

ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU

Výsledky dotazníkového šetření mapujícího syndrom profesního vyhoření u zaměstnanců knihoven

v ČR

LEDEN 2020

**PROJEKT**: SPOLEČNÝM POSTUPEM SOCIÁLNÍCH PARTNERŮ K ŘEŠENÍ KLÍČOVÝCH TÉMAT V ODVĚTVÍCH

Klíčová aktivita: 05 Stres, vyhoření, psychická zátěž – FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ VÝKON PROFESÍ

Platforma: KULTURA

Registrační číslo projektu CZ.03.1.52/0.0/0.0/18\_094/0010197

Obsah

[ÚVOD 3](#_Toc31374893)

[Tvorba dotazníku 3](#_Toc31374894)

[Základní údaje o respondentech 5](#_Toc31374895)

[Kvalifikace pracovníků 6](#_Toc31374896)

[Typy a velikost knihoven 7](#_Toc31374897)

[SOUHRNNÉ VÝSLEDKY 9](#_Toc31374898)

[1 FYZICKÉ TĚLO 14](#_Toc31374899)

[2 VÝŽIVA 15](#_Toc31374900)

[3 EMOCIONALITA 17](#_Toc31374901)

[4 SENZUALITA A SMYSLY 18](#_Toc31374902)

[5 PROSTŘEDÍ 20](#_Toc31374903)

[6 VZTAHY NA PRACOVIŠTI 21](#_Toc31374904)

[7 INTELEKT 23](#_Toc31374905)

[8 SPIRITUALITA A HODNOTY 25](#_Toc31374906)

[Náměty k řešení problematických oblastí 27](#_Toc31374907)

[PŘÍLOHA č. 1 – Dotazník „Syndrom vyhoření“ 28](#_Toc31374908)

[PŘÍLOHA č. 2 – GRAFY 33](#_Toc31374909)

# ÚVOD

Knihovníci svou každodenní prací přispívají ke spokojenosti uživatelů knihoven a k naplňování cílů a poslání knihoven. Jejich spokojenost je jedním z nejdůležitějších faktorů úspěšného fungování knihoven. Knihovníci jsou v posledních letech nuceni čelit nejrůznějším změnám a výzvám, ať už na poli technologickém, legislativním, tlakům svých zřizovatelů a také zvyšujícím se nárokům uživatelů. Stejně jako v ostatních oborech se zvyšuje průměrný věk zaměstnanců knihoven a prodlužuje se aktivní pracovní život zaměstnanců. Výkon zaměstnání ve vyšším věku představuje pro pracovníky větší zátěž, ať už fyzickou či psychickou. V předchozím projektu podpořeným ESF[[1]](#footnote-1), na kterém spolupracoval SKIP ČR, bylo zjištěno, že významnou hrozbu pro knihovníky především ve službách, ale i ostatní knihovnické pozice, může představovat tzv. syndrom profesního vyhoření. Nový projekt[[2]](#footnote-2) proto bude zaměřen na zmapování této problematiky, a především pak na prevenci syndromu vyhoření.

## Tvorba dotazníku

Při tvorbě dotazníku pro syndrom vyhoření jsme vyšli z této teoretické základny:

Termín „vyhoření“ pro psychický stav poprvé popsal americký klinický psycholog **Herbert Freudenberger** v roce 1974 a hodnotí tento jev na pozadí osobních rysů v životě jednotlivců. Z tohoto úhlu je vyhoření **vnitřní duševní reakcí.**

*Př. Typický představitel pracovníka ohroženého vyhořením je člověk citlivý, vnitřně osamělý, který je připraven vždy pomoci, toužící po uznání, proto velmi angažovaný a obětavý, který se plně* ***identifikuje se svou prací*** *a hledá v ní seberealizaci a postupně vede k psychickému zmatení.*

Pro sociální psychologii, zastoupenou především **Christinou Maslachovou** (1982) – autorkou čtyřfázového modelu vyhoření, je vyhoření důsledkem **působení vnějších vlivů**, hlavně práce a pracovního prostředí.

*Př. Typický pracovník má profesi, která je spojena se* ***silnou citovou zátěží*** *a syndrom vyhoření je pak zvláštní forma stresu. Vyhoření je pak nepřetržitý, systematický proces ochabování, narůstajícího cynismus a ztráty angažovanosti vůči klientům.*

**Pinesová a Aronson** (1988) předložili multidimenzionální definici syndromu vyhoření, v níž je vyhoření stavem tělesného, emocionálního a mentálního vyčerpání, způsobeného dlouhou angažovaností v emocionálně náročných situacích.

*Př. Pinesová a kol. zjistili, že začátečníci jsou obzvláště zranitelní, protože jsou plni nadšení a obětavosti a* ***mají velké ideály****. Pokud se jim jejich přání pomáhat kvůli pracovním podmínkám nebo chování klientů nesplní, jsou vnitřně napjati a domnívají se, že za své ztroskotání jsou osobně odpovědni a považují se za viníky.*

**Lazarus** (1991) se zaobírá syndrom vyhoření z pohledu zachování zdrojů a uvádí, že vyhoření vzniká na základě jedné z těchto 3 podmínek:

* Zdroje jsou v ohrožení
* Zdroje se ztrácejí (např. nezaměstnanost)
* Zdroje jsou nedostatečné pro dané úkoly či nepřinášejí žádoucí výsledky

**Virginie Satirová** (1988) definovala pro člověka 8 univerzálních zdrojů, se kterými vede člověk vnitřní dialog. Syndrom vyhoření je pak **narušení** této **schopnosti vnitřního dialogu** (Mirriam Priess, 2015). Tato definice propojuje jak klinické, tak sociální aspekty syndromu vyhoření, a proto jsme ji zvolili jako výchozí pro tvorbu dotazníku pro knihovníky.

Dotazník mapoval 8 oblastí možných zdrojů syndromu vyhoření, a které zároveň představují možné oblasti prevence. Výsledky průzkumu budou využity při tvorbě návrhů na preventivní opatření.

**Zkoumané oblasti** podle Virginie Satirové jsou**:**

1. Fyzické tělo

2. Výživa

3. Emocionalita

4. Senzualita/smysly

5. Prostředí

6. Vztahy na pracovišti

7. Intelekt

8. Spiritualita/hodnoty

Jednotlivé oblasti se pracovní skupina pokusila v rámci brainstormingů definovat pomocí šesti upřesňujících otázek. Dotazník tedy obsahoval celkem **48 uzavřených otázek. Odpovědi byly respondentům předloženy ve 4 variantách:** Ano/spíše ano/spíše ne/ne. Cílem těchto odpovědí bez varianty „průměr“ bylo přimět respondenty k jasnému hodnocení jednotlivých oblastí směrem **pozitivním či negativním.**

U otázek, které byly položeny v opačné polaritě (např. 1.5. Trpíte opakovanou bolestí nějaké části těla (např. bolest hlavy, bolest zad, bolest žaludku)?, kdy kladná odpověď představovala negativní hodnocení, došlo při následné analýze k tzv. **přepólování – hodnoty byly číselně hodnoceny obráceně.**

Každá hodnocená oblast byla doplněna o otevřenou otázku, kdy měli respondenti průzkumu **možnost uvést náměty na zlepšení. Tyto otevřené otázky pak budou použity v další fázi projektu jako zdroj námětů pro návrhy konkrétních opatření prevence syndromu vyhoření.**

**Tato analýza se zabývá především vyhodnocením jednotlivých uzavřených otázek. Výstupem pak je definování nejvíce ohrožujících oblastí a komentování výsledků. Pro komentování výsledků bylo potřeba doplnit dotazník** o tyto **informace:** pohlaví, věk, nejvyšší ukončené vzdělání, pracovní zařazení, délka zaměstnání v knihovně a velikost knihovny, kde respondent pracuje.

Tímto postupem vznikl unikátní dotazník, který byl v průběhu července 2019 pilotně ověřen na dvou desítkách respondentů. Na základě připomínek byl pak dotazník opět formou diskuse na následném workshopu upraven do finální podoby a je uveden jako příloha č. 1.

Vlastní dotazníkové šetření proběhlo v období srpen-září 2019, přičemž respondenti byli osloveni prostřednictvím e-mailů a dotazník (formou odkazu) byl vytvořen pomocí online nástrojů v Google Forms.

## Základní údaje o respondentech

Průzkumu se zúčastnilo 1252 pracovníků veřejných knihoven z celé České republiky, pracujících na různých pozicích. Co se týče **věku a pohlaví knihovníků**, korespondoval tento průzkum s výsledky poslední Analýzy věkové, vzdělanostní a mzdové struktury pracovníků knihoven v ČR 2016/2017[[3]](#footnote-3). Převážná většina respondentů jsou ženy ve středním a vyšším věku, viz grafy č. 1 a 2.

Graf 1 Graf 2

Co se týče **vzdělání**, ve srovnání s Analýzou, ve které tvořili největší část pracovníci se středoškolským vzděláním, se průzkumu na téma syndromu profesního vyhoření účastnilo nejvíce vysokoškolsky vzdělaných knihovníků a knihovnic (51 %), další početnou skupinou byli středoškolsky vzdělaní knihovníci a knihovnice (42 %). Viz graf č. 3.

Graf 3

## Kvalifikace pracovníků

Respondenti měli uvést, na jaké pozici v knihovně pracují a jak dlouho v knihovně pracují. Nejvíce respondentů pracuje ve službách (32 %) a druhou nejpočetnější skupinu tvořili překvapivě pracovníci na vedoucích pozicích (28 %). Skutečnost, že knihovníci zůstávají v životě věrni své profesi, potvrzují i výsledky tohoto průzkumu. Více než 60 % respondentů pracuje v knihovně více než 10 let, nejvíce pak 11 až 20 let (27 %). Viz grafy č. 4 a 5.

Graf 4

Graf 5

## Typy a velikost knihoven

Průzkumu se většinou účastnili pracovníci větších, tzv. profesionálních knihoven, bylo jich 1128 (90 %) oproti 124 pracovníkům neprofesionálních knihoven.[[4]](#footnote-4) Přesto byli respondenti především pracovníci menších knihoven – 42 % respondentů pracuje v knihovně, která nemá více než 10 zaměstnanců, ale i pracovníci větších knihoven se do průzkumu zapojili, viz grafy č. 6 a 7.

Graf 7

Graf 8

# SOUHRNNÉ VÝSLEDKY

Celkem 1252 respondentů zaznamenalo celkem 60 096 odpovědí na uzavřené otázky. Velmi cenné bylo také množství odpovědí z 8 otevřených otázek, a to celkem 2 235 podnětů.

Jako nejcennější kvantitativní výstup z celého výzkumu se jistě jeví vyhodnocení všech pozitivních a negativních odpovědí:

**Souhrnný graf za všechny oblasti „syndromu vyhoření“**

Graf 9

**Komentáře k tématu:**

S lehkou nadsázkou lze říci, že celkové vyhodnocení všech otevřených otázek přineslo odpověď, že knihovníci „doutnají“ – **celkem 28 % procent, tedy plná čtvrtina dotázaných, hodnotí svůj stav jako neuspokojivý a jsou tudíž syndromem vyhoření ohroženi**, přičemž u 11 % je stav kritický. Při přepočtu je tedy vždy jeden z deseti knihovníků ohrožen syndromem vyhoření.

Pokud si toto číslo vztáhneme k věku respondentů, kdy téměř 2/3 respondentů je starších 41 let, pak lze konstatovat, že syndrom vyhoření souvisí s generací knihovníků narozených přibližně v letech 1955–1980. Tato generace X a B, jsou generace, které zažily změnu režimu v roce 1989, a jejichž klíčovým přesvědčením bylo „nejprve práce a pak zábava“. Je to generace, kdy oni sami či jejich rodiče, kteří ovlivňovali jejich postoje, zažili dobu, kdy nepracovat znamenalo „příživnictví“, za které se trestalo i vězením. Toto niterní přesvědčení spolu s možnostmi rozvinout svůj potenciál v demokratické společnosti přináší generaci knihovníků velké příležitosti rozvoje osobního potenciálu, ale na druhé straně frustraci pramenící ze srovnání s vrstevníky při neuspokojivém vývoji pracovní kariéry, dále fyzickou, případně psychickou zátěž s narůstajícím množstvím informací, změnu manažerského vedení od direktivního, směrem k liberálnějšímu pojetí, dynamický rozvoj technologií i větší emocionální zátěž v přímém kontaktu s uživateli služeb knihoven. Všechny tyto aspekty budou v dalších kapitolách podrobeny podrobnější analýze.

**Souhrnný graf za jednotlivé oblasti „syndromu vyhoření“ [[5]](#footnote-5)**

Graf 10

Při prostém porovnání pozitivních a negativních odpovědí všech respondentů lze konstatovat, že mezi pozitivně hodnocené oblasti a tím i „zdroje“ knihovníků, které jim pomáhají pracovní zátěž na pracovišti dobře zvládat, patří tyto:

* Spiritualita/Hodnoty
* Vztahy na pracovišti
* Intelekt
* Emocionalita

Oblast hodnot asi nejlépe vystihuje vůbec nejvíce pozitivně hodnocená otázka č. 8/2 „Vnímáte, že Vaše práce má smysl?“ 91 % respondentů na tuto otázku odpovědělo pozitivně. Při bližší analýze otázky zjišťujeme, že nejvíce smyslu dává práce těmto respondentům:

* Dětský knihovník (63 %) a Vedoucí zaměstnanec (62 %)
* Ve věku nad 61 let (68 %)
* SŠ vzdělání (60 %)
* Z malých knihoven do 10 zaměstnanců (62 %)

Smysl, dobré vztahy na spíše menším pracovišti, vzdělanost a relativně pozitivní emoce na pracovišti při práci s dětmi či řízení týmu dělají práci knihovníků atraktivní.

**Graf k otázce č. 2 z oblasti 8/Spiritualita/hodnoty: „Vnímáte, že Vaše práce má smysl?“**

Graf 11

Naopak oblasti nejvíce negativně hodnocené respondenty, které potřebují u knihovníků posílit, a na které by se měly především zaměřit preventivní programy, jsou tyto:

* Fyzické tělo
* Prostředí
* Senzualita/smysly
* Výživa

Především oblast fyzického těla byla výrazně negativně hodnocena a v této oblasti byla také zaznamenána otázka č. 3 s nejvíce negativními odpověďmi:

**Graf k otázce č. 3 z oblasti 1/Fyzické tělo: „Dopřejete svému tělu minimálně 1x za 2 až 3 týdny nějakou formu fyzické relaxace (masáž, sauna, vonná koupel, Whirlpool, meditace, skupinová relaxace apod.)?“**

Graf 11

Když se podíváme do podrobnější analýzy této otázky, pak zjišťujeme, že:

* 71 % respondentů pravidelně nerelaxuje
* 46 % si nedopřeje žádnou formu relaxace!!!
* Nejvíce ohroženi jsou …
  + Všechny pozice – lehce převažují knihovníci ve službách (50 % vůbec nerelaxuje)
  + Téměř 60 % těch, kteří nerelaxují, jsou ve věku 41–60 let
  + Vzdělání na tento postoj nemá vliv
  + Lehce převažují knihovníci z největších knihoven nad 101 zaměstnanců (50 %)

Potvrzuje se tímto hypotéza, že generace zaměstnanců ve věku 40+ je generací zaměstnanců, kteří si ještě nenavykli o své tělo pečovat, přestože po 40. roce věku se snižuje jeho regenerační schopnost. Je to také generace pracovníků, která zažila velké množství nejrůznější trendů ve stravování a zásady zdravého stravování si teprve osvojuje. Na nespokojenost a tím negativní hodnocení mají také vliv nastupující technologie a senzorická přetíženost knihovníků. Musíme si uvědomit, že tato generace pracovníků je první, která musela řešit fyzické i smyslové obtíže plynoucí z mnohahodinové práce u počítačů, přítomnost přístrojů, narůstající hluk z dopravy, ale také stoupající nároky na adaptaci v souvislosti s technologiemi. Všechny tyto aspekty budeme v rámci analýzy dále podrobněji zkoumat.

Zájem knihovníků o téma „syndromu vyhoření“ byl značný. Tento zájem odráží také velké množství podnětů v otevřených otázkách, viz níže uvedený graf č. 12. Celkem jsme zaregistrovali 2235 podnětů a jejich rozložení věrně kopíruje oblasti, které byly nejvíce negativně hodnoceny. Z toho plyne, že knihovníci mají zájem aktivně problematiku řešit, a to nám dodává elán pro další část projektu zaměřenou na konkrétní návrhy na zlepšení.

**Rozložení počtu podnětů z otevřených otázek k jednotlivým oblastem**

Graf 12

# 1 FYZICKÉ TĚLO

První podrobněji zkoumanou oblastí byla oblast, která se týká fyzických aktivit pracovníků knihoven. V každé z oblastí bylo respondentům položeno 6 otázek, na které odpovídali a měli také možnost slovního komentáře k tématu. Otázky k tématu byly následující:

1. Máte na pracovišti možnost se fyzicky protáhnout nebo jinak zrelaxovat na pár minut v průběhu směny?

2. Věnujete se nějaké formě fyzického pohybu nebo sportu alespoň 2x týdně?

3. Dopřejete svému tělu minimálně 1x za 2–3 týdny nějakou formu fyzické relaxace (masáž, sauna, vonná koupel, Whirlpool, meditace, skupinová relaxace apod.)?

4. Spíte průměrně 8 hodin denně?

5. Trpíte opakovanou bolestí nějaké části těla (např. bolest hlavy, bolest zad, bolest žaludku)?

6. Chodil/-a jste v posledním roce do zaměstnání i když jste byl/-a nemocný/-á (tzn. "přechodil/-a" jste např. chřipku)?

**Souhrnný graf k oblasti fyzického těla[[6]](#footnote-6)**

Graf 13

**Problematické oblasti**

Tato oblast byla hodnocena jako nejvíce negativní ze všech oblastí. Nejhůře hodnocenou otázkou byla otázka zjišťující, zda se pracovníci ve svém volném čase věnují nějaké formě fyzické relaxace. Téměř polovina (46 %) uvedla, že žádnou formu fyzické relaxace neprovozuje a další jedna čtvrtina (27 %) spíše neprovozuje. Jen 12 % pracovníků uvedlo, že nějakým způsobem relaxuje a 15 % spíše ano. Dalším problémem u pracovníků knihoven je nedostatek spánku a přecházení nemocí.

Oblast fyzického těla s ohledem na věk respondentů 40 + odráží jak větší potřebu regenerace, tak nezdravé návyky celé generace X a B. Především generace B (ročníky 1946–1967) patří k tzv. sendvičové generaci, která se stará jak o vnoučata, tak o své vlastní rodiče a na vlastní relaxaci nemá čas, případně finanční prostředky. Také změny již přijímá s většími obtížemi, a proto péči o tělo, běžnou u mladší generace, stále bere jako jakousi „změkčilost“. Celkem 573 komentářů k oblasti fyzického zdraví svědčí o tom, že si zaměstnanci potřebu fyzické relaxace uvědomují. V návrzích však jednoznačně převažují spíše prostředky pasivní relaxace:

* Relaxační místnost/koutek na pracovišti
* Ergonomická úprava pracoviště (židle, stoly, sprcha, gauč)
* Masáže/masáže v práci /fyzioterapeut /rehabilitace jako benefit
* Společná relaxace/povinné cvičení pro pracovníky
* Přednášky o zdravém životním stylu
* Odpočinek po obědě

Alarmující je také skupina 55 % zaměstnanců, kteří si uvědomují spánkový deficit. Vedle nedostatečné fyzické regenerace může být při dlouhodobém deficitu spánku ovlivněna především psychická regenerace – takoví zaměstnanci mohou mít potíže se soustředěním, mohou být přecitlivělí na světelné či zvukové podněty, mohou reagovat podrážděně na běžná nedorozumění, a to vše pak ovlivňuje i obranyschopnost organismu. Pokud k tomu připočteme 38 % pracovníků, kteří již nyní přiznávají, že trpí opakovanými bolestmi a snad z finančních důvodů až 41 % pracovníků přechází nemoci, lze situaci považovat za prioritní.

Další pokračování projektu by prioritně mělo řešit právě oblast worklife balance, s důrazem na podporu aktivní péče o fyzické zdraví i ze strany nadřízených. To, že se tak ze strany nadřízených neděje, může ilustrovat jeden autentický komentář z dotazníku: *„Uvítala bych toleranci nadřízených k přestávkám na protáhnutí a procvičení. Jsem nucena dělat takové věci tajně, když vedoucí nejsou v práci.“*

Sami respondenti navrhují řadu opatření, které by aktivní péči o fyzické zdraví podpořilo:

* Přestávky na cvičení, protažení
* Cvičení / tělocvična/cvičební prvky v práci
* Bazén/plavání / sauna jako benefit

# 2 VÝŽIVA

Další zkoumanou oblastí byla oblast zabývající se především stravovacími možnostmi, návyky a pitným režimem pracovníků knihoven. Otázky k tématu byly následující.

1. Dodržujete pravidelný režim stravování v průběhu pracovního dne?

2. Můžete se klidně a nerušeně najíst v průběhu pracovní doby?

3. Odpovídá Vaše strava zásadám zdravého stravování (dostatečné množství bílkovin, snížený obsah tuků a cukrů, zvýšený obsah vlákniny, co nejméně průmyslově zpracované potraviny apod.)?

4. Máte možnost stravovat se mimo pracoviště (jídelna, restaurace, atrium či jiné)?

5. Dodržujete pitný režim v průběhu pracovní doby?

6. Přispívá Váš zaměstnavatel na pitný režim (ve smyslu instalace barelu na vodu nebo nákup minerálek pro zaměstnance apod.)?

Graf 14

**Problematické oblasti**

Z dotazníků vyplývá, že jen 22 % respondentů pracuje v knihovnách natolik osvícených, že svým zaměstnancům přispívají nebo alespoň umožňují **pitný režim**. Z komentářů respondentů vyplývá, že by vedle příspěvku zaměstnanci knihoven uvítali vedle minerálek či barelů s vodou, třeba kuchyňky s kávovarem či možností uvařit si čaj, případně připravit si kohoutkovou vodu třeba s citronem. Tato změna s ohledem na zvyšující se letní teploty, případně kombinací s klimatizací, je určitě žádoucí.

Při vyhodnocení další otázky týkající se dodržování zásad zdravého stravování bylo zjištěno, že 31 % pracovníků připustilo porušování zásad zdravého stravování. To však může být jen špičkou ledovce. Je rozdíl znát zásady a skutečně je v praxi dodržovat. Opět jeden komentář z dotazníku pro ilustraci: *„Strava: máme všechny možnosti, jen jsem pohodlná stravovat se zdravěji. Voda: nejsem zastáncem ani barelů, ani minerálek – pitná voda z kohoutku je všude kolem a je ZDRAVĚJŠÍ…“*

Z pohledu věkové skladby je nadějná silná kohorta pracovníků ve věku 30–50 let, která zažila obrovský nárůst civilizačních nemocí u svých rodičů a uvědomila si potřebu zdravějšího stylu stravování. Protože oblast výživy je úzce provázána s fyzickým zdravím bylo by rozhodně optimální připravit v rámci následných workshopů alespoň osnovu aktivního programu pro podporu zdravého životního stylu.

# 3 EMOCIONALITA

V této oblasti se respondenti mohli vyjádřit, jaké emoce spojují s výkonem svého zaměstnání, ve smyslu spokojenosti, strachu, negativity na pracovišti apod. Přesné znění otázek bylo následující.

1. Zažíváte ve své práci radost, pocity spokojenosti z vykonané práce?

2. Dostává se Vám za Vaši práci někdy pochvaly, uznání, ocenění od uživatelů / klientů?

3. Cítíte strach / úzkost /napětí, když Vám zazvoní služební telefon případně, když otevíráte e-mailovou poštu?

4. Setkáváte se ve své práci s negativními emocemi / reakcemi ze strany uživatelů / klientů / kolegů?

5. Máte možnost na svém pracovišti s někým sdílet negativní emoce či občasné pracovní nezdary?

6. Dokážete se po pracovní době odpoutat od svých pracovních záležitostí (tzn. "nenosíte" si pracovní starosti domů)?

Graf 15

**Problematické oblasti**

Oblast emocionality, a především množství negativních emocí na pracovišti, bývá v tradičním pojetí obvykle dominantním ukazatelem syndromu vyhoření pracovníků. Je proto potěšující, že pouze třetina pracovníků se setkává s vyloženě negativními emocemi. Platí tedy, že knihovny jsou spíše místem, kde poskytované služby velmi dobře uspokojují potřeby jejich uživatelů. Rozhodně je však na místě dále knihovníky vzdělávat v oblasti rozvoje emoční inteligence, protože se opakovaně ukazuje, že práce s negativními emocemi se odráží na jejich osobní spokojenosti. Řada knihovníků si pak může tuto emoční „zátěž“ přenášet domů, jak naznačuje také 37 % negativních hodnocení u otázky rozlišování pracovního a osobního života. Asertivní trénink pro nastavování hranic služeb knihovníků především u věkové kategorie do 40 let je jistě více než žádoucí a velmi přesně ho vysvětluje opět jeden z komentářů respondentky průzkumu: *„Pokud pracujete na vesnici a zároveň zde i bydlíte, tak si lidi myslí, že jste v práci 24 hodin, a tedy jim plně k dispozici, takže mi i často volají domů a já jdu a prostě jim vyhovím. Ale to už je asi moje blbost, že si nestanovím přesné hranice.“* U starších zaměstnanců viditelně konfliktů a negativních emocí na pracovišti ubývá zřejmě právě s přibývajícími sociálními zkušenostmi a rostoucí emoční/sociální inteligencí.

Komentáře respondentů také naznačují, že počet konfliktů přibývá a knihovníci vnímají jako velmi prospěšný intervizní rozhovor s kolegou či supervizní rozhovor s koučem či psychologem.

K zajímavým výsledkům patří zjištění, že nejvíce radosti zažívá ve své profesi dětský knihovník (43 %) a vedoucí (40 %). Naopak nejméně radostní jsou pracovníci na pozici metodiků (23 %) a katalogizátorů (25 %). Tento závěr lze však pravděpodobně propojit s osobnostními rysy vhodnými pro obě skupiny profesí, kdy u první skupiny to budou osobnosti s extravertními rysy a sociální orientací, kdežto u druhé skupiny pracovníků bude pravděpodobně převažovat analytické zaměření osobnosti, a tudíž větší regulace v oblasti emocí.

V této části dotazníku je pak skryta ještě jedna výzva – a tou je dostatek ocenění ze strany vedoucích. Opět se ukazuje, že pozici, které nejvíce chybí pozitivní ocenění je pozice katalogizátorů a metodiků. Snad nejsou tyto pozice dostatečně vidět, a navíc u **katalogizátora** je i budoucnost této profese nejistá. Možné je také to, že pozice metodiků jako těch, kteří zavádějí změny, je běh na dlouhou trať navíc spojená s počátečním odporem vůči změnám. V každém případě je na zvážení vedoucích pracovníků se na pozitivní zpětnou vazbu i pro tyto kategorie pracovníků zaměřit.

# 4 SENZUALITA A SMYSLY

Do této oblasti byly zahrnuty následující otázky.

1. Je na Vašem pracovišti dostatek denního osvětlení (přirozeného světla)?

2. Je na pracovišti možnost být chvíli tzv. „v klidu“ bez rušivých podnětů (hovory, zvonění telefonu, pípání čteček)?

3. Máte možnost dýchat na pracovišti čerstvý vzduch (např. větrat, vypnout klimatizaci)?

4. Máte možnost pustit si oblíbenou hudbu na pracovišti (třeba jen do sluchátek)?

5. Je na Vašem pracovišti přítomen často nelibý „zápach“?

6. Cítíte se po práci případně na konci pracovního týdne tzv. senzoricky přetížený/-á (zvýšená citlivost na zvuky či světloplachost)?

Graf 16

**Problematické oblasti**

Téměř polovina pracovníků (48 %) nemá možnost být na pracovišti bez rušivých vlivů ani na část pracovní doby. Více než třetina pracovníků (34 %) se cítí na konci pracovního týdne senzoricky přetížená, tzn. že pociťují zvýšenou citlivost na zvuky případně světloplachost.

V oblasti senzorického přetížení se jeví jako klíčový faktor prevence syndromu vyhoření moci být na pracovišti alespoň chvíli v klidu bez hluku. Především středně velké knihovny do 25 zaměstnanců mají prostory zřejmě často omezené a multifunkční, tak se únik před hlukem hůře hledá. Z pohledu profesí je pak v této oblasti nejohroženější kategorie dětských knihovníků. Asi nejlépe tento fakt odráží opět jeden z autentických komentářů jedné respondentky: *„Sluchátka mohu používat jen pokud nejsem v provozu (cca 2 z 5 pracovních dní). Po pracovní době se mi občas stává, že toho, kdo na mě promluví nebo nedej bože chce něco řešit, mám chuť ho uškrtit. :-) Na pracovišti mám kolem sebe někdy i 7 hodin v kuse cca 20 dětí.“*

Jako směr prevence syndromu vyhoření v této oblasti je právě možnost střídání činností případně pracoviště například pro přípravu lekcí pro děti a aktivní realizaci lekcí s dětmi.

# 5 PROSTŘEDÍ

V oblasti prostředí bylo zkoumáno pracovní prostředí pracovníků, ve smyslu ergonomie, technického vybavení, hygienického zázemí atd. Konkrétní otázky byly následující.

1. Můžete alespoň částečně ovlivnit své pracovní prostředí (barvu stěn, výběr nábytku, estetické uspořádání, zeleň)?

2. Působí na Vás pracovní prostor/kancelář pozitivně ve smyslu velikosti – není prostor ani stísněný ani moc velký?

3. Lze nábytek ve Vašem pracovním prostoru přizpůsobit Vašim potřebám (nastavit výšku židle / stolu)?

4. Máte funkční technické vybavení pro svou práci ve smyslu vyhovující rychlosti internetového připojení, vybavení PC technikou, rychlý a funkční software?

5. Máte vyhovující hygienické zázemí (oddělené WC, sprcha)?

6. Máte možnost regulovat teplotu na pracovišti podle své potřeby?

Graf 17

**Problematické oblasti**

Téměř polovina pracovníků knihoven (48 %) nemůže žádným způsobem ovlivnit své pracovní prostředí, navíc 37 % pracovníků nedisponuje ergonomickým nábytkem, tzn. že nábytek nelze přizpůsobit individuálním potřebám. Přes 40 % pracovníků nemůže na pracovišti regulovat teplotu podle své potřeby.

Ukazuje se, že přes veškerou snahu z posledních let o modernizaci interiérů knihoven, je stále poměrně značná část knihovníků, která nemá možnost ovlivnit své pracovní prostředí. Oblast prostředí je spolu se senzorickou přetížeností dalšími dvěma nejhůře hodnocenými oblastmi průzkumu syndromu vyhoření. Z odpovědí probleskuje pokračující „boj o prostory“, jak mimo jiné dokládá autentický komentář respondentky průzkumu: *„Estetické uspořádání nelze, kancelář je malá, mnoho regálů kvůli práci, a tak se ostatní zbylá místečka musí přizpůsobit. Sprchy nemáme a záchody bych taky vyřešila jinak, máme kóje, z kterých Vám dole koukají nohy. Nábytek těžko nastavíte, přizpůsobíte pouze výšku židle. A teplotu na pracovišti reguluji otevřením okna. Ale nestěžuji si.“*

Často právě toalety mohou být místem, kde si alespoň na chvíli mohou pracovníci odpočinout od provozního zmatku, proto 16 % nevyhovujících toalet překvapuje. Nejvíce svobody, a tím i nejlepší prevenci proti syndromu vyhoření v oblasti prostředí, nabízejí dle předpokladu nejmenší knihovny a nejaktivnější jsou v této oblasti mladí knihovníci do 30 let. Je to tedy pole, kde se mladí knihovníci mohou alespoň částečně seberealizovat i s tou vidinou, že v tomto prostředí mohou strávit několik desítek pracovních let.

Také se ukazuje, že zásadní vliv na podobě pracovního prostředí mají vedoucí/ředitelé. Je to tedy především jejich výzva komunikovat na jedné straně se zřizovateli o možnostech a na druhé straně se zaměstnanci o jejich potřebách. Dá se s lehkou nadsázkou říct, že každý ředitel knihovny je především „správcem“ nemovitosti a ukazuje se, že právě v pracovním prostředí a organizaci pracoviště jsou největší vnitřní rezervy knihoven v prevenci syndromu vyhoření jejich knihovníků.

# 6 VZTAHY NA PRACOVIŠTI

Zde mohli respondenti ohodnotit, jaké u nich převládají vztahy na pracovišti, styl řízení knihovny apod. Konkrétní otázky byly následující.

1. Hodnotíte vztahy se svými spolupracovníky jako vyhovující?

2. Dostává se Vám za Vaši práci někdy pochvaly, uznání, ocenění od Vašeho nadřízeného?

3. Berou Vaši kolegové na vědomí Vaše názory a váží si jich?

4. Máte mezi kolegy přátele?

5. Dochází ve Vašem pracovním týmu ke konfliktům?

6. Jste spokojen/-a se stylem řízení v knihovně?

Graf 18

**Problematické oblasti**

Vztahy na pracovišti s kolegy mají většinou pracovníci knihoven dobré. Problematičtější je vnímání nadřízených, a to ve dvou oblastech. Část pracovníků (36 %) má pocit, že nejsou svým nadřízeným dostatečně oceňování, nejsou chváleni apod. Další třetina pracovníků (32 %) není spokojena se stylem řízení knihovny.

Oblast vztahů byla hodnocena jako druhá nejlepší v rámci dotazníkového šetření. Lze tedy konstatovat, že patří spíše mezi motivační prvky, než že by přispívala k vyhoření knihovníků. Nicméně i zde se najdou výzvy k zamyšlení, které lze rozdělit do 3 oblastí:

* **Mezigenerační střety** – s ohledem na narůstající věk knihovníků je pochopitelné, že konfliktů na pracovišti mezi mladší a starší generací může přibývat už jen z toho důvodu, že generace 50+ dokáže stále vstřebat změny, ale potřebuje na některé více času. Řada komentářů se týká také projevení úcty ke zkušenostem a dovednostem. Je to nevděčná role vedoucích nastolit na pracovišti mezigenerační „smír“ postavený na znalosti vývojových potřeb jednotlivých dekád (pro 20+ je to schopnost učit se a aplikovat poznatky do praxe, tvořit, pro 50+ předat své zkušenosti, připravit v závěru decénia své nástupce, mentorovat, setkávat se a pomáhat si). Pro ilustraci jeden komentář z dotazníku: „*Poslední dobou cítím názorové střety mezi mladšími a staršími kolegyněmi, jako bychom se rozdělovaly do 2 táborů, v řadě situací – osobních i pracovních – mladí přichází s jakoby "novými" nápady – ale jsou to většinou už vyzkoušené věci. Nesetkáváme se už všichni jako dřív při společných akcích – starší se setkávají, zvou mladé, ti nepřijdou a domluví si něco sami. Cítím postoj: my mladí si to uděláme po svém, vy už se do toho radši nepleťte.“*
* **Osamělost knihovníků i vedoucích** pracovníků, kteří pracují na detašovaném pracovišti sami. U vedoucích je pak rozhodně dobrou praxí potkávat se s kolegy na podobných pozicích a vyměňovat si informace mezi sebou. Protože s kým mají vedoucí pracovníci sdílet problémy, které mají s podřízenými, když jsou ve vedoucí pozici sami? Mohou si najmout profesionálního kouče nebo spoléhat právě na kolegiální podporu.
* **Manažerská nezkušenost vedoucích pracovníků** – 36 % nespokojených knihovníků se zpětnou vazbou spolu s 30 % nespokojených se stylem řízení může napovídat, že i pro práci vedoucího potřebuje člověk průpravu. Mezi knihovníky je velká část vedoucích, kteří svou práci dělají dobře. Díky tomu, že služby knihoven nepatří k urgentním či život ohrožujícím, panuje na pracovišti spíše snaha vyhovět, a to i v manažerské praxi. Manažerská práce však často znamená rezignaci na činnost odbornou/knihovnickou, protože prioritou je motivace zaměstnanců, určování vizí knihovny či oddělení, řízení financí, řešení konfliktů s klienty/zaměstnanci atd. Ne každý vedoucí v knihovně je na toto připraven. Z vnějšího pohledu je možné říct, že je velký rozdíl v tom, pokud projde knihovník firemní praxí nebo ne. Ve firmě obvykle projde systémem školení, ať už v oblasti komunikace, případně manažerským školením. Vedoucí a ředitelé knihoven často zodpovídají za velké množství lidí i objemné rozpočty, a přesto řada z nich své manažerské kompetence „objevuje“ v době, kdy vývoj v oblasti informací jde překotně vpřed. Školení vše nespasí, ale rozhodně může inspirovat a ušetřit čas, případně sjednotit styl řízení v celé organizaci. V dotaznících se zrcadlí dva extrémy ve stylu řízení – buď direktivní vedoucí nebo extrémně vlídný vedoucí. Pro ilustraci 2 příklady týkající se vedení zaměstnanců:
  + *„Kompetence jsou nevyjasněné, vedoucí kritizuje sebemenší chybu (někdo zapomene zhasnout apod.), vyvolává v nás pocity viny, nepochválí nikdy nic, dobrou práci považuje za samozřejmost. Kdo projeví, že něco umí, je zavalen úkoly, kdo nic neumí je omlouván svou neschopností. Situace je katastrofální.“*
  + *„Nová vedoucí, strašně hodný a pracovitý člověk, místo aby rozhodovala sama, se se vším, a tím myslím opravdu se vším /jestli má do mailu dát dvojtečku nebo pomlčku/ obrací na mne nebo na kolegyni. Takže mám mnohdy pocit, že vedoucí jsem já.“*

Rozhodně jsou dotazníky plné komentářů, které mohou posloužit opět jako jedno z konkrétních doporučení a vstupů pro následné rozpracování v rámci následných workshopů pro prevenci syndromu vyhoření, protože je to právě vedoucí, kdo určujícím způsobem ovlivňuje atmosféru na pracovišti.

# 7 INTELEKT

V této oblasti se mohli respondenti vyjádřit k tomu, jak v práci využívají svou kreativitu, kritické myšlení, samostatnost, možnosti vzdělávání apod. Konkrétní otázky byly následující.

1. Můžete ve své práci uplatnit svou kreativitu, zapojit své dovednosti, případně využít své zájmy a koníčky?

2. Využíváte ve své práci kritické myšlení (přemýšlíte o zadaném úkolu/můžete se k němu vyjádřit)?

3. Využíváte možnost dalšího vzdělávání, když Vám je nabídnuta?

4. Cítíte se v práci přehlceni informacemi?

5. Můžete si většinu svých pracovních aktivit organizovat sám/sama podle svých potřeb?

6. Cítíte, že máte potíže si osvojit si nové technologie (např. zavádění samoobslužné půjčovny, práce s tabletem, propojení Smart tabulí s PC, sdílené dokumenty, platební terminály apod.)?

Graf 19

**Problematické oblasti**

Největším problémem v této oblasti je pocit přehlcení informacemi v práci, který zažívá více než polovina pracovníků (51 %).

Prostředí knihoven je prostředí, které umožňuje i podle výsledků průzkumu na plno využít intelekt, schopnosti a dovednosti zaměstnanců a právem pak patří mezi významné zdroje knihovníků. Toto pozitivní hodnocení odráží i vysokou úroveň vzdělanosti mezi knihovníky (51 % respondentů průzkumu má vysokoškolské vzdělání). Knihovníci se mají možnost dále vzdělávat, uplatnit kreativitu ve své práci, což se ukazuje jako velmi účinná prevence syndromu vyhoření. Jsou samozřejmě profese, kde je možnost organizovat si svou práci omezená jejím obsahem, ale i zde je nespokojenost poměrně velmi nízká. Řada komentářů se týkala právě zavádění nových technologii a vzdělávání v této oblasti:

* *„Bylo by fajn mít nějakého potencionálního nástupce – brigádníka, nadšence, mladého člověka, který by knihovnu obohatil o nové technologie, případně další či jiné aktivity.“*
* *„Častější a systematické vzdělávání "pro všechny" zejména v oblasti spotřební elektroniky (iPady, smartphony) a jako jsou mobilní a internetové aplikace, ... zkrátka z oblasti "moderních technologických nástrojů", které běžní klienti aktuálně používají a mají k dispozici.“*

Je potřeba si uvědomit, že právě posílení pracovních týmů o kolegy ve věku 20–30 let je klíčem k tomu, aby knihovny dokázaly držet krok s technologickým pokrokem, protože tato věková skupina je typická potřebou kreativně pracovat s technologiemi, snadno se učí a chce nové informace aktivně zkoušet v praxi. Generace 40+ nové technologie také zvládá, ale potřebuje již delší čas pro vstřebání změny a může být informacemi „přehlcena“, jak napovídá poměrně vysoké procento (51 %) nespokojených knihovníků. Toto zahlcení informacemi může být zdrojem syndromu vyhoření u řady z nich, a řada komentářů se proto také týká úpravy pracovní doby, větší pružnosti ve využívání práce z domova, střídání pracovních činností, které mohou informační zahlcení zmírnit.

Samostatnou otázkou zůstává vzdělávání knihovníků – knihovníci rádi využijí možnost vzdělávání, ale plná polovina komentářů (cca 80) v této kapitole, byla věnována právě vzdělávání a byly poměrně kritické – od úplné absence vzdělávání, přes nesystémovost vzdělávání či chybějící možnost vzdělávání v oblasti nových technologií až po obtíže organizační – nutnost náhrady především u knihovníků ve službách a neprofesionálních knihovnách. Zde alespoň pro ilustraci dva autentické komentáře:

* *„Není nabídnuto žádné vzdělávání, nejsou na to finance, vzdělávala bych se ráda | u nás žádné nové technologie nejsou – a jak bych za ně byla ráda!“*
* *„Pokud si školení nevydupu, na žádné nejedu. Kdybych si nezaplatila kurzy kritického myšlení, nemohla bych jej používat (a dělám to jenom já), podporu k tomuto nemám. Kolegové nadávají, ale potom stejně nic neudělají. Někteří aktivitu pochválí (kolega, ne vedení), jiní naopak ne, protože jim vadí zavádění nových věcí.“*

Největší potřebu a pravděpodobně i možnosti vzdělávání deklarují vedoucí pracovníci a zaměstnanci dětského oddělení – shodně 93 % v obou pracovních kategoriích. Překvapivě nejnižší potřebu dále se vzdělávat deklaruje 21 % metodiků, což by jistě bylo zajímavé zjistit, proč tomu tak je?

Knihovníci se i s ohledem na svůj vysoký intelekt rádi vzdělávají, a to překvapivě nesouvisí s věkem. Průzkum ukázal, že ve všech věkových kategoriích se najde cca 10 % těch, kteří o další vzdělávání nemají zájem. Absence dostatečné nabídky vzdělávání a její přímá podpora může být pro inteligentní knihovníky velmi frustrující. Systematické vzdělávání knihovníků je tak určitě výzvou pro krajské knihovny a jejich metodiky, aby knihovny podpořily **rozvojem systému celoživotního vzdělávání** a podpory inovativních technologií pro knihovny budoucnosti. Vedle již dříve zmiňovaného manažerského vzdělávání, deklarují knihovníci především potřebu odborného vzdělávání v oblasti nových technologií, jazykové vzdělávání a systémové vzdělávání v měkkých dovednostech.

# 8 SPIRITUALITA A HODNOTY

V této oblasti bylo zkoumáno především uspokojení, které pracovníkům knihoven přináší práce, perspektivita oboru, pochopení blízkých apod. Konkrétní otázky byly následující.

1. Baví /naplňuje Vás Vaše práce?

2. Vnímáte, že Vaše práce má smysl?

3. Mají Vaši blízcí pochopení pro Vaši práci?

4. Rozcházejí se Vaše představy o pracovní pozici s realitou ve Vaší knihovně?

5. Umožňuje Vám nadřízený profesní nebo kariérní růst?

6. Vnímáte svou pracovní pozici v knihovně jako perspektivní povolání v budoucnosti?

Graf 20

**Problematické oblasti**

Většina pracovníků knihoven vnímá svou práci jako smysluplnou a naplňující. Jako problematickou vidí perspektivitu oboru a také možnost kariérního růstu – okolo třetiny pracovníků vyjádřilo v tomto směru své obavy.

Oblast spirituality a hodnot měla celkově nejvyšší hodnocení, co do spokojenosti – celkově 80 % všech respondentů výzkumu. Snad za všechny jeden autentický komentář z dotazníku: *„Mé povolání mě baví, pracuji v městské knihovně, kam chodí většinou lidé, kteří opravdu rádi čtou, někteří si zde ale přijdou navíc i povykládat... baví mě ta rozmanitost, individuality, to, že člověk musí odhadnout, jak ke komu přistupovat, co nabídnout... v tomto vidím smysl, že lidé odcházejí spokojeni... v tom vidím já smysl, že jim udělám radost... k další straně – pracuji jako katalogizátor, ale zároveň ve výpůjčním procesu...“*

Spokojenost s prací a s jejím smyslem roste s přibývajícím věkem, ale v zásadě u všech věkových kategorií je nad 84 %, což je velmi vysoké hodnocení. Hodnocení smysluplnosti práce je již více rozvrstvena a v zásadě vytváří určitý žebříček oblíbenosti knihovnických profesí:

1. Dětský knihovník – 63 % dává práce smysl
2. Vedoucí – 62 %
3. Knihovník ve službách – 56 %
4. Metodik – 55 %
5. Katalogizátor/akvizitér – 43 %

Nevysoké hodnocení smysluplnosti u profese katalogizátor/akvizitér v kombinaci s tím, že 41 % těchto pracovníků považuje svou pozici za neperspektivní může být opět velmi silným zdrojem frustrace a následně příčinou syndromu vyhoření. Jako druhou neperspektivní profesí je považována podle průzkumu pozice pracovníka ve službách. U obou těchto profesí hrozí, že by mohly být do značné míry v budoucnu nahrazeny – u katalogizátorů propracovaným sdíleným elektronickým katalogem, u pracovníků ve službách samoobslužnými výpůjčními systémy. Dobrou alternativou pro posílení smysluplnosti je kombinace knihovnických profesí (viz komentář) nebo střídání činností.

Minimální perspektivu knihovnické profesi připisuje až 16 % mladých knihovníků do 30 let, což je určitě z hlediska personální obnovy knihovníků číslo k zamyšlení. Jeden z komentářů napovídá, že např. zahraniční projekty mohou být zdrojem změny postojů v této oblasti: *„Jsem velmi ráda, že se mi podařilo při práci v knihovně v rámci svého úvazku spolupracovat s mladými zahraničními dobrovolníky a dobrovolnicemi skrze evropské projekty, kterým se částečně věnuji. Je to velmi obohacující a dává mi to jiný náhled na moji knihovnickou práci (působím jako knihovník ve službách).“*

Z komentářů vysvítá, že je pro knihovníky frustrující srovnání například s úředníky: *„…aby společnost práci knihovníků hodnotila výše – je náročná, protože je to práce s lidmi, technikou, velkým množstvím informací, náročná na komunikaci atd. Tato práce je čím dál náročnější, např. pro starší zaměstnance je určitě problém držet krok s mladými ohledně využívání IT techniky. A přitom finančně tuto čím dál těžší práci odměňuje společnost čím dál méně v porovnání s ostatními profesemi – proč má úředník o 25 % vyšší tabulkový plat? To je frustrující a nespravedlivé. Finanční ohodnocení je určitě dost demotivující a pokud někdo zápasí s penězi (určitě je hodně knihovnic – samoživitelek), k vyhoření to jistě přispívá*.“ Otázka narovnání platů ve státní sféře spolu s nutností celý život se vzdělávat (držet krok s vývojem informačních technologií) a jasnou vizí knihovnického oboru by dozajista přispělo k „uhašení doutnajících“ knihovníků, kteří jsou ohroženi syndromem vyhoření.

# Náměty k řešení problematických oblastí

* Další pokračování projektu by prioritně mělo řešit oblast worklife balance, s důrazem na podporu aktivní péče o fyzické zdraví i ze strany nadřízených
* Zaměstnanecké benefity ve formě poukázek na masáže/relax/sportovní aktivity
* Zavádění odpočinkových místností, cvičebních prvků na pracovišti, případně možnost masáží na pracovišti
* Uplatňování ergonomických zásad na pracovišti
* Oblast výživy je úzce provázána s fyzickým zdravím, proto bude žádoucí připravit osnovu aktivního programu pro podporu zdravého životního stylu pracovníků
* Asertivní trénink, vzdělávání v oblasti rozvoje emoční inteligence
* Vzdělávání vedoucích pracovníků v oblastech motivace pracovníků, poskytování zpětné vazby podřízeným zaměstnancům, řešení mezigeneračních konfliktů; podpora setkávání s ostatními vedoucími pracovníky
* Rozvoj systému celoživotního vzdělávání a podpory vzdělávání v oblasti nových technologií, jazykové vzdělávání a systémové vzdělávání v měkkých dovednostech
* Možnost střídání činností na pracovišti, případně pracoviště
* Úprava pracovní doby, větší pružnosti ve využívání práce z domova, střídání pracovní činnosti, kterou mohou informační zahlcení zmírnit
* Otázka platů a nedostačujícího finančního ohodnocení knihovníků a dalších pracovníků knihoven, narovnání platů ve státní sféře

# PŘÍLOHA č. 1 – Dotazník „Syndrom vyhoření“

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DOTAZNÍK PRO ZMAPOVÁNÍ SYNDROMU VYHOŘENÍ** u zaměstnanců knihoven v České republice | | | | | | |
|  | | |  |  |  |  |
| *Vážené kolegyně, vážení kolegové,  velmi si vážíme Vaší práce, kterou každodenně přispíváte ke spokojenosti uživatelů Vaší knihovny a k naplnění poslání bezbariérového přístupu k informacím. Vaše spokojenost je jedním z nejdůležitějších faktorů úspěšného fungování knihoven.  V posledních letech jste prošli v knihovnách nejrůznějšími změnami a téma, které se vynořilo jako aktuální, vzhledem ke zvyšujícím se nárokům ze strany uživatelů i zvyšujícímu se průměrnému věku, se ukazuje prevence syndromu vyhoření. Předkládáme Vám dotazník, který má ambici zmapovat 8 oblastí možných zdrojů syndromu vyhoření a zároveň představují možné oblasti prevence.  Rádi bychom Vás požádali, abyste dotazník pro zmapování syndromu vyhoření vyplnili a odeslali v termínu do 30. září 2019. Dotazník máte k dispozici níže v tomto dokumentu. Jeho vyplnění Vám zabere asi 15 minut. Prosíme také o vyplnění identifikačních údajů respondenta o věku, pracovním zařazení, velikosti knihovny atd. Identifikační údaje jsou klíčové pro vyhodnocení a návrhy následných preventivních opatření pro skupiny knihovníků podle věku, pracovního zařazení či velikosti knihovny. Anonymita účastníků je zaručena mimo jiné tím, že data bude zpracovávat a vyhodnocovat nezávislý expert. O výsledcích průzkumu Vás budeme informovat v závěru roku.  Věříme, že využijete příležitost vyjádřit svůj názor otevřeně a upřímně a že se průzkumu zúčastníte v hojném počtu, což přispěje k průkaznosti výsledků a váze případných konkrétních doporučení.  Děkuji Vám za spolupráci, ochotu a odvahu podělit se o své názory Tým realizátorů a za externí spolupracovníky Mgr. Ing. Soňa Plháková – autorka dotazníku a psycholog* | | | | | | |
|  |  |  | | |  |  |
| **1. FYZICKÉ TĚLO** | **ANO** | **SPÍŠE ANO** | | | **SPÍŠE  NE** | **NE** |
| 1.1. Máte na pracovišti možnost se fyzicky protáhnout nebo jinak zrelaxovat na pár minut v průběhu směny? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 1.2. Věnujete se nějaké formě fyzického pohybu nebo sportu alespoň 2 x týdně? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 1.3. Dopřejete svému tělu minimálně 1x za 2–3 týdny nějakou formu fyzické relaxace (masáž, sauna, vonná koupel, Whirlpool, meditace, skupinová relaxace apod.)? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 1.4. Spíte průměrně 8 hodin denně? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 1.5. Trpíte opakovanou bolestí nějaké části těla (např. bolest hlavy, bolest zad, bolest žaludku)? | **1** | **2** | | | **3** | **4** |
| 1.6. Chodil/-a jste v posledním roce do zaměstnání i když jste byl/-a nemocná (tzn. "přechodil/-a" jste např. chřipku)? | **1** | **2** | | | **3** | **4** |
| 1.7. Vypište, jaké možnosti byste uvítal/-a na Vašem pracovišti z pohledu péče o tělo, případně přidejte komentář k výše uvedeným otázkám: | | | | | | |
| **2. VÝŽIVA** | **ANO** | **SPÍŠE ANO** | | | **SPÍŠE  NE** | **NE** |
| 2.1. Dodržujete pravidelný režim stravování v průběhu pracovního dne? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 2.2. Můžete se klidně a nerušeně najíst v průběhu pracovní doby? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 2.3. Odpovídá Vaše strava zásadám zdravého stravování (dostatečné množství bílkovin, snížený obsah tuků a cukrů, zvýšený obsah vlákniny, co nejméně průmyslově zpracované potraviny apod.)? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 2.4. Máte možnost stravovat se mimo pracoviště (jídelna, restaurace, atrium či jiné)? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 2.5. Dodržujete pitný režim v průběhu pracovní doby? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 2.6. Přispívá Váš zaměstnavatel na pitný režim (ve smyslu instalace barelu na vodu nebo nákup minerálek pro zaměstnance apod.)? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 2.7. Vypište, jaké možnosti byste uvítal/-a na Vašem pracovišti z pohledu výživy/pitného režimu, případně přidejte komentář k výše uvedeným otázkám: | | | | | | |
| **3. EMOCIONALITA** | **ANO** | **SPÍŠEANO** | | | **SPÍŠE NE** | **NE** |
| 3.1. Zažíváte ve své práci radost, pocity spokojenosti z vykonané práce? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 3.2. Dostává se Vám za Vaši práci někdy pochvaly, uznání, ocenění od uživatelů / klientů? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 3.3. Cítíte strach / úzkost /napětí, když Vám zazvoní služební telefon případně, když otevíráte e-mailovou poštu? | **1** | **2** | | | **3** | **4** |
| 3.4. Setkáváte se ve své práci s negativními emocemi / reakcemi ze strany uživatelů / klientů / kolegů? | **1** | **2** | | | **3** | **4** |
| 3.5. Máte možnost na svém pracovišti s někým sdílet negativní emoce či občasné pracovní nezdary? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 3.6. Dokážete se po pracovní době odpoutat od svých pracovních záležitostí (tzn. "nenosíte" si pracovní starosti domů)? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 3.7. Vypište, jaké možnosti byste uvítal/-a na Vašem pracovišti z pohledu emocionality, případně přidejte komentář k výše uvedeným otázkám: | | | | | | |
| **4. SENZUALITA / SMYSLY** | **ANO** | **SPÍŠE ANO** | | | **SPÍŠE  NE** | **NE** |
| 4.1. Je na Vašem pracovišti dostatek denního osvětlení (přirozeného světla)? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 4.2. Je na pracovišti možnost být chvíli tzv. „v klidu“ bez rušivých podnětů (hovory, zvonění telefonu, pípání čteček)? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 4.3. Máte možnost dýchat na pracovišti čerstvý vzduch (např. větrat, vypnout klimatizaci)? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 4.4. Máte možnost pustit si oblíbenou hudbu na pracovišti (třeba jen do sluchátek)? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 4.5. Je na Vašem pracovišti přítomen často nelibý „zápach“? | **1** | **2** | | | **3** | **4** |
| 4.6. Cítíte se po práci případně na konci pracovního týdne tzv. senzoricky přetížená (zvýšená citlivost na zvuky či světloplachost)? | **1** | **2** | | | **3** | **4** |
| 4.7. Vypište, jaké možnosti byste uvítal/-a na Vašem pracovišti z pohledu Vašich smyslů, případně přidejte komentář k výše uvedeným otázkám: | | | | | | |
| **5. PROSTŘEDÍ** | **ANO** | **SPÍŠE ANO** | | | **SPÍŠE  NE** | **NE** |
| 5.1. Můžete alespoň částečně ovlivnit své pracovní prostředí (barvu stěn, výběr nábytku, estetické uspořádání, zeleň)? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 5.2. Působí na Vás pracovní prostor/kancelář pozitivně ve smyslu velikosti – není prostor ani stísněný ani moc velký? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 5.3. Lze nábytek ve Vašem pracovním prostoru přizpůsobit Vašim potřebám (nastavit výšku židle / stolu)? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 5.4. Máte funkční technické vybavení pro svou práci ve smyslu vyhovující rychlosti internetového připojení, vybavení PC technikou, rychlý a funkční software? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 5.5. Máte vyhovující hygienické zázemí (oddělené WC, sprcha)? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 5.6. Máte možnost regulovat teplotu na pracovišti podle své potřeby? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 5.7. Vypište, jaké změny byste uvítal/-a na Vašem pracovišti z pohledu příjemnějšího prostředí, případně přidejte komentář k výše uvedeným otázkám: | | | | | | |
| **6. VZTAHY NA PRACOVIŠTI** | **ANO** | **SPÍŠEANO** | | | **SPÍŠE NE** | **NE** |
| 6.1. Hodnotíte vztahy se svými spolupracovníky jako vyhovující? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 6.2. Dostává se Vám za Vaši práci někdy pochvaly, uznání, ocenění od Vašeho nadřízeného? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 6.3. Berou Vaši kolegové na vědomí Vaše názory a váží si jich? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 6.4. Máte mezi kolegy přátelé? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 6.5. Dochází ve Vašem pracovním týmu ke konfliktům? | **1** | **2** | | | **3** | **4** |
| 6.6. Jste spokojen/-a se stylem řízení v knihovně? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 6.7. Vypište, jaké možnosti byste uvítal/-a na Vašem pracovišti z pohledu vztahů, případně přidejte komentář k výše uvedeným otázkám: | | | | | | |
| **7. INTELEKT** | **ANO** | **SPÍŠE ANO** | | | **SPÍŠE  NE** | **NE** |
| 7.1. Můžete ve své práci uplatnit svou kreativitu, zapojit své dovednosti, případně využít své zájmy a koníčky? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 7.2. Využíváte ve své práci kritické myšlení (přemýšlíte o zadaném úkolu/můžete se k němu vyjádřit)? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 7.3. Využíváte možnost dalšího vzdělávání, když Vám je nabídnuta? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 7.4. Cítíte se v práci přehlceni informacemi? | **1** | **2** | | | **3** | **4** |
| 7.5. Můžete si většinu svých pracovních aktivit organizovat sám/sama podle svých potřeb? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 7.6. Cítíte, že máte potíže si osvojit si nové technologie (např. zavádění samoobslužné půjčovny, práce s tabletem, propojení Smart tabulí s PC, sdílené dokumenty, platební terminály apod.)? | **1** | **2** | | | **3** | **4** |
| 7.7. Vypište, jaké možnosti byste uvítal/-a na Vašem pracovišti z pohledu intelektu / vzdělávání / řízení času, případně přidejte komentář k výše uvedeným otázkám: | | | | | | |
| **8. SPIRITUALITA / HODNOTY** | **ANO** | **SPÍŠE ANO** | | | **SPÍŠE  NE** | **NE** |
| 8.1. Baví /naplňuje Vás Vaše práce? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 8.2. Vnímáte, že Vaše práce má smysl? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 8.3. Mají Vaši blízcí pochopení pro Vaši práci? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 8.4. Rozcházejí se Vaše představy o pracovní pozici s realitou ve Vaší knihovně? | **1** | **2** | | | **3** | **4** |
| 8.5. Umožňuje Vám nadřízený profesní nebo kariérní růst? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 8.6. Vnímáte svou pracovní pozici v knihovně jako perspektivní povolání v budoucnosti? | **4** | **3** | | | **2** | **1** |
| 8.7. Vypište, jaké možnosti byste uvítal/-a na Vašem pracovišti z pohledu spirituality / hodnot, případně přidejte komentář k výše uvedeným otázkám: | | | | | | |
|  |  |  | | |  |  |
|  |  |  | | |  |  |
| *Prosím, vyplňte následující identifikační údaje o Vás a Vaší knihovně, které jsou důležité pro vyhodnocení. Plná anonymita respondentů je zaručena mimo jiné také tím, že data bude zpracovávat a vyhodnocovat nezávislý expert.* | | | | | | |
|  |  |  | | |  |  |
| **Pohlaví:** | |  | | |  |  |
| Žena |  |  | | |  |  |
| Muž |  |  | | |  |  |
| **Věk:** | |  | | |  |  |
| do 30 let |  |  | | |  |  |
| 31–40 let |  |  | | |  |  |
| 41–50 let |  |  | | |  |  |
| 51–60 let |  |  | | |  |  |
| 61 let a více |  |  | | |  |  |
| **Ukončené vzdělání:** | |  | | |  |  |
| základní případně vyučen |  |  | | |  |  |
| středoškolské s maturitou |  |  | | |  |  |
| vyšší odborné (DiS.) |  |  | | |  |  |
| vysokoškolské (Bc., Mgr., Ing. a vyšší) |  |  | | |  |  |
| **Pracovní zařazení (pokud máte více pracovních pozic, označte převažující činnost):** | |  | | |  |  |
| vedoucí zaměstnanec (minimálně 1 podřízený) /ředitel |  |  | | |  |  |
| knihovník ve službách pro převážně dospělé uživatele |  |  | | |  |  |
| knihovník s převažující činností pro dětské uživatele |  |  | | |  |  |
| knihovník katalogizátor / akvizitér |  |  | | |  |  |
| metodik |  |  | | |  |  |
| jiné pracovní zařazení (THP, digitalizace, PR apod.) |  |  | | |  |  |
| **Jak dlouho již pracujete v knihovně (knihovnách v případě vícenásobné pracovní zkušenosti)?** | |  | | |  |  |
| do 5 let |  |  | | |  |  |
| 6 až 10 let |  |  | | |  |  |
| 11 až 20 let |  |  | | |  |  |
| 21 až 30 let |  |  | | |  |  |
| více než 31 let |  |  | | |  |  |
| **Kolik zaměstnanců celkem má Vaše knihovna?** | |  | | |  |  |
| do 10 zaměstnanců |  |  | | |  |  |
| 11–25 zaměstnanců |  |  | | |  |  |
| 26–50 zaměstnanců |  |  | | |  |  |
| 51–100 zaměstnanců |  |  | | |  |  |
| 101 a více zaměstnanců |  |  | | |  |  |

# PŘÍLOHA č. 2 – GRAFY

**1. FYZICKÉ TĚLO**

**2. VÝŽIVA**

**3. EMOCIONALITA**

**4. SENZUALITA A SMYSLY**

**5. PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ**

**6. VZTAHY NA PRACOVIŠTI**

**7. INTELEKT**

**8. SPIRITUTALITA, HODNOTY**

1. Informace o projektu „Společným postupem sociálních partnerů k přípravě na změny v důchodovém systému“ na stránkách SKIP ČR: <https://www.skipcr.cz/akce-a-projekty/projekty-nabidky-sluzby/projekt-esf-201espolecnym-postupem-socialnich-partneru-k-priprave-na-zmeny-v-duchodovem-systemu201c/> [↑](#footnote-ref-1)
2. Informace o projektu "Společným postupem sociálních partnerů k řešení klíčových témat v odvětvích" na stránkách SKIP ČR: <https://www.skipcr.cz/akce-a-projekty/projekty-nabidky-sluzby/projekt-esf-spolecnym-postupem-socialnich-partneru-k-reseni-klicovych-temat-v-odvetvich/> [↑](#footnote-ref-2)
3. Výsledky analýz dostupné zde: <https://ipk.nkp.cz/statistika-pruzkumy-dokumenty/pruzkumy/analyzy-mzdove-vekove-a-vzdelanostni-struktury-pracovniku-knihoven-CR> [↑](#footnote-ref-3)
4. **Neprofesionální knihovna** je základní knihovna provozovaná příslušným orgánem obce s pracovním úvazkem knihovníka do 15 hodin týdně.

   **Profesionální knihovna** je základní knihovna provozovaná příslušným orgánem obce s pracovním úvazkem knihovníka vyšším než 15 hodin týdně. [↑](#footnote-ref-4)
5. Odpovědi jsou rozlišeny barevnou škálou – tmavě zelená znamená **ano**, světle zelená **spíše ano**, světle červená **spíše ne** a tmavě červená **ne**. [↑](#footnote-ref-5)
6. Odpovědi jsou rozlišeny barevnou škálou – tmavě zelená znamená **ano**, světle zelená **spíše ano**, světle červená **spíše ne** a tmavě červená **ne**. [↑](#footnote-ref-6)