

## **Синдром выгорания в среде библиотекарей.**

Турдиева Е.  
Главный библиотекарь  
Научная библиотека  
Американского Университета в Центральной Азии

Согласно терминологическому словарю "Библиотечное дело" (РГБ, 1997), библиотекарь — профессия, содержанием которой является библиотечная деятельность[2]. Сегодня, учитывая современный уровень информационных ресурсов и технологий, профессиональная библиотечная деятельность претерпевает существенные изменения. И это обязывает библиотекаря постоянно учиться, повышая свое профессиональное соответствие. Сегодня все чаще библиотекарь работает с аудио и видеоматериалами, дискетами, компакт-дисками, электронными изданиями. Современный библиотекарь самоотверженно овладевает компьютером, ксероксом, сканером, принтером, модемом, видеотехникой и другой аппаратурой. Библиотекарь сегодня в своей работе использует современные технологии, создает и обновляет WEB-страницы, проводит тренинги, специализируется в области электронной издательской деятельности. Библиотекарь сегодня должен обосновывать необходимость получения гранта, продумывать и письменно доказывать целесообразность осуществления тех или иных социокультурных программ. Все это требует навыков научных исследований, широкого профессионального и общего кругозора. Открытость, выход на широкую аудиторию требуют от библиотекаря более высокой культуры, в том числе речевой, этической культуры, знания этикета, слежения за своим имиджем.

И все мы прекрасно понимаем, что библиотечная деятельность представляет собой сложную систему моральных отношений. Важны не только уровень образования, высокая квалификация, но также осознание и безупречное выполнение своего этического долга перед посетителями библиотеки.

Сильнейшее испытание для человека – другой человек. Межличностное общение, характерное для библиотечной деятельности, разнопланово. Здесь многое будет зависеть от социально-психологической подготовки библиотекаря, его структуры личности.

В своей работе библиотекарь ежедневно устанавливает и развивает коммуникативные контакты с разными группами людей и отдельными личностями. Система производственных отношений в библиотечной среде предполагает совместный, коллективный труд и совместную, коллективную ответственность[4]. Иначе говоря, надо

уметь успешно сотрудничать с руководством и коллегами, каждый из которых имеет свой собственный творческий потенциал, свою психологическую структуру и направленность.

Еще сложнее обстоит дело в системе «библиотекарь-читатель». Каждый раз при работе с клиентом библиотекарь необходимо оценить личность читателя (пусть даже интуитивно), вступить в коммуникативный и психологический контакт, получить необходимую информацию о предмете поиска, оказать содействие в поиске информационного ресурса, помочь оценить его и т. д.

Как известно, читатели относятся к различным возрастным и социальным группам, а, следовательно, библиотекарь важно учитывать психологические особенности представителей этих групп. Помимо этого бывают:

- психически больные люди;
- здоровые психически, но не привыкшие контролировать себя личности;
- люди с неадекватным поведением с ярко выраженными акцентуациями характера;
- личности с психопатическим складом [3].

Библиотекарь также важно оценивать свой собственный порог стрессоустойчивости, свой личностный ресурс. Библиотечная профессия относится к таким видам деятельности, в которых человек начинает со временем испытывать чувство внутренней эмоциональной опустошенности, прежде всего из-за необходимости постоянных контактов с другими людьми.

Работникам библиотек, по роду своей деятельности вовлеченным в длительное общение с другими людьми, свойственно, как и другим специалистам системы «человек — человек», профессиональное заболевание, называемое синдромом «эмоционального сгорания»».

Термин «burnout (эмоциональное сгорание)» введен американским психиатром Х.Дж. Фрейденбергером в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами в эмоционально нагруженной атмосфере[1]. Этому подвержены прежде всего те, кто альтруистически и интенсивно работает с людьми.

С. Маслач (1981 г.) — одна из ведущих специалистов по исследованию «эмоционального сгорания» - детализирует проявления этого синдрома:

- чувство эмоционального истощения, изнеможения (человек чувствует невозможность отдаваться работе так, как это было прежде);
- дегуманизация, деперсонализация (тенденция развивать негативное отношение к клиентам);

- редукция личностных достижений, негативное самовосприятие в профессиональном плане — недостаток чувства профессионального мастерства[1].

Выделяют несколько факторов синдрома. Ролевой фактор подразумевает, что "сгорание" наступает в тех ситуациях, в которых совместные действия в большей мере несогласованны, нет интеграции усилий, присутствует конкуренция, а продукт труда зависит от слаженности действий. При исследовании организационного фактора оказалось, что "сгорание" связано с многочасовой, отнимающей много эмоциональных и физических сил, но не оцениваемой работой. Кроме того, к сгоранию приводят и личные свойства.

За рубежом феномен исследуется около 30 лет; в отечественной науке «выгорание» как самостоятельный объект исследования начал изучаться сравнительно недавно (В.В.Бойко, В.Е.Орлов и другие) и описывается как специфический вид профессионального хронического состояния лиц, работающих с людьми[3].

В библиотековедении термин «выгорание» применяется чаще всего как синоним психической перегрузки, сопровождающей профессиональную деятельность по обслуживанию читателей, при этом особое внимание уделяется организационным факторам.

Методики своевременного и компетентного информирования представителей коммуникативных профессий о симптомах эмоционального сгорания и факторах, способствующих его развитию, широко применяются как за рубежом, так и в нашей стране.

Важнейшим принципом предотвращения синдрома «выгорания» является соблюдение требований психогигиены, дающей рекомендации по сохранению и укреплению психического здоровья. Психическое здоровье предполагает умение владеть собой, способность быстро приспосабливаться к сложным ситуациям и их преодолевать. Важное значение имеют такие психоаналитические качества, как самоконтроль, самооценка, умение переключаться и управлять своими эмоциями

Исходя из вышесказанного понятно мнение Сукиасяна Э.Р., о том, что библиотекарь имеет право на специальную психологию и специальную педагогику — предметы, разработанные с учетом мирового опыта подготовки профессиональных библиотекарей[5].

Библиотекарей — психологов уже сегодня готовят в Санкт-Петербургском государственном университете культуры, в Восточно-Сибирской академии культуры и искусств.

Т.В. Соколова из Российской национальной библиотеки Санкт-Петербурга утверждает, что самопознание и саморефлексия – не просто дань приходящей моде, а серьезное основание для профессионального развития, особенно в сфере коммуникативной культуры[4].

В областной библиотеке им. Пушкина в Украине изучали особенности психического самочувствия библиотекаря в условиях новой реальности. Для этого проводились тестирования, индивидуальные беседы, консультации, тренинги и лекции.

Диагностическая работа показала, что у ряда сотрудников библиотеки высокая тревожность, напряженность, утомление, беспокойство. По ходу проведения исследования библиотекарей обучали методам саморегуляции, аутогенной тренировке, техникам НЛП. Навыки эффективного общения включали принципы «ненасильственных коммуникаций», умение давать безоценочное суждение, техники подстройки к партнеру по общению, умение создавать зону комфорта, развитие эмпатии, навыки грамотного распределения времени [2].

В июле 2005 г. состоялся Антистресс-тренинг для руководителей и специалистов библиотек. На тренинге присутствовали библиотечные специалисты Централизованных библиотечных систем Омской области. На занятиях была представлена уникальная возможность на собственном опыте в психологически безопасной обстановке и под руководством профессионального психолога научиться:

- преодолевать негативные последствия стресса;
- общаться в эмоционально-напряжённой конфликтной ситуации;
- определять эффективные стратегии адаптации в критических ситуациях;
- рационально использовать свое время;
- формировать активное мышление, способствующее принятию управленческих решений и продуцированию инноваций.

И если сегодня мы имеем высокие достижения в области информационных технологий, сотрудничаем и взаимодействуем в рамках консорциумов и на международном уровне, значит, сегодня наше сознание достигло высокого уровня, позволяющего увидеть и оценить внутриличностные процессы каждого библиотекаря. Профессиональный подход в библиотечной деятельности на нынешнем этапе может способствовать развитию и самопознанию личности, тем самым, позволяя раскрыть весь творческий потенциал каждого из нас. Результат этого несомненно будет способствовать дальнейшей интеграции библиотек в общий процесс развития и демократизации общества.

#### Список литературы

1. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб.: Питер, 2005
2. Библиотечный микроклимат как фактор организации обслуживания читателей // <http://libconfs.narod.ru/2003/s2/russak.htm>
3. Соколова Т.В. Профилактика конфликтов. Опыт психологического исследования// Методический день. Выпуск 05 (17) · Вкладка в «БШ» № 11 (119) · 1–15 июня 2004 года <http://lib.1september.ru/2004/11/17.htm>
4. Сукиасян Э.Р. Библиотечная конфликтология. За и против// [http://www.gpntb.ru/win/ntb/ntb2000/11/f11\\_03.html](http://www.gpntb.ru/win/ntb/ntb2000/11/f11_03.html)
5. Сукиасян Э.Р. О психологической подготовке библиотекаря-профессионала// Научные и технические библиотеки, УДК 023 [http://www.gpntb.ru/win/ntb/ntb98/11/f11\\_07.html](http://www.gpntb.ru/win/ntb/ntb98/11/f11_07.html)