



MANAGEMENTUL STRESULUI OCUPAȚIONAL ÎN MEDIUL BIBLIOTECAR

OCCUPATIONAL STRESS MANAGEMENT IN THE LIBRARY ENVIRONMENT

Angela HĂBĂȘESCU¹,

Abstract: *The relevance of addressing the issue of occupational stress is driven by its prevalence in the social environment and its negative consequences for staff and organizations. The article provides insights into the factors causing discomfort in librarians' work. It proposes methods for preventing stress and mitigating its effects.*

Keywords: *occupational stress, stressors, stress symptoms, mental health, distress, eustress*

„Important este nu ceea ce ți se întâmplă, ci felul cum reacționezi.”

Hans Selye

Omul este partea cea mai flexibilă, mai adaptabilă și mai valoroasă din sistemul unei organizații, dar și cea mai vulnerabilă la condițiile ce pot afecta performanțele. Biblioteca poate dispune de cele mai bogate fonduri, de cea mai performantă rețea informațională, dar figura principală în bibliotecă rămâne a fi bibliotecarul. Performanțele lui depind direct de condițiile de muncă create, de starea lui emoțională.

Menținerea sănătății necesită o bună capacitate de a face față stresului. „Stres, cuvânt englez utilizat pentru prima dată de Hans Selye, medic canadian, în 1936, pentru a desemna starea în care se găsește un organism amenințat de dezichilibru sub acțiunea unor agenți sau condiții care pun în pericol mecanismele sale homeostatice” [5, p. 292-293]. Cu ale cuvinte, stresul este o stare emoțională și fizică de tensiune, care poate să provină fie de la o situație, fie de la un gând ce determină frustrare, furie ori nervozitate și reprezintă modul de răspuns al organismului la aceste provocări. Percepția noastră asupra stresului este importantă; orice factor pe care îl putem considera o amenințare reală sau imaginară va crește nivelul de anxietate „stare afectivă caracterizată printr-un sentiment de insecuritate, de tulburare, difuz” [5, p. 31]. Modul în care reacționăm este influențat de o serie de factori, dintre care unii pot fi controlați, în timp ce alții nu.

Sănătatea fizică și mentală, predispoziția genetică, experiențele din trecut, regimul alimentar, susținerea socială determină care stimuli externi vor fi interpretați de organism drept agenți stresori într-un anumit moment al vieții noastre. O persoană sănătoasă, echilibrată, provenită dintr-o familie armonioasă și fără probleme de sănătate, care trăiește o viață liniștită, se alimentează rațional și are relații normale cu cei din jur, va răspunde mult mai bine la stres și are mult mai puține șanse să dezvolte o afecțiune legată de stres decât un om la care cel puțin unul dintre factorii amintiți este deviat de la normă.

Prin restrângerea sferei termenului de stres la domeniul psihologiei muncii și organizațională, cercetatorii l-au denumit *stresul muncii* (relaționat factorilor din

¹ Șefă birou, Biblioteca Științifică a USARB, angelahabasescu@gmail.com, [ORCID: 0000-0003-1097-1364]



mediul de muncă), organizațional (stresul perceput datorită solicitărilor din partea organizației) și ocupațional sau socioprofesional (legat de specificul profesiei).

Stresul ocupațional este determinat de relațiile omului cu procesul muncii fizice și intelectuale. Pe măsură ce complexitatea activității umane a crescut, datorită noilor valențe pe care aceasta le-a dobândit (informatizare, computerizare, automatizare), se acordă o atenție sporită studierii acestui fenomen. Stresul ocupațional a atras atenția prin consecințele sale reflectate în etiologia sănătății mintale, a bolilor somatice, cum sunt cele de natură cardiovasculară, ulcerul și altele. În general, investigațiile și experimentele referitoare la stresul ocupațional au vizat preponderent relațiile dintre acesta și mediul muncii. Între anumite limite, stresul psihic joacă un rol important în dezvoltarea și afirmarea personalității umane, în optimizarea performanțelor, în creșterea randamentului muncii.

Consecințe ale stresului ocupațional se consideră rezultatul influențelor negative ale unor agenți stresori pe termen lung și pe termen scurt. Agent stresant este denumit orice factor ce poate afecta echilibrul psihofizic al persoanei, fie de origine fizică, psihologică sau chimică. Se evidențiază următoarele categorii de stresori:

1. Conținutul muncii: supraîncărcarea / subîncărcarea complexitatea, monotonia muncii, responsabilitatea crescută, munca cu grad crescut de pericol.
2. Condiții de muncă: substanțe toxice, condiții ergonomice inadecvate, poziția în timpul muncii, solicitări fizice inadecvate, lipsa igienei și măsurilor de protecție.
3. Condițiile de angajare: program de lucru, nivel scăzut de salarizare, posibilități reduse de dezvoltare a carierei, contracte de muncă inflexibile, insecuritatea muncii.
4. Utilizarea rețelelor sociale la locul de muncă: management defectuos, suport social scăzut, participare scăzută la luarea deciziilor, discriminare.

Orice situație are potențialul de a deveni presantă, deci și simptomele stresului diferă de la o persoană la alta. Ele pot fi catalogate în trei categorii:

✓ Fizice

Efectele fizice ale stresului pot fi: transpirația, senzația de gură uscată, durerea de spate, durerile în piept, crampele, spasmele musculare, leșin; durerile de cap, ticurile nervoase, senzația de furnicăături.

✓ Emoționale

Efectele emoționale ale stresului includ: furie, burnout (epuizare), probleme de concentrare, oboseală, senzație de nesiguranță, iritabilitate crescută; tristețe.

✓ Comportamentale

Dacă stresul devine cronic, el poate provoca mai multe complicații de natură comportamentală, cum ar fi: anxietate, depresie, boli de inimă, probleme cu tensiunea, imunitate scăzută, dureri musculare frecvente, sindrom posttraumatic, tulburări de somn, tulburări gastro-intestinale.

Din fericire, există nu numai stresul negativ (distres), ci și stresul pozitiv (eustres). Distresul este termenul ce desemnează stresurile cu un potențial nociv pentru organism. Toate caracteristicile stresului amintite mai sus s-au referit la această accepțiune a stresului. Eustresul reprezintă, de asemenea, o stare de stres, este un stres sănătos, care ajută ca o persoană să rămână motivată, să aibă obiective de viitor,



cu sentimente de bine cu privire la viață. Eustresul produce sentimente pozitive de emoție, împlinire, satisfacție și bunăstare. Acest tip de stres poate face ca o persoană să se simtă încrezătoare și să treacă peste multe provocări zilnice. Munca și activitățile din afara zonei de confort ale unei persoane pot fi realizate cu succes datorită eustresului.

Pentru mulți oameni profesia, chiar dacă a fost aleasă pe baza unei reale vocații, poate să constituie o sursă de stresuri psihice, începând cu cele minore dar zilnice și sfârșind cu cele majore, generate de conflicte serioase și durabile.

„Managementul stresului ocupațional într-o instituție este un ansamblu de acțiuni întreprinse de manageri pentru a determina, cât mai exact cu putință, nivelul stresului în secțiile pe care le conduc și cauzele acestuia, precum și pentru a realiza, prin măsuri individuale și/sau colective, un nivel optim al lui. Se consideră optim nivelul stresului care nu afectează capacitatea membrilor unei organizații și a organizației în ansamblul ei de a-și îndeplini sarcinile profesionale, respectiv misiunea pentru care este constituită” [3, p.116].

Existența stresului în organizații și nivelul acestuia se pot determina prin observarea atentă și sistematică a comportamentului colaboratorilor și al subordonaților, a rezultatelor obținute de aceștia în activitatea lor profesională, prin discuții individuale și/sau cu grupuri de salariați, precum și prin cercetări speciale (psihologice și sociologice).

„Biblioteca ar părea un mediu ideal, o oază de liniște pentru angajați și utilizatori, ferită de tulburări și furtuni. Criza în societate planează și asupra acestui „cuib de liniște” iar stresul devine o noțiune aplicabilă în bibliotecă la fel ca în oricare alt domeniu de activitate” [4].

Munca zilnică, la prima vedere liniștită, a bibliotecarului ascunde în sine factori multipli de stres specifici mediului bibliotecar: lipsa de organizare și incapacitatea de programare a timpului, conflictele cu superiorii sau cu colegii, sentimentul copleșirii de muncă, prea multe sau prea puține responsabilități, incapacitatea de a respecta termenii de realizare a sarcinilor, incapacitatea de adaptare la schimbările dese survenite în munca de rutină, incapacitatea de a folosi aptitudinile, lipsa de colaborare și apreciere a șefilor.

Munca unui bibliotecar implică un număr mare de contacte constante cu cititorii și colegii, care fac ca bibliotecarul să se simtă epuizat din punct de vedere emoțional.

Cum aflăm dacă ne confruntăm cu o epuizare emoțională? Există diverse semne care vă vor ajuta să determinați dacă aveți acest sindrom. Ele pot fi împărțite în trei grupe: fiziologice, psihologice și legate de comunicarea în societate. Semnele fiziologice se caracterizează prin: senzație constantă de oboseală, epuizare fizică, somn agitat sau insomnie, somnolență pe tot parcursul zilei, dureri de cap constante, probleme de respirație, creșterea sau pierderea bruscă în greutate, tulburări gastro-intestinale frecvente, deteriorarea vederii, auzului și mirosului. Semnele psihologice ale sindromului de epuizare sunt: pasivitatea, scăderea tonusului emoțional, senzația de depresie, indiferența; anxietatea crescută și sentimentele de neliniște, căderile nervoase, izbucnirile de furie sau refuz de a comunica, iritabilitatea față de lucrurile mărunte, experiența constantă nerezonabilă a emoțiilor negative (sentimente de rușine, vinovăție); hiper-responsabilitatea, sentimentul constant de frică, viziunea negativă asupra vieții și a perspectivelor profesionale, convingerea că toate eforturile depuse sunt în zadar.

Procese și tehnologii bibliotecare



Munca multor bibliotecari (în special celor din secțiile Relații cu publicul) este legată de contactul constant cu cititorii. Există cititori răsfățați și prost educați, oameni cu tulburări mintale sau pur și simplu indivizi agresivi. Bibliotecarul trebuie să interacționeze cu toate aceste categorii de cititori, vrea sau nu. Contactele nedorite duc la stres. Când stresul se acumulează și angajatul este incapabil să-i facă față, situația se înrăutățește – apare burnoutul emoțional. Desigur, acesta nu este singurul motiv pentru care un bibliotecar se poate epuiza. O altă circumstanță gravă care implică epuizare fizică și psihologică este devalorizarea muncii angajaților. Din această cauză, angajatul are un sentiment de inutilitate a muncii sale și a lui însuși ca profesionist. Volumul excesiv de muncă, lipsa unei remunerări satisfăcătoare și atmosfera nesănătoasă în echipă, de asemenea, nu contribuie la bunăstarea angajaților unei instituții.

Există, de asemenea, așa-numitele motive interne care influențează epuizarea emoțională. Printre acestea se numără următoarele:

- ✓ hiper-responsabilitate, dorința de a face totul perfect;
- ✓ sentimentul super-valorii muncii, care este mereu în prim plan;
- ✓ frica de a dezamăgi colegii și managerii;

Funcția de bibliotecar este realizată, în mare parte, de femei. Lor le este mai greu să facă față stresului la locul de muncă, deoarece, ele au și alte responsabilități, de exemplu, grija de familie. Femeile sunt mai predispuse să sufere de lipsă de încredere în sine decât bărbații. Acești factori suplimentari accelerează procesul de burnout. Situațiile stresante sunt aproape imposibil de evitat în viața de zi cu zi. Cu toate acestea, sunt anumite lucruri pe care le putem face pentru a diminua impactul negativ al stresului asupra organismului și psihicului. Pentru a preveni stresul este nevoie de mult efort, care implică autocunoaștere și, mai ales, o conștientizare a adevăratelor nevoi, a limitelor individuale și acceptarea lor. Pentru a depăși mai ușor dificultățile în viață, ar trebui să dezvoltăm abilitățile de toleranță la stres. Recomandările care sunt importante de urmat pentru a restabili sănătatea mintală:

- ✓ mergeți la culcare înainte de ora 12 și dormiți cel puțin 8 ore. Odihnă suficientă este necesară, fiecare om are nevoie de opt ore de somn pe noapte. De aceea, pentru a combate stresul suplimentar, este bine să existe o igienă corespunzătoare a somnului (culcat și trezit la aceeași oră, reducerea, pe cât posibil, a contactului cu telefonul, tableta, televizorul înainte de culcare);
- ✓ consumați produse sănătoase pentru viață (includeți fructe și legume, produse bogate în proteine);
- ✓ faceți exerciții fizice. Ele ajută la detensionare și reduc anxietatea. Endorfinele (hormonii fericirii) produse în urma activităților sportive îmbunătățesc starea de spirit;
- ✓ planificați-vă clar sarcinile de lucru și distribuiți în mod corespunzător timpul pentru muncă și odihnă. Întăriți limitele personale (cum puteți fi tratat și cum nu). Nu vă temeți să spuneți NU pentru a vă economisi timpul și energia;
- ✓ petreceți cât mai mult timp cu familia și prietenii: este importantă deconectarea de la lucrurile care provoacă stres, precum și eliminarea sentimentelor negative, comunicați cu animalele de companie.
- ✓ reduceți consumul de cafeină, nicotină, alcool;
- ✓ practicați tehnici de relaxare și control al respirației;



Toate aceste strategii de profilaxie a stresului sunt aplicabile și pentru evitarea sau depășirea stresului la locul de muncă, recomandările principale fiind: organizarea mai bună a timpului și cercetarea problemelor; fixarea obiectivelor realiste; cultivarea umorului și realizarea permanentă a unei comunicări amicale cu toți cei din jur; practica vorbirii lente și calme, atenție pentru partenerul de dialog; reflecții inițiale asupra acțiunilor viitoare

Evitarea suprasolicitării este, de asemenea, o metodă de prevenire a stresului profesional. Nu este o rușine să recunoașteți în fața șefului sau colegilor că nu vă puteți descurca singur într-o anumită situație. În acest fel, presiunea personală este mult mai redusă și, deci, și situația care poate provoca un stres suplimentar, dispare. Prioritizarea valorilor de viață și a principiilor este importantă în prevenirea situațiilor stresante, pentru că ajută în luarea unor decizii bune, prin alegerea lucrurilor care sunt cu adevărat importante pentru fiecare individ în parte.

Stresul poate fi gestionat și prin folosirea anumitor culori. Culoarea este un element important al vieții noastre. Tot ce ne înconjoară are o culoare, un parfum sau un sunet. Pornind de la ceastă premisă, s-a constatat că, modul în care ne îmbrăcăm și talentul cu care îmbinăm culorile vestimentare oferă întotdeauna indicii asupra personalității noastre sau a stării morale în care ne aflăm. Fiecăruia i se potrivesc doar anumite culori, deoarece fiecare culoare potențează un anumit tip de personalitate. Iată câteva sfaturi: purtați roșu când resursele de energie sunt la pământ și aveți nevoie să reveniți în forță, doriți să vă afirmați și să fiți mai dinamic; purtați portocaliu când doriți să vă distrați, când circuitele senzuale au nevoie de forțe proaspete, doriți să vă sporiți creativitatea; purtați galben când doriți să memorizați toate detaliile, studiați și aveți nevoie să rețineți cât mai multe informații, vreți să aduceți bucurie în viața de zi cu zi. Culoarea verde o puteți purta când doriți să aveți diverse perspective asupra lucrurilor, doriți să faceți o schimbare în viață (noi începuturi, schimbări), aveți nevoie de mai mult spațiu în jur, vreți să vă simțiți cu picioarele pe pământ. Culoarea albastră e binevenită când doriți să lăsați impresia unei persoane echilibrate, este nevoie de a vă organiza mai bine, de a comunica ceva important. Purtați roz când doriți să vă simțiți feminină, să fiți plăcută la prima vedere. Culoarea maro se potrivește când trebuie să munciți din greu pentru a vă îndeplini cât mai bine responsabilitățile, doriți să aveți siguranță că viața merge pe drumul cel bun.

Folosită în mod izolat sau cel mai frecvent în asociere cu alte metode, relaxarea și-a dovedit adesea eficacitatea în gestionarea și depășirea stresului. A ști să vă relaxați este un lucru necesar sănătății, dar și foarte util pentru a vă îmbunătăți performanțele profesionale și calitatea relațiilor cu ceilalți. Există mai multe metode și tehnici de relaxare simple și eficiente, care duc la îmbunătățirea puterii de concentrare și de muncă (ex. respirația folosind tehnica „4-7-8” – Respirați lin și calm timp de 4 secunde, ține-ți respirația timp de 7 secunde, expirați ușor timp de 8 secunde. Repetați exercițiul de mai multe ori la rând).

În condițiile vieții actuale una dintre cele mai importante fațete ale stresului este stresul la locul de muncă. Dacă stimulii stresanți sau răspunsurile organismului la aceștia nu se diminuează starea de rezistență este urmată de starea de epuizare. Satisfacția în muncă depinde în cea mai mare măsură de managementul stresului ocupațional.

Cortizolul, un hormon de stres, sporește pentru un moment capacitățile

Procese și tehnologii bibliotecare

organismului, făcându-l să poată trece mai ușor peste starea de stres. Un studiu efectuat de cercetători cu privire la modalități de destresare a arătat că dacă ar fi să luăm ca măsură a stresului nivelul de cortizol, atunci cel mai scăzut nivel îl vor avea bibliotecarii, iar cel mai mare nivel apare la pompieri și la piloții de avioane. Deci dacă „vrem să avem o viață liniștită și lipsită de stres, ar trebui să ne facem bibliotecari”.

„Stresul este asemeni unui condiment: prea puțin – face mâncarea neinteresantă, prea mult – te poate sufoca.”

Donald Tubesing

Rețineți: oamenii sănătoși sunt oameni echilibrați, iar echilibrul se obține prin balansarea celor două aspecte, profesional și personal.

Referințe bibliografice:

1. BRICEAG, Silvia. *Stresul în mediul didactic*. Chișinău: Univers pedagogic, 2007. 72 p. ISBN 978-9975-48-028-4.
2. COJOCARU, Igor. Efectele stresului ocupațional asupra satisfacției în muncă. Online [accesat 18.10.2023]. Disponibil: https://ibn.idsi.md/vizualizare_articol/153373
3. JINGA, Ioan. *Bazele managementului educațional*. București: Editura ASE, 2009. p. 116. ISBN 978-606-505-243-7.
4. PANTEA, Delia. Surse de stres în bibliotecă. *Magazin Bibliologic*. 2003, nr. 1, pp. 82-83. ISSN 1857-1476
5. SILLAMY, Norbert. *Dicționar de psihologie*. București: Univers Enciclopedic Gold, 2009. pp. 292-293. ISBN 978-606-92159-5-1.
6. ȘOVA, Tatiana. *Rezistența la stres: Portofoliul practicii pedagogice cu sugestii metodologice studenților stagiați*. Chișinău: [S. n.], 2014. 95 p. ISBN 978-9975-132-08-4.