

## Syndrom profesního vyhoření u pracovníků knihoven

### Vladana Pillerová

Díky projektu podpořenému Evropským sociálním fondem „Společným postupem sociálních partnerů k řešení klíčových témat v odvětvích“<sup>[1]</sup> bylo možné zmapovat problematiku syndromu profesního vyhoření ve veřejných knihovnách v ČR. V roce 2020 proběhl průzkum na téma profesního vyhoření pracovníků knihoven, kterého se zúčastnilo 1252 pracovníků veřejných knihoven. Výsledky průzkumu pak sloužily jako podklad pro další analýzy.

Dotazník byl strukturován do osmi oblastí, které mohou představovat jak možné zdroje syndromu vyhoření, tak i možné oblasti jeho prevence. Zkoumané oblasti byly následující: fyzické tělo, výživa, emocionalita, senzualita/smysly, prostředí, vztahy na pracovišti, intelekt a spiritualita/hodnoty.

S lehkou nadsázkou lze říci, že celkové vyhodnocení všech otázek přineslo odpověď, že knihovníci „doutnají“ – **celkem 28 %, 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.

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 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 ve své práci s vyloženě negativními emocemi. Platí tedy, že knihovny jsou spíše místem, kde poskytované služby velmi dobře uspokojují potřeby jejich uživatelů. Rozhodně je však namístě dále knihovníky vzdělávat v oblasti rozvoje emoční inteligence, protože se opakovaně ukazuje, že se práce s negativními emocemi odráží na jejich osobní spokojenosti.

**Vztahy na pracovišti** s kolegy mají většinou pracovníci knihoven dobré. Problematičtější je vnímání nadřízených. Část pracovníků má pocit, že nejsou svým nadřízeným dostatečně oceňováni, nejsou chváleni apod. Další třetina pracovníků není spokojena se stylem řízení knihovny.

**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.

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

- 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.

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

- fyzické tělo
- prostředí
- senzualita/smysly
- výživa

**Oblast fyzického těla** (fyzická aktivita, relaxace, regenerace, spánek, přecházení nemocí) hodnotili respondenti nejvíce negativně. Knihovníci nejsou zvyklí věnovat čas činnostem spojeným s relaxací a regenerací těla, dalším problémem je nedostatek spánku a přecházení nemocí. Z odpovědí vyplývá, že jen 22 % respondentů pracuje v knihovnách, které přispívají svým zaměstnancům na pitný režim, nebo jej alespoň umožňují. Z komentářů je zřejmé, že by vedle příspěvku pracovníci knihoven uvítali vedle minerálek či barelů s vodou třeba kuchyňky s kávovarem či možnost uvařit si čaj, případně připravit si kohoutkovou vodu třeba s citronem nebo možnost zdravého stravování v kantýnách.

Téměř polovina pracovníků nemá možnost být na pracovišti bez rušivých vlivů ani na část pracovní doby. Více než třetina pracovníků se cítí na konci pracovního týdne sensoricky přetížená, tzn. že pociťují zvýšenou citlivost na zvuky, případně světloplachost. V **oblasti sensorického přetížení** se jeví jako klíčový faktor prevence syndromu vyhoření možnost být na pracovišti alespoň chvíli v klidu bez hluku. Především středně velké knihovny do 25 zaměstnanců mají prostory zřejmě často omezené a multifunkční, kde se únik před hlukem hůře hledá. Z pohledu profesí je pak v této oblasti nejohroženější kategorie dětských knihovníků.

Téměř polovina pracovníků knihoven 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. Také se ukazuje, že zásadní vliv na podobu 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.

- Potvrzuje se tímto hypotéza, že generace zaměstnanců ve věku 40+ je generací, která si ještě nenavykla o své tělo pečovat, přestože po 40. roce věku se snižuje jeho regenerační schopnost. Je to také generace pracovníků, která zažila velké množství nejrůznějších trendů ve stravování a zásady zdravého stravování si teprve osvojuje.
- Na nespokojenost a tím negativní hodnocení mají také vliv nastupující technologie a sensorická přetíženost knihovníků. Je nutné 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.  
Celková zpráva z průzkumu bude umístěna na stránky SKIP ČR, který byl partnerem projektu, do sekce Akce a projekty.

Kontakt na autorku: [vladana.pillerova@nkp.cz](mailto:vladana.pillerova@nkp.cz)

[1] 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/>