

**Социально-психологические аспекты
взаимодействия читателя и библиотекаря.
Библиотечное общение**

Библиотечное общение как феномен

- Общение как философская категория – предмет изучения многих наук. Общение – основная форма человеческого бытия. Без него невозможна как связь людей между собой, так и процесс совместного труда. Жить и развиваться в обществе можно только путем общения. В процессе коммуникации человек формирует свои представления о мире, людях, находит взаимопонимание, обменивается мыслями и чувствами с другими людьми.

Вклад в разработку теории библиотечного общения внесли :

- Л. С. Гозман, С. А. Езова, М. Я. Дворкина, Н. В. Клименкова, Е. В. Смолина, Э. Л. Шапиро и др. Их исследования базируются на фундаментальных трудах психологов и философов: Б. Г. Ананьева, А. А. Бодалева, В. Н. Мясищева, А. Н. Леонтьева, Б. Ф. Ломова, М. С. Кагана, С. И. Рубинштейна и др. Именно эти ученые заложили основу представлений об общении как процессе, лежащем в русле любой деятельности, в том числе и библиотечной.
- Под библиотечным общением понимается **«коммуникация людей в процессе библиотечного обслуживания, в том числе: библиотекаря с пользователем, межличностное общение пользователей и профессиональное общение библиотекарей»**

Основные функции, формы и виды библиотечного общения

- К функциям библиотечного общения относятся:
- реализация сущностной потребности читателей во взаимодействии, взаимопонимании, общении, контактах друг с другом в библиотеке и т. д. Библиотеки трансформируются в центры общения, межкультурной коммуникации и социального партнерства;
- осознание читателем и библиотекарем своей роли в процессе общения (это возможно только во взаимодействии друг с другом);
- обмен различного рода информацией, мнениями, оценками и т. д.;
- социализация и формирование личности;
- психологическое воздействие библиотекаря и читателя друг на друга;
- оптимизация различных видов библиотечно-информационной деятельности;
- объединение библиотекарей в ассоциации, читателей – в клубы по интересам;
- установление деловых, межличностных отношений с читателями, коллегами, учреждениями, социальными партнерами и т. д.;
- реализация коммуникативных потребностей библиотекарей и читателей

- Существует три варианта библиотечного общения: между библиотекарями, библиотекарем и читателем (пользователем), самими читателями. Центром проблемы является **общение библиотекаря и читателя**.
- Общение разделяется на **эпизодическое** и **стабильное**. Стабильное общение чаще складывается с одним читателем, а с читательской группой или аудиторией оно возникает при проведении серийных форм библиотечных услуг (например, курсов, семинаров, конференций, дифференцированном обслуживании руководителей, избирательном распространении информации и т. д.).

По глубине проникновения в проблемы партнеров общение может быть охарактеризовано как ***оптимальное*** и ***свернутое***. Оптимальное общение осознано библиотекарем как профессиональная деятельность, цель которой – максимальное удовлетворение запроса читателя. Свернутое общение является формальным, оно проявляется в самых простых формах (например, «прием – выдача» документов).

Общение происходит при определенных условиях, которые могут быть благоприятными, неблагоприятными и нейтральными.

- Библиотечное обслуживание, как и другое общение, происходит с помощью определенных средств. Исследователи выделяют следующие **средства общения**: языковые, жестовые, предметные (книги, выставки, библиографические издания, информационные списки и т. д.), родовые и символические (графики, схемы указателей). Основным из них является язык.
- Библиотечное общение проходит в определенном моральном пространстве и должно отвечать требованиям профессиональной этики, прописанным в «Кодексе этики российского библиотекаря». В соответствии с «Кодексом...» основной профессиональной ценностью является интеллектуальная свобода и открытый доступ к информации. Таким образом, в основе библиотечного общения лежит безусловное уважение информационных потребностей как взрослого пользователя, так и ребенка.

Квалитология и квалиметрия библиотечного общения

Ассоциацией научных библиотек США (ARL) была разработана одна из успешных программ определения качества библиотечного обслуживания – LIBQUAL, в ее инструментарии 22 показателя объединены в 4 группы измерений:

- Человеческий фактор обслуживания.
- Местоположение и пространство библиотеки.
- Возможности для самостоятельной работы.
- Доступ к информации.

Первая группа показателей отражает качество общения: «Человеческий фактор обслуживания – готовность ответить на вопрос читателя, желание помочь читателю, вежливость и предупредительность к читателям и др.»

- Под **квалитологией** понимается наука о качестве, а под **квалиметрией** – научная дисциплина, изучающая измерение качества.
- Качество библиотечного общения В. А. Бородина интерпретирует как «степень удовлетворенности ожиданий различных участников общения в процессе библиотечного обслуживания или степень достижения поставленных в общении целей и задач», «соответствие (адекватность) принятым социальным требованиям и нормам (стандартам)», «определенный уровень знаний и умений, умственного, эмоционального и нравственного развития, которого достигли субъекты в соответствии с целями общения».

Барьеры библиотечного общения

Коммуникативные проблемы могут привести к барьерам в общении, среди которых исследователи выделяют следующие типы:

- личностное непонимание друг друга;
- неумение выстраивать свое поведение в зависимости от разных ситуаций;
- неадекватная форма обращения.

Барьеры в библиотечном общении приводят к конфликтам.

Библиотечная конфликтология как самостоятельное направление стала развиваться в начале XXI в., так как именно в этот период в ней были определены объект и предмет конфликта.

- Предметом конфликта является внутренняя психологическая причина, которая и приводит стороны к конфликту. Иногда индивидуальное библиотечное обслуживание приводит к конфликтным ситуациям между библиотекарем и пользователем: если субъекты не способны устранить причины, вызывающие драматизм, то конфликтная ситуация перерастает в конфликт. Конфликт возникает тогда, когда происходит разное понимание объекта, как по вине читателей, так и библиотекарей.

Причины конфликтов

- могут иметь объективную основу (неудобное расписание работы библиотеки, отказ читателю в регистрации, в выдаче книги на дом, в снятии копии и т. п.), в результате страдает качество предоставляемой библиотекой услуги. Причиной конфликта часто оказывается «свернутое» общение, дефицит внимания к запросам пользователя, а также слово, интонация, взгляд, жест.

Причины возникновения конфликтов:

- невозможность прогнозировать поведение субъектов общения, неожиданность поступков других;
- наличие других свидетелей, стремление сохранить имидж;
- субъективное восприятие поступков и малая информированность о мотивах;
- неумение анализировать ситуации, проявление личностных качеств и нестандартного поведения других.
- Конфликты бывают следующих видов: *деятельности, поведения и отношений*.
- Конфликты деятельности возникают по поводу выполнения какого-либо дела.
- Конфликты поведения – это поступки, ведущие к нарушению норм, правил.

- Чаще всего в процессе библиотечного обслуживания конфликтные ситуации возникают в случаях:
- нарушения читателями правил пользования библиотекой;
- безнравственного поведения как читателя, так и библиотекаря;
- издержек производственного характера;
- слабой материально-технической базы;
- недостаточного уровня профессиональной квалификации библиотекарей;
- низкого уровня информационной культуры читателей;
- отрицательных личных качеств библиотекарей и пользователей библиотек.

Предотвратить возможные конфликты можно следующим образом: **сделать паузу, сдерживать негативные эмоции, проявить волю и сформировать положительные эмоции в отношении других.**

Способ разрешения конфликта может быть *жестким* и *мягким*. Жесткий способ оставляет психологический дискомфорт, а мягкий – позволяет достигнуть консенсуса. Снять или смягчить конфликт обязан библиотекарь. Этические нормы поведения библиотекаря отдела обслуживания заложены в «Кодексе этики российского библиотекаря».

Благодарю за внимание

- Дергилева Т. В.
- канд. пед. наук
- dergileva@spsl.nsc.ru