

Könyvtárosok és a stressz

Somorjai Noémi

Semmelweis Egyetem

Magatartástudományi Intézet Könyvtár

somorjai.noemi@med.semmelweis-univ.hu

- Nistor Katalin - Nistor Anikó - Dr. Stauder Adrienne

Semmelweis Egyetem Magatartástudományi Intézet

Munkahelyi Stressz és Stresszkezelés Kutatócsoport

<http://www.munkahelyistresszinfo.hu/a-munkahelyi-stressz-merese/kutato-csoport/>

Magyar Könyvtárosok Egyesülete 48.Vándorgyűlés, CsMKE Szekció
Szakmai belső kommunikáció - Jellemzők, hatékonyság, lehetőségek
2016. július 8. Veszprém, Hangvilla

- * Amikor a szervezetet (stresszkeltő) inger éri, beindul a vészreakció. Gyorsul a szív működés, a légzés, emelkedik a vérnyomás, élénkül az agy tevékenysége, több vérhez és több energiához jutnak az izmok, stb. más vegetatív működések gátlódnak
- * Ez az összefüggő reakció a szervezet védekezésének szolgálatában áll, és lehetőséget teremt a harcra vagy a menekülésre.
- * Selye János megfigyelte, bármi is indítja be a stressz reakciót, a stressz állapot nem tartható fenn sokáig.
- * Ha az inger sokáig fennáll, akkor egy ún. adaptációs (rezisztencia) fázis alakul ki, vagyis a szervezet igyekszik alkalmazkodni a megváltozott körülményekhez.
- * Ha a külső hatás tartós, a védekezési mechanizmus kimerül

<http://www.termeszetvilaga.hu/szamok/tv2007/tv0712/csaba.html>

*** Selye János, a stressz és az általános adaptációs szindróma**

- * Mit várunk el magunktól, milyen az énképünk?
Énideál, neveltetés, jövőkép, tervek
- * Mit vár el tőlünk a környezetünk?
Főnök, kolléga, beosztott, olvasó, család, stb.
- * Mire vagyunk képesek?
Szubjektív és objektív megítélés
- * Hogyan értékeljük az adott helyzetet?
Kezelhető, vagy meghaladja a kompetenciánkat
- * ***Mennyire tudunk kontrollt gyakorolni a helyzetben***

* A stressz helyzet megítélése

Kopp M. Prékopa A.: Ember-környezeti játékelméleti modell
Magyar Tudomány 2011. 6.sz. 665-677.

- * Megfelelő megküzdési stratégiák
 - probléma megoldó, érzelmi és támogatás kereső
- * Megfelelő beállítottság, attitűd
 - Diszfunkcionális attitűdök csökkentése:
perfekcionizmus, külső kontroll, külső elvárások
helyett belső kontroll és belső elvárásoknak megfelelés
 - Ellenségesség csökkentése
- * Társas támogatás keresés (tanult tehetetlenség elkerülése)

* Melyek a stresszcsökkentő, megbirkózást segítő tényezők?

Kopp M. Prékopa A.: Ember-környezeti játékelméleti modell
Magyar Tudomány 2011. 6.sz. 665-677.

- * Objektív tényezők: munkakörülmények, munkaidő, technológiai környezet, folyamatos zaj, légkondicionáló hiánya
- * Szubjektív tényezők:
Változó szerepelvárások, szervezeti elvárások, olvasói elvárások
több munkakör ellátása, helyettesítés, túlterheltség, állandóan változó hardver és szoftver, folyamatos önképzés szükségessége, munkakör tisztázatlansága, szerepkonfliktus (családi szerepek és munkahelyi elvárások konfliktusa)

* Könyvtárosok és a stressz

Shupe, E., Pung, S.: Understanding the changing role of academic librarians from a psychological perspective: A literature review
The Journal of Academic Librarianship 2011. 37. 5. 409-415.



- * A szerep-elvárással kapcsolatos stressz vezethet:
lelki feszültségekhez, mint
szorongás, idegesség, depresszió, ami okozhatja
 - a munkával való alacsonyabb elégedettséget
 - a munkában való felszínebb elmélyülést
 - a munkahely iránti lazább elköteleződést
 - az egészségügyi problémákat

* **Meg tudunk-e küzdeni a helyzettel,
vagy kimeríti tartalékainkat?
Megfelelőek-e megküzdési
stratégiáink, a társas
támogatásunk?**

- *Felmérések szerint
 - a változás tempója
 - a szabványok/szabályok hiánya
 - az olvasók IT környezettel kapcsolatos elvárásai okozzák a legtöbb stresszt a könyvtárosoknak

* Ennis, L: The Evolution of technostress. Computers in Libraries 2005. 25. 8. 10-12.

* **Leggyakoribb okok**

- * Kontroll (érzés) hiánya
- * túlzott igénybevétel és nagy felelősség
- * hiányos teljesítménymérés
- * visszajelzés/megerősítés hiánya
- * alacsony jövedelem
- * gyakori stresszhelyzet
- * korlátozott előrejutási lehetőségek

folytán bekövetkezik

az érzelmi tartalékok kimerülése

deperszonalizáció, elidegenedettség érzése

krónikus fáradtság érzése

*** A nem megfelelően kezelt stressz
kiégéshez vezet**



* Könyvtáros-olvasó kapcsolat

- * Nem csak a könyvtárosok tudására, de magatartására, a szükséges készségek és jártasságok elsajátítására is hatással van
- * Növeli a motivációt a szakma iránt, az elköteleződést a munkáltató iránt
- * Segít megküzdenni a mindennapi stresszhelyzetekkel

*** Továbbképzés és szakmai fejlődés fontossága**

- * Kutatások szerint azok az alkalmazottak, akiket mentor segít a beilleszkedésben
- * Elégedettebbek munkájukkal
- * Elköteleződtek a munkahelyük iránt
- * Kevesebb stresszt élnek meg a munkahelyükön
- * Jobbak az interperszonális kapcsolataik

* Mentor program alkalmazása



* Hogyan kommunikáljunk
stresszhelyzetben
problémás olvasókkal

- * Máshol feldühítették
- * Nem tudta érvényesíteni az igazát
- * Késésben van
- * Stresszes élethelyzetben van
- * Vizsgázik
- * Beteg / családtagja beteg / fájdalma van
- * Fáradt, szorong
- A könyvtárban a könyvtárosra zúdítja az őt korábban ért frusztrációt

*** Miért és kire dühös
az olvasó**

- *Frusztrált
- *Ideges
- *Dühös
- *Panasztevő
- *Vádló
- *Dühöngő
- *Elfogadhatatlan viselkedés

***Fokozatok**

- * Menedzsertípus: Önálló -- vezető
- * Közösségi szellemű
- * A problémák kihívást jelentenek számára
- * Korlátaikat reálisan értékelik
- * Irigység nélkül tudnak segítséget kérni
- * Terveznek, rangsorolnak, küzdenek, és másokat is segítenek ebben
- * Asszertívak és tiszteletben tartják mások céljait

* Viselkedésminták: A-típusú viselkedés

- * Hasonlít az A-típusra: feladat-orientált, szereti a függetlenséget és az önállóságot
- * Vágya, hogy kontrollálja a környezetét
- * Hajlamos agresszívan viselkedni
- * Kevésbé veszi figyelembe mások érzéseit
- * A mások feletti kontroll különösen fontos, ha célja elérését fenyegeti
- * Hajlamosak az egyoldalú kommunikációra

* B-típusú viselkedés

- *külső „locus of control” - a kontrol mások kezében van, kompetenciáit meghaladja
- *Kevés hatalommal bírónak érzi magát
- *keresi a törődést és kerüli a visszautasítást
- *Inkább feladja, minthogy kiálljon magáért
- *Elfogadást és támogatást keres
- *Szereti, ha elismerik gondoskodó-segítő magatartását

*C-típusú viselkedés

- * Úgy érzi, híján van a személyes hatalomnak, nem képes másokkal kapcsolatot teremteni
- * Nagyon törékeny, védekező
- * Szereti a rutin-feladatokat, kerüli a döntéshozatalt, szabály- és munkafolyamat felállítást
- * Nem szereti, ha mások zavarják
- * Ha biztonságukat mások veszélyeztetik, hallgatásba burkolóznak, keveset kommunikálnak
- * Viselkedésük frusztráló lehet az A- és B-típusra

* D-típusú viselkedés

1. TUDATOSÍTOM: megőrzöm a nyugalمامat.
2. Vegyünk mély lélegzetet:
LASSAN kilélegzünk (szájon át)
és belélegzünk (orron keresztül)
3. Ez segít tudatosítani az érzéseket
4. Lelassítja a FIGHT or FLIGHT reakciót
- KÜZDJ vagy MENEKÜLJ -
5. Segít megtalálni a megoldást

*** Mit tegyünk, ha problémás
(indulatos) olvasóval kell
beszélnünk?**

- * egy lépés hátra gondolatban és térben,
segít elszakadni az érzésektől
- * Hallgassuk csendben az olvasót
- ezalatt próbáljuk kigondolni a megoldást
- * Ne szakítsuk félbe az olvasót,
ez fokozhatja a frusztrációját



- * Ha nem találja a keresett könyvet:
„Úgy gondolom, megtaláljuk az Ön által keresett könyvet”
- * NE használjunk tagadást:
„Kézikönyveket nem kölcsönzünk” helyett:
„A kézikönyveket az olvasók rendszeresen használják, ezért az olvasóteremben van a helyük.”

*** Mutassunk együttérzést,
használjunk udvarias
és határozott hangot**

- * Ha lehetséges, távolodjunk el a szolgálati helyüinktől
- * Ha nem lehetséges, tartsunk félperces szünetet, (pillantsunk a számítógépre, nyissuk ki az ablakot...)
- * Próbáljunk relaxálni és mélyen lélegezni, mielőtt a következő olvasóhoz fordulunk

*** Miután az olvasó
távozott**

- *Menjünk ki a levegőre egy rövid sétára
- *Menjünk természetes fényre, parkba
- *Végezzünk néhány jóga/tornagyakorlatot
- *Ha szökőkút, tó van a közelben,
sétáljunk ki a közelébe
- *ha nincs, idézzük fel egy táj szépségét,
a víz csendes zubogását

***Ha szünetet
tarthatunk**

* Ha a könyvtárban kell maradnunk

- * Tegyük képzeletbeli utazást
- * Helyezzünk kellemes, megnyugtató képeket a környezetünkbe: vízpart, erdő, vízesés, virágok, malom, stb.
- * Egy képzeletbeli luftballonba fújjuk bele a kellemetlen gondolatokat és érzéseket, hagyjuk lebegni, majd engedjük el

- * Beszéljünk egy megbízható barátunkkal, aki segíthet eltávolítani az eseményt
- * Ha nagyon felkavart az eset, készítsünk hivatalos feljegyzést, a piszkozatba öntsük ki a mérgünket, utána semmisítsük meg.
- * Írjuk le a felzaklató viselkedést, és adjuk át a vezetőnek



- *Tartsunk önvizsgálatot:
MINDENT megtettünk-e az olvasóért?
- *Ha igen, ne legyen lelkiismeret-furdalásunk
- *Ha nem, akkor találjuk meg a módját,
hol szerezhethetünk újabb készségeket,
teljesebb tudást
- *Iratkozzunk be a képzőhelyek tréningjeire,
keressünk irodalmat a témáról

*Önvizsgálat

* Amit a társszakmáktól átvehetünk

- * Hogyan kezelik a pszichológusok a problémás betegeiket?
- * A könyvtárosok csak alkalmanként találkoznak kellemetlen olvasókkal,
a pszichológusok viszont folyamatosan problémás személyekkel foglalkoznak
- * Mit kell tehát elsajátítaniuk a könyvtárosoknak?

- * Berne szerint: aki segítséget kér, de csak azért, hogy visszautasíthassa a segítséget
- * Függ a terapeutától:
az elvárásaitól, a tolerancia-szintjétől,
a szükségleteitől és a tapasztalatától
- * problémás az, akit mások faragatlannak,
irritálónak, agresszívnek vagy idegesítőnek
minősítenek - nem objektív kategória

*** Kit nevezünk
problémás kliensnek?**

- * Általában a problémás olvasók koragyermekkori traumáktól szenvednek
- * Felnőttkorukban segítséget keresnek, de ugyanakkor félnek is tőle: (visszautasítás, újabb sérülés vagy kiszolgáltatottá válás)
- * Pszichológusok feltételezik, azért próbálják újra átélni a koragyerekkori traumákat, mert **képtelenek szavakban kifejezni azt, amit akkor átéltek**

* **Előttörténet**

* A korai traumák következtében a problémás olvasók hol az áldozat szerepével, hol pedig az agresszor szerepével azonosulnak életük során

* **Ambivalens
viselkedés**

- *Minél állhatatosabbak vagyunk az optimizmusunkban, annál sikeresebben tudunk megbirkózni a problémás olvasókkal
- *Vizsgálatok szerint:
a fesztelen öltözködés és beszéd,
a saját tapasztalatok gyakori említése
segít az ellenállás leküzdésében

 **A siker kulcsa**

*Az olvasó, aki nyersen viselkedik a könyvtárossal, azt várja, viszonzásképpen a könyvtáros is nyersen viselkedik majd vele (a korai traumának megfelelően) Ebbe az utcába ne sétáljunk be!



*SEGÍTŐ FOGLALKOZÁSÚAK vagyunk,
ha kizökkentenek a szerepünkből,
ütközik segítő szakmai identitásunkkal

MÉGIS:

*Ahelyett, hogy elfojtanánk az olvasóval kapcsolatos
negatív érzéseinket,
inkább maradéktalanul tudatosítsuk és fogadjuk el a
helyzetet

- *Terapeuták és könyvtárosok első természetes reakciója:
küzdeni vagy menekülni
- *Egyik sem célra vezető
- *Egyszerűen hagyjuk, hogy a kliens „lejátssza a lemezét” (ACTING OUT), ezáltal érzelmileg hatástalanítani tudjuk a helyzetet

*** FIGHT or FLIGHT**

- * Ha nyugodtak maradunk,
példát tudunk mutatni a kliensnek:
létezik más viselkedés az áldozat és
agresszor szerepén kívül
- * Ne engedjük, hogy kizökkentsenek
a segítő-szerepből
- * A problémás olvasó viselkedése
NEM A KÖNYVTÁROS ELLEN irányul,
általában viszonyul így másokhoz



- * A legjobb stratégia a problémás kliensekkel való kommunikációban az ELFOGADÁS
- * Nem szabad elmenekülni vagy elítélni, egyszerűen csak el kell fogadni
- * A vitatkozás, érvelés növelni fogja az olvasó ellenállását
- * Egyes terapeuták paradox módon még egyet is értenek a klienssel, ezzel lefegyverzik őt

* **Elfogadás**

- * FELESLEGES: (viszont)sértegetni, vagy vitába szállni az olvasóval
- * HATÁSTALAN: kérni, hogy nyugodjon meg
- * HATÁSOS: viselkedés-mintát adni :
ha a könyvtáros kimérten, nyugodtan és megfontoltan beszél / mozog,
a kliens számára azt az üzenetet közvetíti,
hogy a helyzet kontrollálható és
nincs ok hisztérikusan viselkedni

*** Ha sérteget a kliens**

- *Potenciális lehetőség a tanulásra
- *Tökéletesíthetjük a kommunikációnkat
- *Egy idő után mindenfajta helyzetet megtanulunk kezelni
- *Ezeket a készségeket nem tanítják az egyetemen, csak a gyakorlati életben sajátíthatóak el

*** A problémás olvasó :
KIHÍVÁS**

- * Pszichológusok javasolják, hogy szánjunk időt saját magunk kényeztetésére, feltöltődésre, pihenésre
- * Ellenőrizzük kimerültségünket / kiégettségünket tesztek segítségével

 **Rekreáció**

- * Fescemyer, Kathy: Healing after the unpleasant outburst: recovering from incidents with angry library users. In: Reference Librarian 2002. No.75/76.
- * Quinn, Brian: How psychotherapists handle difficult clients: Lessons for librarians. Rererence Librarian 2002. Bo.75/76.
- * Rubin, Rhea Joyce: Defusing the angry patron. New York: Neal-Schuman 2000.
- * Smith, Kitty: Serving the difficult customer. New York: Neal-Schuman 1993.

* Irodalom

*Kutatás (angol nyelvű szakirodalom)

*Publikálás

*Outreach librarian

*Stressz kezelő tréning

***Önfejlesztési
lehetőségek**



* BBC News:
A könyvtárosok „szenvednek legtöbbet a stressztől”
2006.január 12.

Kutatócsoport

www.munkahelyistresszinfo.hu/a-munkahelyi-stressz-merese/kutato-csoport/

Legtöbbször látogatott Új lap [ELTE BTK] www.btk.el... The European Journal... Liss

MUNKAHELYI STRESSZ INFORMÁCIÓS OLDAL

Google® Számítógép

STRESSZ A MUNKAHELYEN + A MUNKAHELYI STRESSZ MÉRÉSE + STRESSZKEZELÉS A MUNKAHELYEN + SEGÍTSÉG, INFORMÁCIÓ + KAPCSOLAT

Kutatócsoport

A Semmelweis Egyetem Munkahelyi Stressz Kutatócsoportja a munkahelyi stressz testi és lelki egészségre gyakorolt hatásait és a negatív hatások megelőzésének lehetőségeit vizsgálja. Fentiek megvalósítása érdekében a munkahelyi stressz mérésre alkalmas kérdőíveket validál, epidemiológiai vizsgálatokat végez és munkahelyi stresszcsoökkentő beavatkozásokat tervez, valósít meg és azok hatásait vizsgálja.

Témavezető:
Dr. Stauder Adrienne

A Semmelweis Egyetem Magatartástudományi Intézetének munkatársa vagyok 1995 óta, pszichiáter, pszichoterapeuta, egyetemi docens.
A "munkahelyi stressz és stresszkezelés" kutatócsoport és a Williams Életkészségek magatartásorvoslási program magyarországi vezetőjeként tevékenykedem.
Emellett a Selye János Magyar Magatartástudományi és Magatartásorvoslási Társaság elnöke és a Nemzetközi Magatartásorvoslási Társaság (ISBM) választott elnöke vagyok.
Kutatói munkásságom során 14 könyvfejezet, 11 nemzetközi és 21 magyar nyelvű tudományos közlemény, valamint 4 tudományos-ismeretterjesztő és oktató film, illetve filmsorozat szakmai koordinációja fűződik a nevemhez.

Elérhetőségek:
dr. Stauder Adrienne Ph.D.
pszichiáter, pszichoterapeuta, egyetemi docens



A MUNKAHELYI STRESSZ MÉRÉSE

A pszichoszociális kockázat jogi szabályozása

Munkahelyi stressz kérdőív

Munkahelyi stressz kutatás

Kutatócsoport

Országos munkahelyi stressz felmérés eredményei

HU 15:00 2016.07.04.

Munkahelyi stressz kutatás

KÉRDŐÍV A MUNKAHELYI STRESSZRŐL

Információk a munkahelyi stresszről és stresszkezelési tanácsok
a www.munkahelyistresszinfo.hu oldalon.

EGÉSZSÉGÜGYI ágazatban
dolgozók részére



BELÉPEK

EGYÉB ágazatban
dolgozók részére



BELÉPEK

Készült a Nemzeti Munkaügyi Hivatal által a munkavédelmi bírságok felhasználása keretében nyújtott támogatásból, a "Mérőszköz fejlesztés a munkahelyi pszichoszociális kockázat értékelésére" c. projekt keretében, a Selye János Magyar Magatartástudományi és Magatartásorvoslási Társaság megbízásából. Minden jog fenntartva!



- * A munkahelyi stressz felmérésére kifejlesztve és a hazai viszonyokra adaptálva és validálva
- * 13 104 fő töltötte ki a 2014.évi adatelemzésig
- * Azóta is folyamatosan kitölthető a munkahelyi stressz kérdőív www.munkahelyistresszkerdoiv.hu
- * A rendszer azonnal kiszámítja stresszértékeinket és grafikusan megjeleníti.
- * Túlzottan magas stresszfaktorok esetén stresszkezelési irodalmat, további módszereket ajánlanak.

*** COPSQ: Koppenhágai
Pszichoszociális Kérdőív II.**

1. Demográfia: nemi bontás			2. Demográfia: Iskolai végzettség					
Nem	N	%		Iskolai végzettség	N	%		
nő	142	91,0		szakközépiskolai érettségi	2	1,3		
férfi	14	9,0		főiskolai vagy egyetemi diploma	151	96,8		
összesen	156	100,0		szakközépiskolai érettségi + OKJ képzés	2	1,3		
				gimnáziumi érettségi + OKJ képzés	1	0,6		
3. Életkor:				összesen	156	100,0		
Életkor	Átlag	Szórás						
	42,4	13,7						

* Köszönjük a 156 könyvtárosnak, hogy kitöltötte a kérdőívet!

4. Demográfia:							
Ágazatok							
Ágazat						N	%
IT, telekommunikáció, média, hírközlés						3	1,9
Szakmai, tudományos, műszaki tevékenység stb.)						18	11,5
Adminisztratív és szolgáltatást támogató tevékenység						19	12,2
Oktatás						57	36,5
Humán-egészségügyi, szociális ellátás						5	3,2
Művészet, szórakoztatás, sport, szabadidő						43	27,6
Egyéb szolgáltatás (érdekképviselés, politika, egyház						11	7,1
Total						156	100,0

*** Ágazati besorolás**

5.Eredmények: COPSQQ profil, átlageredmények skálánként				
	COPSQQ Dimenziók	Átlag	Szórás	Országos átlagérték
	Mennyiségi elvárás	44,42	21,02	
	Munkatempó	48,13	22,62	
	Érzelmi megterhelés	49,32	20,19	
	Hatáskör (kontroll)	41,96	19,86	
	Fejlődési lehetőségek	64,46	20,75	
	A munka értelmessége	72,44	22,09	
	Munkahely iránti elkötelezettség	55,68	24,08	
	Előreláthatóság	47,32	22,91	
	Jutalmazás (elismerés)	50,80	25,10	
	Munkakör egyértelműsége	72,17	18,40	
	Szerepkonfliktus	47,12	20,37	
Együttműködés és vezetés: társas támogatás	A vezetés minősége	52,60	23,36	47,64
	Támogatás a felettestől	53,69	25,08	52
	Támogatás a munkatársaktól	55,18	19,27	52,38
	Munkahelyi közösség	70,59	20,35	68,89
	Munkahelyi elégedettség	53,48	18,18	
	Munka-család konfliktus	42,39	25,81	
Bizalmi légkör	Vezetés iránti bizalom	53,95	21,08	52,56
	Munkatársak közötti kölcsönös bizalom	61,00	19,21	57,7
	Igazságosság és tisztesség	40,17	19,21	39
	stressz	47,29	19,77	52,9

* Országos COPSQQ Profil, 2014. n= 13104 fő

Nistor K., Nistor A., Ádám Sz., Stauder A.: Az egészségkockázat feltárása a COPSQQ II. kérdőívvel.
 AZ Országos Munkahelyi Stresszfelmérés tapasztalatai
 Magyar Üzemegészségügyi Tudományos Társaság XXXV.konf.

COPSOQ Dimenziók	N	%
szexuális zaklatás	7	4,5
erőszakkal való fenyegetés	10	6,4
fizikai erőszak	-	-
szekálás	62	39,8

Negatív dimenziók

6.Eredmények: COPSQ stressz korrelátumai a társas támogatással és a bizalmi légkörrel

	COPSQ Dimenziók	Pearson korrelátum	p
Együttműködés és vezetés: társas támogatás	A vezetés minősége	-.298**	,000
	Támogatás a felettestől	-.233**	,003
	Támogatás a munkatársaktól	-.282**	,000
	Munkahelyi közösség	-.343**	,000
Bizalmi légkör	Vezetés iránti bizalom	-.282**	,000
	Munkatársak közötti kölcsönös bizalom	-.288**	,000
	Igazságosság és tisztetet	-.348**	,000

* A munkahelyi stressz kapcsolata a társas támogatással és a bizalmi légkörrel

*Köszönöm a figyelmet, valamint
szerzőtársaimnak a Munkahelyi Stressz
felmérés adatbázisból a könyvtárosokra
vonatkozó adatok kiszűrését és elemzését.