

Ярослава Хіміч,

к.і.п., м.н.с. НБУВ

Психолог у бібліотеці...

«Що може психолог у бібліотеці, навіщо книгозбірні психолог?» - питання, які вже неодноразово порушувалися і нібито одержали відповіді. Власний досвід та досвід колег-психологів, які працюють не лише в бібліотечній сфері, публікації у професійній літературі свідчать, що починати кожного разу треба заново, тобто з відповіді на питання «А хто ж це - професійний психолог?», а потім вже «Що він може в певній інституції?».

Сприйняття психолога хітається від віри в нього як у чарівника, котрий може вгадувати думки та виправляти помилки, до ігнорування необхідності професійного (психологічного) розв'язання певних проблем особистісного та виробничого характеру. Іноді психолога ідеалізують - «він же психолог, то має бути бездоганним», а інколи, навпаки, сприймають його як ревізора, такого собі секретного помічника керівництва.

Установка на психолога має бути адекватною, оскільки лише за таких умов слід сподіватися на адекватні результати його діяльності.

Сьогодні не рідкість твердження про те, що психологом має бути лікар, водій, офіціант та керівник установи. «Кожен педагог - психолог», - стверджував К. Ушинський. Взагалі - кожна людина - психолог.

Поняття «психологія» (до речі, термін з'явився лише у XVI ст.) включає в себе декілька різних та водночас тісно взаємопов'язаних змістів. Передусім це т. зв. «донаукова психологія», яку, за висловом відомого французького психолога П. Жане, народ створює ще до психологів. У ній відображено ті психологічні знання та вміння, які люди накопичують у процесі спільної праці, під час спілкування, спостереження один за одним та за власною психологічною діяльністю. «Донаукову» психологію іноді ще називають «життєвською». При цьому, можливо,

краще було б говорити не про «донаукову», а про «ненаукову» психологію, оскільки вона співіснує з психологією науковою, а не просто передує їй. У повсякденному, побутовому плані дійсно: кожна людина - психолог.

Так, кожен з нас уже з раннього дитинства вміє, наприклад, «читати» за зовнішніми виявами - мімікою, жестами, голосом, особливостями поведінки, навіть за ритмом дихання та кольором обличчя - емоційний стан іншої людини. І не лише читати, а й враховувати його нюанси у власних цілях. Дитина дуже рано починає розуміти, коли слід звертатися з проханням, а коли краще зачекати.

Кваліфікований, досвідчений бібліотекар також є хорошим психологом у побутовому розумінні цього слова. Він одразу бачить: цей читач розгублений і потребує допомоги, а в цього пропозиція допомогти може викликати негативну реакцію тощо. Такій бібліотекар швидко зорієнтується у напруженій ситуації та підбере необхідний стиль спілкування, «зіграє в гру», використовуючи свій досвід та інтуїцію. Однак навіть досвідчений і кваліфікований може підпасти під «хворобу спілкування». Такі вже особливості професії системи «людина-людина», обійти які майже неможливо.

І саме тут необхідна допомога професійного психолога, котрий не лише інтуїтивно, а й ґрунтуючись на наукових знаннях може надати психологічну підтримку, допомогти в розв'язанні певної проблеми. Психологічна допомога і підтримка необхідні не тільки бібліотекарям, які займаються обслуговуванням. Взагалі, кожного дня, починаючи з прийняття на роботу (а, можливо, навіть, раніше - з вибору її місця) бібліотечні працівники різних спеціалізацій: комплектатори, каталогізатори, систематизатори та інші зустрічаються з різноманітними психологічними проблемами. Ці проблеми відрізняються змістом, глибиною, складністю, а

головне - післядією. Завдання психолога - не лише допомогти розв'язати вже існуючу проблему, а й відстежити причини її виникнення, спрогнозувати можливі, навіть приховані, наслідки, здійснити заходи, щоб запобігти повторенню негативних явищ психологічного характеру.

Таким чином, у бібліотеці професійний психолог має велике і майже цілине поле для своєї діяльності. Теоретична розробка цього питання дозволила нам сформулювати основні концептуальні

положення діяльності бібліотечної психологічної служби (БПС) та бібліотечного психолога, які ми пропонуємо на розгляд і обговорення читачів. Можливо, хтось має вже конкретний досвід розв'язання психологічних проблем, або, навпаки, стикався з певними проблемами, але не знає, як їх вирішити. Давайте працювати разом*.

Стрес - це не те, що з вами сталося, а те, як ви це сприймаєте

У повсякденному житті - на роботі чи вдома, в колі друзів, у громадському транспорті або в магазині ми нерідко опиняємося в ситуаціях, що впливають на наш психічний, емоційний та фізіологічний стан. Ми потрапляємо у полон «стресів» і не знаємо, як від цього звільнитися. Вміння подолати стресовий стан стало на сьогодні одним з найнеобхідніших умінь людини, а іноді й показником її професійної придатності та життєстійкості. За результатами анкетного опитування бібліотекарів НБУВ, близько 40% респондентів вважають уміння подолати стресовий стан однією з 10 найважливіших характеристик сучасного бібліотекаря-професіонала («ідеального бібліотекаря»). Отже, розмова про психологічні засади виникнення та подолання стресу, на наш погляд, є актуальною.

Що таке стрес?

Стрес (від англ. Stress - тиск, напруга) - термін, що використовується для визначення широкого кола станів людини, які виникають у відповідь на різноманітні екстремальні впливи (стресори). Спершу поняття «С» виникло у фізіології для визначення неспецифічної реакції організму («загального адаптаційного синдрому») як реакція на будь-який несприятливий вплив (Г.Сельє), пізніше стало використовуватися для опису стану індивіда в екстремальних умовах на фізіологічному, психологічному та поведінковому рівнях. Залежно від виду стресора та характеру його впливу виділяють різні види стресів. У найзагальнішій класифікації - фізіологічний С. та психологічний С. Останній поділяється на інформаційний та емоційний. Інформаційний стрес виникає в ситуаціях інформаційного переважання, коли людина не справляється із завданням, не встигає прийняти вірне рішення в необхідному темпі при високій відповідальності за наслідки прийнятих рішень. Емоційний стрес з'являється в ситуаціях загрози, небезпеки, образи та ін. При цьому різні його форми (імпульсивна, гальмуюча,

генералізуюча) спричиняють зміни в перебігу психічних процесів, призводять до емоційних зрушень, трансформації мотиваційної структури діяльності, порушення рухової та мовної поведінки. Стрес може впливати на діяльність як позитивно, мобілізуючи, так і негативно, до повної дезорганізації. Тому оптимізація будь-якого виду діяльності має включати комплекс заходів щодо запобігання виникнення стресів.

Що ж до найнебезпечніших стресів, то до них психологи схильні відносити не зовнішні подразники, а внутрішні емоційні стани: гнів, страх, незадоволення.

На доказ цього Г.Сельє наводить такий приклад: миша, клітка якої розташована поряд із кліткою кішки, проходить стресові стадії «довготривалий страх - виснаження нервової системи - розрегульованість вегетативних нервових реакцій - смерть» скоріше, ніж при зовнішніх впливах, наприклад, при голодуванні. В подібних ситуаціях опиняється і людина. Так, іноді в підлеглого при зустрічі з керівником виникає відчуття, що перший як миша, котра не може опиратися кішці і не може втекти від небезпеки. В цій ситуації природа знає лише один вихід для слабкого - хвороба. Для сильної людини існує ще два: відключення стресових ситуацій, наприклад, за допомогою дуже інтенсивного побічного захоплення та переключення особистості в інший план взаємовідносин (зокрема, завдяки регулярним заняттям аутотренуванням (АТ))¹.

¹ Теорія та методика АТ - ще одна дуже важлива тема. За останні роки АТ значно поширився, але разом з популярністю зросла й кількість невмілих та невдалих (або тому й невдалих) спроб використання цього методу, що, в свою чергу, поширило скептицизм та деяку іронію в ставленні до нього. Однак, попри все це, АТ лишається ефективним засобом саморегуляції, саморелаксації, самореабілітації та профілактики стресових станів.

* Див.: Хімич Я.О. Бібліотечна психологічна служба - К.: «Бібл. вісн.», 1997. - 50 с.

Психологічні аспекти стресу досить складні, в силу різноманітності самих стресорів. Деякі психологи визнають стресорами не такі фактори, що загрожують самопочуттю та здоров'ю людини самі по собі, а лише ті з них, котрі сам суб'єкт сприймає як загрозу, коли відчуває, що повинен напружити всі сили, віддати весь запас енергії для самозбереження. Стресовим може бути будь-який подразник, якщо він сприймається як такий. Що для одного - трагедія, для іншого - дрібна неприємність. Отже, «стрес - це не те, що з нами сталося, а те, як ми це сприймаємо». І якщо в складну хвилину ми згадаємо цю фразу, можливо, нам вдасться подивитися на те, що відбулося, або відбувається, інакше, сприйняти його спокійніше та розважливіше.

Як впоратися зі стресом?

Перед вами дев'ять звичайних ситуацій. Визначте для себе, які з них вас найбільше нервують.

1. Вам конче потрібно дозвонитися абонентові, але необхідний номер постійно зайнятий.

2. Ви ведете машину, а пасажир безперервно дає поради.

3. Помічаєте, що хтось спостерігає за вами.

4. Ви з кимось розмовляєте, а в вашу бесіду постійно втручаються.

5. Хтось перериває хід ваших думок.

6. Хтось безпричинно підвищує голос.

7. Вас подразнює комбінація кольорів, які, на вашу думку, не сумісні.

8. Вітаєтеся з кимось за руку і не відчуваєте потиску у відповідь.

9. Ви говорите з людиною, яка все знає краще за вас.

Якщо ви обрали понад п'ять ситуацій, це значить, що повсякденні неприємності впливають на ваші емоції. Вам необхідно зняти напруження, нервозність, роздратованість. Це можливо, оскільки людина здатна регулювати свій функціональний та психічний стан, може тренувати свій організм та навчити його відповідним чином реагувати в складних ситуаціях.

Виявіть свої схильності до стресу.

З цією метою спробуйте вяснити для себе «Як я сам створюю стресогенні умови?» Для з'ясування суті справи дайте відповіді на 10 уточнюючих питань:

1. Чи можна сказати, що я весь час поспішаю?

2. Чи прагну до того, щоб усе було в зразковому порядку?

3. Чи сильно мене хвилюють мої фінансові справи?

4. Чи беру додому роботу, з якою повинен упоратися на службі?

5. Чи підвищую голос у розмові з підлеглими?

6. Чи дратуюсь у колі сім'ї?

7. Чи виявляю постійне незадоволення іншими?

8. Чи часто буваю похмурим, насупленим?

9. Чи дуже засмучуюсь, коли не встигаю зробити те, що замислив?

10. Чи відчуваю обурення, якщо мене розуміють не так, як би я того хотів?

Позитивні відповіді випишіть на окрему картку і намагайтеся частіше до неї заглядати. Знайте, якщо у вас підвищений артеріальний тиск чи ви страждаєте серцевими недугами, то причиною цього скоріше за все буде поспіх, постійні хвилювання та ін. Щоб звести всі «так» до «ні», навчіться *керувати стресорами*.

Завдання 1. Виберіть із запропонованих нижче стресорів ті, які явно тиснуть на вас:

1. Напруженість праці.

2. Брак часу.

3. Неприятливі гігієнічні фактори.

4. Монотонність праці.

5. Відсутність творчості.

6. Вимушена бездіяльність.

7. Неузгодженість планів (завдань).

8. Незадоволення правилами, обов'язками.

9. Незадоволення працею.

10. Відчуття своєї непотрібності.

11. Неприятлива ситуація на роботі.

12. Тягар відповідальності.

13. Турбота про посадове підвищення.

14. Конфлікти зі співробітниками.

15. Неприятлива атмосфера в сім'ї.

16. Турботи в зв'язку з переміщеннями.

17. Неприємності з рідними.

18. Незадоволення посадою.

19. Труднощі у взаємовідносинах з керівництвом.

20. Роздвоєність між сім'єю та роботою.

21. Погане самопочуття.

Завдання 2. Поділіть обрані вами стресори на три групи: а) ті, що можете усунути самі; б) ті, які можете послабити; в) ті, що не підвладні вашій волі.

Продумайте, як можна позбавитися стресорів першої групи, послабити стресори другої і спробуйте знайти шляхи, щоб відірватися від стресогенних умов, спробуйте уникнути стресорів третьої групи.

Якщо у вас виникають стресові ситуації, застосуйте магічну формулу Керриера. Для цього:

1. Спитайте себе: «Що мене чекає в найгіршому варіанті?»

2. Приготуйтеся сприйняти це як неминуче.

3. Спокійно проаналізуйте, як змінити ситуацію.

Бажаю Вам успіхів!