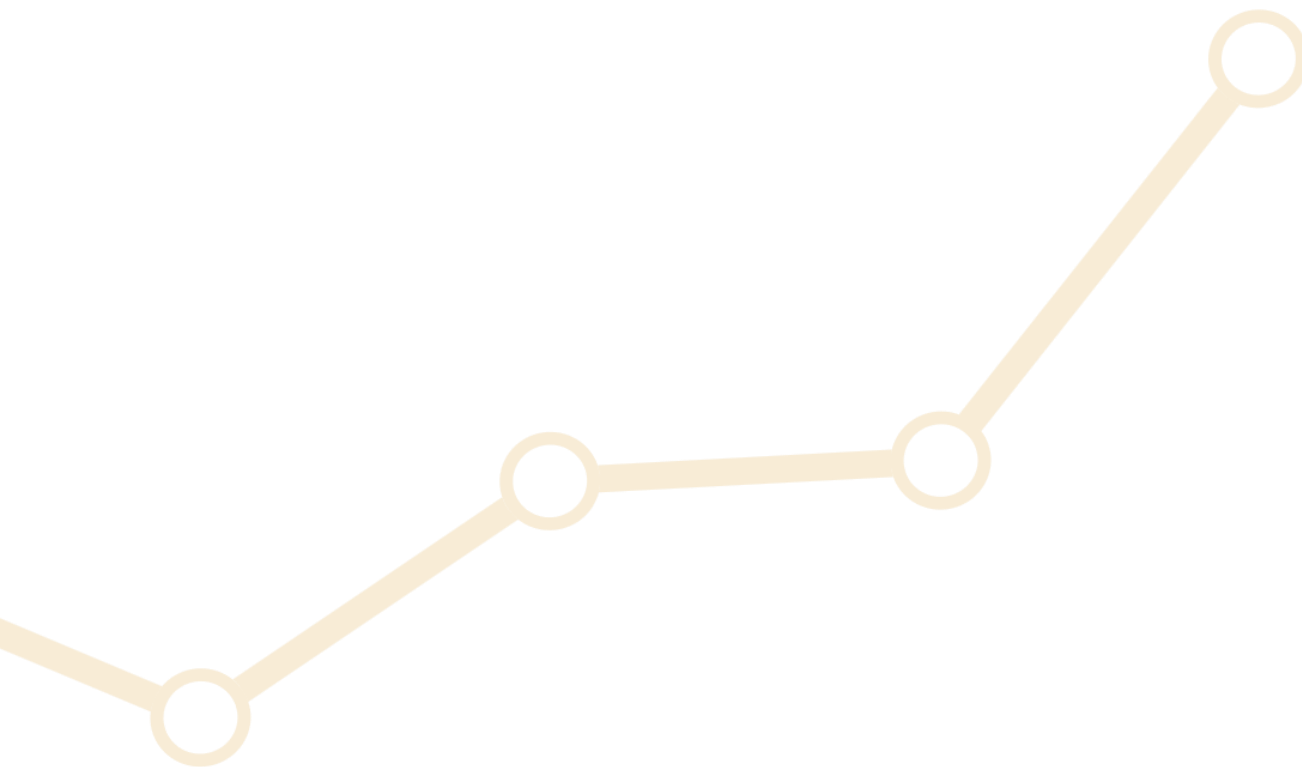


# Rizika jako přehlížená součást profese sociální práce

# RILSA Policy Briefs č. 4 | 2024

Olga Hubíková

Jana Havlíková



Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i., (RILSA) je veřejnou výzkumnou institucí provádějící aplikovaný výzkum v oblasti práce a sociálních věcí na regionální, celostátní i mezinárodní úrovni. Vykonává rovněž konzultantskou činnost, organizuje konference a vydává odborné publikace.

Svémi policy briefs nabízí RILSA stručná shrnutí odborných poznatků a kvalifikovaná doporučení ohledně aktuálních témat sociální politiky.

## Shrnutí

---

- Tento policy brief se zaměřuje na rizika a ohrožení, kterým bývají sociální pracovníci vystaveni během výkonu sociální práce.
- Sociální práce je spojena s řadou rizik: fyzické útoky, nebezpečí nákazy, stížnosti či obvinění ze strany klientů a dalších osob.
- Rizika se liší podle typu služeb, které sociální pracovníci poskytují, a prostředí, ve kterém pracují.
- Identifikace rizik a vytváření strategií jejich minimalizace je klíčové pro zajištění efektivní a bezpečné praxe.
- Pro více než polovinu sociálních pracovníků představují nedostatečné záruky jejich bezpečnosti při výkonu sociální práce okolnost významně ztěžující jejich práci.
- Pouze něco přes třetinu organizací má zpracovávánu analýzu rizik spojených s výkonem sociální práce.
- Jen menšina sociálních pracovníků disponuje adekvátním materiálním a technickým vybavením pro ochranu v nebezpečných situacích.
- Systém ochrany by měl být tvořen kombinací cílených organizačních procesů (podpory prevence a minimalizace rizik, školení a výcviku sociálních pracovníků v know-how v předcházení rizikům a reagování v ohrožujících situacích) a vhodného materiálního a technického vybavení.
- Výkon sociální práce má dynamický a měnící se charakter, nezbytné je tedy kontinuální vyhodnocování rizik a aktualizace ochranných strategií a postupů.

## Důležitost výzkumu

---

Podle odhadů z roku 2022 vykonává v ČR sociální práci přibližně 13 500 sociálních pracovníků a pracovníc, a to nejen v kancelářích, ale zejména také v terénu. Ačkoliv jsou bezpečnostní rizika a ohrožení běžnou součástí pracovní zkušenosti těchto pracovníků, jak o tom mj. svědčí i výzkumy, z nichž čerpáme, zatím jsou ze strany zaměstnavatelů i profesní přípravy spíše přehlíženým tématem. A to přesto, že dle své intenzity mohou mít zásadní dopad na kvalitu výkonu sociální práce, o životech sociálních pracovníků a pracovníc ani nemluvě.

Poznatky čerpáme ze dvou výzkumných projektů: 1) z 1. fáze projektu zaměřeného na výkon depistáže v sociální práci na obecních úřadech, v jejímž rámci byly provedeny rozhovory s 30 sociálními pracovníky a jejich nadřízenými z devíti pracovišť vybranými na základě velikosti a charakteru správního obvodu a přítomnosti sociálně vyloučených lokalit; 2) z dotazníkového šetření „Kvalita výkonu sociální práce v ČR“, jehož respondenty byli sociální pracovníci napříč všemi oblastmi výkonu sociální práce v ČR (N = 1 774).

## Hlavní zjištění

---

Podceňování zajištění osobního bezpečí sociálních pracovníků má dvojí důsledek: jednak jsou sociální pracovníci zbytečně vystaveni osobnímu ohrožení či dokonce faktické újmě, jednak může pocit osobního ohrožení vést k omezování terénní práce či kontaktu s některými skupinami/typy klientů, tedy i k omezení dostupnosti pomoci poskytované sociálními pracovníky.

Téměř 60 % sociálních pracovníků vnímá nezajištění osobní bezpečnosti jako překážku ve výkonu své práce.

Bezpečnostní rizika v sociální práci zahrnují typicky fyzické útoky a nebezpečí nákazy. Někteří sociální pracovníci však uváděli i rizika spojená s nepřiměřenou osobní zodpovědností v některých situacích.

### Fyzická rizika

- Agresivní chování a riziko fyzického útoku – sociální pracovníci jsou často vystaveni verbální agresi, nezřídka ale hrozí, že ta přeroste i ve fyzické napadení. Obávají se fyzických útoků ze strany lidí s nezvladatelnými poruchami chování, intoxikovaných osob, lidí s neléčeným psychiatrickým onemocněním apod., a to nejen při práci v terénu či v domácnostech klientů, ale i na svých pracovištích.
- Ohrožení ze strany zvířat – při výkonu terénní sociální práce včetně pokusů kontaktovat klienta v jeho domácnosti bývají sociální pracovníci ohroženi ze strany zvířat, zejména psů.

- Nákaza infekčními/parazitárními onemocněními – někteří sociální pracovníci se pohybují v prostředích s vysokým rizikem nákazy kontaktem s infikovanými předměty nebo osobami.
- Riziko zranění v terénu – v souvislosti s výkonem terénní sociální práce je někdy nutný i vstup do obtížně přístupných či neschůdných míst, budov ve špatném stavu atd.

Riziko stížností a obvinění ze strany klientů

- Sociální pracovníci občas čelí stížnostem nebo obviněním ze strany klientů či jejich příbuzných a dalších osob, což může mít vážné profesní a právní důsledky (např. obvinění z krádeže či způsobení škody).

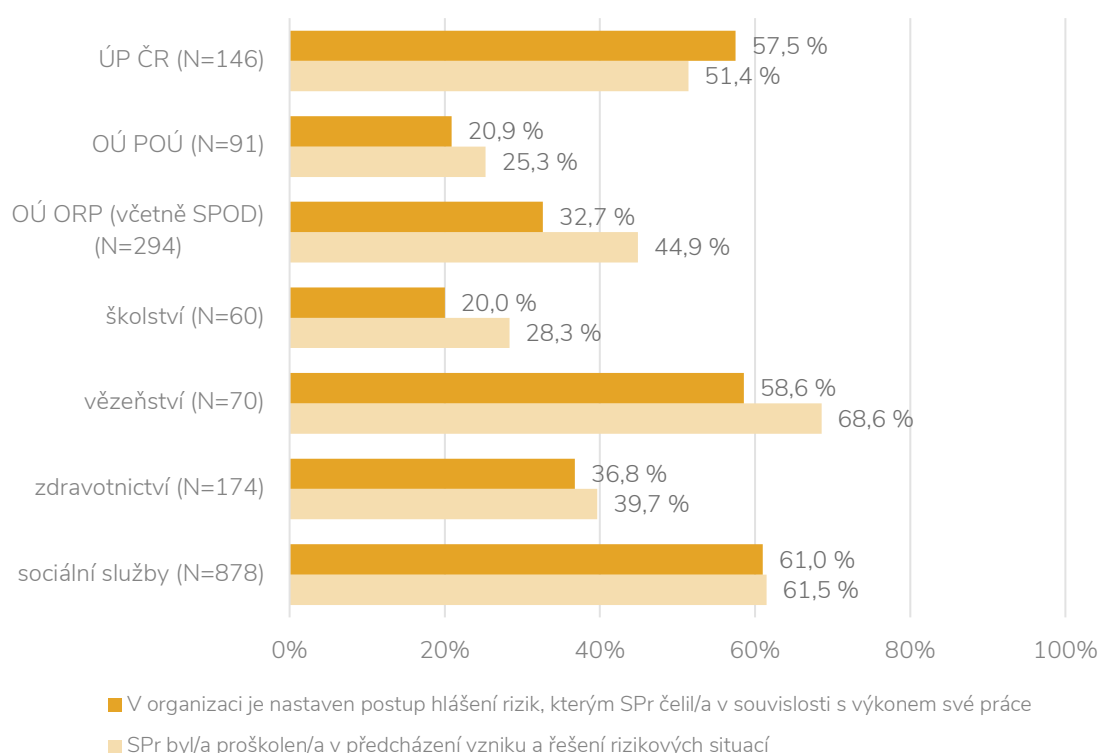
## Aktuální míra zajištění sociálních pracovníků proti rizikům

### I. Procesy a opatření na úrovni organizace

- Pouze 37,1 % sociálních pracovníků uvedlo, že jejich organizace má zpracovánu vlastní analýzu rizik spojených s výkonem sociální práce.
- Jen necelá polovina (49,8 %) sociálních pracovníků sdělila, že v jejich organizaci mají nastavený postup hlášení rizik či incidentů, kterým čelili v souvislosti s výkonem své práce.
- Pouze 52,8 % sociálních pracovníků bylo proškoleny v oblasti předcházení rizikům.
- 1/3 sociálních pracovníků nebyla v předcházení vzniku a řešení ohrožujících situací ani proškoleny, ani nemá oporu v interních instrukcích.
- Nejčastěji mají dle výpovědí sociálních pracovníků nastaveny postupy hlášení rizik a/či zavedeno proškolení sociálních pracovníků ohledně předcházení a řešení rizikových situací ve vězeňství, nejméně často naopak ve zdravotnictví a v sociální práci na obcích s pověřeným úřadem (viz graf č. 1).
- Dle dotazovaných sociálních pracovníků písemně zpracované postupy, jak mají jednat, pokud se ocitnou v souvislosti s výkonem práce v ohrožujících situacích, nemá téměř 1/4 organizací a dalších více než 24 % respondentů nevědělo, zda je takový manuál v jejich organizaci k dispozici.
- Nedostatek podpory ze strany nadřízených pro konkrétní bezpečnostní opatření – např. základním opatřením při provádění určitých forem terénní práce je „nechodit sám“, ale někteří sociální pracovníci uváděli, že takový postup není od nadřízených vždy akceptován.

- Pouze u 20,3 % sociálních pracovníků zaměstnavatel zcela hradí pojištění odpovědnosti za škodu nebo se na úhradě alespoň podílí.
- Jen 24,6 % sociálních pracovníků uvedlo, že by jim jejich organizace poskytla právní pomoc, pokud by se v souvislosti s výkonem své práce dostali do právního sporu.

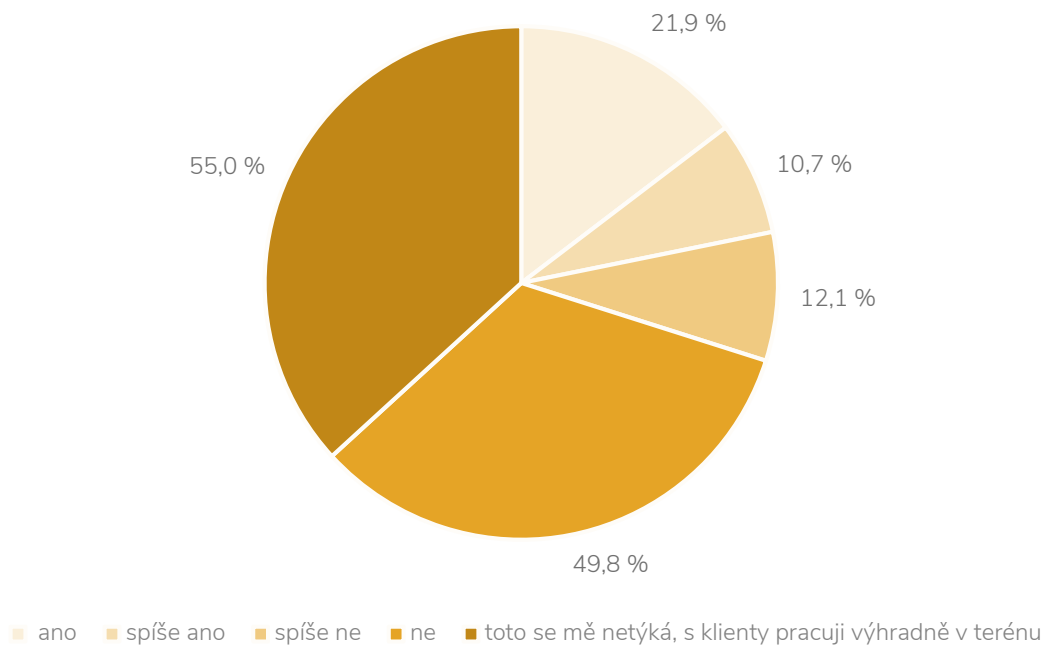
Graf č. 1 Zajištění bezpečnosti sociálních pracovníků při výkonu profese (zobrazeny kladné odpovědi, dle oblasti výkonu sociální práce)



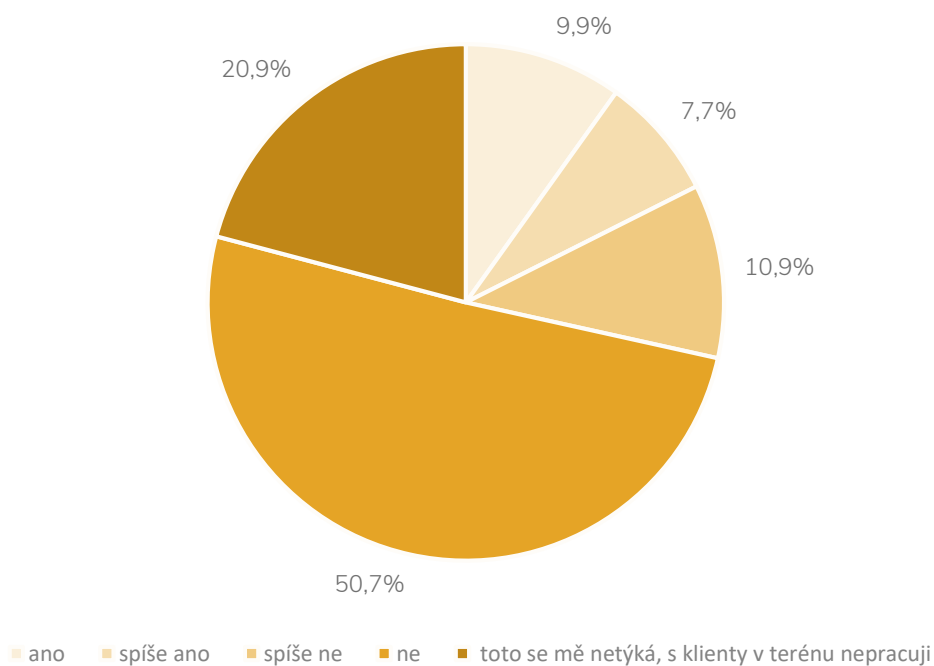
## II. Materiální a technické vybavení

- Většina dotazovaných sociálních pracovníků sdělila, že nemá dostatečné materiálně technické prostředky pro zajištění bezpečnosti v případě nebezpečné situace či ohrožení klientem, a to 77,8 % pracovníků pro práci v terénu a 65,5 % pro výkon práce na pracovišti.
- Jen dle 21,2 % sociálních pracovníků je vybavení jejich pracoviště naprosto dostatečné i pro případ, že by se klient začal chovat agresivně nebo ho/ji jinak ohrožoval (viz graf č. 2).
- U výkonu sociální práce v terénu je situace ještě horší: pouze 9,9 % respondentů považuje materiálně technické vybavení pro zajištění své bezpečnosti za zcela vyhovující (viz graf č. 3).

Graf č. 2 Sociální pracovník má na svém pracovišti k dispozici materiální či technické prostředky pro zajištění své bezpečnosti (N = 1 774)



Graf č. 3 Sociální pracovník má při své práci v terénu k dispozici materiální či technické prostředky, které pomáhají chránit jeho bezpečnost (N = 1 774)



## Doporučení

---

Pro zvýšení bezpečnosti sociálních pracovníků při výkonu jejich profese doporučujeme následující opatření:

### I. Procesy a opory na úrovni organizace:

1. Zavedení a aktualizace analýzy rizik – pravidelně monitorovat rizika spojená s výkonem sociální práce.
2. Vytvoření a uplatňování bezpečnostních protokolů – zpracovat závazné postupy na ochranu osobní bezpečnosti při činnostech, které jsou dle analýzy rizik vyhodnoceny jako spojené s určitými riziky (včetně jednoduchých ale zatím ne samozřejmých opatření, jako např. že při výkonu sociální práce v terénu konkrétní sociální pracovník sdělí někomu ze svých kolegů, kam a za kým jde a kdy se vrátí nebo kdy se ohlásí, že je v pořádku).
3. Podpora ze strany vedení – vedení organizace i přímí nadřízení sociálních pracovníků musí podporovat sociální pracovníky; respektovat, že míra individuálních obav a hodnocení rizika může být u sociálních pracovníků různá; ctít zásadu, že všichni sociální pracovníci mají při výkonu své práce právo na pocit bezpečí.

### II. Rozvoj osobních strategií a know-how sociálních pracovníků:

1. Realizovat vzdělávání a pravidelná praktická školení/výcviky zaměřené na osobní bezpečnost, řízení konfliktů a deeskalaci napětí.
2. Osvojení postupů přípravy na výkon sociální práce v potenciálně rizikovém/neznámém prostředí – jak na základě dostupných poznatků o lokalitě a člověku / skupině osob získat představu o možných rizicích a vhodných opatřeních (zvážit např., zda není třeba mít při návštěvě daného místa doprovod).
3. Výcvik a podpora sociálních pracovníků v rozvoji sebeuvědomění a sebereflexe, které jsou klíčové pro rozpoznání a řízení rizikových situací.
4. Podpora sociálních pracovníků ve vzájemném předávání zkušeností a know-how týkajícího se rizikových situací a jejich předcházení/řešení.
5. Zajištění základního nácviku prvků fyzické sebeobranu.

### III. Materiální a technické vybavení

1. Bezpečnostní aplikace pro mobilní telefony – využívání aplikací pro mobilní telefony umožňující sdílení polohy v reálném čase nebo rychlé aktivování tísňového volání (nezneužívat k permanentnímu sledování sociálních pracovníků; aplikaci a její využití má pod kontrolu sociální pracovník).



2. Investovat do komunikačních zařízení, která umožňují sociálním pracovníkům udržovat kontakt s kolegy a nouzovými službami.
3. Alarm – vybavit sociálního pracovníka/prostředí, v němž pracuje, zařízením na způsob SOS tlačítka, nouzové signalizace.
4. Promyšlená úprava fyzického prostředí pracovišť/kanceláří sociálních pracovníků tak, aby umožňovaly únik v případě napadení agresivním klientem; sociální pracovník nesmí zůstat „v pasti“.
5. Poskytnutí obranných prostředků, pokud o to sociální pracovníci stojí, jako jsou pepřové spreje a podobně.
6. Pracovní oděv a obuv – zejm. pro práci v obtížném terénu musí mít sociální pracovníci zajištěný přiměřený pracovní oděv a obuv.
7. Ochranné prostředky – sociálním pracovníkům jsou poskytovány rukavice, dezinfekční prostředky, lékárnička apod.
8. Očkování.

**Cílem je, aby si bezpečnost sociálních pracovníků organizace stanovily jako prioritu** a poskytly jim v tomto ohledu přiměřený komfort a zázemí pro výkon sociální práce. Cílem tedy není nadměrná a samoúčelná sekuritizace sociální práce. Ta by měla na každodenní výkon sociální práce stejně negativní dopady jako zanedbané zajištění bezpečnosti sociálních pracovníků.

Za účelem prohloubení dosavadních poznatků by bylo žádoucí realizovat výzkum zaměřený přímo na téma rizik spojených s výkonem sociální práce.

## Literatura

---

HUBÍKOVÁ, Olga, HAVLÍKOVÁ, Jana. Depistáž v sociální práci na obecních úřadech. Praha: VÚPSV, v. v. i, 2020. Dostupné z: [https://katalog.vupsv.cz/fulltext/vz\\_470.pdf](https://katalog.vupsv.cz/fulltext/vz_470.pdf)

HAVLÍKOVÁ, Jana, HUBÍKOVÁ, Olga. ABC depistáže: Příručka pro výkon sociální práce na obecních úřadech. Praha: VÚPSV, v. v. i, 2020. Dostupné z: [https://katalog.vupsv.cz/fulltext/sig\\_6727.pdf](https://katalog.vupsv.cz/fulltext/sig_6727.pdf)

HAVLÍKOVÁ, Jana, HUBÍKOVÁ, Olga, TRBOLA, Robert. Kvalita výkonu sociální práce v ČR. Souhrnná výzkumná zpráva. Praha: RILSA, 2022.

Dostupné z: <https://www.rilsa.cz/vybrane-projekty/kvalita-vykonu-socialni-prace-v-ceske-republice/>

## Autoři

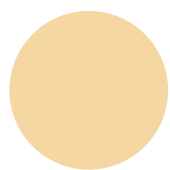
---

### Mgr. Olga Hubíková, Ph.D.

[olga.hubikova@rilsa.cz](mailto:olga.hubikova@rilsa.cz) je výzkumnou pracovnící brněnského pracoviště Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí v. v. i., (RILSA) a dlouhodobě se věnuje aplikovaným výzkumům z oblasti sociální práce, v posledních letech zejména tématům kvality výkonu sociální práce a specifikům sociální práce v přenesené působnosti.

### Mgr. Jana Havlíková, Ph.D.

[jana.havlikova@rilsa.cz](mailto:jana.havlikova@rilsa.cz) je výzkumnou pracovnící RILSA, kde se dlouhodobě věnuje výzkumu v oblasti sociální práce. V rámci svého odborného zaměření se soustřeďuje zejména na výkon sociální práce ve veřejné správě a na otázky spojené s tématem kvality v sociální práci. Svou práci prezentuje jak prostřednictvím publikací RILSA, tak odborných článků a rovněž na různých konferenčních vystoupeních a workshopech.



# RILSA Policy Briefs

## č. 4 | 2024

### RILSA

Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7  
T: +420 211 152 711  
E: [rilsa@rilsa.cz](mailto:rilsa@rilsa.cz)  
W: <https://www.rilsa.cz>  
Datová schránka: xy9n88n

© Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.  
Praha 2024

RILSA Policy Briefs  
ISSN 2788-2500



Toto dílo podléhá licenci Creative Commons. Uvedte původ.  
4.0 Mezinárodní veřejná licence. (<http://www.creativecommons.org>)



Vznik tohoto policy briefu byl finančně podpořen z institucionální podpory na dlouhodobý koncepční rozvoj výzkumné organizace na období 2023–2027 a je součástí projektu „Výzkum zaměřený na vyhodnocení činnosti sociálních pracovníků obecních úřadů ve vztahu ke struktuře a potřebám jejich klientů“.