Sociální a fyzická izolace při práci

Pracovnice domácí péče odchází od klienta po obtížné návštěvě. Potřebovala by se poradit, zda zvolila vhodný postup a co příště udělat jinak. Kolegové jsou také v terénu, vedoucí právě není dostupný a za chvíli začíná další návštěva. Během dne mluvila s mnoha lidmi, ale na tuto pracovní situaci zůstává sama.

Jinou podobu má samota servisního technika na vzdáleném pracovišti nebo zaměstnance dlouhodobě pracujícího na dálku. Rozhodující není jen přítomnost druhých lidí. Důležité je také to, zda lze získat odbornou pomoc, zpětnou vazbu a kontakt s týmem. Tento materiál pomáhá posoudit, co v konkrétní práci chybí a jak to zajistit.

Vztah k legislativě
Sociální a fyzická izolace není samostatně vyjmenována v § 31 nařízení vlády č. 361/2007 Sb. Z odborného hlediska je však důležitým psychosociálním faktorem. Neuvedení v tomto výčtu neznamená, že se na související pracovní podmínky nevztahují jiné právní požadavky. Materiál doplňuje širší prevenci; nenahrazuje posouzení bezpečnosti práce o samotě ani oborové požadavky na její organizaci.

1 Riziko v kostce

Fyzická izolace znamená práci odděleně od ostatních, bez jejich bezprostřední přítomnosti. **Sociální izolace** se týká omezených možností pracovního kontaktu, spolupráce a podpory. Zaměstnanec může postrádat konzultaci, zpětnou vazbu nebo informace potřebné k začlenění do týmu.

Obě podoby se mohou překrývat. Člověk může pracovat fyzicky sám a mít dobrou podporu na dálku. Naopak každodenní kontakt s klienty nezaručuje kolegiální oporu. Samostatná práce sama neurčuje závažnost psychosociálního rizika; přímá bezpečnostní rizika je nutné posoudit zvlášť.

Klíčová otázka: Když zaměstnanec potřebuje pomoc, konzultaci nebo sdílet pracovní problém, má dostupnou a fungující možnost kontaktu?

2 Jak vypadá v praxi

Domácí péče a terénní sociální služby
Pracovnice navštěvuje klienty v jejich domácnostech. Poskytuje péči, komunikuje s rodinou a reaguje na nečekané situace. Přítomní lidé však nemohou nahradit odbornou konzultaci kolegy. Když návštěva skončí, musí pokračovat dál a obtížný případ nemusí mít s kým pracovně vyhodnotit.

Podstatné je, zda má dostupnou odbornou podporu během návštěv a prostor pro týmovou spolupráci. Pravidelná porada může pomoci se sdílením zkušeností, ale nenahradí pomoc potřebnou v naléhavé situaci. Obě možnosti mají jiný účel.

Servis a samostatná práce v terénu
Technik provádí opravu na místě, kde nemá kolegu ani přímou podporu svého týmu. Objeví se nestandardní závada. Potřebuje ověřit postup, ale spojení je nespolehlivé a zákazník očekává dokončení. Samostatnost, kterou běžně oceňuje, se mění v tlak zvládnout vše bez pomoci.

Kromě odborné konzultace je třeba řešit, jak bude pomoc přivolána při úrazu nebo jiné mimořádné situaci. Podle práce může být nutné jiné personální zajištění. Telefon ani kontrolní hlášení samy neudělají z nevhodně zvolené práce o samotě bezpečnou činnost.

Doprava a dlouhodobé odloučení
Řidič mezinárodní nákladní dopravy pracuje delší dobu mimo obvyklé pracovní i rodinné prostředí. S dispečinkem řeší trasu a termíny, ale pro konzultaci obtíží nebo běžný kontakt s týmem zbývá málo prostoru. Nepředvídatelné změny návratu komplikují také osobní život.

Izolaci zde může prohlubovat organizace cest a omezená možnost udržovat vztahy. Pomáhá předvídatelnost, dostupná podpora a kontakt v době slučitelné s odpočinkem a bezpečností. Komunikaci nelze plánovat tak, aby rušila řízení nebo čas pro zotavení.

Práce na dálku
Zaměstnanec dostává úkoly elektronicky a pravidelně odevzdává výsledky. Chybějí mu však průběžné informace, možnost krátké konzultace a zpětná vazba. O změnách se dozvídá později než kolegové v kanceláři. Postupně může ztrácet přehled i pocit, že je součástí týmu.

Řešením nemusí být každodenní porady nebo trvalé sledování dostupnosti. Potřebný je smysluplný kontakt, přístup k informacím a dosažitelný vedoucí. Příklady nejsou hodnocením celých profesí; posuzujte konkrétní skupinu a její pracovní podmínky.

3 Kdy může představovat problém

Sledujte délku a četnost odloučení, nároky práce a skutečnou dostupnost podpory. Pozornost vyžadují zejména situace, kdy

- při komplikaci není dostupná odborná konzultace nebo praktická pomoc;
- kontakt s vedoucím slouží téměř výhradně k zadávání a kontrole úkolů;
- zaměstnanci mimo společné pracoviště nemají včasné informace nebo zpětnou vazbu;
- náročné případy se opakují bez možnosti pracovního sdílení a podpory;
- není jasné, kdo a jak zareaguje při ztrátě spojení nebo mimořádné situaci.

Hodnoťte konkrétní skupinu s obdobnou prací a režimem. Zjišťujte, zda nabízený kontakt odpovídá potřebám, nikoli jen kolikrát se lidé spojí. U práce o samotě samostatně ověřte bezpečnost činnosti a možnosti včasného zásahu.

4 Proč se mu věnovat

Kolegiální kontakt není jen příležitostí k rozhovoru. Umožňuje ověřit postup, získat potřebnou informaci a rozdělit řešení složité situace mezi více lidí. Pokud chybí, zaměstnanec může déle hledat řešení a nést nejistotu bez možnosti poradit se.

Při opakovaných obtížích může narůstat napětí, pocit osamocení a vyčerpání. Vzdálený pracovník může také přicházet o neformálně předávané informace a zpětnou vazbu, které jsou pro ostatní samozřejmé. Práce pak může vyžadovat více úsilí, i když množství úkolů zůstalo stejné.

Izolace se může spojovat s emocionálními nároky, rozhodováním v nejistotě, noční prací nebo narušením vztahu práce a soukromí. Závažnost neurčuje pouze vzdálenost od kolegů. Důležitý je vztah nároků k dostupné odborné, organizační i praktické podpoře.

5 Časté omyly

„Pracuje rád sám, takže podporu nepotřebuje.“

Preference samostatné práce nevylučuje potřebu konzultace nebo pomoci při komplikaci. Je rozdíl mezi možností pracovat samostatně a nutností všechny situace řešit bez opory.

„Je celý den mezi klienty, izolovaný být nemůže.“

Klientský kontakt má jiný účel než odborná spolupráce s kolegy. Ani vysoký počet kontaktů nezaručuje dostupnost zpětné vazby a podpory.

„Má telefon a týmový chat, tím je vše zajištěno.“

Technika umožňuje kontakt, ale nezaručuje odpověď ani příjezd pomoci. Je třeba vědět, kdo reaguje, v jakém čase a co se stane, když se spojení nepodaří.

6 Na co se při posouzení ptát

Otázky rozvíjejí orientační checklist. Projděte je se zaměstnanci a vedoucím hodnocené skupiny. Podle druhu práce zapojte BOZP, dispečink nebo osobu odpovědnou za terénní provoz. Rozlišujte běžnou spolupráci, odbornou konzultaci a pomoc při ohrožení.

1. Kdy a jak dlouho lidé pracují odděleně?
Jde o část směny, samostatné služby nebo dlouhodobé odloučení? Jaké nároky přitom řeší?

Co ověřit: Zmapujte skutečný průběh práce včetně terénu, nočních služeb a práce na dálku.

2. Je dostupná odborná konzultace?
Komu lze zavolat při nejistotě a kdo jej zastupuje? Přichází odpověď včas?

Co ověřit: Projděte konkrétní nedávný případ a dobu potřebnou k získání podpory.

3. Jak funguje pomoc při mimořádné situaci?
Kdo zjistí, že pracovník potřebuje pomoc, a kdo zajistí reakci? Co když se sám neozve?

Co ověřit: Prověřte spojení, postup při neuskutečněném kontaktu a reálné možnosti zásahu.

4. Zůstávají lidé součástí týmu?
Dostávají včas informace, zpětnou vazbu a možnost účastnit se změn?

Co ověřit: Porovnejte dostupnost informací pro společné pracoviště, terén a vzdálené pracovníky.

5. Mají prostor pro pracovní sdílení?
Lze konzultovat složitý případ a využít zkušenosti kolegů? Je na to čas v pracovní době?

Co ověřit: Ověřte dostupnost týmových setkání a jejich obsah, nejen počet porad.

6. Co zahrnuje kontakt s vedoucím?
Řeší se také podmínky, překážky a podpora, nebo pouze termíny a výkon?

Co ověřit: Zjišťujte konkrétní podněty a následné reakce či úpravy práce.

7. Neprohlubuje organizace zbytečně odloučení?
Jsou cesty a návraty předvídatelné? Neruší kontakt s pracovištěm odpočinek?

Co ověřit: Projděte rozvrhy, změny cest a pravidla dostupnosti; nevyžadujte podrobnosti ze soukromí.

Výsledkem má být popis chybějících kontaktů a podpory v konkrétních situacích. Zjištěné bezpečnostní nedostatky řešte odpovídajícím odborným postupem. Pokud jsou dopady nebo příčiny nejasné, využijte podrobnější hodnocení.

7 Co lze změnit

Zajistit kontakt podle potřeb práce
Nejdříve rozlište, jakou podporu pracovník potřebuje: rychlou konzultaci, praktickou pomoc, informace nebo pravidelnou spolupráci. Pro každý účel určete dosažitelnou osobu, její zastoupení a potřebný čas. Pravidelná porada nenahrazuje pomoc při naléhavé situaci.

U fyzicky osamocené práce současně ověřte, které činnosti lze takto bezpečně vykonávat a kde je nutné jiné zajištění. Následující přehled uvádí možnosti prevence; nenahrazuje oborová bezpečnostní pravidla.

Zjištěný problém	Možné opatření
Pracovník nemá rychlou odbornou oporu.	Určit dostupnou konzultaci, zastoupení a postup pro předání případu; ověřit skutečnou dosažitelnost.
Při práci o samotě není jistá reakce na ohrožení.	Podle rizik upravit personální zajištění, spojení, kontrolní kontakty a postup při neozvání; ověřit možnosti zásahu.
Vzdálení pracovníci přicházejí o informace.	Zajistit společné předávání změn, přístup k podkladům a možnost účastnit se pracovního rozhodování.
Chybí sdílení obtížných případů.	Vyhradit pracovní čas na týmovou konzultaci, intervizi či vhodnou supervizi podle nároků profese.
Vedoucí komunikuje pouze kvůli výkonu.	Dohodnout pravidelný smysluplný kontakt o podmínkách a potřebách podpory; reagovat na zjištěné překážky.
Cesty a režim zbytečně prohlubují odloučení.	Zlepšit předvídatelnost cest a návratů, chránit odpočinek a umožnit kontakt s blízkými v bezpečné době.

Míru a podobu kontaktu dohodněte se zaměstnanci. Cílem není povinná společenskost nebo nepřetržitá dostupnost. Kontrolní hlášení kvůli bezpečnosti a kolegiální podpora plní odlišné funkce; samotné sledování polohy nenahrazuje ani jednu bez zajištěné reakce.

8 Jak ověřit účinnost opatření

Před změnou zaznamenejte situace, ve kterých podpora chybí nebo přichází pozdě. Určete odpovědnou osobu a termín ověření v reálném provozu, případně bezpečným nácvikem. Sledujte zejména

- zda zaměstnanci vědí, na koho se obrátit podle povahy problému;
- zda konzultace a praktická pomoc přicházejí v potřebném čase;
- zda jsou funkční spojení, zastupování a postup při neuskutečněném kontaktu;
- zda mají lidé mimo společné pracoviště včasné informace a zpětnou vazbu;
- jak hodnotí možnost pracovního sdílení a začlenění do týmu;
- zda nový režim nepřidává zbytečné porady nebo nezasahuje do bezpečnosti a odpočinku.

Porovnávejte obdobné podmínky a více zdrojů informací. Počet zpráv nebo porad sám neukazuje kvalitu podpory. Zjišťujte, zda konkrétní kontakt vedl k řešení a zda jej lidé mohou využít bez obav.

Pokud opatření nepomohlo, vraťte se ke konkrétní potřebě. Může chybět odborná kompetence kontaktní osoby, kapacita reagovat nebo personální zajištění na místě. Zdravotní obtíže jednotlivce řešte důvěrně, nikoli sběrem diagnóz v týmu.

Autorka: MUDr. Jana Murza | Centrum hygieny práce a pracovního lékařství, SZÚ

30. 10. 2026 | Verze 1 k připomínkám

Právní souvislost: sociální a fyzická izolace není samostatně uvedena v § 31 nařízení vlády č. 361/2007 Sb.; ověřeno k datu zpracování. Související bezpečnostní požadavky se posuzují podle konkrétní práce. Odborné podklady budou soustředěny v samostatné části webu.