

## Людина – не діагноз, або Як взаємодіяти із людьми з ментальними порушеннями Методичні поради

Бібліотека – апріорі відкритий простір. Тобто вона є абсолютно інклюзивною у широкому сенсі. Це комфортне середовище для людей з інвалідністю, зокрема тих, хто має стійкі фізичні, ментальні, інтелектуальні чи сенсорні порушення. Тут зручно будь-кому не залежно від статі, сексуальної орієнтації, національності чи віросповідання.

Бібліотекар не віддільний від соціальної взаємодії. Установлювати зв'язок з різними / іншими людьми – фактично наша безпосередня робота. Розуміння індивідуальних особливостей клієнтів бібліотеки просто життєво необхідна. Тому, поміж усього бібліотекар має володіти психологічними компетентностями. А це: розвиток самоконтролю, уміння розуміти психо-емоційний стан користувача, згладження конфліктної ситуації та комунікація із людьми з ментальними порушеннями.

Тут перед співробітником бібліотеки постає питання, як коректно / грамотно працювати з користувачами, що мають яскраво виражені ознаки психічного / невротичного розладів чи девіантної поведінки (<https://zounb.zp.ua/node/4559>) Пропонуємо методичні рекомендації для керівників, методистів і бібліотекарів відділів обслуговування публічних бібліотек.

Ресурси, що допоможуть у роботі та навчанні:

1. Розділ [із основними принципами етикету](#) у спілкуванні з різними групами людей з інвалідністю. Також у статі розглядаються загальні правила роботи від того як розмовляти до того щоб зрозуміти чи потребує людина допомоги. Основою цієї статті являють собою загальні положення супроводу та взаємодії людей з інвалідністю.
2. Курси першої психологічної допомоги в екстрених і кризових ситуаціях на [ВУМ](#). Ці курси засновані на багаторічному досвіді роботи з людьми з кризовими станами. Цей курс допоможе бібліотекарям, які більшу частину часу приділяють взаємодії із соціумом, людьми. Сучасний бібліотекар повинен бути універсальним, тому надання першої психологічної допомоги корисне для вирішення більш складних ситуацій та допомоги різним категоріям людей
3. Курси про захист прав людей з інвалідністю на [Prometheus](#). Цей курс допоможе трохи змінити ставлення для людей з інвалідністю, спробувати себе у ролі правозахисника та зрозуміти, що ми зможемо зробити у боротьбі за права людини.
4. Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_g71](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71)

Рекомендуємо також переглянути літературу:

1. Варламова Дарина та Зайнієв Антон «З глузду з'їхати! Путівник по психічних розладів для жителя великого міста»;

**Варламова, Дарья.** С ума сойти! [Электронный ресурс] : путеводитель по психическим расстройствам для жителя большого города / Дарья Варламова, Антон Зайниев. – [М.] : Альпина Паблшер, 2016. – [290] с. – URL: <https://reader.bookmate.com/k7bfykaN>. – Дата обращения: 26.05.20. – Название с экрана.

2. Кемпінський Антоній «Психологія Шизофренії»;

**Кемпинский, Антон.** Психология шизофрении [Электронный ресурс] / Антон Кемпинский. – [Б. м.] : Ювента, 1998. – 296 с. – (Библиотека зарубежной психологии) // Электрон. библиотечка : [сайт]. – Электрон. текст. данные. – URL: [https://royallib.com/book/kempinskiy\\_anton/psihologiya\\_shizofrenii.html](https://royallib.com/book/kempinskiy_anton/psihologiya_shizofrenii.html). – Дата обращения: 26.05.20. – Название с экрана.

3. Пушкина Маша «Биполярники: как живут и справляются с собой люди с биполярным расстройством»;

**Пушкина, Маша.** Биполярники: как живут и справляются с собой люди с биполярным расстройством [Электронный ресурс] / Маша Пушкина. – М. : АСТ, 2020. – 224 с. – (Скандал Рунета) – URL: <https://docplayer.ru/176816781-Masha-pushkina-bipolyarniki-kak-zhivut-i-spravlyayutsya-s-soboy-lyudi-s-bipolyarnym-rasstroystvom.html>. – Дата обращения: 26.05.20. – Название с экрана.

4. Фуко Мишель «Історія безумства в класичну епоху»;

**Фуко, Мишель.** История безумия в классическую эпоху [Электронный ресурс] / М. Фуко // booksonline.com.ua : [сайт электрон. библиотечка]. – Электрон. текст. данные. – URL: <http://booksonline.com.ua/view.php?book=46516>. – Дата обращения: 26.05.20. – Название с экрана.

5. Ясперс Карл «Стріндберг і Ван Гог».

**Ясперс, Карл.** Стриндберг и Ван Гог [Электронный ресурс] / Карл Ясперс. – [Б. м.] : Гуманит. Агентство ; Академ. проект, 1999. – [237] с. – (Библиотека зарубежной психологии) // Электрон. библиотечка : [сайт]. – Электрон. текст. данные. – URL: [https://royallib.com/read/yaspers\\_karl/strindberg\\_i\\_van\\_gog.html#0](https://royallib.com/read/yaspers_karl/strindberg_i_van_gog.html#0). – Дата обращения: 26.05.20. – Название с экрана.

Основні принципи роботи та поради від фахівців ЛОУНБ:

1. Постійна допомога та підтримка. Необхідно пам'ятати, що психічні розлади досить часто призводять до інвалідності, тому вирішення навіть побутових проблем є іноді непосильними для хворих. Тому, важливо враховувати це і допомагати їм у досягненні цілей.
2. Спокій, визначеність та відкритість. Важливо знати, що в стані в якому знаходяться душевнохворі люди, вони не сприймають складних і емоційно забарвлених фраз, їм потрібні прості, зрозумілі послання. Будьте готові на будь-який його вчинок або емоцію реагувати спокійно та відкрито. Якщо він агресивний, ви повинні спокійно сказати, що він зараз агресивний. І обов'язково сказати, що ви з приводу цього відчуваєте, що ви роздратовані, налякані чи вам це не подобається. Мається на увазі, що ви висловлюєте однозначними реченнями та словосполученнями і їх не можна трактувати двояко або іншим чином.
3. Дружелюбна комунікація з повагою. Клієнт бібліотеки – особистість. Він має свої потреби, бажання, особливості характеру, чесноти й недоліки. Спілкуйтеся з повагою, не залежно від того, це дорослий чи дитина. Внутрішній світ такої людини часто нестабільний, хаотичний. Поведінка може здатися вам дивною, чи дратувати, а іноді й налякати. Та важливо не піддаватися тим емоціям, дистанціюватися від них, не приєднуватися до емоцій людини з ментальними порушеннями. Якщо вона відчуває пригнічення та тривогу, то це не означає, що ці емоції повинні переживати і ви.
4. Відділяйте хворобу від людини. Досить часто під час загострення захворювання людина починає поводити себе не зовсім адекватно, змінюються її емоції, вчинки, слова. Якщо вона каже, що ви злий / хитрий / стежите / впливаєте на неї, то вона так

говорить не тому, що погано до вас ставиться, а тому що дивний і не зовсім відомий нам його душевний світ змушує його бути таким.

5. Продовжуйте самоосвіту. Тому, важливо не лише відпрацьовувати навички спілкування, а й читати додаткову літературу, відвідувати тренінги/заняття, провести заняття у колективі з фахівцями, що можуть дати знання про таких людей.

Складнощі не такі страшні, коли бібліотекар зможе зрозуміти усю сутність відхилень хоча б на поверхневому, загальному рівні. Завдяки простим і зрозумілим підходам і порадам можна вибудувати стратегію роботи і методику роботи з такою групою людей. Це простий механізм, але якщо їх дотримуватись, то ви зрозумієте які ресурси та навички вам будуть потрібні надалі для роботи.

**Поради склав Олександр Солдатов,  
кваліфікований спеціаліст-психолог**