

KNJIŽNIČAR NA DVEH DELOVNIH MESTIH: ČAS ZA IZGORELOST ALI STROKOVNI IZZIV

/ Katarina Jesih Šterbenc, univ. dipl. bibliotekarka / Gimnazija Moste in Gimnazija Poljane

Avtorica v pričujočem prispevku predstavi osebno izkušnjo zaposlitve na dveh delovnih mestih šolske knjižničarke. Hkrati nam približa pozitivne in negativne izkušnje takšne zaposlitve, s tem povezane stresne situacije in njihovo reševanje. Stresno situacijo je povzročila kadrovska zamenjava v šolski knjižnici. Odhod starejše knjižničarke v pokoj in zaposlitev kolegice učiteljice je bil še dodaten stresni element. Avtorica prispevka je ostala v knjižnici kot polovično zaposlena knjižničarka, ki svoje delo dopolnjuje še na drugi šoli. Nastale razmere v šolski knjižnici so bile izziv za osebno rast knjižničarke, izboljšanje šolske klime in reorganizacijo dela v knjižnici. Sodelovanje s sodelavci se je poglobilo, nastale so nove socialne mreže, stresorji so postali obvladljivi. Izkušnje, ki jih knjižničarka kljub vse večjim obremenitvam pridobiva na dveh delovnih mestih, so neprecenljive.

UVOD

Mineva že dvanajsto leto, odkar sem zaposlena kot šolska knjižničarka pri več kot enem delodajalcu. V teh letih se je tudi na področju zaposlovanja zgodilo in spremenilo marsikaj. Če sem na začetku zaposlitve upala na zaposlitev na enem delovnem mestu, sedaj ne upam več. Tega ne obžalujem, temveč spoštujem. Življenje mi je pokazalo, da se vse zgodi z določenim namenom. Tako imam dva nadrejena, spoznala sem veliko več sodelavcev, kot bi jih sicer, in postala sem bolj fleksibilna, tolerantna ter odprta za novosti in spremembe. V tem prispevku nika kor ne želim nikogar soditi ali obtoževati. Želim le približati in osvetliti delo nekoga, ki se vsakodnevno vozi z enega delovnega mesta na drugo, ki pozna namesto enega kolektiva dva in ki je dnevno v stiku z več kot tisoč dijaki. Menim, da smo tako zaposleni ljudje še vedno v veliki manjšini, čeprav dnevno dobivamo nove kolege tudi iz vrst učiteljev. Tovrstno delo ima veliko prednosti, hkrati pa tudi veliko slabosti. Izkušnje, ki jih na ta način pridobimo, pa so neprecenljive. V pričujočem članku bi vam rada predstavila oboje.

IZGORELOST ALI STROKOVNI IZZIV

Na začetku se moramo vprašati, kaj imata skupnega izgorelost in strokovni izziv. Moj odgovor je stres. Šinkovec trdi, da stres ni vedno slab. Pravi, da ga določeno mero celo potrebujemo, saj je povezan z adrenalinom. Sklepano lahko, da je stres celo zabaven, saj nam pomaga pri budnosti, motivaciji in učinkovitosti. Problem nastane, ko

je stresa preveč, a ne storimo ničesar, da bi ga zmanjšali (Šinkovec).

Vendar sta »stres in izgorevanje stalnica pri večini zaposlenih tako v Sloveniji kot v drugih državah Evropske unije pa tudi širše« (Flajžer 2008). Literatura opredeljuje stres kot preobremenjenost, ki ogroža posameznikovo fizično in duševno integriteto. Kljub sorodnosti med pojavoma obstajajo tudi značilne razlike. Stres zadeva posameznika v različnih življenjskih situacijah, pojav izgorevanja pa je vezan zgolj na njegovo poklicno delo. Medtem ko je stres pojem, ki se nanaša na začasen prilagoditveni proces, tega pa spremljajo mentalni in telesni simptomi, pa predstavlja izgorelost končno stopnjo, ko pride do odpovedi vseh prilagoditvenih procesov (Jezeršek 2012).

Pred stresom ni varen nihče. Popolnoma vsak na tem svetu je lahko tarča ne glede na spol in izobrazbo. »Stres je na preži na vseh ravneh piramide, ne le na najnižji ali na najvišji ravni,« pravi Lovše. Vendar stroka zatrjuje, da si predvsem izobraženi ljudje čedalje težje priznajo, da nečemu niso kos, in zato tudi ne poiščejo ustrezne pomoči (svetovalci, psihiatri ...). V tuji literaturi obstaja kar nekaj izrazov, ki označujejo stres, eden izmed takih je denimo »burn out sindrom«. Ta izraz dobesedno pomeni »biti na koncu svojih moči«. Zaradi dolgotrajne napetosti in pomanjkanja prostega časa se pri mnogih pojavijo težave. Sindrom izgorelosti bi najkrajše opredelili kot kronično stanje skrajne psihofizične in čustvene izčrpanosti. Američani

so izumili še primernejši izraz: Generation X-hausted oziroma izčrpanost (Lovše 2012). Jezerškova meni, da z

»izrazom 'izgorelost' (angleško burnout) običajno poimenujemo specifični sindrom, ki je posledica podaljšane izpostavljenosti delovnemu stresu in se pojavlja predvsem pri poklicih, za katere je značilno obsežno delo z ljudmi v čustveno zahtevnih situacijah, kjer je prizadeti posameznik zaradi reševanja tujih problemov prisiljen neprestano odzivati lastne« (Jezeršek 2012).

Izraz za izgorevanje je poznan že od leta 1974. Uvedel ga je psiholog Freudenberger, ki je raziskoval duševne težave pri osebju agencije za socialno delo (Jezeršek 2012).

KATERI SO NAJPOGOSTEJŠI VZROKI IZGORELOSTI?

Izgorelost je posledica pogostih neuspešnih poskusov obvladovanja stresa in postopnega izčrpanja posameznikovih energijskih virov. Oboje zmanjša uspešnost prilagoditve poklicu. Najprimernejši čas za izbruh pojava izgorevanja je takrat, »kadar se med naravo dela in naravo človeka, ki to delo opravlja, pojavijo velika neskladja« (Jezeršek 2012). Ta so pogosto lahko vzrok oziroma del vzrokov, ki vodijo v izgorevanje na delovnem mestu in so naslednja:

- občutek preobremenjenosti (delo je intenzivnejše, zahteva več časa, je bolj zapleteno);
- pomanjkanje nadzora nad delom, ki ga opravlja;
- nezadostno nagrajevanje;
- razpad delovne skupnosti;



- odsotnost poštenosti;
- nasprotujoče si vrednote.

Izgorelost določajo tri značilnosti:

- emocionalna izčrpanost: občutek pomanjkanja energije in občutek, da so posameznikove emocionalne rezerve izrabljene;
- depersonalizacija: negativnost, cinizem, pretirano »odmaknjeni« odzivi na druge ljudi pri delu. Posameznik obravnava kliente kot objekte, distancira se in ima splošno negativen odnos do ljudi;
- zmanjšan osebni dosežek: posameznik negativno ocenjuje samega sebe, poudarja upad lastne kompetentnosti in produktivnosti, počuti se manj učinkovit, kot naj bi bil po svoji oceni (Jezeršek 2012).

Osebe z izraženim sindromom izgorelosti se znajo v stikih z drugimi bolj odločno postaviti zase. So bolj napačne, neredko celo arogantnega

vedenja in si zaradi cinizma, ki zna hudo prizadeti druge osebe, sami sploh ne belijo glave (Jezeršek 2012).

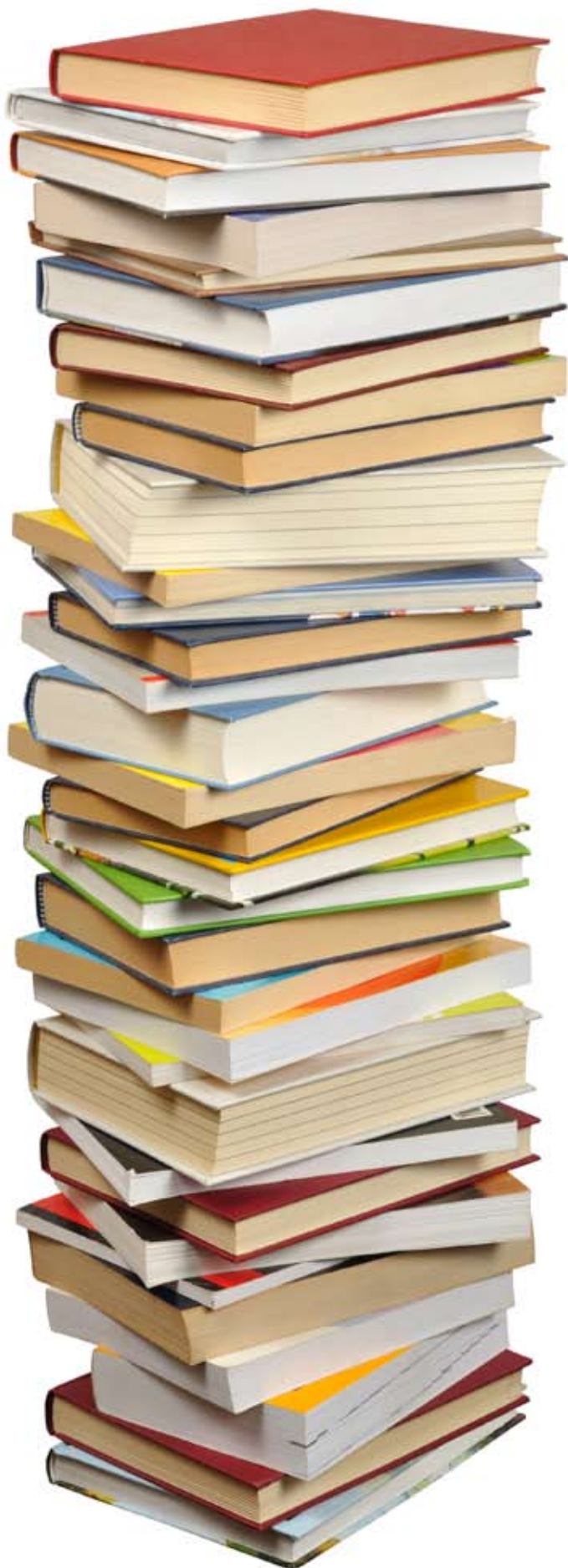
KATERI SO NAJPOGOSTEJŠI SIMPTOMI IN ZNAKI IZGORELOSTI?

O prvih znakih izgorelosti začnemo govoriti, kadar nastopita fizična utrujenost in čustvena izčrpanost. Obe sta posledica »neuspešnih poskusov aktivnega spoprijemanja z obremenjujočimi zahtevami delovne situacije. Na tej stopnji lahko človek doživlja simptome, kot so *anksioznost, napetost, prekomerno reagiranje (izbruhi jeze, razburjenost, vzdražljivost ipd.)*« pravi Jezerškova. Omenjena avtorica še dodaja, da je celoten proces izgorevanja kronične narave in lahko poteka v dvanajstih stopnjah. Po Freudenbergjerju in Northu si faze sledijo po naslednjem vrstnem redu (povzeto po Jezeršek 2012):

- Želja po izkazovanju: začetek je pogosto pretirana ambicija.

Posamezniki morajo svojim kolegom in predvsem sebi dokazati, da svoje delo opravljajo odlično.

- Težje delo: da bi izpolnili svoja visoka pričakovanja, prevzamejo nase še več dela. Postanejo obsedeni s tem, da vse opravijo sami, s čimer si zagotovijo, da so »nepogrešljivi«.
- Zanemarjanje lastnih potreb: v svojem urniku nimajo časa za nič drugega kot za delo; spanje, hrano, družino in prijatelje imajo za nepomembne ter si zagotavljajo, da so te žrtve dokaz njihove učinkovitosti.
- Prenos konfliktov: zavedajo se, da nekaj ni v redu, vendar ne vidijo izvora svojih težav. Soočanje z izvorom težav bi lahko sprožilo krizo in se zato dojema kot grožnja. Prvi fizični simptomi se pogosto pojavijo v tej fazi.
- Sprememba vrednot: izolacija, izogibanje konfliktom in zanemarjanje fizičnih potreb spremeni vrednotni sistem. Prej pomembne stvari,



kot prijatelji in konjički, postanejo nepomembne, edini standard, na katerem temelji njihova ocena samih sebe, postane služba. Postajajo vse bolj emocionalno otopeli.

- Zanihanje problemov: razvije se netoleranca, sodelavce imajo za neumne, lene, zahtevne ali nedisciplinirane. Socialni stiki postanejo skoraj neznosni. Cinizem in agresija postaneta vedno izrazitejša. Svoje čedalje večje težave vidijo kot posledico pomanjkanja časa in količine dela, ki ga imajo, ne pa kot posledico svoje spremembe.
- Osamitev: socialne stike zmanjšajo na minimum in s tem postanejo povsem izolirani. Občutek brezupa in izgubljenosti postaja čedalje izrazitejši. Mnogi iščejo rešitev v alkoholu in mamilih.
- Očitne spremembe vedenja: spremembo osebnosti opazijo znanci. Nekdaj živahne, komunikativne osebe postanejo bojzljive, sramežljive in apatične. Počutijo se čedalje bolj brezvredne.
- Depersonalizacija: izgubljen je kontakt s samim seboj. Sebe ne vidijo kot vredne in ne dojemajo svojih potreb. Življenje postane serija mehaničnih funkcij.
- Notranja praznina: občutek praznine se povečuje. Da bi ga premagali, skušajo biti stalno aktivni. Prosti čas je mrtev čas. Velikokrat pretiravajo – pogosto menjavanje spolnih partnerjev, čustveni izbruhi, zloraba alkohola in drog itd.
- Depresija: v tej fazi so simptomi izgorelosti in depresije zelo podobni. Posamezniki postanejo indiferentni, brez upanja, izčrpani in prepričani, da jim prihodnost ne bo prinesla nič dobrega. Katerikoli simptom depresije je lahko prisoten – od agitacije do apatije. Življenje izgubi smisel.
- Sindrom izgorelosti: skoraj vsak posameznik v tej fazi ima samomorilne misli, nekaj jih dejansko uresniči. Na koncu pride do popolnega mentalnega in fizičnega kolapsa. Bolniki v tem stadiju potrebujejo takojšnjo medicinsko pomoč.

Posledice izgorelosti na delovnem mestu lahko povzročijo telesne in duševne težave, težave z odvisnostjo, težave v odnosih tako doma kot tudi na delovnem mestu. Končne cene ne plača le delavec, ampak tudi organizacija, v kateri je delavec zaposlen. Posameznik, ki izgoreva na delovnem mestu, žal sam od sebe ni pripravljen več delati (povzeto po Jezeršek 2012).

PREVENTIVA

Proces izgorevanja lahko preprečimo ali ustavimo. Lovše predlaga naslednjih deset načinov:

- Naredite seznam nalog, ki jih morate opraviti, razvrstite jih po pomembnosti in naredite urnik, kdaj jih boste opravili.
- Ocenite čas, ki ga boste porabili za posamezne naloge. Vzemite si dovolj časa za vsako nalogo. Izognite se časovnemu pritisku in pripravite stvari v zadnjem hipu.
- Priskrbite si vse informacije, ki jih potrebujete za svoje delo.
- Dogovorite se za sprejemljive roke za izpolnitev svojih obveznosti.
- Vedno se najprej lotite najpomembnejše naloge in jo dokončajte, preden se lotite druge.
- Delo prekinjajte z rednimi odmori: že 5-minutni odmor lahko deluje pomirjujoče in sproščujoče.
- Vzemite si čas za sprostitev in pogovor s prijatelji ter sodelavci.
- Bodite v dobrih odnosih s sodelavci.
- V konfliktnih situacijah ohranite mirno kri in mirno argumentirajte svoje stališče.
- Naučite se reči NE vsemu, česar ne boste zmogli narediti oziroma ne sodi v vaše delovno področje (Lovše 2012).

KNJIŽNIČARKA, KI JE – ČEPRAV JE NI

Pred kakšnim letom so se mi kot knjižničarki, zaposleni na dveh šolah, začele dogajati stvari, za katere ne bi nikoli pomislila, da so posledica izgorelosti. Vse skupaj se je začelo s kadrovskimi spremembami na prvi šoli, ko je kolegica knjižničarka odšla v pokoj. Takrat sem začela razmišljati o tem, da bo delo, ki sva ga prej opravljali dve

knjižničarki (sicer vsaka za polovični delovni čas), v celoti pristalo na mojih ramenih. Dokler sva bili zaposleni dve knjižničarki, sva imeli delo razdeljeno. Po njenem odhodu pa sem se prepričala, da sem nenadomestljiva in da mi nihče ne bo mogel pomagati, saj nihče drug na šoli ne pozna bibliotekarskega dela. Upala sem, da me bodo po dobrem desetletju dela na dveh šolah vendarle zaposlili za poln delovni čas le na eni šoli, vendar se to ni zgodilo. Vlada je sprejela varčevalne ukrepe in Zakon o uravnoteženju javnih financ, po katerem je bilo zaposlovanje zamrznjeno.

Delo, ki sem ga nekoč z veseljem opravljala, me je začelo bremeniti in dušiti. Razkorak med mojimi pričakovanji in dejanskim stanjem na delovnem mestu je postajal iz dneva v dan večji. Čeprav je med šolskim letom še nekako šlo, sta mi zaključek in začetek šolskega leta izžela zadnje atome moči. Kljub počitnicam je zaloga novo nabrane energije do konca septembra že skoraj pošla.

V knjižnici sem dobila pomoč. Kologica profesorica, ki je imela premalo ur pri svojem predmetu, je bila razporejena v knjižnico. Z veseljem sem jo uvedla v program Cobiss, jo seznanila z vsemi potrebnimi informacijami, ki jih potrebuje za izposajo in vračilo gradiva. Medtem sem se sama utapljala pri vseh preostalih knjižničarskih opravilih – od naročanja novega gradiva, usklajevanja z računovodstvom, izvajanjem KIZ, odpisom, vsemi mogočimi poročili, učbeniškim skladom... Za nameček je prišel še čas za inventuro.

Stresorji so se vrstili drug za drugim. Poleg preobremenjenosti s strokovnim delom sem postajala preobremenjena tudi na področju dela z uporabniki. Vedno so prihajali v knjižnico ob »nepravem času«, ko sem se sama pripravljala na odhod na drugo šolo. In ravno takrat so prihajali z zelo specifičnimi in zelo zahtevnimi informacijskimi potrebami.

Nekega dne, ko sem zopet zaključevala delo na eni od šol in se odpravljala

na drugo, je prihitel k meni dijak in rekel: »Krasno, da ste prišli, že cel teden vas poskušam dobiti, pa vas nikoli ni. Saj vsi vemo, da šola ima knjižničarko, a kaj, ko je nikoli ni!« To je bila kaplja čez rob. Kljub vsakodnevni prisotnosti v službi moje delo ni bilo vrednoteno in cenjeno. Velikokrat sem se na prvi šoli zadržala dlje, ker sem hotela ustreči željam uporabnikov. Zaradi tega sem zamudila na drugo šolo in povzročila dodaten stres tudi tam. Pretirane ambicije, da bi zadovoljila vsem deležnikom, so se spremenile v otopelost in izgorelost.

Začela sem se izobraževati, brati literaturo o stresu, o takšnih in drugačnih izzivih, ne nazadnje tudi o izgorevanju. Nikoli si nisem predstavljala, da izgorelost lahko doleti tudi mene. Čeprav sem se emocionalne izčrpanosti nekako zavedala, se depersonalizacije nikakor nisem. Emocionalna izčrpanost je nihala, po počitnicah je bilo nekoliko boljše, nato zopet slabše. Depersonalizacija pa je najbolj prišla na površje pri delu z uporabniki, ki sem jih dojemala kot objekte in ne več kot subjekte, ki imajo svoje ime, priimek, čustva, mišljenje... Najtežji je bil začetek šolskega leta, ko sem razdeljevala učbeniške komplete.

Ko sem se pričela pripravljati na inventuro, sem veliko sodelovala z računovodkinjo, da sva dorekli, kakšne evidence bo treba pripraviti. Uvidela sem, da se zanima za moje delo, da mi nudi pomoč, najbolj pa me je pomiril občutek, da bo ob meni, ko jo bom potrebovala.

Opazila sem tudi, da je čedalje več učiteljev zaposlenih na več šolah. Ker so vedeli, da sem že kar nekaj let zaposlena na dveh delovnih mestih, so začeli prihajati k meni na neformalne pogovore. Bila sem edina, ki sem jih razumela. Tako se je širila moja socialna mreža. Ko sem jih tako poslušala in jih bodrila, sam spoznala, da na takšen način še najbolj pomagam sebi. Začela sem delati s seboj in na sebi. Sprva sem se naučila tehnik sproščanja in nato nadaljevala po priporočilih prim. Bojana Lovšeta:



- S sodelavko profesorico sva naredili seznam del in nalog, ki jih je treba opraviti v knjižnici, in si jih razdelili.
- Z dijaki sem se začela pogovarjati in ob tem izvedela, da imajo npr. seminarske naloge pri sociologiji in da bodo v prihodnjih dneh intenzivneje potrebovali mojo pomoč. Svetovala sem jim, kdaj je najprimernejši čas za obisk knjižnice, ko jim bom stoodstotno na voljo. Začela sem pridobivati informacije, ki so bile pomembne za potek mojega dela, in si hkrati postavila sprejemljive roke za izpolnitev obveznosti.
- Začela sem ocenjevati čas, ki ga potrebujem od prve do druge šole. Po zaključenih štirih urah na prvi šoli sem dijake lepo prosila, če lahko zapustijo knjižnico, ker moram na drugo delovno mesto, kjer me zopet čakajo novi dijaki. Prihod na drugo šolo ni bil več stresen, saj sem prišla točno.
- Poskrbela sem, da sem v časih mučne situacije vnašala humor.

Za sodelavce sem imela vedno na zalogi kakšno šalo. Na ta način sem pričela ohranjati dober odnos s sodelavci.

- Vsakemu, ki je prišel v knjižnico, sem takoj naklonila svoj čas in poskrbela za neformalni pogovor. Na tak način sem prekinila morebitno monotono delo in se hkrati sprostita.
- Naredila sem prednostne sezname del. Najprej sem se lotila najpomembnejših oz. najtežjih nalog, jih dokončala in šele nato sem se lotila česa drugega. Na ta način sem zopet pridobivala nadzor nad delom.
- Ob konfliktnih situacijah sem ohranjala mirno kri in poskušala argumentirati svoja stališča.
- Naučila sem se reči ne.

Predvsem z delom na sebi, širitvijo socialne mreže in obvladovanjem čustev sem svojo službo zopet pričela dojemati kot strokovni izziv z zdravim mero adrenalina.

ZAKLJUČEK

Knjižničarji smo prvenstveno samo ljudje, ki imamo svoje potrebe in na žalost tudi omejitve. Knjižničarji nismo roboti, ki po matematičnem algoritmu izpolnjujemo želje. Delo šolskega knjižničarja je zelo pestro in raznovrstno, saj smo po večini osamelci, ki v šolski knjižnici delamo sami ali pa z največ enim kolegom ob sebi. Način dela na dveh šolah je zelo naporen, saj od posameznika zahteva dvakrat večjo angažiranost, večje vključevanje v dejavnosti šol, hitrejše prilagajanje in presojanje, odločanje, obvladovanje stresnih situacij, samoiniciativnost, ambicioznost, delavnost, potrpežljivost in dobro obvladovanje lastnih čustev. Obremenitve so iz dneva v dan večje, izkušnje, ki jih ob tem dobimo, pa so neprecenljive.

Vsi vidnejši strokovnjaki na področju šolskega knjižničarstva opozarjajo, da na račun varčevalnih ukrepov lahko resno trpi delo v knjižnici, predvsem primarna vloga knjižnice, saj uporabnik »ne dobi kompetenc

za uporabo knjižničnega gradiva...« (Mlakar 2011).

A tako kot pravi Aljoša Dornik v članku, objavljenem v Šolskih razgledih, »Preživeli bomo, a ...« na čigav račun, s kakšnimi posledicami in kako dolgo, pa dodajam sama.

Viri in literatura

Dopis Društva šolskih knjižničarjev Slovenije o vladnih varčevalnih ukrepih (2012) dostopno na <http://www.biblioblog.si/2012/04/dopis-drustva-solskih-knjiznicarjev.html>, 23. 1. 2015.

Dornik Aljoša (2012) *Preživeli bomo, a...* Dostopno na <http://www.solski-razgledi.com/clanek.asp?id=3320>, 26. 1. 2015.

Flajžer Ivanka (2008) *Stres in izgorelost na delovnem mestu srednješolskih učiteljev v Sloveniji in drugih državah Evropske unije*. Dostopno na [http://old.epf.uni-mb.si/ediplome/](http://old.epf.uni-mb.si/ediplome/pdfs/flajzer-ivanka-mag.pdf)

[pdfs/flajzer-ivanka-mag.pdf](http://old.epf.uni-mb.si/ediplome/pdfs/flajzer-ivanka-mag.pdf), 26. 1. 2015.

Jezeršek Ana (2012) *Sindrom izgorelosti*. Dostopno na <http://www.cenim.se/wellness/sindrom-izgorelosti-burnout/>, 23. 1. 2015.

Knjižničarji in stres (2013) Dostopno na <http://www.biblioblog.si/2013/03/knjiznicarji-in-stres.html>, 27. 1. 2015.

Lovše Bojan (2012) *Konstanten stres na delovnem mestu – pot proti izgorelosti*. Dostopno na <https://delodajalci.mojedelo.com/novica/konstanten-stres-na-delovnem-mestu-pot-proti-izgorelosti/d-2956>, 23. 1. 2015.

Markič, Nataša (2010) Biti ali ne biti – Šolski knjižničar v stresnem položaju. *Šolska knjižnica*, let. 20 (št. 3–4), str. 241–242.

Mlakar Petra (2011) *Naloga šolske knjižnice je vzgajati bralce*. Dostopno na <http://www.dnevnik.si/vec-vsebin/1042471740#>, 23. 1. 2015.

Slivar Branko (2010) Stres in zadovoljstvo z delom pri šolskih knjižničarjih. *Šolska knjižnica*, let. 20 (št. 3–4), str. 173–180.

Šinkovec Mito *Burnout – Izgorevanje na delovnem mestu*. Dostopno na <http://www.mito.si/services-items-2/item/122-burnout-izgorevanje-na-delovnem-mestu>, 23. 1. 2015.

Vučko, Tatjana, Zabukovec Vlasta in Šauperl Alenka (2009) Kompetence šolskega knjižničarja z vidika ravnateljev osnovnih in srednjih šol. *Šolska knjižnica*, let. 19 (št. 1), str. 4–14.



29.99 € / mv: 19.99 €



19.90 €



29.99 €



USPEŠNICE JESPERJA JUULA:

6 odličnih vzgojnih priročnikov

KNJIGE V ZBIRKI SO CENEJŠE!

3 KNJIGE 49,99 €

5 KNJIG 99,99 €

Naročila: ☎ 04 5320 200

🌐 www.didakta.si/juul

📘 [Facebook.com/zalozba.didakta](https://www.facebook.com/zalozba.didakta)



39.90 €



27.99 €



19.99 €



DIDAKTA
Knjige, ki pravečajo učence...