

Gelassen im Auskunftsdienst – Stressbewältigung und Motivation

Autorin: Katharina K. Schaal

B.I.T.online – Innovativ

Herausgegeben von Rolf Fuhlrott /Ute Krauß-Leichert /

Christoph-Hubert Schütte Band 13

„Was für ein Service!“

Entwicklung und Sicherung der Auskunftsqualität von Bibliotheken
von Tom Becker unter Mitarbeit von Carmen Barz, 2007

Verlag: Dinges & Frick GmbH, Wiesbaden

ISBN 978-3-934997-15-8



Auszug aus dem Artikel (das ganze Heft kann unter <http://www.b-i-t-online.de> bestellt werden):

Die Frage nach Stress und Motivation am Arbeitsplatz ist längst ein Thema, das Mitarbeiter wie Arbeitgeber bis hin zum Amt der Europäischen Gemeinschaft beschäftigt. Längst ist erwiesen, dass negativer Stress und mangelnde Motivation krank machen.

Doch gerade durch die ständig wachsenden Anforderungen, der sich schnell wandelnden Arbeitswelt, und den kontinuierlichen Kostensenkungsmaßnahmen der Betriebe wird es für viele Menschen immer schwerer den Erwartungen im Arbeitsalltag stand zu halten.

Die besondere Herausforderung für Mitarbeiter in Bibliotheken ist, über die geforderten Rahmenbedingungen ihres Berufes hinaus, täglich mit Menschen aller Altersstufen, verschiedener sozialer Schichten und unterschiedlicher Herkunft in Kontakt zu treten und somit vielen zusätzlichen Reizen und Herausforderungen gegenüber zu stehen. Gerade in solchen Situationen ist es wichtig, Kompetenz, Entspannung und Motivation zu bewahren und dabei im Einklang mit sich selbst zu sein.

Es geht in diesem Artikel nicht darum, Stress komplett zu vermeiden. Viel wichtiger ist Strategien im Umgang mit Stress zu finden, denn positiver Umgang mit Stress und Selbstmotivation lassen sich erlernen. Durch die Einstellung zu sich selbst und zur Sache wählt jeder seinen individuellen Weg in Stresssituationen – der entweder unübersichtlich, steinig und unkonkret, oder klar, überschaubar und mit definiertem Ziel ist. Sobald Probleme als Herausforderungen angesehen werden, die gerne angegangen werden, durch die sich realistische Erfolge erzielen lassen, steigt bei den meisten Menschen auch wieder die Motivation im eigenen Beruf. Selbst in schwierigen Situationen gibt es Verhaltensweisen, die zu guten Ergebnissen führen. Wichtig dabei sind individuelle Ansatzpunkte zur Veränderung und eine ‚portionierte‘ Herangehensweise. Kaum einer beschreibt dieses Phänomen besser als Michael Ende in seinem Roman ‚Momo‘, indem fast alle Protagonisten vom Zeit-Sparen wie von einer „blinden Besessenheit gepackt“ [1] werden und „[...] fremdbestimmten Verhaltensweisen als solche gar nicht mehr wahrnehmen und sie wie selbstverständlich als etwas Selbstgewolltes ansehen.“ [2] Der Straßenkehrer Beppo steht im Kontrast zu dieser Welt und führt uns zu einer inneren Einstellung, die vorausschauend, weise, beruhigend, machbar und schlussendlich effizient ist. Hierzu nutzt Michael Ende die Parabel vom Straßenkehrer Beppo: "Es ist so manchmal hat man eine sehr lange Straße vor sich. Man denkt, die ist so schrecklich lang; das kann man niemals schaffen, denkt man." "Und dann fängt man an, sich zu beeilen. Und man eilt sich immer mehr. Jedes Mal, wenn man aufblickt, sieht man, dass es gar nicht weniger wird, was noch vor einem liegt. Und man strengt sich noch mehr an, man kriegt es mit der Angst, und zum Schluss ist man ganz außer Puste und kann nicht mehr. Und die Straße liegt immer noch vor einem. So darf man es nicht machen." [...] "Man darf nie an die ganze Straße auf einmal denken, verstehst du? Man muss nur an den nächsten Schritt denken, an den nächsten Atemzug, an den nächsten Besenstrich. Und immer wieder nur an den nächsten." Wieder hielt er inne und überlegte, ehe er hinzufügte: "Dann macht es Freude; das ist wichtig, dann macht man seine Sache gut. Und so soll es sein." Und abermals nach einer langen Pause fuhr er fort: "Auf einmal merkt man, dass man Schritt für Schritt die ganze Straße gemacht hat. Man hat gar nicht gemerkt wie, und man ist nicht außer Puste." Er nickte vor sich hin und sagte abschließend: "Das ist wichtig." [3]

Wie jeder für sich Ansätze zum ‚Strassen kehren‘ im Arbeitsalltag finden kann und welche Mechanismen hierzu überbrückt werden sollten, beschreibt der folgende Text. Hierzu wird das Phänomen Stress untersucht, dessen Verlauf beschrieben und verschiedene Wege eröffnet dem Phänomen Stress im Auskunftsdienst motiviert zu begegnen.

[1] Ende, Michael: Momo oder die seltsame Geschichte von den Zeit-Dieben und von dem Kind, das den Menschen die gestohlene Zeit zurückbrachte : ein Märchen-Roman. Stuttgart: Thienemann Verlag, (2005), S. 37

[2] Ende, (2005), S.37

[3] Ende, (2005), S.37