

Библиотекарь и пользователь: границы общения

Проблема общения в последнее время привлекает теоретиков и практиков библиотечного дела. Это связано и с усилением внимания к гуманитарным аспектам библиотечного обслуживания, и с повышением статуса отдельной личности, и с изменением социально-нравственной атмосферы в обществе.

Общение, опосредованное через книгу, библиотеку, имеет свои особенности. Их активно исследуют многие библиотековеды. Основной вклад в разработку этой проблемы внесли С.А. Езова, М. Я. Дворкина и др. Библиотечное общение представляется весьма сложным явлением. Исследователи выделяют три модификации библиотечного общения: между библиотекарями; между библиотекарем и пользователем (читателем); между самими пользователями. Центром проблемы профессионального общения является контакт библиотекаря и пользователя (читателя).

Библиотечное обслуживание, как и любое другое общение, происходит с помощью определенных средств; языковых, жестовых, предметных, ролевых и символических. Общение читателя и библиотекаря идет в основном через слово, но много значат и мимика — жест, улыбка, выражение глаз. К предметным средствам общения следует, прежде всего, отнести сами книги, а также различного рода выставки, библиографические издания и т.д.

Большую роль в библиотечном общении, как и во всяком другом, играют эмоции, поэтому немаловажно для библиотекаря умение владеть ими. По результатам некоторых исследований только 60% библиотекарей обладают таким умением, а остальные 40% — нет. Это выражается как в несдержанности, в «всплеске» эмоций, так и в их «экономии», что приводит к «свернутому» общению.

Помимо эмоций, большую роль играет культура общения библиотекаря и пользователя.

Для восприятия библиотекарями и читателями друг друга серьезное влияние оказывают внешность человека, его личностные и профессиональные качества. Многолетние наблюдения позволили обобщить те качества библиотекаря и читателя, которые необходимы для успешного контакта между ними.

С точки зрения читателя, затрудняют общение с библиотекарем отсутствие таких его профессиональных качеств, как начитанность, заинтересованность, умение дать рекомендацию, знание фонда библиотеки. Важную роль в общении, по мнению читателя, играет внешность библиотекаря. Отрицательно сказывается на контактах «безвкусная», «неаккуратная», «крикливая» одежда, «неопрятная», «неухаженная» прическа, чрезмерное использование косметики («раскрашенное» лицо), «грубый», «резкий» голос, «вечно жуящий рот», «настороженный», «неприветливый» взгляд, мимика («злая», «надменная»).

И наоборот, способствуют общению аккуратная одежда, миловидность, приветливость, доброжелательное выражение лица. Среди профессиональных качеств библиотекаря очень высоко оцениваются читателем начитанность, деловитость, умение общаться с пользователем, искреннее желание помочь ему в поиске необходимой литературы. Наблюдения показывают, что читатели всех возрастов и социальных категорий болезненно воспринимают невнимательность и равнодушие к ним библиотекаря.

Свои представления о качествах пользователя, которые способствуют общению, есть и у библиотекаря. С его точки зрения, читатель должен быть ответственным и аккуратным (не «задолжник»), вежливым, начитанным, способным на сочувствие.

Трудности в общении могут привести к барьерам в общении, и даже к конфликтам. К такому барьеру может привести личностное непонимание друг друга, например, неверная оценка внешности (преувеличение значения какого-то модного элемента — косичек у молодого человека, пирсинга и т.п.). Преодолеть эти барьеры можно лишь тогда, когда научишься понимать, «видеть» другого человека. Необходимо выработать у себя широту взглядов, доброжелательное отношение к людям, душевную открытость. Другие типы барьеров связаны с неумением библиотекаря строить свое поведение с читателем. Иногда библиотекарь считает, что, взяв авторитарный тон в разговоре с пользователем, он повысит в его глазах свой авторитет. Однако надменность, высокомерие библиотекаря могут спровоцировать читателя (особенно молодого) на невежливость. Надо отметить, что часто под маской высокомерия у библиотекаря таится неуверенность в своей компетентности, боязнь читателя, желание отгородиться от него.

Для нашей библиотеки этот вопрос очень актуален. В читальном зале № 1 большинство сотрудников — одного возраста с пользователями, а иногда и младше их (особенно читателей заочного отделения). Это приводит к трудностям в общении, библиотекарь не пользуется авторитетом у читателя, присутствует «панибратство» при обращении к сотрудникам. Зачастую справедливое замечание пользователю воспринимается или как личное оскорбление, или не выслушивается совсем, объяснения правил игнорируются.

Преодоление такого рода барьеров — задача, прежде всего, библиотекаря. Именно он является ответственным за благоприятную атмос-



феру в библиотеке, за эффективность обслуживания. Уверенность в себе, своих знаниях и компетентности - залог успеха в решении данной проблемы.

Важнейшей гранью библиотечного общения являются нормы этикета. Рассмотрим, например, проблему обращения друг к другу. Ситуация в обществе в целом зеркально отражается и в библиотечном общении. Ни одно из употребляемых в быту обращений — «девушка», «молодой человек» и т.п. — не отвечает нормам этикета. Как показывают наблюдения, библиотекарь вообще избегает обращаться к читателю, предпочитая безличное «вы», к подросткам же чаще всего обращается вовсе на «ты». Между тем, нормы этикета предполагает обращение к читателю по имени-отчеству (это легко сделать, заглянув в формуляр) и, безусловно, на «вы». А как обращаться читателю к библиотекаря? Мы учли эту ситуацию: у библиотекарей отдела обслуживания обязателен бейдж с указанием имени, отчества и должности сотрудника.

В процессе библиотечного общения весьма важна роль приветствия. Как правило, библиотекарь ждет, что вошедший читатель поздоровается с ним первым. Но так, зачастую, происходит не всегда. И тогда возникает заметная напряженность, а иногда и недоброжелательность, что ведет к барьеру в общении. Между тем, этикет предполагает, что первым должен здороваться «хозяин», а не «гость», т.е. в нашем случае - библиотекарь. В отделе обслуживания нашей библиотеки это правило соблюдается: при посещении пользователями наших залов библиотекарь всегда говорит слова приветствия первым и предлагает свою помощь.

Требования профессиональной этики зафиксированы в «Кодексе этики российского библиотекаря», который был принят конференцией Российской библиотечной ассоциации 22 апреля 1999 г. В документе перечислены следующие обязанности библиотекаря:

- обеспечение высокого качества и комфортности услуг, их доступность и разнообразие всем желающим через использование возможностей своего учреждения, а также привлечение других библиотечных ресурсов;

- рассмотрение свободного доступа к информации как неотъемлемого права личности;

- противостояние ограничению доступа к библиотечным материалам и недопущение самовольного изъятия и необоснованного отказа (цензуры) на запрашиваемые документы;

- налаживание своих отношений с пользователями на основе уважения к личности и ее информационным потребностям;

- сохранение конфиденциальности

данных об информационной деятельности пользователя;

- признание авторских прав на интеллектуальную собственность;

- стремление к профессиональному самосовершенствованию, повышению уровня профессионального образования и компетентности;

- уважение знаний коллег и желание передавать свои знания, видя в этом важнейшее условие развития профессии;

- забота о высоком общественном статусе своей профессии, стремление показать социальную роль библиотеки, укреплять ее репутацию и т.д.

Подобные кодексы библиотечного общения и этикета существуют не только в России, но и в других странах. Например, для работников Пекинской национальной библиотеки созданы Правила поведения и общения с читателями. Один из разделов правил посвящен внешнему виду и манерам поведения библиотекаря, который обязан:

- быть опрятно и чисто одет, пуговицы застегнуты, обувь зашнурована; регулярно стричь волосы и бриться, в присутствии читателей не быть в шортах (кроме форменных), в тапках, в майках, в солнцезащитных очках; соблюдать чистоту полости рта, не допускать запахов спиртного, лука, чеснока;

- сидеть на рабочем месте аккуратно и прямо, не развалившись, не закладывая ногу на ногу, не раскачивать туловищем или ногой; при читателях не ковырять в зубах, в носу, в ухе, стричь ногти, зевать, потягиваться;

- быть преданным служебному долгу, сосредоточенным, собранным; не болтаться без дела, разговаривать, заниматься личными делами, принимать гостей на рабочем месте; чтение литературы не должно мешать обслуживанию читателей;

- встречать читателей радушно, с улыбкой, держаться свободно и непристужно; здороваться первым, после проверки документов поблагодарить, пропуск и читательский листок отдавать из рук в руки, не бросать на стол, не допускать, чтобы читатель брал их сам.

Таким образом, в основе библиотечного общения лежит безусловное уважение не только информационных потребностей пользователя, но и личности читателя. Свободный доступ к информации, информационным ресурсам - есть та реальная среда, которая формирует библиотечное общение, основанное на взаимном уважении и сотрудничестве.

Вузовская библиотека зачастую становится центром общения в высшем учебном заведении. Посещение библиотеки дает людям возможность общения, культурного и информационного насыщения своего досуга. Во многих вузовских библиотеках действуют клубы по интересам, организуются чтения, лекто-

рии, выставки-просмотры, презентации. Так, на базе нашей библиотеки ведут работу клубы «Нескучный сад», «Филин», «Бардак» и «Феникс», где организуются встречи с учеными, поэтами и писателями. Эти встречи в неформальной обстановке способствуют общению читателей между собой, с гостями и, конечно, с библиотекарями.

Еще одной гранью библиотечного общения является обратная связь с пользователями. Во всех подразделениях вуза ведутся тетради «Отзывы и предложения», в которые наши пользователи вносят свои замечания по улучшению работы библиотеки, повышению качества обслуживания, делятся впечатлениями о проведенных выставках, встречах, кинолекториях. Библиотекой регулярно проводится анкетирование по проблемам:

- информационная грамотность пользователей (умение пользоваться справочно-библиографическим аппаратом);

- предпочтения в чтении (любимые авторы и произведения);

- качество обслуживания (мнения читателей о работе подразделений библиотеки);

- режим работы подразделений библиотеки;

- пожелания пользователей по улучшению качества работы библиотеки в целом.

Личностно ориентированный подход к информационным запросам пользователя является сегодня одной из главных задач в работе библиотеки. Поэтому мы стремимся к диалоговому характеру услуг, рассматриваем библиотечное общение не просто как обмен информацией, а как процесс передачи ценностей: интеллектуальных, нравственных и эстетических.

Литература:

1. *Бородина В. А.* Библиотекарь-психолог. - СПб. : СПбГУК, 2003. - 68 с.
2. *Грибак Л.П.* Общение с собой : начала психологической активности. — М., 1991. - 320 с.
3. *Добрович А.Б.* Общение: наука и искусство. - М., 1986.
4. *Езова С.А.* Культура общения библиотекарей. — М. : Либерия, 2004. - 144 с.
5. Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря // <http://profcodex.com>
6. *Матлиа С.Г.* Библиотечное обслуживание как диалог // Библиотековедение. - 1990. - № 6. - С. 43-51.
7. *Мелентьева Ю. П.* Библиотечное общение в процессе библиотечного обслуживания // <http://lib.1september.ru/2004/19/19.htm>
8. *Мелентьева Ю. П., Дворкина М.Я.* К вопросу о библиотечном этикете : постановка проблемы. // Библиотека. - 1995. - № 11. — С. 45-47.
9. Психологический климат в коллективе библиотеки : практ. пособие / Рос. гос. б-ка ; сост.: Е. В. Губина, О.В. Решеникова, Г.Н. Сарган. - М., 1996. - 152 с.
10. *Сукарян Э.Р.* О психологической подготовке библиотекаря профессионала // Научные и технические библиотеки. — 1998. — № 11. - С. 57-60.