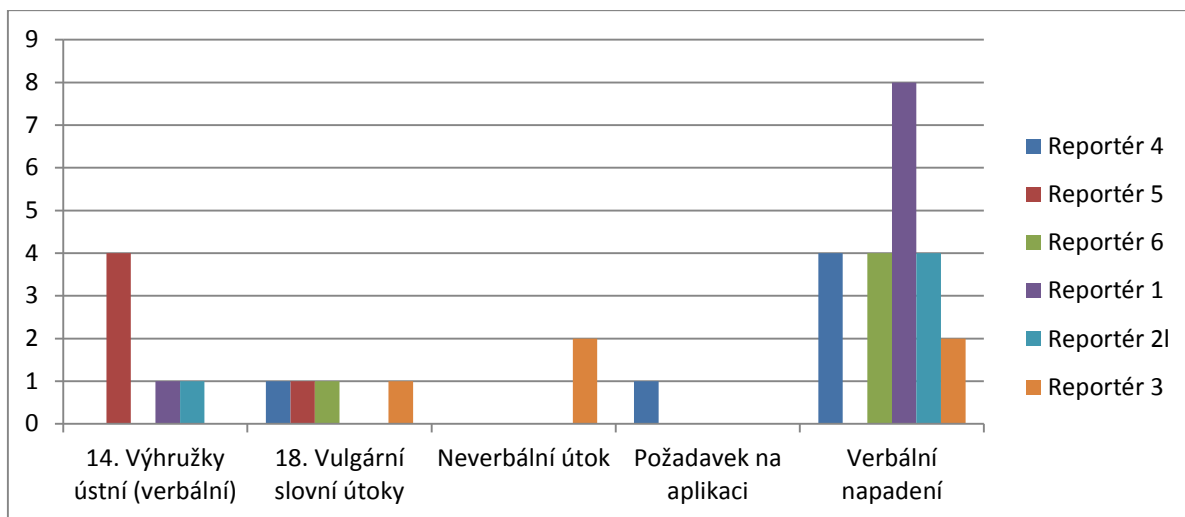
nahlášeno. Nejvíce incidentů nahlásil Reportér 1, který ve sledovaném období zaznamenal 9 incidentů. Dále pak Reportér 4, který evidoval 6 incidentů, ostatní zaznamenali 5 incidentů během sledovaného období. Zajímavým ukazatelem je právě informace o pobočce, odkud Reportér pochází. Celkem 14 incidentů bylo zaznamenáno na KoP v Bohumíně, 10 incidentů na KoP v Ostravě.

Opět se opakují rizikové oblasti, jak už bylo uvedeno v předchozí analýze. Jedná se o pobočky, kde se vyskytlo vysoké procento incidentů (Ostrava, Havířov) nebo zde byl zaznamenán poměrně častější výskyt některých typů incidentů (fyzického napadení, čtvrtá pobočka s největším procentem výskytu incidentů) např. jako na pobočce v Bohumíně.

**Tabulka 11 - Reportéři incidentů na pobočkách ÚP ČR**

Reportér	Pobočka	Počet nahlášených incidentů
Reportér 1	KoP Bohumín	9
Reportér 2	KrP Ostrava	5
Reportér 3	KoP Bohumín	5
Reportér 4	KoP Odry	6
Reportér 5	KrP Ostrava	5
Reportér 6	KoP Havířov	5

Již víme, kolik incidentů, každý ze sledovaných reportérů nahlásil, ale pro nás je velmi důležité, jaký typ incidentů reportéři hlásí. Proto jsme se zaměřili na analýzu typu nahlášených incidentů reportérů. Opět převažují incidenty verbálního charakteru, jsou zaznamenány jako „Verbální napadení“ nebo v nové verzi Incident managementu© odděleně jako „Výhrůžky ústní“ nebo „Vulgární slovní útoky“, téměř ve všech případech se jedná o incidenty verbálního charakteru (graf č. 3). Pouze Reportér 3 se setkal s neverbálním útokem. Největší počet incidentů nahlásil Reportér 1, který v 8 případech (z 9 nahlášených) se setkal s verbálním napadením a 1 krát s verbální výhrůžkou. Reportér 5 se setkává nejvíce s verbálními výhrůžkami nebo vulgárními slovními útoky.



**Graf 3 - Struktura typů nahlášených incidentů o vybraných reportérů**

Aby bylo možné zjistit, co se konkrétně v daných případech odehrálo, je třeba analyzovat jednotlivé případy. K této fázi analýzy nám slouží slovní popis incidentu, který je součástí každého hlášení. Doposud jsme pracovali s kvantifikovanými daty, která zaměstnanci zaznamenali prostřednictvím Incident managementu©. V kvalitativní části analýzy se zaměříme na analýzu vybraných reportérů (sledování reportéři 1 - 6 v tabulce č. 11) a dále na analýzu všech případů. Z kvalitativního popisu situace se mohou extrahovat společné charakteristiky incidentů a bude možné popsat příčiny incidentů, nebo se pokusit formulovat případná doporučení.

### **7.3 Kazuistiky incidentů**

V rámci „kvalitativní“ analýzy, využijeme techniku zkoumání dokumentů, neboť „dokumenty – všechno napsané nebo prostě zaznamenané – mohou být podrobeny analýze z různých hledisek“. [Hendl, 2008, s. 130] Při analýze dokumentů, nebo jakéhokoliv obsahového materiálu, je vhodné využít tzv. obsahovou analýzu. Obsahová analýza „se může zabývat právě tak obsahem sdělení, jako jeho formou, autorem i adresátem takového sdělení“. [Disman, 2007, s. 168] Obsahová analýza je řazena mezi kvantitativní techniky analýzy, v našem případě kombinujeme použití techniky analýzy dokumentů s technikou obsahové analýzy. Cílem obou technik je práce s obsahem dokumentů, v našem případě jednotlivých incidentů a nalezení skrytých významů, četností atd., které nejsou zachycené v běžné kvantitativní analýze, ale odhalí je až podrobnější studium případů.

V rámci analýzy kvalitativních dat využijeme především kvazistatistické metody, které aplikují konverzi kvalitativních dat do kvantitativních (používají např. četnosti slov).

Předmětem této části analýzy je zmapování jednotlivých incidentů a zaznamenání nebo odhalení možných příčin incidentů (respektive spouštěčů), které se objevují v záznamech. Zaznamenané incidenty mohou vykazovat i společné charakteristiky, které je možné odhalit až během podrobnější analýzy.

Zaměřili jsme se na problematiku interakce pachatel-oběť, respektive zaměstnanec-klient. V našich případech je tato interakce velmi silná, neboť „pachatel“ = klient je znám a zároveň je i pro pachatele známá oběť = zaměstnanec ÚP. V těchto případech nedochází k náhodným incidentům, ale vazba mezi klientem a zaměstnancem je dána konkrétním/úředním vztahem. Ve většině případů klient přichází na ÚP ČR s nějakým požadavkem a v okamžiku, kdy se setkává s úřední osobou, vzniká první kontakt. V mnoha případech proběhne jednání standardním způsobem, ale v určitém počtu případů je nekorektní, často ze strany klienta v emočně vypjaté situaci, incidenty jsou pak eskalací prvotně narušeného vztahu klient – zaměstnanec.

Podrobná analýza potvrdila vazby mezi klientem a zaměstnancem. V 75 % případů jsou incidenty zaznamenány s uvedením jména klienta-uchazeče a dalšími identifikačními údaji, tak aby bylo možné dobře určit, o jakého klienta se jedná. Z toho vyplývá, že zaměstnanec incident nahlašuje se záměrem „pachatele“ označit a současně je mu „pachatel“ incidentu znám. Označování jménem má velmi pozitivní dopad na další analýzu, neboť je možné dohledat recidivu klientova chování, jak vůči jednomu zaměstnanci, tak i vůči jiným a je možné sledovat eskalaci konfliktu. V několika případech byla zaznamenána eskalace incidentu. V první fázi docházelo ke slovnímu útoku např. prostřednictvím telefonu, posléze klient navštívil příslušnou pobočku ÚP ČR a jeho nevhodné chování se stupňovalo i v budově úřadu. Domnívám se, že zmíněná forma zaznamenávání incidentů je vhodným způsobem evidence, může pomoci odhalit příčiny konfliktu, ale může sloužit i jako ochrana zaměstnanců<sup>24</sup>. Pouze v 25 % případů se v záznamech incidentů objevuje souhrnné označení klient, uchazeč nebo jinak blíže nespecifikovatelné označení pro „pachatele incidentu“. Toto označení se objevuje především u incidentů, které proběhly prostřednictvím telefonů, emailů atd.

Stěžejní otázkou v analýze je otázka Proč? Čili proč dochází k incidentům, co je příčinou klientské agrese? Otázkou zůstává, zda se takové údaje z materiálu, který máme

---

<sup>24</sup> Samozřejmě je nutné podotknout, že zaměstnanci jsou jedinými reportéry o incidentu a může dojít ke zkreslenému závěru incidentu a k nepřesnému záznamu. Dále klient nemá právo se k tomuto záznamu jakkoli vyjádřit, tudíž je tento materiál pouze interním zdrojem především pro potřeby ÚP ČR.

dostupný, dají vůbec zjistit a pokud ano, zda se formuluje jednotný důvod nebo se jedná o psychické aspekty osobnosti, ke kterým nemáme bez hloubkového rozhovoru jakýkoliv přístup. Vzhledem k tomu, jakou agendou se Úřad práce zabývá, (agenda nezaměstnaných, pomoc v hmotné nouzi, sociální příspěvky) je nasnadě fakt, že dominantní roli v konfliktech bude hrát problematika zajištění nebo získání finančních prostředků.

Uvedený předpoklad jsme v datech ověřili a dominantním důvodem všech konfliktů je neposkytnutí dávek, odejmutí dávek nebo jiné způsoby odmítnutí poskytování peněžité pomoci klientům. V praxi se opakují následující důvody: nedoručení dávek včas, snížení výše dávek, údajné neoprávněné odejmutí dávek, omítnutí opakovaného vyplácení dávek a pomoci v hmotné nouzi aj. Další důvodem, který se v incidentech opakuje, je nespolupráce klientů ke zprostředkování zaměstnání. V mnoha případech klienti odmítají nastoupit do zaměstnání, nechodí na domluvené schůzky a jinými způsoby projevují neochotu nastoupit do zaměstnání.

*Př. „Dne XY se dostavil/a k osobnímu jednání na referátu dávek pomoci v hmotné nouzi XXX a sdělil/a informace ke svému případu. Když jsem mu/ jí sdělila, že k tomuto potřebuji písemný podklad, zvýšil/a hlas a při odchodu mne osočil/a nadávkami: ""ty blbá krávo, nic neumiš, běž do prdele ty blbá pičo"", a bouchl/a dveřmi. S nadávkami pokračoval/a i na chodbě.“*

Zcela specifickou a nezanedbatelnou část incidentů zaujímá oblast verbálních incidentů, u nich je třeba se zaměřit na lingvistickou charakteristiku a na obsahovou stránku. Z předchozí analýzy vyplývá, že většina incidentů je verbálního charakteru, jedná se o slovní urážky nebo verbální napadení, která jsou velmi často plná vulgárních výrazů. Vysoká míra vulgarit (vyskytují se téměř v každém incidentu) je jistě dána charakteristikou kraje, protože v každém kraji existují slovní obraty využívané pouze tam, ale nemění to nic na frekvenci a vulgaritě těchto výrazů. Mezi nejčastější urážky na adresy zaměstnanců patří výrazy typu: „pičo, krávo, blbý/á krávo, prdel“ (tabulka č. 13). V mnoha případech bylo zaznamenáno prostřednictvím Incident managementu© zaznamenána informace o vulgárním jednání ze strany klienta, ale explicitní výčet urážek nebo vulgarit nebyl zaznamenán. Titulování zaměstnanců takto nevybíravými slovy s sebou přináší velmi nepříjemné pracovní podmínky a položme si otázku, kdo z nás bych chtěl být svým klientem takto osloven? V jiných profesích si takové chování dokážeme jen těžko představit. Pokud by např. zákazník nadával prodejci, prodejce odmítne dále s klientem spolupracovat, ale zaměstnanci ÚP ČR mohou



navrhnout pouze změnu zaměstnance spolupracujícího s klientem, ale klient dále zůstává v jurisdikci Úřadu práce (dokud nepominou podmínky evidence).

**Tabulka 12 - Frekvence výskytu vulgarismů v incidentech**

Frekvence výskytu vulgarismu						
	„pičo“	„kráva“	„prdel“	„kurva“	„blbá/ý“	„děvka“
<b>Frekvence výskytu</b>	14x	9x	9x	7x	6x	3x

Obsahová stránka incidentů má velmi obdobných charakter ve všech případech. Pokusíme se modelově nastínit průběh incidentu. Scénář je většinou takový, že klient přichází na pracoviště ÚP ČR s určitými požadavky. V mnoha případech do kanceláře zaměstnanců „vtrhne“ bez vyzvání, bez ohlášení a někdy i v podnapilém stavu nebo pod vlivem drog. Dále dochází k jednání mezi klientem a zaměstnancem, kdy klientovi není vyhověno (odepřena dávka, snížena, nebo nepřidělena dávka) a klient se svých „práv“ začne domáhat. Toto domáhání má v mnoha případech podobu nadávek a zvyšování hlasu. Klient osočuje zaměstnance, že svou práci nedělá dobře, vyhrožuje a tituluje zaměstnance zmíněnými vulgarismy. Konflikt končí buď odchodem klienta, nebo přivoláním strážní služby, popřípadě Městské policie.

*Př. Dne XXX se v 16:45 dostavil XY klient. Přišel s problémem ohledně špatného potvrzení příjmů ze zaměstnání. Bylo mu vysvětleno, že můžeme poslat dávku jen tak, jak byla zpracována. Reakce XY klienta byla, že nemá peníze, a kdyby byl černý dostal by více. Po odchodu z kanceláře na chodbě bouchal do zdi a nadával ""vy piče"" a praštil pěstí do prosklených dveří. Vyhrožoval mi, že si na mě počká. Poté se postavil před budovu, sprostě nadával na kolemjdoucí občany, pozoroval vycházející zaměstnance z budovy a zjišťoval, do jakých aut nastupují. Vyhlížel, až půjdu domů, což jsme s kolegy pozorovali z oken. Neustále vulgárně nadával kolemjdoucím a na zaměstnance úřadu. Z obavy o své zdraví a majetek kolega p. XZ přešel s mým vozidlem k zadnímu vchodu, abych mohla bezpečně za asistence kolegyně opustit budovu.*

*Př. 2. K zaměstnankyni Z se dostavila klientka XY. Přišla rozčilená a křičela, kde má dávky. Do toho vstoupil její druh a začal arogantně mluvit se zaměstnankyní Z a zvyšovat hlas. Jelikož jsem tady měla klienta, požádala jsem ho, ať se uklidní a nekřičí v místnosti. Na to začal po mě křičet, že nemám do ničeho zasahovat, že se mnou nemluví, že mám držet hubu. Pokračoval dále a začal křičet na zaměstnankyni Z. Řekla jsem mu, že pokud se*

*neuklidní, ať opustí místnost, opět začal po mě rvát, že se se mnou nebaví, tak ať do toho nemluví. Na to vykřikl na zaměstnankyni Z, že ať mu řekne, jak se jmenuje a její adresu, že si na ni počká a uvidí, přitom gesty naznačil, že ji fyzicky napadne, ať se těší. Paní klientka (manželka) všemu přihlížela a bavila se.*

V rámci analýzy incidentů se jako závažné ukázalo zjištění, že klienti mají velmi snadný přístup k zaměstnancům úřadu práce. Tímto snadným přístupem je míněno, že v několika případech se objevuje hlášení, že klient „na pobočku v ÚP ČR dorazil klient v podnapilém stavu a šermoval zaměstnanci před obličejem nožem“ nebo další případ „Klientka se zvedla ze židle, natáhla se přes klientský stůl a začala hystericky křičet“, v uvedených případech je jasné patrné, že mezi klientem a zaměstnancem neexistuje jakákoliv bariéra (kromě stolu) a možnost útoku je snazší.

V nahlášených incidentech se objevují i incidenty, kdy je klient opravdu v těžké situaci a zákrok zaměstnance může pomoci klientovi i zachránit život. V následujícím případě uvádíme situaci, kdy byl sice zaměstnancem ÚP ČR nahlášen incident, ale z jeho průběhu můžeme konstatovat, že původní „oběť“ (zaměstnanec) incidentu se stala zachráncem „pachatele“ incidentu. Celá situace jen potvrzuje a poukazuje na to, že někteří klienti se nachází v opravdu složité životní situaci a zaměstnanec ÚP ČR může být hromosvodem emocí, které jedinec prožívá, ale zároveň může poskytnout pomoc. A to nejen pomoc v mezích zákona a výkonu své profese, ale i včasnou reakcí na nestandardní situaci. Právě takový případ se odehrál v lednu na pobočce ÚP ČR.

*Př. Dne 6.1.2014 se okolo 14:00 hod. telefonicky kontaktoval s pracovnící HN, paní XY klient, ZY, kdy uvedl, si hodlá vzít život z důvodu odstěhování manželky ze společné domácnosti. Poté poděkoval a zavěsil. Následně se telefonicky zkontaktoval podruhé, kdy křičel, že nesouhlasí, aby jeho manželka byla posuzována samostatně, rozloučil se, že už volá naposledy, protože se hodlá oběsit. Do pár minut se telefonicky opětovně kontaktoval, kdy plakal a ječel, že už má připravenou mašli, protože má být soudně vystěhován. Panu XY bylo při každém telefonátu nabídnuto, aby se dostavil na referát hmotné nouze, že mu s jeho situací bude pomoheno, toto odmítl. Následně byla kontaktována Policie České republiky prostřednictvím linky 158, kdy celý incident byl nahlášen k prošetření. Pan XY se po chvíli kontaktoval telefonicky s ověřovatelkou, paní ZS které sdělil, že zabil svého psa, uvedl, že se již PČR dostavila a poděkoval. Dále se telefonicky zkontaktoval s pracovnící HN, paní ZY, které poděkoval za přivolání PČR a uvedl, že již čeká na výsledky.*

## **7.4 Index rizikivosti jednotlivých poboček ÚP ČR**

V předchozí části analýzy byly uvedeny absolutní hodnoty počtu incidentů, které se odehrály ve sledovaném období na pobočkách ÚP v Moravskoslezském kraji. Absolutní hodnota počtu incidentů je ale zavádějící, neboť si na základě této informace nedokážeme představit, jak velká pobočka je, kolik zaměstnanců v ní pracuje na rizikových pracovních místech a kolik jich je reálně ohroženo potenciálním incidentem. Úřad práce na svých webových stránkách poskytuje kontakty na zaměstnance a tím i „hrubou“ evidenci zaměstnanců na jednotlivých pobočkách. Proto se v následující části práce zaměříme na otázku, zda platí, že pobočka s největším absolutním počtem incidentů je nejrizikovější pobočkou i z hlediska počtu incidentů na jednoho zaměstnance.

Cílem analýzy bylo získat index rizikivosti pro jednotlivé pracoviště, který bude přiřazen ke každé sledované pobočce, a na základě těchto údajů můžeme porovnat jednotlivé pobočky mezi sebou. Jak již bylo uvedeno, z celkem 22 kontaktních pracovišť ÚP ČR byly zaznamenány incidenty pouze na 17 pobočkách.

Index rizikivosti pobočky přináší podrobnější informace o rizikivosti jednotlivých pracovišť. Z analýzy je patrné, že oproti předchozí části se jako nejrizikovější pobočky ukázaly KoP Odry, KoP Český Těšín a KoP Bohumín (tabulka č. 13). Čím vyšší je index rizikivosti, tím je daná pobočka rizikovější z hlediska pravděpodobnosti incidentu na jednoho zaměstnance. Index rizikivosti nám přináší pohled na pobočky ÚP ze zcela z nového úhlu pohledu, protože díky indexu jsme schopni říci, že nejrizikovější pobočkou se z hlediska množství incidentů na jednoho zaměstnance stává pobočka KoP Odry. V této pobočce na každého zaměstnance vychází (za sledovaný časový úsek) jeden incident. Z předchozí části analýzy víme, že KoP Odry se objevilo i v analýze jednotlivých reportérů. Víme tedy, že jeden zaměstnanec z nejrizikovější pobočky hlásí incidenty nejčastěji. Jednalo se o Reportéra č. 4, který nahlásil ve sledovaném období 6 incidentů. Nabízí se otázka, zda se jedná o opakovaný incident, který gradoval mezi klientem a zaměstnancem, nebo zda šlo o sumaci několika odlišných incidentů tohoto zaměstnance s klienty. Co stojí za tím, že Reportér č. 4 hlásí incidenty více než ostatní a ještě je zaměstnán na nejrizikovější pobočce KoP Odry?

Z podrobné analýzy případů uvedeného jednotlivého reportéra vyplývá, že z celkem 6 nahlášených incidentů byl jeden incident označen jako „požadavek na aplikaci“, což znamená, že reportér měl technický problém s aplikací. Ve třech případech jednalo o odlišné incidenty, mezi kterými nebyla z hlášení zpozorována jakákoliv souvislost. Zajímavé informace přinesla

analýza dvou zbylých případů, kdy bylo patrné, že se jednalo o opakovaný, respektive eskalovaný, incident.

Popis incidentu:

Dne 18. 9. 2014 proběhlo bezproblémové jednání s klientkou. Následně reportér (v souvislosti s tímto případem) podal informaci o tom, že mu byl doručen výhrůžný email:

*„Vážený pane XY V tom to emailu vás důrazně ale důrazně žádám udělejte si se svými podřízenými rázný pořádek!!! Pokud vaši podřízení neví co je Etika a slušné chování a vystupování tak v takovém zaměstnání nemají co dělat!!!Byl jsem třikrát přítomen u toho jakým naprosto nevhodným a neetickým a hlavně neprofesionálním jednáním jednali se slečnou XY což byl hnus jaký jsem kdy viděl!!! Musím říci že aroganci a drzostí vaši lidé jenom kvetou. Zcela otevřeně vám sděluji že tím to způsobem semnou jednat tak já osobně je z jejich kanceláře vynesu v zubech.Udělal jsem rázný pořádek na MÚ. V Kopřivnici pokud toto drzé arogantní atd. chování vašich zaměstnanců k slečně XX bude stále pokračovat tak zcela na rovinu vám sděluji že rázný pořádek udělám i svými!!!! S pozdravem XY“*

Dne 29. 9. 2014 proběhlo opětovné jednání s klientkou, jehož průběh byl reportérem zaznamenán:

*„Dnes 29.9.2014 se dostavila paní XY, doložila úhradu nájmu za 08/2014. Paní ZP byla dotázána, kdo je pan X, protože psal na KoP Odry email s výhrůžkami, kde se zastává paní X, paní X se roznítla a začala nadávat na paní ZP, že se špatně na ni tvářila při minulém setkání (nikdo si tohoto není vědom, paní ZP s ní v minulosti nejednala), všichni se dle ní chováme arogantně a řekla, že si bude stěžovat výše. Bylo jí sděleno, že s ní příště bude jednáno v přítomnosti vedoucí NSD, na to reagovala tak, že se jí to nelíbí, že prý se budeme schválně chovat slušně. Po celou dobu jednání byla paní X extrémně arogantní a urážela pracovníky hmotné nouze a lživě je obviňovala.“*

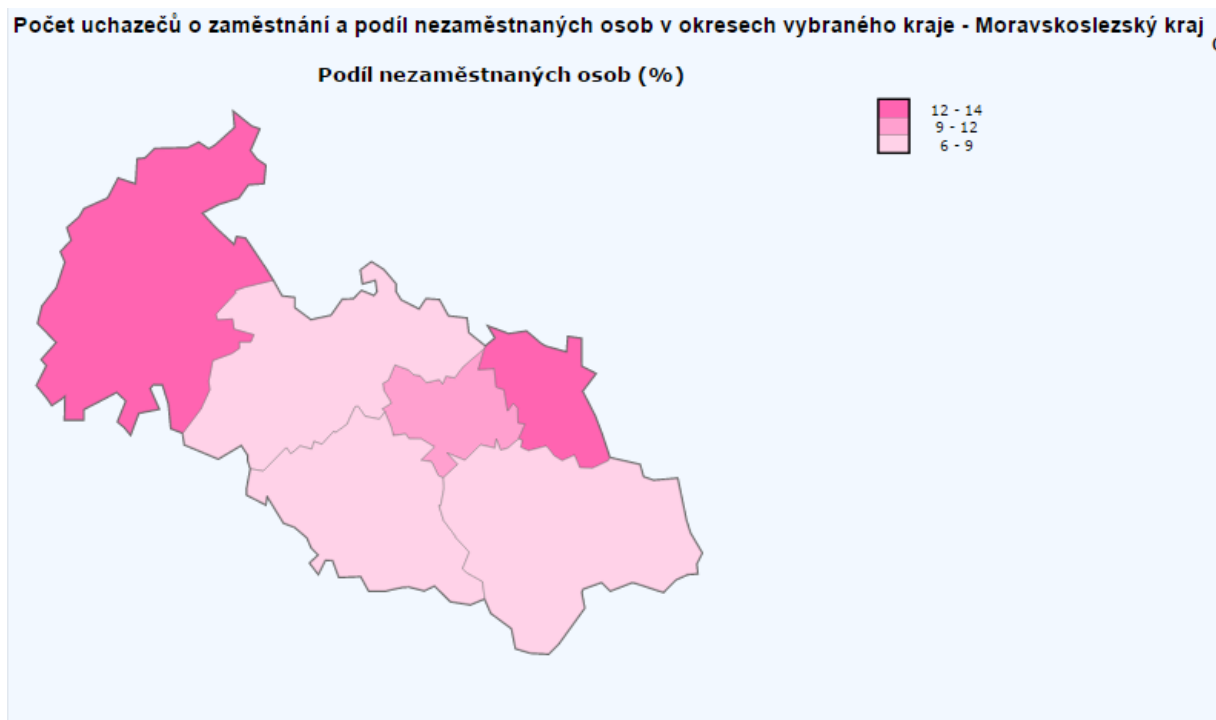
Ze záznamů incidentů je patrné, že onen výhrůžný email byl zaslán jinou osobou, než klientkou. Když byla pracovníkem úřadu dotázána, kdo je autorem tohoto mailu a zda ho/ji zná, tento dotaz u klientky vyvolal negativní způsob jednání. Ze záznamu je možné vysledovat, že oba incidenty v sobě nesou vysokou míru arogance a výhrůžek. Můžeme tedy konstatovat, že v evidenci pobočky se vyskytuje určitý rizikový klient, který – on nebo někdo z jeho okolí – jedná velmi konfliktně. Zaměstnanci jsou nuceni takové incidenty evidovat prostřednictvím Incident managementu©. Pro zaměstnance, který je opakovaně vystaven urážkám a podobným incidentům, se stává kontakt s takovými klienty velmi náročným a

může vést k primární i sekundární viktimizaci zaměstnance a k velkému stresu, pod kterým může zaměstnanec chybovat.

**Tabulka 13 - Index rizikivosti poboček**

Pobočka	Počet incidentu	Počet zaměstnanců (na rizikových pozicích)	Index rizikivosti pobočky
KoP Bílovec	10	24	0,416
KoP Bohumín	23	33	0,696
KoP Český Těšín	18	28	0,642
KoP Frenštát pod Radhoštěm	1	15	0,035
KoP Frýdek-Místek	15	96	0,156
KoP Frýdlant nad Ostravicí	5	18	0,277
KoP Havířov	34	99	0,343
KoP Jablůnkov	3	14	0,214
KoP Karviná	31	131	0,236
KoP Kopřivnice	4	35	0,114
KoP Krnov	1	52	0,019
KoP Nový Jičín	13	51	0,254
KoP Odry	20	20	1
KoP Orlová	6	49	0,122
KrP Ostrava	50	290	0,172
KoP Třinec	6	43	0,139
<b>Celkem</b>	<b>242</b>	<b>998</b>	

V poslední části analýzy jsme si položili otázku, již zmíněnou v předchozí části práce, zda existuje nějaká souvislost mezi mírou nezaměstnanosti ve vybrané lokalitě, počtem incidentů a rizikovostí jednotlivých pracovišť. Jsme si samozřejmě vědomi toho, že taková analýza vyžaduje podrobnější zkoumání a řádný metodologický podklad. Ale i tato malá sonda nám může pomoci nastínit pohled na tuto problematiku. Na základě informací z Českého statistického úřadu jsme dohledali míru nezaměstnanosti pro jednotlivé okresy Moravskoslezského kraje (platnou k 31. 12. 2014, obrázek č. 3). Následně jsme využili indexu rizikivosti jednotlivých pracovišť a absolutních počtů evidovaných incidentů za sledované období. Jsme si vědomi, že i porovnání těchto dat je metodologicky napadnutelné, neboť míra nezaměstnanosti je evidována pouze za 3 měsíce z celkového sledovaného období. Naopak počet incidentů a index rizikivosti vychází z informací za sledované období 6 měsíců. Nicméně, jedná se období, která se vzájemně prolínají, a proto mohou poskytnout alespoň základní představu a potenciál k dalšímu zkoumání sledovaného fenoménu.



**Obrázek 3 - Podíl nezaměstnaných osob v Moravskoslezském kraji v % (k 31. 12. 2014, Zdroj: Český statistický úřad)**

Analýza vztahu míry nezaměstnanosti a výše incidence násilí na pracovišti na pobočkách Úřadu práce v Moravskoslezském kraji přinesla zajímavé údaje.

Na pobočce v okrese s nejvyšší mírou nezaměstnanosti (13,54 %) KoP Krnov v okrese Bruntál bychom mohli očekávat nejvyšší výskyt incidentů a tedy nejvyšší index rizikosti incidentů. Výsledky naší analýzy však naopak neprokazují souvislost mezi oběma sledovanými proměnnými. Výše indexu rizikosti incidentu na této pobočce je velmi nízká (0,019).

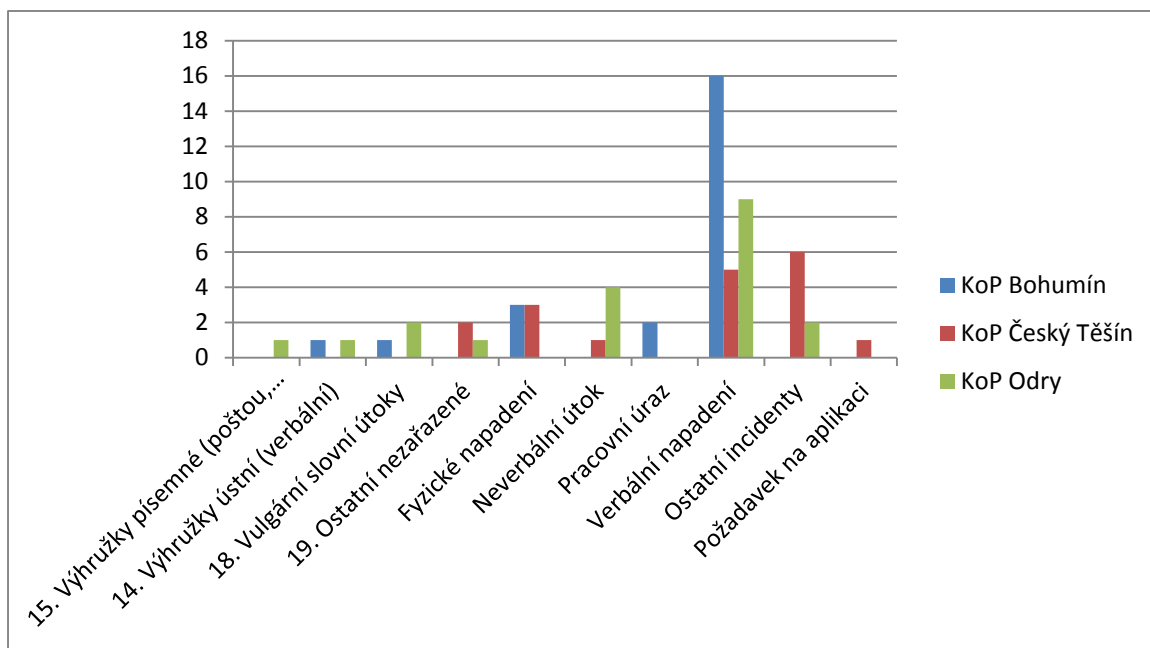
Oproti tomu pobočka KoP Odry v oblasti s nejnižší mírou nezaměstnanosti (6,33 %) ve sledované lokalitě vykazuje nejvyšší hodnoty indexu rizikosti (1,0).

Další varieta je situace, kdy míra nezaměstnanosti ve sledované oblasti (okres Karviná) je na vyšší úrovni (12,05 %) a i index rizikosti násilí na pracovišti má vyšší hodnotu (KoP Bohumín – 0,696, KoP – Český Těšín – 0,642).

Tabulka 14 - Porovnání míry nezaměstnanosti a počtu incidentů

Pobočka	Počet incidentu	Index rizikovosti	Okres	Nezaměstnanost k 31. 12. 2014 v %
KoP Bílovec	10	0,416	Nový Jičín	6,93
KoP Bohumín	23	0,696	Karviná	12,05
KoP Český Těšín	18	0,642	Karviná	12,05
KoP Frenštát pod Radhoštěm	1	0,035	Nový Jičín	6,33
KoP Frýdek-Místek	15	0,156	Frýdek-Místek	6,95
KoP Frýdlant nad Ostravicí	5	0,277	Frýdek-Místek	6,95
KoP Havířov	34	0,343	Karviná	12,05
KoP Jablunkov	3	0,214	Frýdek-Místek	6,95
KoP Karviná	31	0,236	Karviná	12,05
KoP Kopřivnice	4	0,114	Nový Jičín	6,33
KoP Krnov	1	0,019	Bruntál	13,54
KoP Nový Jičín	13	0,254	Nový Jičín	6,33
KoP Odry	20	1	Nový Jičín	6,33
KoP Orlová	6	0,122	Karviná	12,05
KrP Ostrava	50	0,172	Ostrava	11,01
KoP Třinec	6	0,139	Frýdek-Místek	6,95
<b>Celkem</b>	<b>242</b>			

Na základě analýzy můžeme hodnotit nejexponovanější pobočky z hlediska míry rizika incidentu (indexu rizikovosti incidentu). Jako nejrizikovější můžeme vyhodnotit tyto tři pobočky: KoP Bohumín, KoP Český Těšín, KoP Odry. Největší počet incidentů formou fyzického napadení se odehrál na pobočkách KoP Bohumín a KoP Český Těšín. V obecné struktuře incidentů, převládají formy verbálního napadení a tak je tomu i u těchto poboček (graf č. 4). Tyto pobočky mají největší index rizikovosti a je nepřehlédnutelným faktem, že právě na nich je evidován největší počet fyzických napadení.



**Graf 4 - Struktura incidentů na pobočkách s nejvyšším indexem rizikovosti**



## 8 Závěr

Viktimologie je věda, která dala nový rozměr studiu kriminality o komplexní pohled na oběť a její situaci v průběhu deliktu a následném šetření tohoto trestného činu. Výzkumy obětí doplňují tvrdá data policejních statistik a zachycují stav kriminality ve společnosti realističtěji. Lze předpokládat, že s měnícím se charakterem sociální struktury společnosti, a to nejen v důsledku otevření Evropy, ale i v důsledku globální migrace, bude v budoucnu docházet ke změnám ve struktuře, charakteru i počtu trestných činů. V souvislosti s tím je třeba obrátit pozornost na oběti trestných činů nejen ve smyslu mravní a ekonomické kompenzace, ale i ve smyslu psychické podpory a péče, protože oběť trestného činu je traumatizována dlouhodobě a důsledky traumatizace si obvykle nese po zbytek života. Viktimologie, jako věda zaměřená na studium obětí trestných činů, může tedy i zde sehrát důležitou úlohu. Proto bývá stále častěji označována jako disciplína, která by měla přinést do praxe algoritmy péče, evidence a ochrany těchto obětí.

Násilí a různé delikty se vyskytují ve společnosti v mnoha formách. Specifickou oblast tvoří násilí související s výskytem povolání – pracovní násilí, které může mít několik podob a z něhož se pak dle charakteru tohoto násilí rekrutují oběti. Pro potřeby práce bylo využito dělení dle Bowie. Pozornost byla zaměřena specificky na problematiku klientského násilí.

Cílem práce bylo zmapovat specifické prostředí, kdy charakter práce zaměstnanců ÚP ČR je určitou predispozicí konfliktní situace, napadení, trestného činu. Podstata práce těchto zaměstnanců a její charakter klade zvýšené nároky na psychiku a asertivitu pracovníků, neboť klienty tvoří obvykle osoby v tíživé životní situaci (lze předpokládat určitou míru emoční lability) nebo jedinci s komplikovanou sociálně ekonomickou anamnézou, historií, aktuální tíživou osobně pracovní situací, odlišné etnicko-kulturní orientace. Díky tomuto specifickému prostředí dochází i ke specifickým (co do počtu i typu) incidentům. Jejich nárůst a potřeba evidence vedly na Úřadu práce České republiky k zavedení speciálního nástroje evidence, který umožňuje evidovat a sledovat jednotlivé incidenty.

Ke zpracování byla ÚP ČR poskytnuta data za období září 2014 až duben 2015, na kterých byla provedena podrobná analýza, která přináší zajímavé výsledky a podrobnější vhled do této problematiky. Získané závěry analýzy (poplatné kvalitě dat a tím i technice zpracování) nelze jednoznačně interpretovat, neboť je značná disperze výsledků analýzy mezi

jednotlivými pobočkami. Diplomová práce je vlastně sondou do studované problematiky a upozorněním na problém. Kvalita a charakter dostupných dat, jejich evidence, se ukázaly jako problematický aspekt při analýze. Jednak jejich vysoká míra chybovosti v evidenci (chybně zadané položky), tak i chyba lidského faktoru při mechanickém zadávání informací do systému a průběžná inovace systému patrně způsobily nuance a chyby v datech. Ale mnohé chyby se podařilo odhalit a upozornit na ně při interpretaci dat, je však třeba mít na paměti, že provedená analýza je tomuto faktu poplatná. Právě důsledná evidence incidentů a zkušenost zaměstnanců s používáním systému Incident managementu© povedou v budoucnu k lepšímu přehledu o počtu incidentů a jejich charakteristikách. Zároveň tak umožní kvalitnější a více přesnou analýzu. Z dostupných dat jsme provedli analýzu, která shrnutí zkušeností s tímto problémem na ÚP ČR. Výsledky analýzy je třeba chápat jako prvotní sondu, která je poplatná všem zmíněným aspektům.

Výsledky analýzy poskytují informace ohledně typů incidentů, jejich frekvence, ale i analýzu nejrizikovější poboček. K analýze rizikovosti jednotlivých poboček jsme použili dvě metody. Provedli jsme analýzu frekvence výskytu incidentů na jednotlivých pobočkách, respektive četnosti nahlášených incidentů na pobočkách ÚP ČR v Moravskoslezském kraji. Mezi pobočky s největším množstvím zaznamenaných incidentů (ve sledovaném období) patří pobočky KoP Havířov, KrP Ostrava, a KoP Karviná. Ale z hlediska míry rizikovosti jednotlivých pracovišť je třeba zvážit nejen frekvenci, ale i počet zaměstnanců, kteří mohou být incidentem ohroženi. Jako nejrizikovější pobočky se ukázaly KoP Odry (1,0), KoP Český Těšín (0,642) a KoP Bohumín (0,696). K tomuto závěru jsme dospěli na základě stanovení indexu rizikovosti<sup>25</sup>, který jsme vyhodnotili pro každou jednotlivou pobočku. Existují pobočky, kde se s incidentem setká ve sledovaném období prakticky každý zaměstnanec.

Je tedy patrné, že oba přístupy přinášejí odlišné závěry, domníváme se však, že z hlediska rizikovosti pracoviště je index rizikovosti přesnější informací o situaci na pobočkách ÚP ČR. S tímto tvrzením koreluje i fakt, že fyzické útoky (v jistém ohledu rizikovější incidenty) se odehrávají na právě na zmíněných pobočkách KoP Bohumín a KoP Český Těšín. Dále můžeme konstatovat, že incidenty se odehrávají především v budově úřadu a mají charakter verbálního napadení zaměstnanců. Většina incidentů se odehrává mezi zaměstnancem ÚP ČR a klientem. Verbální incidenty, včetně všech sledovaných položek, tvoří celkem 74 % všech nahlášených incidentů.

---

<sup>25</sup> Viz údaje u jednotlivých poboček.

Druhá část analýzy se soustřeďuje na rozbor obsahu jednotlivých incidentů. V rámci obsahové analýzy byly analyzovány jednotlivé případy incidentů, které se na pobočkách odehrály a na základě této analýzy můžeme označit nejčastějšího původce všech konfliktů. Ve většině případů se jedná o to, že klientům nebyla poskytnuta, nebo byla odebrána dávka. Tato situace pak u klientů vyvolává sklony k násilnému jednání. Nejčastěji je agresorem klient, který se ve většině případů ocitl v komplikované životní situaci, a v okamžiku kdy mu není poskytnuta nebo je odmítnuta dávka, objevují se v jeho chování násilné prvky. V této souvislosti jsme se zaměřili na analýzu verbálních projevů klientů, kterým dominuje vulgarita.

V závěru analýzy jsme si položili otázku, zda existuje vztah mezi nezaměstnaností a indexem rizikovosti incidentů na pracovišti. Zpracovaná analýza je poplatná charakteru dostupného datového souboru. Zpracování je provedeno v omezené míře (metodologicky i v oblasti teoretického rámce problematiky). Uvažovanou přímou souvislost mezi mírou nezaměstnanosti a indexem rizikovosti pracovního násilí na pobočkách ÚP ČR nelze t. č. jednoznačně potvrdit.

Jako cíl práce jsme si stanovili analýzu incidentů v Moravskoslezském kraji, ale i formulaci možných doporučení. Systém Incident management© je nástrojem, který je neoddiskutovatelně potřebným nástrojem evidence incidentů pro Úřad práce České republiky, neboť přináší informace o incidentech, které se na pobočkách ÚP po celé republice odehrály. Domníváme se, že postupné zlepšování fungování systému evidence a nárůst zkušeností zaměstnanců s jeho používáním povede k lepší validitě dat a přinese mnoho cenných informací, nejen pro Úřad práce. Celkově můžeme konstatovat, že systém Incident management© pracuje celkem spolehlivě (report hlášení funguje), ale jsou v něm položky, které zaměstnanci využívají nesprávně a tak může dojít k nepřesnostem a „chybovosti“ v následné interpretaci dat.

Ke zlepšení bezpečnosti zaměstnanců a současně ke zkvalitnění evidence incidentů na pracovištích ÚP ČR bychom doporučovali zvážit následující opatření, popř. postupy:

#### 1) Bezpečností opatření

Úřad práce mnoho opatření využívá, ale je třeba jejich spektrum rozšířit a aplikovat na všech pobočkách ÚP ČR. Otázkou je, zda by nebylo vhodné zřídit nějaký mechanický ochranný systém, který by vytvořil prostorovou bariéru mezi zaměstnancem a klientem. Zmíněný ochranný prostředek samozřejmě nezabrání vulgárním verbálním útokům, ale mohl

by pomoci od hrozby fyzického útoku ze strany klientů a přispět k pocitu bezpečí zaměstnanců. Bohužel druhotným efektem tohoto opatření by mohl být nárůst verbálních útoků. Jde v zásadě o psychologickou interakci, kde je dost důvodů k tomu, abychom klientovi nedávali najevo nadřazenost.

## 2) Opatření pro zaměstnance ze strany zaměstnavatele

Důsledná a kontinuální edukace zaměstnanců ke zvládání stresových situací, efektivní využívání legislativy i pomocných bezpečnostních složek.

Úprava personálního obsazení tak, aby zaměstnanec nejednal s potenciálně rizikovým klientem o samotě.

V případě již proběhlého incidentu minimalizace následků pro zaměstnance (sekundární viktimizace).

Kontinuální vyhodnocování dat a podrobná analýza recidivních případů.

## 3) Cílené prospektivní postupy

Příprava cíleného sociologického šetření, především dotazníkového (komparace jednotlivých krajů) a následného kvalitativního šetření založeného na kvalitativních rozhovorech se zaměstnanci. Zjistit míru obav zaměstnanců z jednotlivých typů násilí, individuální zkušenosti zaměstnanců s incidenty.

Sledovat problematiku nezaměstnanosti a následně analyzovat možný vztah míry nezaměstnanosti a incidence násilí na pracovišti (klientský typ násilí) na Úřadech práce České republiky. Aby byla získaná data validní a měla vypovídací hodnotu, je třeba zasadit studium této problematiky do odpovídajícího teoretického rámce.

V současnosti dochází ke stoupajícímu trendu odborného zájmu o oblast pracovního násilí. V kontextu s touto situací očekáváme podrobnější zájem o toto téma nejen mezi českou odbornou veřejností.

## 9 Seznam použité literatury

Bowie, V. Defining violence at work : a new typology. In: Gill, M.; Fisher, B; Bowie, V. (ed.). *Violence at work. Causes, patterns and prevention*. 1. vyd. Cullompton : Willan Publishing, 2002, s. 1-20. ISBN 1-903240-62.

Cohen, L. E., Felson, M. *Social change and crime rate trends: a routine activity approach*. American Social Review, 1979, Vol 44. s. 588 – 608.

Český statistický úřad. Meziokresní srovnání vybraných ukazatelů v Moravskoslezském kraji. 2014. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xt/meziokresni-srovnani-vybranych-ukazatelu-v-moravskoslezskem-kraji>

Čírtková, L. *Forenzní psychologie*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2004. 431 s. ISBN 80-864-7386-4.

Čírtková, L., Vitoušová, P. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese*. 1 vyd. Praha: Grada, 2007. 191 s. ISBN: 978-80-247-2014.

Čírtková, L. *Policejní psychologie*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2006, 309 s. ISBN 80-86898-73-3.

Čírtková, L. *Viktimologie pro forenzní praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014, 431 s. Vysokoškolské učebnice (Aleš Čeněk). ISBN 978-802-6205-821.

Daigle, L., E. *Victimology: a text/reader*. Daigle. Thousand Oaks, Calif.: SAGE, c2012, Daigle, 640 s. s. 400 - 479. ISBN 1412987326.

Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power, Adopted by General Assembly resolution 40/34 of 29 November 1985. Dostupné z: <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/VictimsOfCrimeAndAbuseOfPower.aspx>

Disman, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2007, 374 s. ISBN 9788024601397.

Dixon, M., Reed H., Rogers B. et al. CrimeShare: the unequal impact of crime. London. IPPR. 2006. s. 44.

Gillernová, I. a Boukalová, H. *Vybrané kapitoly z kriminalistické psychologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2006, 280 s. ISBN 80-246-1293-3.

Hendl, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2008, 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

Hindelang, M. J., Gottfredson, M. R., & Garofalo, J. Victims of personal crime: An empirical foundation for a theory of personal victimization. Cambridge, MA: Ballinger. 1978. In Wilcox, P. "Victimization, Theories of." Encyclopedia of Victimology and Crime Prevention. Ed. Bonnie S. Fisher and Steven P. Lab. Thousand Oaks, CA: SAGE, 2010. 978-86. SAGE Reference Online. Web. 6 Aug. 2012.

Holcr, K. *Kriminologie*. 1. vydání. Praha: Leges, 2009. Edice Student. ISBN 978- 80-87212-23-3

Hrib, N. Kriminologická viktimologie, viktimizace, oběť a újma. [online]. Bezpečnostní teorie a praxe 4/2007, s. 73-79.

Chappell, D. a Di Martino, V. *Violence at work*. 3rd ed. Geneva: International Labour Office, 2006, 360 s. ISBN 92 -2 – 117948-6.

Chromý, J. *Násilí na pracovišti: charakteristika, rizikové faktory, specifické formy a právní souvislosti*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer, 2014, 213 s. Právní rukověť. ISBN 978-80-7478-552-8.

Jandourek, J. *Sociologie zločinu: proč lidé vraždí a jezdí načerno*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, 175 s. ISBN 978-802-6200-260.

Jandourek, J. Slovník sociologických pojmů, 610 hesel, Grada Publishing a. s., 2012. 264 s. ISBN 978-80- 247-3679-2, s. 169

Jelínek, J. a kol.:Trestní právo hmotné, obecná část, zvláštní část. 1. vydání, Praha: Leges, 2010, s. 114-115

Kuchta, J. a Válková, H, a kol., *Základy kriminologie a trestní politiky*. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2005, 544 s. Beckovy mezioborové učebnice. ISBN 80-717-9813-4.

Kamenský, S. Žena si chtěla vynutit vyplacení mimořádných dávek, napadla dvě úřednice. [online]. (2015). Server idnes.cz. Dostupné z: [http://olomouc.idnes.cz/zena-si-chtela-vynutit-vyplaceni-mimoradnych-davek-napadla-dve-urednice-1ax-/olomouc-zpravy.aspx?c=A150721\\_103717\\_olomouc-zpravy\\_stk](http://olomouc.idnes.cz/zena-si-chtela-vynutit-vyplaceni-mimoradnych-davek-napadla-dve-urednice-1ax-/olomouc-zpravy.aspx?c=A150721_103717_olomouc-zpravy_stk)

Mayhew, C. Occupational violence in industrialized countries: types, incidence patterns and 'at risk' Gross of workers. In: Gill, M.; Fisher, B; Bowie, V. (ed.). *Violence at work. Causes, patterns and prevention*. 1. vyd. Cullompton : Willan Publishing, 2002, s. 21 -40. ISBN 1-903240-62.

Michálek, A., Teoretické východiská a empirické poznatky o vzťahu nezamestnanosti a kriminality a jeho špecifiká na Slovensku. 2015: Sociológia 47, 2, s. 171 -190.

Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV), Služby zaměstnanosti a trhu práce 2009, Dostupné

online:[http://www.mpsv.cz/files/clanky/7173/CZ\\_Sluzby\\_zamestnanosti\\_a\\_trhu\\_prace.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/7173/CZ_Sluzby_zamestnanosti_a_trhu_prace.pdf)

Novotný, O. a Zapletal, J. *Kriminologie*. 2., přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2004, 451 s. ISBN 80-735-7026-2.

Orth, U. Secondary Victimization of Crime Victims by Criminal Proceedings. *Social Justice Research*. 2002, roč. 15, č. 4, s. 313-325.

Piquero, A. R. and Hickman, M. "Extending Tittle's Control Balance Theory to Account for Victimization." *Criminal Justice and Behavior*, 2003, 30, s. 282-301.

Sochůrek, J. *Nástin vybraných problémů viktimologie*. Vyd. 1. Liberec: Technická univerzita v Liberci, Vysokoškolské učebnice (Aleš Čeněk) 2003, 81 s. ISBN 80-708-3745-4.

Štablová, R. *Kriminologie: Studijní texty*. Praha, Vysoká škola regionálního rozvoje. 2008, s. 78

Tomášek, J. Učitel jako oběť násilí – poznatky z viktimologického šetření na českých středních školách. Praha: Univerzita Karlova v Praze. Disertační práce. 2008. 212 s.

Tomášek, J. a Zapletal, J. *Úvod do kriminologie: jak studovat zločin*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, 214 s. ISBN 978-802-4729-824

Turvey B.E, Mikulay, S. *Workplace violence*. IN Turvey, B. E, *Forensic victimology: examining violent crime victims in investigative and legal contexts*. 2. vydání. Academic Press Inc, 2013, 656 s. ISBN 978-0-12-408084-3

Úřad práce České republiky. Tiskové zprávy. 2013, 2014, 2015. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/upcr>

Úřad pro publikace Evropské unie, Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci. [online]. Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci, ©2015. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/cs/tools-and-publications>

Waddington, P.; Badger, D.; Bull, R. *The violent workplace*. 1. vyd. Collumpton : Willan Publishing, 2006. 204 s. ISBN 1-84392-168-5 (váz.). ISBN 978-1-84392-168-4

Zdeněk, H. Facky a vyhrožování zabitím. Agresivita žadatelů o dávky stoupá. (2015). Server idnes.cz. Dostupné z: [http://brno.idnes.cz/agresivita-zadatelu-o-davky-dp7-/brno-zpravy.aspx?c=A150416\\_2155829\\_brno-zpravy\\_tr](http://brno.idnes.cz/agresivita-zadatelu-o-davky-dp7-/brno-zpravy.aspx?c=A150416_2155829_brno-zpravy_tr)



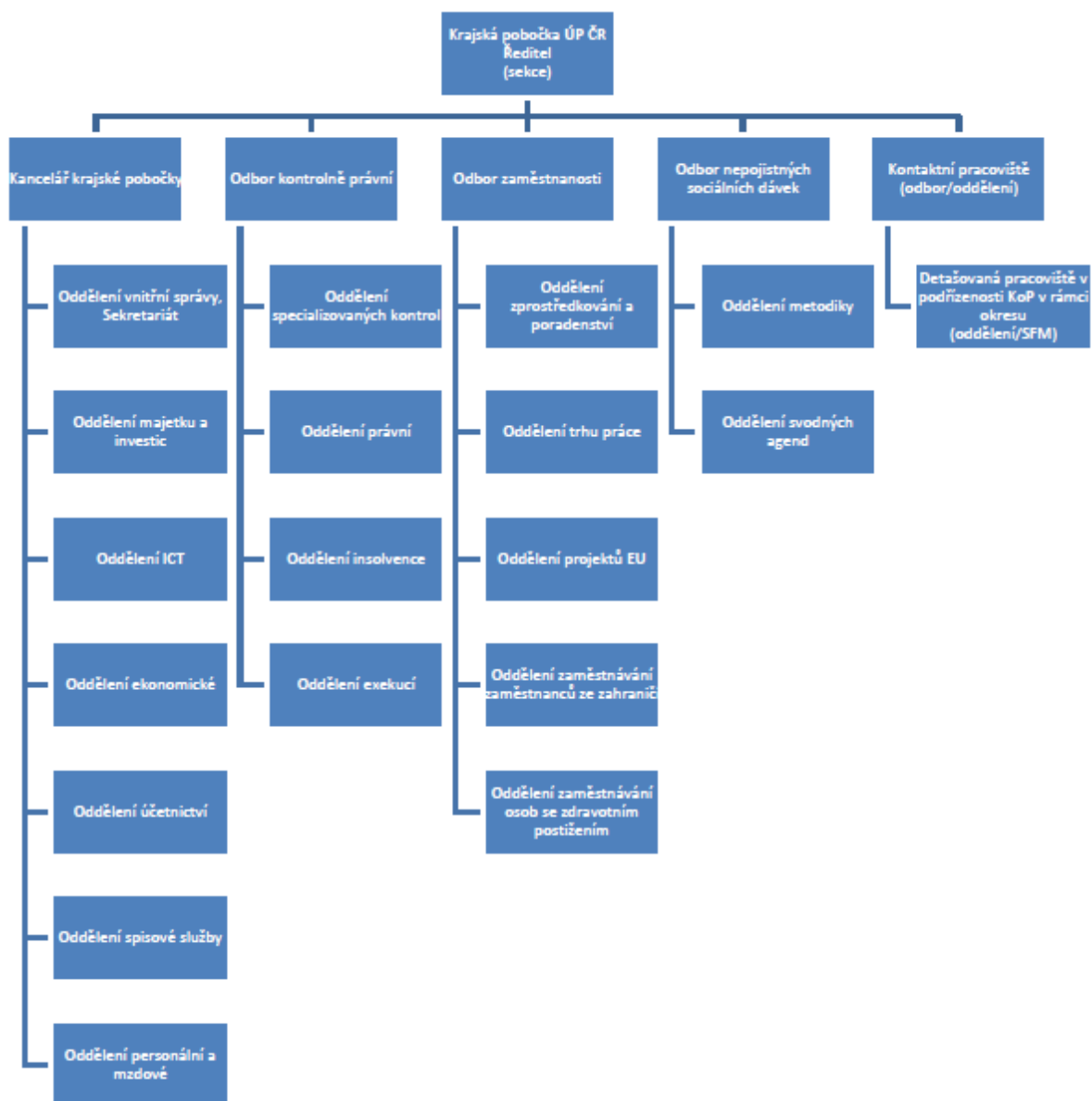
Zoubková, I.; Firstová, J. a kol. Kriminologie - aktuální problémy. Praha: Policejní akademie České republiky v Praze, 2013. 272 s. ISBN 978-80-7251-395-6.

Legislativní předpisy:

- 1) zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti
- 2) zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce ČR
- 3) zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě
- 4) zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů
- 5) zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník

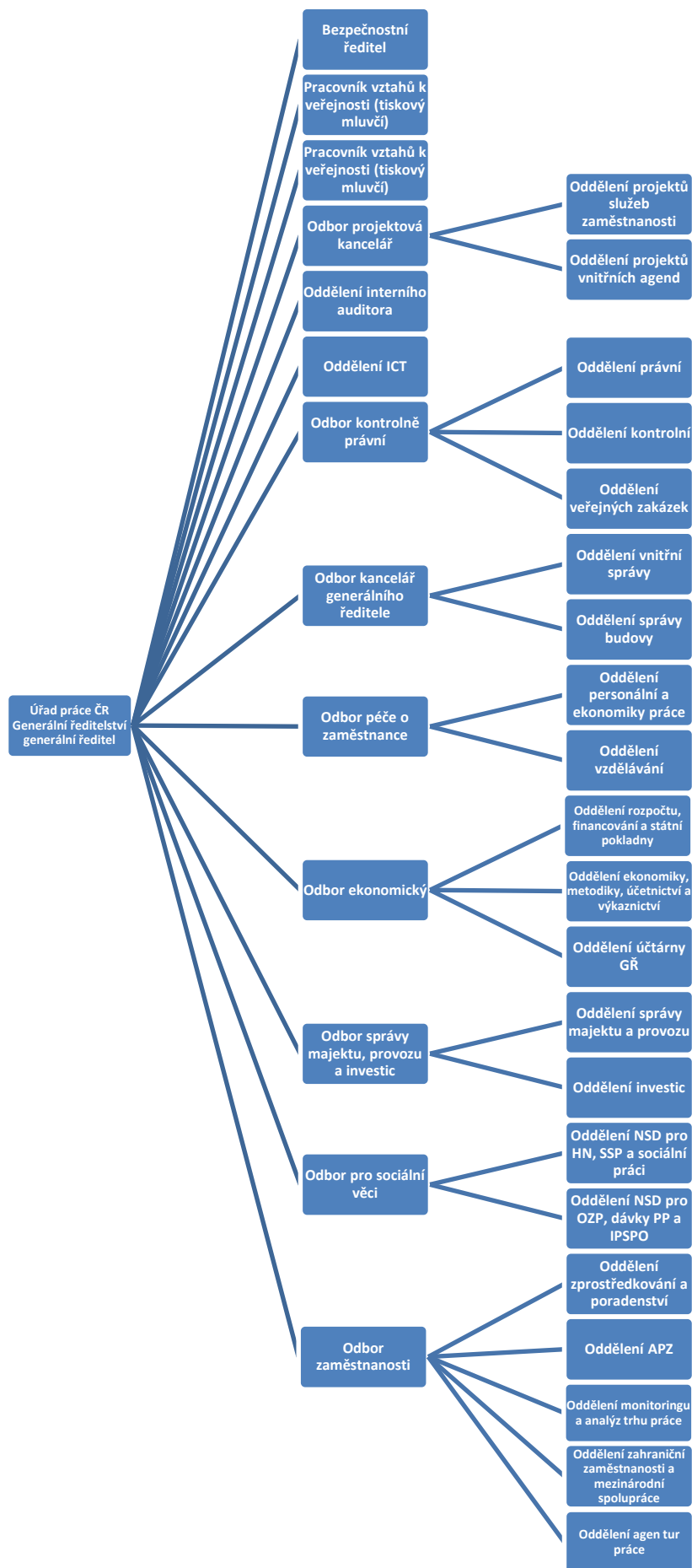
# 10 Přílohy

## 10.1 Organizační struktura ÚP ČR



Obrázek 4 - Organizační struktura KrP ÚPČR

Zdroj: Úřad práce České republiky



## 10.2 Seznam kontaktních pracovišť Úřadu práce České republiky v Moravskoslezském kraji

Seznam kontaktních pracovišť ÚP ČR	
Bílovec	Bohumín
Bruntál	Český Těšín
Frenštát pod Radhoštěm	Frýdlant nad Ostravicí
Frýdek Místek	Hlučín
Havířov	Karviná
Jablůnkov	Kopřivnice
Kravaře	Krnov
Nový Jičín	Odry
Opava	Rýmařov
Orlová	Ostrava
Třinec	Vítkov

### 10.3 Obce s rozšířenou působností – Moravskoslezský kraj



Obrázek 6 - Obce s rozšířenou působností – Moravskoslezský kraj

Zdroj:<http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/mapy/uzemne-analyticke-podklady-obci-s-rozsirenou-pusobnosti-uap-orp-7308/>

## Seznam tabulek:

Tabulka 1 - Shrnutí faktorů, které ovlivňují viktimnost .....	18
Tabulka 2 - Průměrný podíl nezaměstnaných v jednotlivých krajích (Zdroj: MPSV) .	41
Tabulka 3 - Srovnání počtu fyzických a verbálních útoků za r. 2013-15 na ÚP ČR (Zdroj: ÚP ČR) .....	44
Tabulka 4 - Počty incidentů na jednotlivých pobočkách ÚP ČR v Moravskoslezském kraji .....	50
Tabulka 5 - Místa výskytu incidentů.....	52
Tabulka 6 - Mezi kým incidenty na ÚP ČR nastaly .....	53
Tabulka 7 - Typ incidentu (očíslované položky jsou incidenty z nové verze Incident managementu© a neočíslované jsou z původní verze systému).....	54
Tabulka 8 - Fyzické útoky na KoP ÚP ČR .....	56
Tabulka 9 - Aktualizovaná tabulka č. 9 (po odstranění chybných případů) .....	57
Tabulka 10 - Frekvence povolání ochranných složek.....	61
Tabulka 11 - Reportéři incidentů na pobočkách ÚP ČR.....	62
Tabulka 12 - Frekvence výskytu vulgarismů v incidentech .....	66
Tabulka 13 - Index rizikovosti poboček .....	70
Tabulka 14 - Porovnání míry nezaměstnanosti a počtu incidentů .....	72

## Seznam Obrázků:

Obrázek 1 - Mapa podílu nezaměstnaných v ČR - podle krajů (Zdroj: MPSV).....	42
Obrázek 2 - Incident management© (Zdroj:ÚPČR) .....	46
Obrázek 3 - Podíl nezaměstnaných osob v Moravskoslezském kraji v % (k 31. 12. 2014, Zdroj: Český statistický úřad).....	71
Obrázek 4 - Organizační struktura KrP ÚPČR .....	83
Obrázek 5 - Organizační struktura GŘ ÚPČR .....	85
Obrázek 6 - Obce s rozšířenou působností – Moravskoslezský kraj .....	86

## Seznam Grafů:

Graf 1- Druhy incidentů na vybraných pobočkách ÚP ČR v Moravskoslezském kraji .....	55
Graf 2 - Typy incidentů mimo pracoviště.....	59
Graf 3 - Struktura typů nahlášených incidentů o vybraných reportéřů.....	63

Graf 4 - Struktura incidentů na pobočkách s nejvyšším indexem rizikivosti .....73