

KVALITATIVNÍ ANALÝZA

ČÁST I

Rozpracování výsledků dotazníkového šetření mapujícího syndrom profesního vyhoření u zaměstnanců knihoven v ČR v oblasti fyzické tělo a výživa

BŘEZEN 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

Zpracovala: Mgr. Ing. Soňa Plháková

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

Obsah

ÚVOD.....	3
1. VÝCHODISKA PRO TEMATICKÉ JEDNÁNÍ	3
2. FYZICKÉ TĚLO – Kvalitativní analýza jednotlivých podotázek a komentářů respondentů	5
3. VÝŽIVA – Kvalitativní analýza jednotlivých podotázek a komentářů.....	9

ÚVOD

Předložená analytická zpráva je první ze série analytických zpráv, které jsou určeny jako východiska pro tematická jednání expertní skupiny, jejichž cílem je rozpracovat výsledky dotazníkového šetření mapujícího syndrom profesního vyhoření u zaměstnanců knihoven do podoby konkrétních návrhů, které by mohly být realizovány jako doporučení následně v praxi.

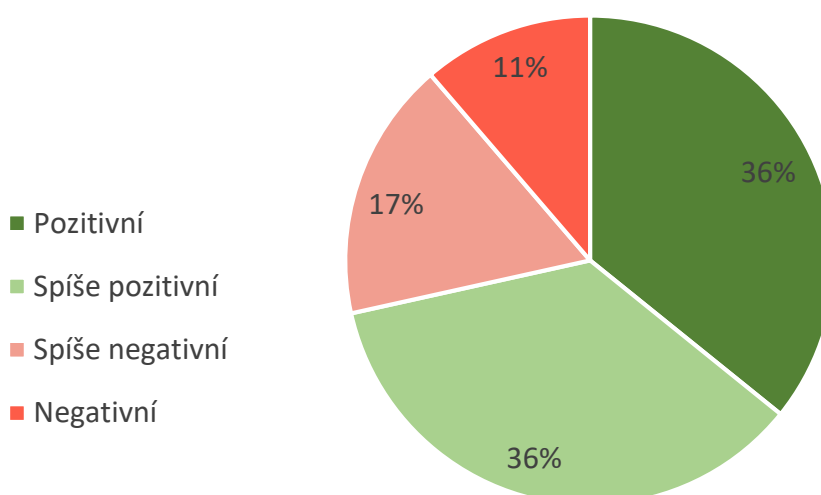
Tato analytická zpráva je zaměřena na dvě hodnocené oblasti, kde kvantitativní analýza ukázala největší ohrožení zaměstnanců knihoven z pohledu syndromu vyhoření, a to oblast fyzického zdraví. K této oblasti je logicky připojena oblast výživy, která s ní úzce souvisí.

1. VÝCHODISKA PRO TEMATICKÉ JEDNÁNÍ

Analýza výsledků dotazníkového šetření mapujícího syndrom profesního vyhoření u zaměstnanců knihoven, která byla zpracována v závěru roku 2019, ukázala priority pro řešení prevence syndromu vyhoření.

Celkem 1252 respondentů zaznamenalo celkem 60 096 odpovědí na uzavřené otázky. S lehkou nadsázkou jsme ve zprávě k analýze konstatovali, že celkové vyhodnocení všech uzavřených 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 viz graf č.1. Při přepočtu je tedy vždy jeden z deseti knihovníků ohrožen syndromem vyhoření.

Souhrnný graf za všechny oblasti „syndromu vyhoření“



Graf 1

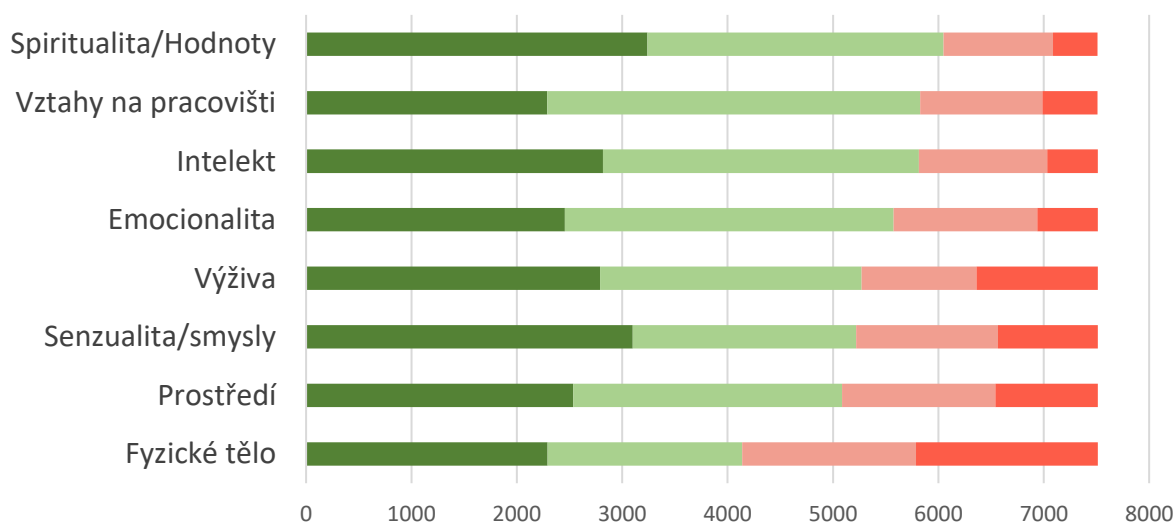
Při prostém porovnání pozitivních a negativních odpovědí všech respondentů (graf č. 2) pak bylo konstatováno, že mezi pozitivně hodnocené oblasti a tím i „zdroje“ knihovníků, které jim pomáhají pracovní zátěž na pracovišti dobře zvládat, patří tyto:

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

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

- Fyzické tělo
- Prostředí
- Senzualita/smysly
- Výživa

Souhrnný graf za jednotlivé oblasti „syndromu vyhoření“¹



Graf 2

Oblast fyzické tělo a s ním související výživa byla pro vybrána jako prioritní pro další práci. Tyto dvě oblasti, a především jejich komentáře respondenty, byly podrobeny nejprve kvantitativní a posléze kvalitativní analýze. Tyto závěry jsou navrženy jako podklad pro rozpracování za pomocí kreativní techniky „Tří židlí“ Walta Disneye² v rámci tematického jednání expertní skupiny.

Pro úplnost bylo potřeba také uvést zjištěná fakta o respondentech. Mezi respondenty jednoznačně převažovaly ženy (90 % všech respondentů) se spíše vysokoškolským vzděláním (51 %

¹ Odpovědi jsou rozlišeny barevnou škálou – tmavě zelená znamená **ano**, světle zelená **spíše ano**, světle červená **spíše ne** a tmavě červená **ne**.

² Technika „Tří židlí“ je popsána v knize Radoslavy Podané „Koučování pro manažery“, str. 86 (Grada Publishing, 2012, Praha, ISBN 978-80-247-4519-0)

bylo vysokoškoláků, 42 % tvořili středoškoláci) a **konečně 59 % respondentů bylo ve věku 41–60 let**. Tyto údaje je potřeba mít na zřeteli, když budeme přemýšlet o kontextu zjištěných závěrů.

Jestliže tedy vezmete v potaz, že dvě třetiny respondentů bylo starších 41 let, pak je syndrom vyhoření v knihovnách nutně dít do souvislosti s generací knihovníků narozených přibližně v letech 1946–1982, tedy generacemi označovanými jako „B“ a „X“. Tyto generace byly formovány těmito skutečnostmi:

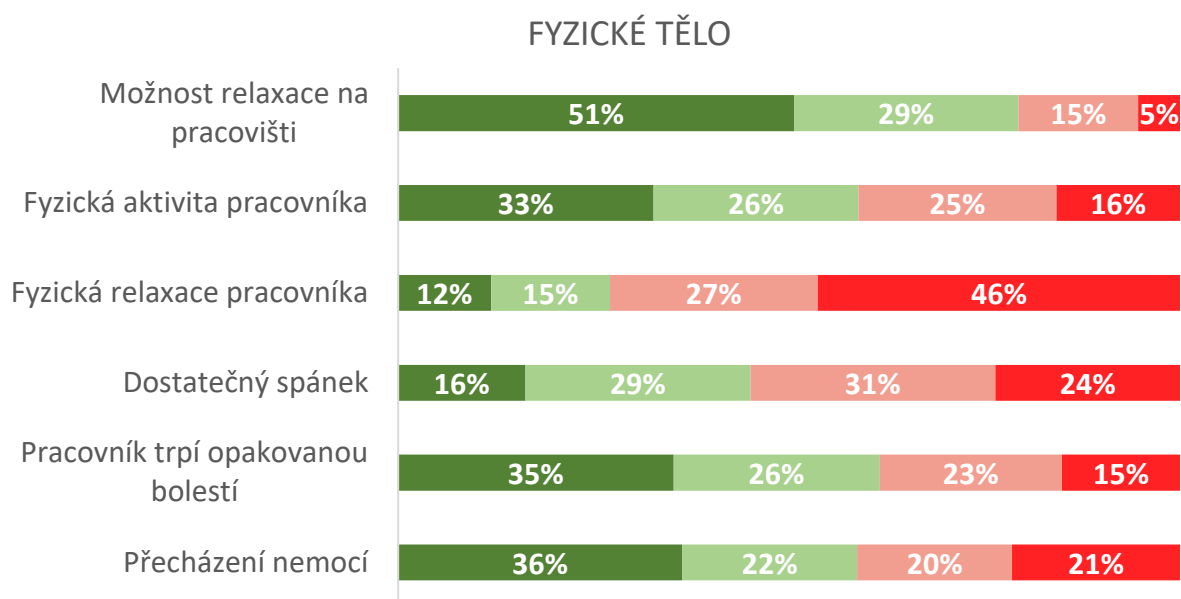
- ▶ Lidé z těchto dvou generací zažili změnu režimu v roce 1989 = **Sametovou revoluci**, ale zažili také totalitu.
- ▶ Klíčovým přesvědčením těchto dvou generací bylo „**nejprve práce a pak zábava**“, případně „pracovat se musí, i když tě to nebaví“.
- ▶ Po revoluci měli lidé těchto generací velké **příležitosti rozvoje osobního potenciálu** oproti možnostem před Sametovou revolucí, ale na druhé straně řada lidí zažívá **frustraci pramenící ze srovnání** s vrstevníky při neuspokojivém vývoji pracovní kariéry.
- ▶ Roste fyzická, případně psychická zátěž společně s enormním nárůstem **množství informací**.
- ▶ **Dochází ke změně manažerského vedení podniků** od direktivního směrem k liberálnějšímu (a ne všude se to povedlo).
- ▶ Dochází k dynamickému rozvoji informačních technologií, přičemž je potřeba uvědomit si „**analogové kořeny**“ generace B a X a jejich **obtížnější adaptaci v digitálním světě**.
- ▶ V neposlední řadě jsou knihovníci vystaveni větší **emocionální zátěži v přímém kontaktu s uživateli** služeb knihoven, kteří knihovny využívají pro celou řadu služeb, dříve knihovnou neposkytovaných. Knihovníci tak zažívají mnohem více emočně vypjatých situací, než tomu bylo před Sametovou revolucí či těsně po ní.

2. FYZICKÉ TĚLO – Kvalitativní analýza jednotlivých podotázek a komentářů respondentů

Pro analýzu této oblasti je potřeba nejprve připomenout souhrnné výsledky a podíl této oblasti na celkovém syndromu vyhoření: **45 % respondentů dotazníkového šetření hodnotí oblast fyzického těla negativně**.

Při podrobnějším zkoumání jednotlivých otázek, je otázka „Dopřejete svému tělu minimálně 1x za 2–3 týdny nějakou formu fyzické relaxace (masáž, sauna, vonná koupel, Whirlpool, meditace, skupinová relaxace apod.)?“ jednoznačně nejvíce negativních odpovědí viz graf č. 3. **71 % respondentů pravidelně nerelaxuje a 46 % respondentů si nedopřeje žádnou formu relaxace!** Společně s otázkou „Spíte průměrně 8 hodin denně?“ se pak nedostatečná relaxace a absence kvalitního dostatečného spánku zřejmě jednou z hlavních příčin oslabení organismu a zdrojem syndromu vyhoření.

Souhrnný graf k oblasti fyzického těla³



Graf 3

Pokud výsledky dotazníkového šetření vztáhneme k výše uvedené věkové struktuře, pak lze konstatovat, že **problémy ve fyzické oblasti souvisí s návyky generací „B“ a „X“**:

- ▶ 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 nejrůznějších trendů ve stravování a **zásady zdravého stravování si teprve osvojuje**.
- ▶ Na nespokojenost a tím negativní hodnocení mají také vliv **nastupující technologie a s ní spojené zvýšené nároky na adaptaci na tyto technologické změny nejen v zaměstnání, ale v domácnosti**.
- ▶ 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**.

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 (z celkového počtu 2 235 komentářů za všechny oblasti) k oblasti fyzického zdraví svědčí o tom, že si zaměstnanci potřebu fyzické relaxace uvědomují a kladou na ni důraz.

Jednotlivé komentáře byly podrobeny kvalitativní analýze – každý komentář byl rozdělen na dílčí podněty a ty pak přiřazeny k celkem 7 nadřazeným kategoriím. **Jednotlivé komentáře poskytly 687 podnětů, ve kterých jednoznačně převažují spíše prostředky pasivní relaxace a pasivního přístupu ke**

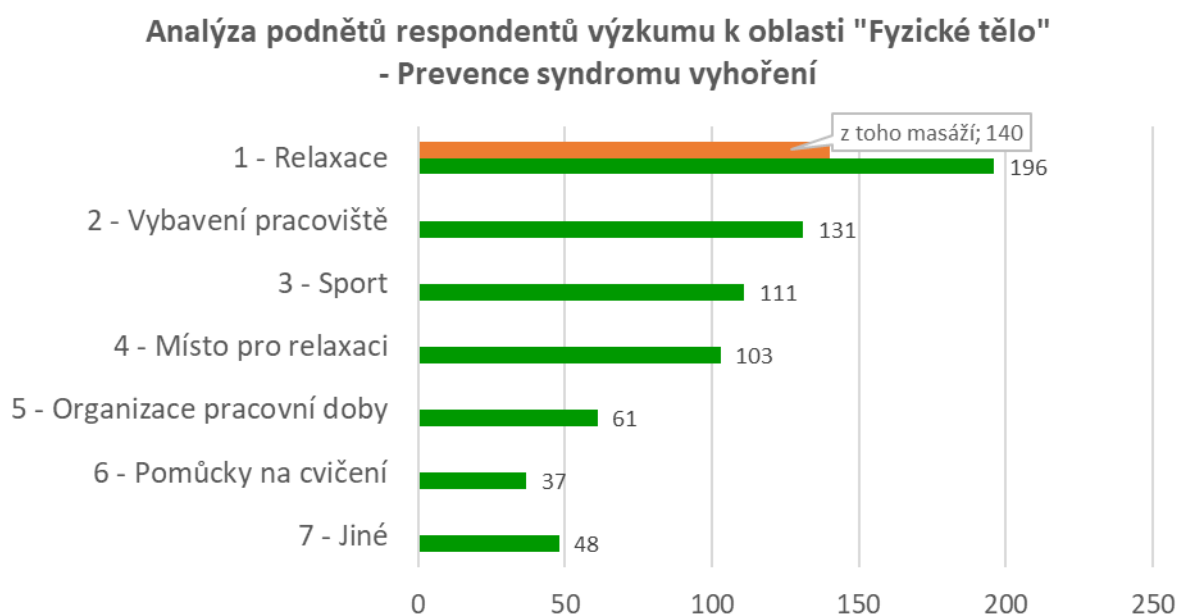
³ Odpovědi jsou rozlišeny barevnou škálou – tmavě zelená znamená **ano**, světle zelená **spíše ano**, světle červená **spíše ne** a tmavě červená **ne**.

zdraví ve smyslu úpravy pracovního prostředí, vytvoření místa vhodného pro relaxaci, vhodnější organizace pracovní doby. Podnětů k **pasivní péči o tělo bylo celkem 491 podnětů z 687 celkem, tj. cca 70 %**, oproti aktivním podnětům k péči o tělo (sport, sportovní pomůcky), kterých bylo celkem 148 (tj. cca 20 % ze všech podnětů v této oblasti).

Výsledek této analýzy je uveden v tabulce 1 a zobrazen v grafu 4.

	Kategorie – oblast „Fyzické tělo“	Počet podnětů od respondentů
1.	Relaxace	196 (z toho 140 podnětů byla „masáž“)
2.	Vybavení pracoviště	131
3.	Sport	111
4.	Místo pro relaxaci	103
5.	Organizace pracovní doby	61
6.	Pomůcky na cvičení	37
7.	Jiné	48
	Celkem	687

Tab. 1 – Analýza podnětů respondentů k prevenci syndromu vyhoření v oblasti „Fyzické tělo“



Graf 4

V kategorii „relaxace“ jednoznačně dominoval mezi podněty respondentů zájem o **masáže** – celkem 140 x se zopakovala odpověď „masáž“, což z komentářů respondentů naznačuje velmi časté problémy s páteří u zaměstnanců knihoven. Vedle zájmu o masáže nalezneme v odpovědích respondentů zájem o poukázky na jiné wellness aktivity, společná meditace, sauna, kosmetika, lázeňská péče či péče profesionálního fyzioterapeuta přímo na pracovišti.

Kategorii „**vybavení pracoviště**“ se budeme podrobněji věnovat v oblasti prostředí, nicméně 131 podnětů svědčí o tom, že téma **ergonomie nábytku knihoven** (80 podnětů ze 131) je téma, které se mezi doporučeními ještě určitě objeví.

Mezi **sportovními aktivitami** jednoznačně převládá zájem pracovníků o permanentky na **plavání** 37 podnětů od respondentů), jógu či podobné zdravotní cvičení (22 podnětů), cvičení ve fitness centru.

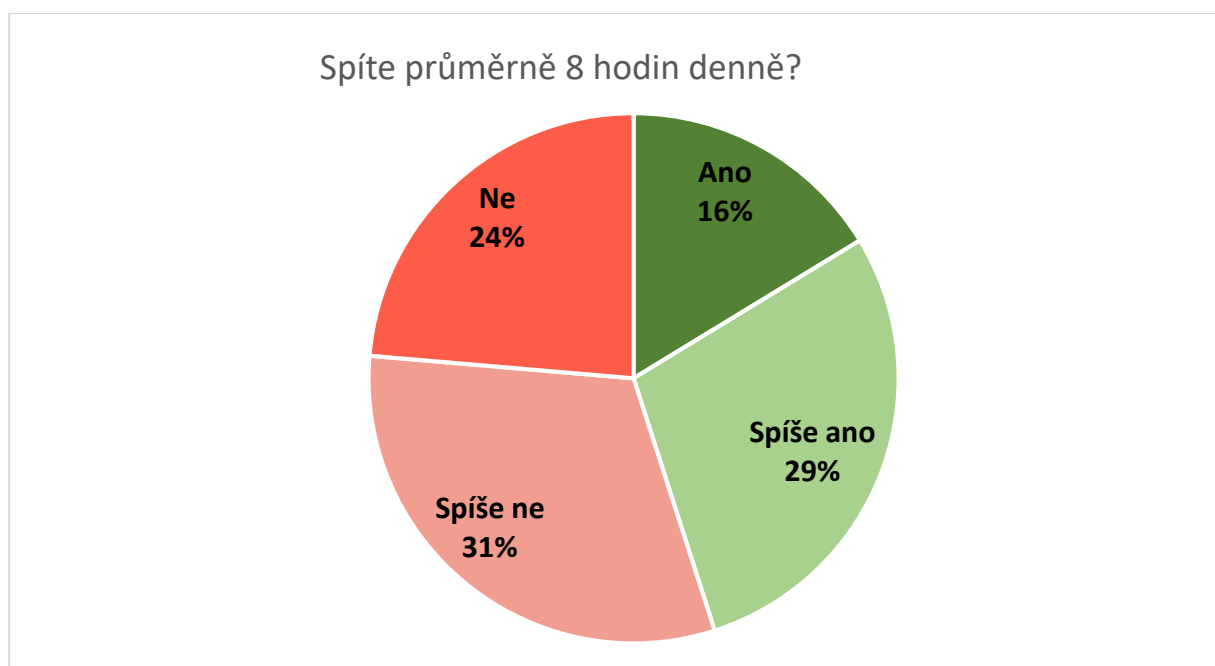
V kategorii „místo pro relaxaci“ dominoval zájem o zřízení tzv. **denní místnost pro zaměstnance** (70 podnětů od respondentů), dále respondenti navrhovali zřízení venkovního koutku pro relaxaci či cvičební/relaxační koutek v půdních či sklepních prostorách.

Mezi podněty, které zazněly od respondentů průzkumu v kategorii „organizace pracovní doby“, nejčastěji bylo umožnit

- knihovníkům **čas na krátkou relaxaci** (28 podnětů)
- střídání činnosti u pracovníků ve smyslu sedavá práce vs. práce za pultem či ve skladu
- 1 x v měsíci/za kvartál **možnost indispozičního volna**
- zkrácení pracovního úvazku, a to u dvou skupin knihovníků:
 - **Zkrácení pracovní doby na 4 dny v týdnu u knihovníku ve věku 55 +** z důvodu fyzické únavy.
 - **Zkrácení pracovní doby** např. na 6tihodinovou pracovní dobu **u knihovníků-rodíčů.**

Oblast „**spánkového deficitu**“ je jeden ze závažných zjištění příčin syndromu vyhoření. 55 % respondentů výzkumu připouští spánkový deficit, přičemž plná čtvrtina respondentů trvale spí méně než doporučených 8 hodin viz graf 5. V této oblasti je potřeba především **osvěta/vzdělávání knihovníků** v oblasti duševního zdraví, aby si uvědomili, že dlouhodobá spánková deprivace, ať už z důvodu psychického přetížení (nemohu usnout, budím se během spánku) nebo nedostatek času na spánek (rodiče malých dětí, organizace dne) vede k řadě závažných důsledků s dopadem na pracovní výkonnost. Takoví zaměstnanci mohou

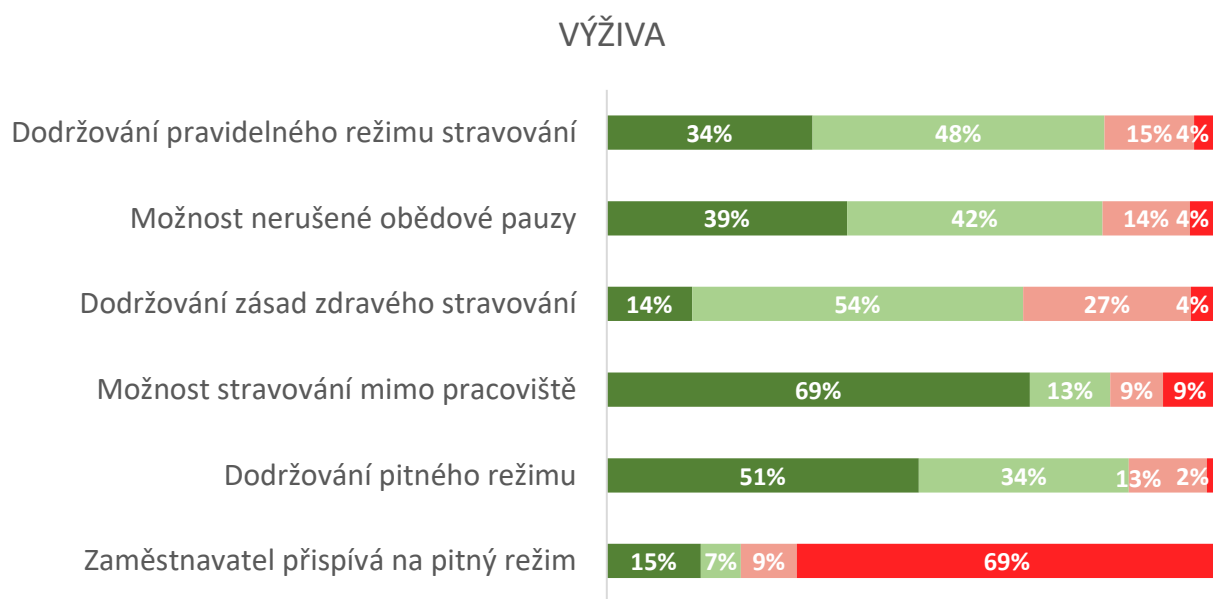
- mít potíže se soustředěním,
- být přecitlivělí na světelné či zvukové podněty,
- reagovat podrážděně na běžná nedorozumění,
- mít sníženou obranyschopnost organismu a být tak častěji nemocní.



Graf 5

3. VÝŽIVA – Kvalitativní analýza jednotlivých podotázek a komentářů respondentů

Přehled nejdůležitějších závěrů analýzy této oblasti z dotazníkového šetření prezentuje níže uvedený graf č. 6.



Graf 6

Z dotazníků vyplynulo, že jen **22 % respondentů** pracuje v knihovnách natolik osvědčených, že svým zaměstnancům přispívají nebo alespoň umožňují **pitný režim**.

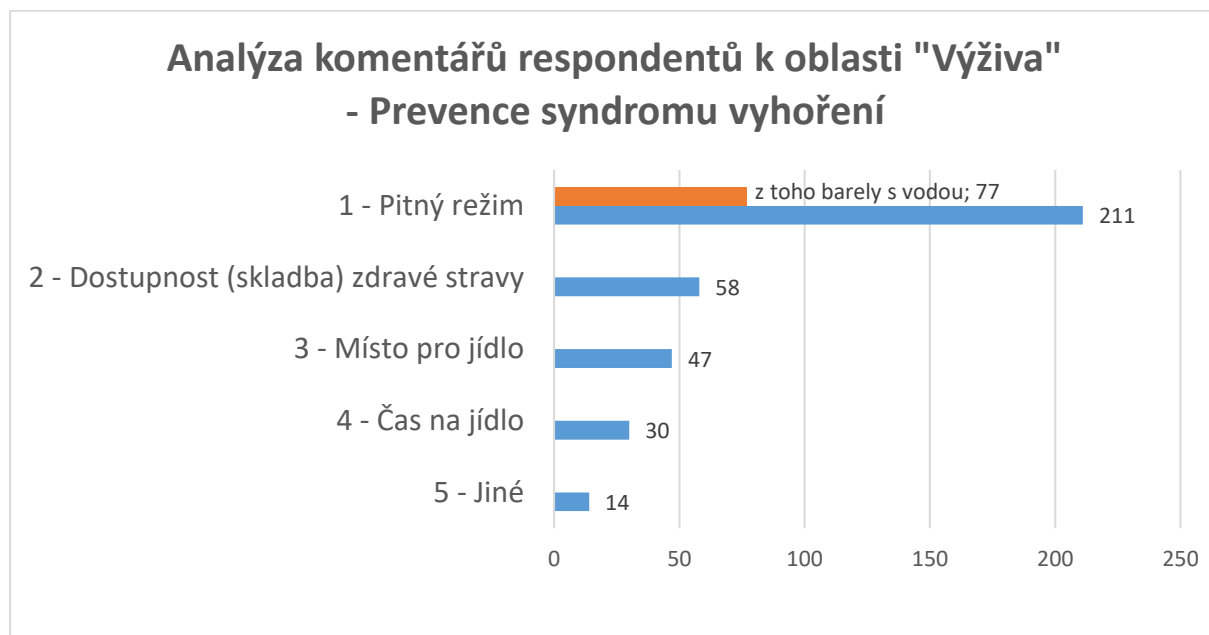
Při vyhodnocení další otázky týkající se dodržování zásad zdravého stravování bylo zjištěno, že **31 % pracovníků připustilo porušování zásad zdravého stravování**.

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 tematických jednání alespoň **osnovu aktivního programu pro podporu zdravého životního stylu**.

Byla provedena nejprve kvalitativní a pak kvantitativní analýza komentářů respondentů výzkumu. Jednotlivé komentáře byly rozřazeny do kategorií a ty pak byly dále kvantifikovány viz graf č. 7. Z analýzy komentářů respondentů vyplynulo, že by vedle **zajištění pitného režimu na pracovišti v podobě minerálek či barelů s vodou** zaměstnanci knihoven uvítali 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. V komentářích byla

také diskutována **délka zákonné přestávky 30 minut na jídlo**, za kterou nelze stihnout přesunout se do stravovacího zařízení, sníst oběd a vrátit se. Tento čas umožňuje ohřát si či sníst pouze předem připravené jídlo na pracovišti nebo jídelně v areálu. Také výpůjční doba zvláště u menších knihoven neumožňuje pravidelnou stravu, protože knihovníky nemá kdo vystřídat.

Výsledek analýzy ukazuje níže uvedený graf 7



Graf 7

V kategorii „**pitný režim**“ se mezi 211 komentáři objevil 77x požadavek na zásobník s vodou, který je v letním období dochlazován a v zimním ohříván. Požadavek na zásobník s vodou se často objevoval spolu s komentářem, že v určité konkrétní knihovně není dostupná kvalitní pitná voda z vodovodního kohoutku. Na druhé straně řada komentářů připouští, že zásobník pitné vody v podobě PET barelů není z ekologického hlediska dlouhodobě udržitelným řešením.

V komentářích respondentů se také opakovaně opakují nejasnosti kolem poskytování nápojů zaměstnavatelem v letních měsících.

Komentáře respondentů výzkumu v kategorii „**stravování**“ byly rozděleny podle četnosti do níže uvedených 3 okruhů:

- Dostupnost zdravé stravy
- Místo na jídlo
- Čas na jídlo

V oblasti „**dostupnost zdravé stravy**“ by respondenti průzkumu uvítali zajištění zdravého stravování, obdobně jako je to v základních školách, formou automatů na ovoce/zeleninu/jogurty/obědové saláty. Dalším návrhem v této oblasti bylo zavedení pravidelných dnů pro zdraví (1x měsíčně), kdy by zřizovatel poskytl zaměstnancům ovoce a zeleninu zdarma.

„**Místo na jídlo**“ – Z pohledu syndromu vyhoření se nemalou měrou podílí na psychické pohodě pracovníků knihovny místo, kde mají knihovníci možnost si sníst své jídlo a na chvíli si psychicky odpočinout. Z komentářů je zřejmé, že v některých knihovnách chybí samostatná místnost, kde by si

knihovníci mohli jídlo ohřát a v klidu sníst. V některých knihovnách je stále jedinou možností sníst si jídlo přímo na pracovišti u PC či dokonce u výpůjčního pultu.

V oblasti „čas na jídlo“ respondenti nejčastěji komentovali nedostatečnou délku obědové pauzy - 30 minut je krátká doba na klidný oběd v jídelně či v nejbližší restauraci. Respondenti by také uvítali i možnost kratších přestávek na dopolední a odpolední svačinu. Tyto krátké přestávky jsou významné především pro pracovníky ve službách, kde je náročné udržet pozornost po celou pracovní dobu.

Komentáře naznačují, že v některých knihovnách, nelze zajistit zdravý stravovací režim, ať již v důsledku krátké obědové pauzy, dostupnosti zdravé stravy nebo absence vhodné místnosti ke stravování.

