

# Un psicólogo en la biblioteca

ANA JIMÉNEZ RODRÍGUEZ

*Psicóloga infantil y de adultos en terapia Gestalt y con experiencia en gestión de la biblioteca municipal de Quéntar, Granada*

*I JORNADAS TÉCNICAS DE BIBLIOTECAS*

*“Inteligencia emocional en bibliotecas”*

*Sevilla, 16 de octubre | Málaga, 22 de octubre de 2014*

*¿Cuándo dejaste de bailar?*

*¿Cuándo dejaste de cantar?*

*¿Cuándo dejaste de embelesarte por los cuentos?*

*¿Cuándo dejaste de encontrar consuelo en el dulce territorio del silencio?*

*Cuando dejamos de bailar, de cantar, de sentirnos hechizados por los cuentos, o de encontrar consuelo en el silencio,*

*entonces es cuando hemos experimentado la pérdida del alma.*

*Bailar, cantar, contar cuentos y el silencio son los cuatro bálsamos curativos universales.*

ÁNGELES ARRIEN. ANTROPÓLOGA

*Las bibliotecas pueden ser centro de un laboratorio emocional. Encuentros de gentes, culturas, conocimientos, en definitiva un lugar de transformación, cálido y que le da sentido a un barrio o a un pueblo.*

*Generar un nuevo paradigma de este espacio es verlo como un lugar innovador, humano, proactivo de vivencias entre personas y destacar el papel protagonista del bibliotecario, un director de orquesta de personas y emociones.*

*El objetivo de aplicar la inteligencia emocional en la bibliotecas pasa primero por educar y concienciar al bibliotecario de sus recursos personales y fomentar sus habilidades sociales para así posteriormente poder dar al usuario un trato asertivo y empático*

*La inteligencia emocional es conocerse, saber de uno mismo como piensa, siente y actúa. Darnos cuenta si hay mucha diferencia entre mi imagen ideal a la real. Desmontar la idea rígida de que soy de una única forma de ser y ampliar el auto-concepto de mí mismo como una persona que puedo ser de muchas formas. Cuanto más permiso me dé de ser yo misma, menos prejuicios tengo con los usuarios.*

Nº 106, Julio-Diciembre 2013, pp. 28-48



*Se nos olvida que las personas somos únicas y diferentes en este mundo. Que nadie se parece a otro y que por mucho que queramos clasificar a las personas, por su actitud, su conocimientos o su status profesional, siempre hay un criterio subjetivo. Que no hay CDU suficiente que puede clasificar a las personas.*

*Para mejorar nuestras habilidades personales en el trabajo, la idea es descubrir lo mejor de uno y ponerlo como elemento innovador en el trabajo. Sincronizar el trabajo con nuestra forma ser. Personalizar la biblioteca con cosas que a uno le gusten o se le den bien, darle nuestro toque de autenticidad, fomentar el sentido de la pertenencia dentro de nuestro puesto de trabajo, son claves para aumentar el bienestar del trabajador y su salud emocional. Si el bibliotecario está bien y se encuentra emocionalmente estable, la biblioteca y sus usuarios también lo estarán.*

*Vivimos en una sociedad de muchos cambios, inestable y los cambios se están dando tanto en las persona, los perfiles de usuarios así como en la gestión de las bibliotecas.*

*Aprender a flexibilizar y relacionarse con los nuevos perfiles y dinámicas forma parte de las habilidades que se trabaja en la inteligencia emocional. Conforme aprenda a adaptarme a los cambios de mi vida, también aprenderé a adaptarme a los cambios de la sociedad. Para adaptarse a tantos cambios y tan seguidos en el tiempo hay que trabajar en un cambio de actitud de los bibliotecarios, con una actitud crítica, reflexiva y creativa.*

*La biblioteca puede ser un nuevo entorno de aprendizaje para las personas que siguen investigando y explorando otras formas de aprender y de enseñar. Puede ser un desafío a las formas de procesos de aprendizaje formal, interactuando contextos educativos y lúdicos en espacio públicos.*

*Destacar la importancia del autoconocimiento emocional y chequear en mí lo que siento y como voy a gestionar esas emociones.*

*En definitiva es ganar confianza en uno mismo, sin negar lo que somos pero tampoco quedarnos atrapados en situaciones inconclusas de nuestro trabajo y de nuestra vida. Sentirnos vivos y fomentar más el encuentro humano dentro de las bibliotecas. El bibliotecario es necesario y es el que le da vida y sentido a una biblioteca.*

*Palabras clave: Inteligencia emocional, psicología, bibliotecas, habilidades personales, competencias emocionales.*

*Abstract: Libraries can be the heart of an emotional lab: meeting people, cultures, knowledge... It is a warm place for changes that makes sense of a city or village.*

*Creating a new paradigm in this area is to see it as an innovative place, human and proactive for experiences among people and emphasise the main role of the librarian as the conductor of an orchestra of people and feelings.*

*The aim of applying the emotional intelligence in the libraries starts educating and making the librarian conscious of their personal resources and fostering his social skills. This way they can offer the users an assertive and empathic treatment.*

*The emotional intelligence consists of knowing each other, how we think, feel and behave; realising if there's a big difference between my ideal appearance and the real one. We have to take apart the solid idea of me being the only way to behave and widen the self-concept of myself as the person I can be in many ways. The more I allow myself to be myself, the less prejudices I will have with the users.*

*We forget that people are unique and different in this world. No one is similar to each other. Even if we insist on classifying people because of their behaviour, their knowledge, or their professional status, there's always a subjective criterion. There's no UCD that can classify people.*

*In order to improve our personal skills at job, the idea is to discover the best of ourselves and apply it as a new element at work. That is, to synchronise work with our behaviour. To personalise the library with things we like or we are good at, to give it our personal touch of authenticity, to foster the sense of belonging in our work are keys to increase the wellbeing of workers and their emotional health. If the librarian feels good and is emotionally stable, the library and its users will be too.*

*We live in a changing society, unstable; and the changes are affecting people, the profiles of the users and the library management.*

*Learning how to be flexible and interacting with new profiles and dynamics is part of the skills we work in the emotional intelligence. As I learn how to adapt myself to the changes in my life, I will also learn how to adapt to the changes of the society. In order to adapt myself to so many and frequent changes we have to work in changing the librarians attitude, with a critical, reflexive and creative one.*

*The library can be a new learning environment for people to do their research and explore other ways of learning and teaching. It can be a challenge for the current teaching methods, interacting educational and recreational contexts in public spaces.*

*It's essential to emphasize the importance of our emotinal self-knowledge and check how I feel and how I am going to manage those emotions. That is, gaining confidence in myself, without refusing what we are but without getting stucked in unfinished situations at work or in our lives. We have to feel alive and foster the meeting of humans in the library. The librarian is needed and is the one who brings life into the library and makes sense of it.*

*Key words: emotional intellingence, psychology, libraries, personal skills, emotional competencies.*

## INTRODUCCIÓN

La aplicación de la inteligencia emocional en bibliotecas puede ser un gran descubrimiento a la hora de plantear el centro como un laboratorio pedagógico y emocional. Encuentros de gentes, culturas, conocimientos, en definitiva un lugar cálido que le da sentido a un barrio o a un pueblo.

Hoy hablaremos de las experiencias de gestión de una biblioteca con elementos que nos puedan servir para trabajar tanto por la salud emocional del bibliotecario-a como la de las personas que visitan la biblioteca. Generar un nuevo paradigma de este espacio como un lugar innovador, humano y proactivo de vivencias entre personas y experiencias entre ellos.

Haremos un recorrido espacio-tiempo observando al trabajador de una biblioteca, y hacerlo protagonista del centro como un organizador de gente y eventos así como dotarlo de herramientas como la asertividad y la autoregulación emocional para que su actitud beneficie en la gestión de su biblioteca.

Destacar las habilidades sociales y personales de las personas, destacando la importancia de trabajar, la escucha activa de uno mismo y de su alrededor. Se podrá escuchar bien lo que sucede fuera cuando antes puedo escuchar lo que me pasa mí. Saber qué me produce la relación con los demás. Gestionar mejor mis emociones, conocerse mejor, facilita el equilibrio conmigo mismo y con los demás.

La persona que trabaja cara al público hace muchas más funciones de lo que se imagina. Hace de psicólogo y no lo sabe. Escuchar, apoya y acompaña en la problemática que cuenta el usuario o los compañeros.

Pinceladas de un bibliotecari@ humano que escucha, asesora y ayuda de un modo u otro a las personas. Lo enfocaremos desde la corriente de la psicología Gestalt, una de las corrientes actuales de más auge y humanista del momento. Vivir el aquí y ahora, con conciencia en el presente, y en conexión con uno mismo a través del trabajo y las experiencias que allí suceden.

## LA SIGNATURA HUMANA

### *La CDU del bibliotecario*

El bibliotecario es como la CDU. La clasificación Decimal Universal sirve para clasificar y ordenar los libros por materias. Así vayas donde vayas los libros suelen seguir criterios comunes de orden y de características. Un libro de biografía: 629, 937...

Se puede dudar y con criterio personal del bibliotecario decide si el libro en cuestión lo lleva a la estantería de novela, por ejemplo a la de historia griega.

La cuestión es que el bibliotecario como cualquier otra persona, también tiene criterios para clasificar a los demás y a sí mismo.

No vamos por la vida preguntándole a nuestros compañeros:

–Oye tú eres más de teatro o de novela, de fondo local o más enciclopédico... porque tienes pinta de ser más de geografía.

En nuestro pensamiento, uno va haciendo clichés y estereotipando a los demás.

Solemos empezar a encasillar a la gente de si es simpático, o un borde, gruñón, dulce, enfadica... luego hacemos un juicio de valor;

–Si eres simpático es que eres buena gente, si eres un gruñón eres mala gente... si no hablas mucho es que eres tímido y seguro que tienes problemas de sociabilidad.

Y así funciona el ser humano, con creencias locas de quién es el otro y cómo se comporta el otro. Acertamos pero no significa que pueda haber personas o grupos de personas que sean iguales.

Las clasificaciones de las personas es una sobre interpretación, que mientras funciona no hay problema. El problema es cuando le atribuimos un comportamiento determinado a la gente por cómo creemos que es.

Se nos olvida que las personas somos únicas y diferentes en este mundo. Nadie se parece a otro y que por mucho que queramos clasificar a las personas, por su actitud, sus ropas o su status profesional, siempre hay un criterio subjetivo. Que no hay CDU suficiente en el comportamiento humano para creer saber quién es el otro.

¿Y cómo uno se ve a sí mismo? ¿Hay una CDU para uno mismo?

Uno de los primeros pasos es descubrir qué idea tiene uno de sí mismo y si encaja con la que nuestro o me dicen de mí. Desmontar la percepción de uno como algo rígido y concreto facilitará que haya apertura en ver al otro y en vernos a nosotros.

Darnos cuenta si hay mucha diferencia entre mi imagen más real de lo que soy, respetándome y aceptando cualidades de mí o mi imagen ideal, una imagen sobrevalorada de algunas cualidades personales, mas adaptativa y superflua.

Para eso es importante que nos hagamos una pregunta, ¿se comporta de la misma forma dentro y fuera del trabajo? o se adapta a su puesto de trabajo.

El bibliotecario tiene muchas funciones, atiende al público, hace préstamos y devoluciones de libros. Ordena, investiga, asesora a otras bibliotecas etc.

Es una persona que dota de un valor técnico y también humano la biblioteca. Dirige una orquesta de gente y emociones. El bibliotecario rural, ha ejercido de oyente de problemas, ha tenido que tratar con gente muy variada, con problemas muy distintos y esto ha podido quemar un poco las relaciones.

El desgaste emocional que puede pasar una persona que trabaja cara al público escuchando quejas, exigencias, problemas, un no reconocimiento etc... ¿puede uno agotarse o no gestionar bien todo lo que le sucede? ¿Sabemos medir hasta dónde podemos ofrecer de nosotros mismos y hasta dónde no estamos siendo uno mismo?

Para ello toda la energía y trabajo previo va para él o ella. El bibliotecario tiene que encontrar lo mejor de sí mismo y ponerlo al servicio en su trabajo y de su vida. Dotar de conciencia y sentido su labor profesional pasa por no desconectarse ni dejarse domesticar por lo que la sociedad le pide.

La salud emocional, el bienestar de un trabajador, que asume sus responsabilidades con tranquilidad y no con desidia, facilita que el motor de una biblioteca funcione mejor y que haya un mejor ambiente.

La riqueza personal, la empatía, la asertividad, son herramientas o actitudes que las personas que trabajan al público tienen que tener muy claras y usarlas. Si no, uno se quema y evita las nuevas situaciones.

### *Los colores de la biblioteca*

Vivimos en un momento de crisis, de grietas en los sistemas sociales y también grietas en las estructuras familiares y personales. La inestabilidad social y económica pasa también por una crisis de identidad como consecuencia de la repercusión que tiene en nosotros la situación laboral. La sociedad vive en una burbuja que no se mantiene por sí misma y nosotros, las personas, vivimos en un andamio difícil de sostener, con falta de criterio y conciencia. Los cambios económicos y laborales provocan un cambio en el usuario que se acerca a la biblioteca. Familias en situación precaria, con dificultades para llegar a fin de mes, han encontrado en la biblioteca un segundo refugio después de su casa. Las bibliotecas son lugares acogedores, con calefacción y provistos de recursos como conexión a internet, prensa, audios, enciclopedias especializadas, espacios para estudiar... En definitiva un espacio público donde uno puede expandirse cultural y académicamente.

Cambian los perfiles de usuarios de las bibliotecas y cambian las dinámicas de gestión de las bibliotecas. Aprender a flexibilizar y relacionarse con los nuevos perfiles y dinámicas forma parte de las habilidades que se trabajan en la inteligencia emocional. Conforme aprenda a adaptarme a los cambios de mi vida, también aprenderé a adaptarme a los cambios de la sociedad. Para adaptarse a tantos cambios y tan seguidos en el tiempo es no quedándose atrapado en ellos. Comprender que hay decisiones que no pasan de la mano de los bibliotecarios, y que está en contradicción con la opinión del bibliotecario. Y otras en cambio el bibliotecario con su actitud crítica o reflexiva también puede transformar su centro en bonitos colores.

Hablamos de colores olvidados cuando vemos que el futuro de las bibliotecas está incierto, requieren de un proceso de transformación y lo que se plantean como

medidas políticas, puede no gustarnos, como el préstamos de pago, reducción de presupuestos etc.

La transformación social y la crisis del sistema pueden ser elementos que afecten también a los cambios en las bibliotecas.

Una biblioteca colorida, viva, es aquella biblioteca que refleja los problemas de la realidad social y familiar de los usuarios porque están estrechamente relacionadas y vinculadas con ellos y por consecuencia, también le afectará a los bibliotecarios. De ahí la importancia de explicar el contexto social de un pueblo para poder atender y llenar de recursos al personal que los atiende.

Repintando la biblioteca:

La biblioteca puede ser un nuevo entorno de aprendizaje para las personas que siguen investigando y explorando otras formas de aprender y de enseñar. Puede ser un desafío a las formas de procesos de aprendizaje formal, interactuando contextos educativos y lúdicos en espacios públicos.

La biblioteca puede ser un punto de encuentro de la gente joven, que quiere innovar, investigar y conocer otras formas pedagógicas de desarrollo en el siglo XXI.

La versión 2.0 de una biblioteca no sólo es una incorporación al mundo tecnológico, sino también una bidireccionalidad en las formas de aprender y de enseñar. La lectura como un acto individual y en silencio desaparece sin excluirse y pasan las bibliotecas a tener puntos de participación social y pedagógica. Podrían ser laboratorios de ideas para desarrollar nuevas vías pedagógicas.

Dar aún más valor a una biblioteca pasa por ponerle calidez a las relaciones humanas que allí se generan, innovando ya actividades que se hacen como los clubes de lectura, creación de grupos de investigadores y haciendo que el contacto entre bibliotecarios y usuarios sea cercano.

Ponerle calidez al trabajo no significa desconectarse de sí y estar más al servicio del usuario o de la administración sino crear un ambiente equilibrado entre lo que sucede en la biblioteca y el cómo me siento yo. Una biblioteca emocional es una biblioteca abierta, humanista, centrada en ampliar y expandir conocimientos, actitudes y formas diversas de entender la vida. Integrar y proponer alternativas de trabajar y de estar en una biblioteca puede ser un primer paso importante, tanto para los bibliotecarios como para los usuarios.

### *Carné de Usuario ¿Son iguales todos los usuarios?*

No todos los usuarios son iguales y no todos los días uno responde de la misma forma, hasta en los buenos días. Trabajar cara al público tiene sus inconvenientes. Uno es que se puede quemar y no nutrir de la relación temporal y escasa que sucede

en el encuentro con el usuario. Por lo que relacionarte con tanta gente y no digerir bien las críticas o problemas puede ser un handicap a la hora de trabajar en una biblioteca.

¿Qué tienen que ver los colores con los perfiles de usuarios?

Uno de los principios básicos es que los bibliotecarios no somos todos iguales, ni podemos comportarnos todos por igual en la misma situación. Se rompe el estigma de todos por igual y hacer todos lo mismo.

El nuevo paradigma plantea y respeta la idiosincrasia del bibliotecario y por tanto también a la del usuario. No por ello tengamos que saltar los protocolos de trabajo y de funcionamiento. Pero somos tan diversos como espectro de colores hay.

¿Cuántos tipos de usuarios hay? Tantos como personas hay en esta tierra.

Usando como metáfora de cómo ordenamos los libros en la sección infantil, empezamos por colecciones y también por colores. Los colores nos guían a buscar los libros según acorde a las edades del usuario, sus conocimientos y le ofrecemos libros acorde al usuario. Hacemos un buen orden en la biblioteca para que cada persona aprenda dónde están los libros que busca.

El bibliotecario hace igual, desde que el usuario visita el centro, él ya tiene que ir adaptándose a la demanda y necesidad del usuario. Si es niño o adulto, si va necesitar más tiempo que otras personas, etc.

Hay usuarios que demandan mucha atención, son dependientes, exigentes y hay que dedicarle mucha energía. Otros entienden la relación con mucho contacto y es difícil dejarlos solos. En los pueblos, la cercanía facilita que haya más calidez humana, más atención personalizada y usuarios que buscan compañía, conversación y en definitiva, echar un rato acogedor fuera de casa.

Por el contrario hay usuarios que son muy independientes, autónomos, que requieren poco tiempo y poca relación.

Y ya por último están los que visitan la biblioteca, van por libre, a estudiar, leer... y posiblemente nunca hayas escuchado su voz.

La capacidad del bibliotecario en adaptarse a todo tipos de usuarios es grandísima. No es una tarea fácil pero también el usuario debe conocer y descubrir quién es el otro.

Sin traspasar límites de la persona, sin dejarse avasallar con las demandas del usuario. ¿dónde está el límite de la relación?

Principalmente el límite en la relación con la persona que viene está hasta donde nosotros queramos estar. No exigirnos estar cumpliendo las expectativas de lo que



se nos pide fuera, porque posiblemente no llegamos nunca a dárselas y si eso hace que transgreda mis propios límites. Es cuando uno acaba agotado de tanto atender las demandas de usuarios o de escuchar sus problemas.

Sea cual sea el usuario que entra por la puerta, el bibliotecario tiene que aprender a tratar a todo el mundo igual y estar disponible a lo que necesite, para resolver en la medida que uno pueda estarlo. También tiene el compromiso con uno mismo de no extralimitarse en las relaciones si eso le perjudica más que beneficia.

### *Préstamo interbibliotecario. La relación con compañeros*

Para tener una mayor calidad de vida, se dice que es importante que haya un equilibrio entre la vida laboral y la vida personal. Son muchas horas a la semana que pasamos en el trabajo y cuanto más a gusto esté uno, menos conflicto habrá o podrá resolverlo mucho mejor.

Dejarse conocer con los compañeros de trabajo puede ser una tarea tediosa o por el contrario fácil y cómodo. Según como sean ellos y según la capacidad de poder relacionarte con ellos.

El vínculo afectivo en el mundo laboral favorece el sentimiento de seguridad y confianza. Cuando la seguridad está presente, permite a otros recursos que se hagan protagonistas, como la creatividad, espontaneidad, interés por los demás.

Pero a veces entender y comprender la actitud de los compañeros del trabajo es complicado. Opiniones y criterios distintos pueden acabar en un conflicto o malentendidos que si no se resuelven o se aclaran, se quedan enquistados hasta el próximo encontronazo.

Que no entendamos la actitud del otro pasa por la idea prefijada que tengo, de cómo tienen que ser las cosas y cómo tienen que suceder. Conforme tenga una creencia fija, una forma de pensar concreta, así entenderé cómo tienen que ser las cosas y cómo el otro debería de comportarse o de decir.

La falta de comprensión pasa por no estar de acuerdo en una misma cuestión. Y no haber respeto ni consenso entre las dos partes. La rigidez mental pasa en intentar romper esta actitud como que mi criterio o mi opinión son los válidos y los tuyos también. Intentar pasar de una rigidez mental a una comprensión más abierta y flexible con los demás.

### *Píldora de aprendizaje:*

Como dice Claudio Naranjo que la regla de oro es expresar experiencias o vivencias (deseos o incomodidades) en lugar de vociferar imperativos (positivos o negativos).

Es mejor expresar mi desagrado por algo o con alguien, a que se quede “encerrado en la mente”. Posiblemente un mal uso de expresar lo que nos pasa haga que cuando lo expresemos salga de una forma desproporcionada y sin sentido. Mejor expresar más regularmente y no acumular muchos conflictos.

Es mejor hablar en primera persona de lo que le sucede a cada uno, no de recriminarle ni decirle a la otra persona cómo debería de comportarse. Mejor expreso lo que me pasa a mí, hablo de mi experiencia y de mis sentimientos, aunque sean de impotencia o de dolor.

## BIBLIOEMOCIÓN Y LA ESCUCHA ACTIVA

Biblioemoción, una biblioteca con permiso de sentir y de expresar emociones adecuadamente.

La exploración de las emociones y sentimientos, es un elemento que enriquece el contacto con los demás.

Si una biblioteca es un punto de encuentro entre gente, es bastante probable que las emociones se den. A través de un cuentacuentos, de un club de lectura, algún evento ... Si nos paramos a pensar, posiblemente recordaremos algún niño que ha venido a darnos un abrazo, una mujer que se ha emocionado, o entristecido por algún acontecimiento.

Observar y ver cuál es el mecanismo más usado por el bibliotecario, si la expresión o la represión de los sentimientos. ¿Quién no se ha quedado alguna vez con las ganas de decirle algo a algún compañero? ¿quién no se ha enfadado con algún usuario porque le ha desordenado los libros? ¿hubo un permiso de expresar lo sucedido?

A veces legitimar lo que sentimos y expresarlo puede ser una vía muy saludable. Así nos sirve para mostrarse y a la vez para darnos cuenta de la vulnerabilidad, miedos, frustraciones, dependientes, no escuchados, incomprendidos, etc... Si no expreso lo que siento, si no expreso lo que me pasa ¿cómo voy yo a aprender quién soy?

Canalizar o autorregularse en la expresión de lo que nos sentimos puede servirnos mucho para escuchar y saber dónde están nuestros compañeros en sus sentimientos.

La mayoría de los autores plantean ocho emociones básicas, de las cuales son primarias, el miedo, ira, tristeza, alegría y las secundarias serían, el amor, sorpresa, vergüenza, aversión.

El enfado es una emoción reprimida para algunos, negada para otros y sobreutilizada para otros pocos. En definitiva, hay gente que está más en contacto con esta emoción y sí hay un permiso en sacarla sin medir mucho las consecuencias. Lo importante es darse cuenta, en uno mismo, si estoy enfadada y qué cosas me enfadan.

La conciencia en ver qué hago con ese enfado hace que me pueda expresar de una forma u otra.

Primero la conciencia de saber si uno está enfadado o no, segundo es, si hay permiso de expresar el enfado. La inhibición del enfado es más peligroso que expresarlo, ya que o se queda dentro y sale de forma pasiva o irónica o la represión de emoción puede desembocar en algunos problemas más sutiles pero más agresivos. Reconocerla y expresarla de forma clara y sencilla permite estar en armonía con uno mismo. Se tiene que romper la idea de que expresar el enfado está mal.

Estar enfadado es una cosa y descargar mi enfado contra otra, es otra idea que no tiene nada que ver. Sentir el enfado forma parte de una sensación normal, porque no todo lo que sucede en la vida nos gusta.

Responsabilizarse por lo que se siente y no poner en el otro la culpa de tu malestar o enfado es una de las tareas básicas a realizar.

Ej. si estoy enfadada es por tu culpa. Esa afirmación no es correcta ya que la sensación de enfado es tuya y es una experiencia subjetiva que toca hacerse cargo de sentirla y sostenerla. Otra persona en tu lugar a lo mejor no se enfadaría.

*Píldora de aprendizaje:*

¿Qué podemos hacer si algún usuario se enfada?

Se podrán dar muchas situaciones y los contextos ni las personas se pueden comparar, así que es difícil encontrar una pócima mágica para todo igual.

Pero sí podemos tener en cuenta varias cosas.

- Recordar que si la persona está muy enfadada o uno está muy enfadado es complicado poder razonar o comprender lo que ha sucedido. Si nos imaginamos a un niño muy enfadado, por lo que sea, difícilmente podrá entrar en razón. Los adultos aunque seamos más racionales, la emoción de ira o enfado nos puede inundar y la comprensión desde aquí es difícil.
- Mejor esperar a que el enfado se reduzca o así poder establecer una mayor comprensión.
- Hablar de nuestro propio enfado como ejemplo de sentir y de expresarlo. Equivocándose uno y otras funcionándonos.

### *Autoconocimiento Emocional*

Es la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, y constituye un factor esencial en la inteligencia emocional. Es una especie de “viaje al centro de tí mismo”.

Detectar nuestras emociones, puede ser valioso para conocernos y aprender que le sucede al otro con sus emociones. De la ira al entusiasmo, de la frustración a la felicidad. Una amalgama de sensaciones que aturden o afectan a la hora de relacionarnos con los usuarios y compañeros. Es un viaje interior para descubrir si las emociones nos dominan o no.

La clave está en descubrir qué emociones son las que tengo más presentes en mi vida y cómo reaccionan. Para que después pueda hacer un buen uso de ella y obtenga un beneficio por ello. Me ayudan a mí y en consecuencia ayudan a los demás.

*Píldoras de aprendizaje:*

- Diferenciar entre emociones que te desbordan negativas y positivas.
- Verbalizar las emociones, para ponerse en juego y ver si se hace bien o mal. Buscar el medio y el sitio ideal para hacerlo.
- Encontrar equilibrio entre expresarlo y no sentirme mal por hacerlo y expresarlo de forma más equilibrada.
- Sostener la frustración de no tenerlo todo bajo control no funciona, ni las emociones se pueden controlar.

Dice Goleman:

“La clave de la regulación emocional radica en mantener en jaque las emociones angustiosas; si son desmesuradamente intensas y se prolongan más de lo necesario, resquebrajan la propia estabilidad.

“La sana maduración personal no pasa por eliminar los sentimientos angustiosos, sino por aprender a detectarlos y tratarlos adecuadamente”. Transitar por lo que nos duele, no es gusto de nadie. es más fácil desconectar o no.

### *La escucha. Escucha activa del usuario y escucha interna del bibliotecario*

Para escuchar bien a la otra persona lo primero tiene que haber una escucha interna de donde está uno y qué va necesitando. A veces esto parece simple pero no lo es. Escucharse es darse unos minutos al día, escuchar qué le pasa, qué siente, cómo está.

Desconectar de los conflictos o problemas con los usuarios es también una forma de que uno no quiere escuchar, no quiere atender a una parte inconclusa o no resuelta.

Escucharnos sin crítica, sin prejuicios atendiendo con claridad a lo que nos pasa es una buena escucha y a la vez una buena escucha hacia los demás.

Escuchar no es sólo una cuestión biológica relacionada con nuestra agudeza auditiva. Si quiere lograr una buena comunicación con los demás, el primer paso será

conocer la diferencia entre oír y escuchar. Oír es percibir sonidos dentro, escuchar, prestar atención a esos sonidos.

La escucha activa es: escuchar bien, con atención y respeto, intentando comprender lo que dice la otra persona. Tenemos que intentar estar presentes no sólo físicamente sino también psicológicamente.

# LA ESCUCHA



## *Dificultades y experiencias de un bibliotecario en la atención pública.*

Cuál es el punto intermedio de ofrecer nuestro apoyo emocional al usuario que lo demanda. La autorregulación en mostrarnos o retirarnos del contacto es clave para poder gestionar todo aquello que al bibliotecario le está ocurriendo y no puede hacerse cargo.

Contactar con las críticas, con el prejuicio, con la burocracia... hace que uno pueda o no expresar lo que le sucede y poder ir resolviendo conflictos abiertos.

Estar disponibles o no para el otro en el contexto de un trabajo en la atención al público, es importante expresarlo. A veces uno no se da el permiso, porque tiene miedo o vergüenza en expresar el malestar o el agotamiento laboral.

## SER PSICÓLOGO DE NOSOTROS MISMOS

Cuando uno va al psicólogo lo que busca es solucionar algo atascado, sea dolor o enfado. Comprender que en la vida no todo es positivo, ni feliz y que los problemas cuando vienen son complicados de resolver, pero tenemos que ver si se pueden resolver.

El psicólogo escucha y transmite los recursos para ir saliendo del bache. Principalmente escucha activamente y devuelve apoyo, comprensión y seguridad. Se intenta recuperar la confianza en uno mismo, poniendo claridad a los sentimientos de uno y a los de fuera.

Aprender a cuidarse, respetarse y construir un autoapoyo emocional, es el objetivo del psicólogo y de cualquier persona.

Mi experiencia cuando trabajaba en la biblioteca, era que volvía a mi casa cargada de problemas de los usuarios y amigos. Era muy difícil desconectar de toda la información y emociones que había recibido a lo largo del día. A veces mis problemas ocupaban en segundo plano, y nunca los atendía con la atención que requerían.

Saber escucharse y dejarse sentir, es importante para poder acompañar y poder escuchar a otros. Apoyar, empatizar, resolver, pueden ser grandes acciones de nuestro trabajo, que no están remuneradas, ni están dentro de nuestras funciones, pero son más satisfactorias y más enriquecedoras que otras.

Un psicólogo en la biblioteca, es el que sabe cómo está el usuario, conoce su forma de ser y de sentir; un psicólogo es aquel que sabe poner un límite, o te enseña a buscar por uno mismo lo que se necesita, para hacerlo independiente y autosuficiente en nuestra biblioteca y fuera de ella.

Facilitar un espacio de encuentro entre personas, pero no haciéndose cargo de los problemas de los demás. Primero uno atiende los problemas de uno y le da la solución, si tiene solución claro. Y después se pone a escuchar los problemas de los demás y los que se generan a través de la relación.

## NUEVO PARADIGMA PARA LAS BIBLIOTECAS Y LOS BIBLIOTECARIOS

- *Conocerse primero*
- *Sacar lo mejor de uno y sentido de pertenencia*
- *La autenticidad del bibliotecario*
- *Menos queja y más creatividad*
- *Cambio de actitud*

Planteo una forma nueva de entender un espacio público de un pueblo o de un barrio. En verdad este paradigma nuevo de entender una biblioteca más humana no es nuevo porque posiblemente ya ocurre en muchas. Pero sí más explícito y claro.

Hablar de inteligencia emocional para los bibliotecarios, es plantear un cambio que se está dando en todo los espacios, en el nivel económico, social, profesional, familiar y en definitiva personal.

Empezar a transformar nuestro alrededor, empieza por haber un cambio primero con las personas.

Conocerse primero:

Saber qué nos gusta y qué no nos gusta de nosotros y también de las funciones del trabajo que ejercemos.

Esta tarea es básica para poner conciencia en mí, qué es lo me gusta de mi forma de ser y de mis cualidades personales.

Lo que me gusta de mí	Lo que no me gusta

*Lo que me gusta de mí:* me gusta sentirme querida, me gusta mi calidez humana, mi creatividad, mi conexión con los niños, me gusta sonreír, me gusta que valoren mi trabajo...

*Lo que no me gusta de mí:* mi impulsividad, mi inconstancia de hacer las cosas, no me gusta hacer las cosas bien, que me critiquen, no me gusta sentirme cuestionada, no me gusta caer mal a la gente, no me gusta enfadarme...



Ejemplo de lo que me gusta el trabajo:

Lo que me gusta es que venga gente al centro, me gusta sentirme querida, me gusta que los usuarios encuentren un lugar cálido la biblioteca, me gusta compartir experiencias de lecturas comunes, me gusta llevarme bien con mis compañeros...

Ejemplo de lo que no me gusta del trabajo:

No me gusta hacer estadísticas, no me gusta que me cuestionen, no me gusta que se enfaden conmigo, no me gusta saber cual es la CDU de un libro, no me gusta ser tan impulsiva.



Sacar lo mejor de uno en el trabajo y el sentido de pertenencia

Esta tarea vuelve a hablar de uno mismo, se intentan hacer actividades en el centro que tengan que ver con uno mismo. Es más fácil hacer algo que se nos dé bien y lo podamos relacionar con las temáticas de la biblioteca. Así podemos ampliar los recursos de una biblioteca y a la vez hacer actividades donde el bibliotecario se encuentre integrado con el entorno.

Por ejemplo, un bibliotecario es coleccionista de sellos, o le gusta la arteterapia, o hacer pan, cantar canciones antiguas... la cuestión es vincular lo que le gusta o se le da bien, a la gestión y actividades de una biblioteca.

También se puede transformar la biblioteca en un punto de encuentro y de aprender nuevas actitudes. Podemos integrar las ideas innovadoras y brillantes de los usuarios para ampliar el funcionamiento del centro.

Por ejemplo, un usuario que conoce el mundo de la astronomía y desde la biblioteca hacemos actividades relacionando astronomía y biblioteca, libros, exposición, dibujos, etc...



Para ofrecer cualidades personales en el trabajo, tiene el inconveniente, que puede que no estén de acuerdo los demás compañeros, o que sea agotador y nos requiera mucha energía. Lo que se intenta es hacer sinergias entre los usuarios y trabajadores. Así el bibliotecario se sentirá útil, reconocido y práctico. Llenar de vida la biblioteca.

El sentido de la pertenencia a un grupo o a un sitio, ocurre cuando nos sentimos parte de eso. Somos un elemento más de la biblioteca y la biblioteca es un lugar en nosotros, donde trabajamos y nos sentimos vivos allí.

También se puede transformar la biblioteca en un punto de encuentro y de aprender nuevas actitudes. Podemos integrar las ideas innovadoras y brillantes de los usuarios para ampliar el funcionamiento del centro.

Por ejemplo, un usuario que conoce el mundo de la astronomía y desde la biblioteca hacemos actividades relacionando astronomía y biblioteca, libros, exposición, dibujos, etc...

Para ofrecer cualidades personales en el trabajo, tiene el inconveniente, que puede que no estén de acuerdo los demás compañeros, o que sea agotador y nos requiera mucha energía. Lo que se intenta es hacer sinergias entre los usuarios y trabajadores. Así el bibliotecario se sentirá útil, reconocido y práctico. Llenar de vida la biblioteca.

El sentido de la pertenencia a un grupo o a un sitio, ocurre cuando nos sentimos parte de eso. Somos un elemento más de la biblioteca y la biblioteca es un lugar en nosotros, donde trabajamos y nos sentimos vivos allí.

### La autenticidad del bibliotecario

Estamos perdiendo cada vez más el valor humano de la gente, del trabajo. Cada día vivimos rodeados de protocolos estandarizados, cómo nos comportarnos ante el usuario y como hacer una buena atención al usuario.

Tenemos que integrar las dos partes, la parte objetiva y estandarizada de trabajar con la parte personal o subjetiva de nuestra forma de ser.

Recuperar la idea de que somos diferentes, únicos y tenemos formas de actuar, sentir y pensar de forma distinta.

Sentirse auténtico, es cuando uno se mira, se observa y se reconoce en ciertas actitudes de uno, como originales y únicas.

Si nos respetamos por lo que somos, también podremos respetar y empatizar con los demás.

El bibliotecario puede ser de infinitas cualidades, creativo, original, reservado, borde, cercano... tantos adjetivos y cualidades como uno sea, o uno quiera descubrir de uno mismo.

Respetar que cada uno tenga su propio estilo, rompiendo los moldes de lo preestablecido y buscando el propio criterio a tu forma de ser.

Las capacidades humanas, las virtudes del adulto, posiblemente no estén desarrolladas porque no ha habido un permiso de explorarlas. El miedo a exponernos a la crítica o a la censura nos dificulta saber cuál es nuestro propio estilo.

Explorar y confiar en que es más grande el miedo al miedo, que el miedo real. Los miedos en la cabeza son productos de nuestra fantasía e imaginación.

**Píldora de aprendizaje:**

- ¿Cuáles son los miedos de expresar tus ideas innovadoras en el trabajo? ¿Son miedos reales o son más de irreales?

#### *Menos queja y más creatividad*

En unas Jornadas de Educación para los educadores en el año 2013, Claudio Naranjo dio una charla que hablaba de la importancia de educar y enseñar a los educadores primero para transformar el mundo de los niños. Las jornadas se llamaban “De la queja a la creatividad”. Para dejar de quejarnos tenemos primero que quejarnos y luego querer hacer un cambio de actitud. Necesitamos la creatividad para cambiar nuestra forma de vivir, sentir y pensar.

La creatividad está asociada al arte, escritura, música, cine. Muchos bibliotecarios son muy creativos y otras en cambio tienen en su vida diaria atascada esta expresión. La creatividad roza lo informal, espontáneo, original y está ubicado en el hemisferio derecho del cerebro, en edades infantiles sí hay un permiso en expresar y sentir más la creatividad, mientras que en el mundo adulto, existe cierto prejuicio en ponerla en juego.

Julia Cameron, dice que llevamos un artista bloqueado. Un atascado y reprimido adulto que no se atreve a soñar y si lo hace, muy difícilmente llevará a cabo sus sueños más deseados.

La creatividad y la capacidad de innovar, involucran a todas las dimensiones del ser humano (cognitiva, emocional, conductual, corporal, instintiva, trascendental, ética, relacional, social, cultural...). Algo que va más allá del “pensamiento creativo” o la “solución creativa de problemas”.

Ir desarrollando una personalidad creativa es fomentar actitudes como la autoestima, flexibilidad, pensamiento divergente, conectar ideas y hacer sinergias etc.

Jugar y darse permiso a ser “niños” en un mundo de adultos. Usar la imaginación para inventar, construir y reconstruir la realidad. Usar la literatura para enfocar la problemática de una situación concreta y verlo desde otros puntos de vista sirve para resolver problemas en las relaciones humanas. Uno de los principios básicos de la creatividad es aportar ideas y no censurarlas sino que la suma de ideas aumenta la posibilidad de encontrar una posible solución a un problema. El lema es “suma y sigue” cuantas más ideas mejor, aunque las primeras ideas no sean las acertadas.

Trabajar con niños dentro de una biblioteca puede ser muy enriquecedor. Los niños están más en contacto con su parte más intuitiva, ingenua y no tienen tantos prejuicios ni creencias como los adultos. Son más flexibles y ofrecen esa naturalidad que a los adultos se les ha olvidado.

Como la sencillez de las pequeñas cosas, ilusionarse por una historia, ser más “disfrutones” de la vida, sentirse vivos y expresar más coherentemente lo que necesitan.

En definitiva, es ganar confianza en uno mismo, sin negar lo que somos, pero tampoco quedarnos atrapados en situaciones inconclusas de nuestro trabajo y de nuestra vida.

Sentirnos vivos y fomentar más el encuentro humano y menos los prejuicios y los conflictos.

Aprender a tener una vida más coherente y no dejar tanta distancia, entre nuestro mundo personal y el profesional.

Descubrir la parte lúdica y sana que tiene nuestro trabajo, valorando más el aquí y ahora, que el pasado o el futuro. Sacar lo mejor de uno y ponerlo al servicio de ti y de los demás.

Dejarnos sentir y expresar, dándole mas sentido a nuestra forma de ser.

#### Ejercicio:

1. ¿Qué te gusta hacer en tus ratos libres? ¿Que necesitas para estar feliz?  
Preguntas muy sencillas para los niños y difíciles para los adultos.

2. Laboratorio de Ideas. Reunir a un grupo de usuarios de diferentes edades, tanto niños como adultos y plantear una lluvia de ideas. Ej. ¿Como podemos hacer que venga mas gente a la biblioteca?

La opinión de los niños es tan válida como la de los adultos. Escribimos en la pizarra todas las ideas que surjan, sin criticar, ni cuestionar por muy locas que sean. Se incorpora el lema: “suma y sigue” hasta que llegemos a treinta ideas. En una segunda fase de la dinámica lo que se hace es vincular ideas y se escogen las mejores por votación.

3. Arteterapia para los niñ@ en la biblioteca
4. Taller de memoria para personas mayores
5. Relectura de los cuentos clásicos
6. ¿Quién soy?
7. Recuperación de las canciones tradicionales escritas en un libro

### Cambio de Actitud

#### *Asertividad:*

Aprender a expresar lo que te pasa con la otra persona, sin ser sometido ni dominado.

Decirlo con respeto pero poder darse el permiso de expresar.

#### *Muestra de amor y de respeto:*

Sentirse querido, respetado es muy importante a la hora de hacer cambios personales. Reforzar el vínculo profesional y con los usuarios puede un elemento reparador para poder abrirse y darse el permiso de equivocarse. Ver a los demás diferentes a nosotros, y que yo sienta algo de rencor o enfado, no significa que la otra persona sienta lo mismo.

La biblioteca puede ser un nuevo entorno de aprendizaje para las personas que siguen investigando y explorando otras formas de aprender y de enseñar. Puede ser un desafío a las formas de procesos de aprendizaje formal, interactuando contextos educativos y lúdicos en espacio públicos.

Destacar la importancia del autoconocimiento emocional y chequear en mí lo que siento y como voy a gestionar esas emociones.

En definitiva es ganar confianza en uno mismo, sin negar lo que somos pero tampoco quedarnos atrapados en situaciones inconclusas de nuestro trabajo y de nuestra vida. Sentirnos vivos y fomentar más el encuentro humano dentro de las bibliotecas. El bibliotecario es necesario y es el que le da vida y sentido a una biblioteca.

## BIBLIOGRAFÍA

Lantieri, L. (2010). *Inteligencia emocional infantil y juvenil*. Madrid: Santillana Ediciones Generales.

Marina, J. (2005). *La inteligencia fracasada*. Barcelona: Editorial Anagrama.

Naranjo, C. (2008). *Autoconocimiento Transformador*. Vitoria-Giasteiz: Editorial La Llave.

Naranjo, Claudio. *El eneagrama de la sociedad*. Ediciones Temas de Hoy. 1995

Oaklander, V. (2012). *Ventanas a nuestros niños*. Santiago de Chile: Cuatro Vientos.

Peñarrubia, F. (2009). *Terapia Gestalt. La vía del vacío fértil*. Madrid: Alianza Editorial.

Reichert, E. (2001). *Infancia, La edad sagrada*. Barcelona . La Llave.