

ПОВЫШАЕМ СВОЮ КВАЛИФИКАЦИЮ

С. А. ЕЗОВА,
профессор, декан библиотечно-информационного
факультета Восточно-Сибирской Государственной
академии культуры и искусств

Типы общения библиотекарей с юношеством

Интерес школьных библиотекарей к статье «Вооружен, но безопасен, или Слово о Трансакционном анализе библиотечных диалогов» (Школьная библиотека, 2005, №4, С. 38–44) хочется поддержать обращением к значимым и актуализированным в библиотечной практике **типам библиотечного общения.**

В одной из работ по социальной психологии (Андриенко Е.В.) раскрываются два типа общения:

- **диалогическое** (в его основе лежит взаимоуважение, равенство партнерских позиций и др.)
- и **монологическое**, которое делится на два вида: **императивное**, основывающееся на неприкрытом принуждении, подчинении одним партнером другого и **манипулятивное**, в процессе которого один из партнеров прибегает к завуалированным средствам воздействия на другого.

Изучить эту проблему на базе школьных библиотек посредством наблюдения не представлялось возможным, так как наблюдателя нереально изолировать в ситуации, когда библиотекарь взаимодействует с читателем. Скрытая камера для наблюдения в исследовательских целях в библиотековедении, насколько мне известно, не практикуется.

Поэтому наблюдение за типами общения библиотекарей со школьниками было проведено в ГЮБ им. Д. Батожабая (г. Улан-Удэ). Наблюдателем выступила студентка заочного отделения И. Безотечество*,



ею собрано 400 карточек наблюдения, в которых фиксировались как личностные, так и ситуационные факторы, обуславливающие взаимодействие библиотекаря с читателем. Изучалось их проявление как со стороны библиотекаря, так и читателя. Далее раскроем критерии, лежащие в основе наблюдения.

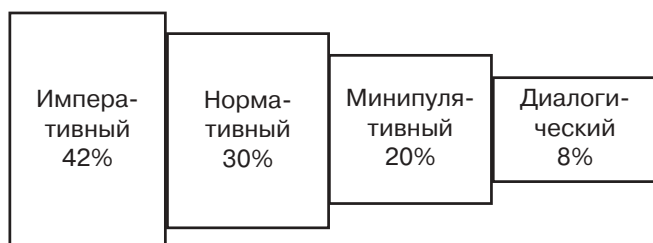
Диалогическое общение	Монологическое общение	
	Императивное общение	Императивное общение
1. Установка на равенство позиций. 2. Уважение к партнеру. 3. Эмпатия. 4. Искренность, открытость. 5. Умение слушать. 6. Дружеская интонация. 7. Невербальное общение: а) Радость; б) Жесты одобрения; в) Прямой взгляд; г) Заинтересованное положение головы; д) Естественная улыбка; 8. Вербальное общение: а) Вежливое обращение на Вы.	1. Доминирование над другим. 2. Неуважение к партнеру. 3. Категоричность. 4. Недоверие. 5. Проявление агрессивности. 6. Невербальное общение: а) Отвращение; б) Жесты неудовольствия; в) Прерывистый взгляд; г) Неодобрительное положение головы; д) Отсутствие улыбки; 7. Вербальное общение: а) Грубое обращение на Ты.	1. Доминирование над другим. 2. Неуважение к партнеру. 3. Категоричность. 4. Недоверие. 5. Проявление агрессивности. 6. Невербальное общение: а) Отвращение; б) Жесты неудовольствия; в) Прерывистый взгляд; г) Неодобрительное положение головы; д) Отсутствие улыбки; 7. Вербальное общение: а) Грубое обращение на Ты.

* В статье использованы некоторые результаты дипломного исследования, проведенного под руководством С. А. Езовой



Исследование выявило, что императивный тип превалирует и составляет 42 %, манипулятивный — 20 %, диалогический — всего 8 %. Было констатировано общение и с такими характеристиками, как поддержание с читателем контакта с целью оказания ему библиотекарем библиотечной услуги (удовлетворение запросов, продление сроков выдачи книг) и др. при соблюдении элементарных правил приличия, норм этикета. **Для этого типа общения обязательно равенство партнерских позиций, партнеры могут не уважать друг друга в душе, но соблюдать этические нормы. В общении могут отсутствовать эмпатия, искренность, открытость и другие особенности диалогического общения, но присутствовать нормы этики. Назовем этот тип общения нормативным.** Для него характерны: поддержание с партнером по взаимодействию контакта для удовлетворения его потребности в услуге с соблюдением элементарных правил приличия, этикетных норм. **Мы можем скрывать свое подлинное отношение под рамками приличия, контролировать свое поведение.**

Если диалогическое общение взаимонаправлено, то нормативное может реализоваться в одностороннем порядке, то есть, **несмотря на агрессивное поведение читателя, библиотекарь сохраняет спокойствие, такт, самоуважение. Итак, для наглядности представим выявленные типы общения графически.**



Хотя диалогичность сформулирована в качестве принципа библиотечно-информационного обслуживания, он далеко не всегда реализуется в библиотечной практике. Свидетельством тому служит и то, что на диалогический тип общения библиотекари выходят крайне редко (по данным исследований, которые мы проводили в библиотеках Восточной Сибири). В то же время библиотекари редко инициируют у читателей этот тип общения. (Подробности о монологическом типе общения можно узнать в книге С. А. Езовой. Культура общения библиотекарей. — М. Либеря, 2004, С. 58-69).

Для императивного типа общения характерны проявления повышенной требовательности к читателю, доходящей до агрессивных, нравоучительных ноток в интонации. Они не терпят возражений, не выслушивают объяснений читателя. Их уверенность в непогрешимости не знает предела. Выражение их лиц — строгое, надменное, высокомерное; взгляд — покровительственный, оценивающий, интонация — жесткая, повелительная, контакт глаз — несчастый. Нередко некоторые библиотекари дают понять читателю, что те их раздражают своим незнанием, неумением, нервничают их вопросами и просьбами, на что читатели реагируют выражением своих претензий или избеганием контакта с таким сотрудником.

Например, диалог №1.

Ч. — Девушка, извините, я забыл попросить (выписать) еще одну книгу.

Б. — Ты сразу запиши, какие нужны книги, а не вспоминая через каждые пять минут. Я ведь не телепат.

Библиотекарь категоричен, грубо обращается к читателю, нервозен, вспыльчив.

Чаще императивный тип проявляется в общении с задолжником, при сдаче читателем книги в испорченном виде, при задержке книги на ночном абонементе.

В том случае, когда есть противоречие между надетой библиотекарем маской соответствия этикетным нормам и реалиями его взаимодействия с читателем (взгляд мимо читателя при наличии внешней улыбчивости, даже внешней заинтересованности), налицо тип общения манипулятивный (проявление лицемерия, хитрости в отношении). Выражение лица у библиотекаря — ироничное, равнодушное, неискреннее, взгляд мимо и сквозь собеседника, оценивающий, жесты или замедленные или резкие; интонация — с иронией или равнодушием, контакт глаз несчастый или частый.

Диалог №2.

Б. — Молодой человек, вы в какой школе учитесь: где учат делать так много ошибок?

Ч. — Я просто торопился, поэтому ошибся.

Диалог №3.

Ч. — Извините, я, кажется, оставил у вас свой читательский билет.

Б. — Так это ваш билет, а я думаю, кто такой рассеянный с улицы Бассейной побывал у нас сегодня.

Библиотекарь пытается «подколоть», унижить, проучить читателя в присутствии других читателей, поставить в неловкое положение, смутить своей репликой, заставить покраснеть и т. д.



У библиотекарей, выходящих на диалогический тип, приветливое, заботливое, располагающее выражение лица, интонация голоса — дружелюбная, заинтересованная, их взгляд прямой, открыт, направлен на читателя, контакт глаз частый, слегка наклоненная голова свидетельствует о проявлении интереса к читателю, на лице естественная улыбка.

Диалогический тип общения имеет место только в том случае, когда и читатель и библиотекарь уважительно относятся друг к другу, общаются на равных, ориентируются на индивидуальную неповторимость друг друга, взаимораскрываются, взаимообогащаются в процессе общения.

Только 8 % библиотекарей и читателей соответствуют данным характеристикам.

Например, диалог №4.

Ч. — Антонина Павловна, Вы ведь знаете, как я увлекаюсь книгами П. Коэльо, недавно видела о нем фильм по телевидению. Так и стоит образ писателя перед глазами. У нас в школе объявили конкурс на лучшую рецензию о любимой книге. Думаю, какую из книг выбрать. Ведь это Ваше отношение сказало на моем интересе. А Вы бы на какой его книге остановились?

Б. — Марина, не хочу внушать тебе свое пристрастие. Давай вернемся к этому разговору после написания рецензии. А я смогу ее увидеть?

Ч. — Хотя я стесняюсь, но покажу, а Вы раскроете свой секрет.

Б. — Вот и договорились.

Хотя диалог носит больше информационный характер, но в нем чувствуется доверие общающихся друг с другом, общность интереса к писателю, это скорей всего прелюдия к обмену восприятием содержания книги, творчества писателя.

При нормативном типе общения библиотекарь держит себя в руках вопреки инсинуациям читателя, не дает спровоцировать себя на грубость, исходящую от читателя.

Например, диалог №5.

Ч. — Надо же так путано расставить книги в фонде, может быть, нарочно, чтобы никто ничего не нашел?

Б. — Книги расставлены по системе, я Вас сейчас с ней познакомлю, и у Вас не будет возникать проблем с поиском литературы.

Или диалог №6.

Ч. — Вы знаете, я хотела бы взять эти книги на дом на ночной абонемент. Это возможно?

Б. — Да, конечно. Но сейчас эти книги свободны на нашем абонементе. К тому же бесплатно.

Библиотекарь вопреки заинтересованности библиотеки в получении средств за платные услуги предлагает читателю выигрышный для него вариант, тем самым его поведение объективно.

Любое взаимодействие библиотекаря с читателем происходит в проблемной ситуации, суть которой заключается в разрешении противоречия между запросом читателя и поиском библиотекарем оптимальных путей его удовлетворения. Если таковые найдены, то проблема решена; если читатель не удовлетворен обслуживанием и если он активно противодействует, т.е. жалуется на библиотекаря или наоборот — недоволен библиотекарь, то налицо конфликтная ситуация, а тип общения здесь — императивный или манипулятивный.

Хотя профессиональное общение библиотекаря можно считать процессом творческим, существует ряд типичных ситуаций, требующих оптимально выстроенных стереотипных реплик, высказываний. Особенно начинающему библиотекарю важно знать, **что** нельзя говорить читателю, **о чем** у него не надо спрашивать. То есть речь идет о повышении речевой, психологической, этической и др. культуры общения.

Так как вербальное и невербальное взаимодействие взаимосвязаны, то овладевая позитивной невербаликой, библиотекарь сможет изменить свое внутреннее отношение к читателю. Например, открытые жесты, открытый взгляд, улыбка, контакт глаз привнесут в общение доброжелательность, дружелюбие. Далеко не каждый знает эти прописные истины, но ведь важно и знать это, и хотеть это все применять, то есть важна мотивация к повышению этической культуры.

Поскольку императивное и манипулятивное общение с юношеством занимает более шестидесяти процентов, важно активизировать среди библиотекарей пропаганду норм профессиональной этики, обучение эффективным технологиям их использования в общении.