

УДК 159.9:02
ББК 88.4

БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБЩЕНИЕ В РАКУРСЕ МЫСЛИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БИБЛИОТЕКАРЯ

© С. А. Езова, 2009

*Восточно-Сибирская государственная академия культуры и искусств
670031, г. Улан-Удэ, ул. Терешковой, 1*

Делаются попытки раскрыть значимость различных видов мышления в осознании библиотекарями смысла библиотечного общения.

Ключевые слова: библиотечное общение, виды мышления.

The author tries to reveal the importance of different types of thinking for a librarian to realize the essence of library communication.

Key words: library communication, types of thinking.

Господствовавшая в советском обществе до 90-х гг. XX в. идеология сформировала у библиотекарей субъект-объектную парадигму во взаимоотношениях с читателями и такую систему понятий, как руководство чтением, массовая работа и др., которые закрепились в сознании определенной части библиотекарей до настоящего времени.

В последнее десятилетие на государственном уровне в сознание людей внедряется парадигма диалога различных социальных явлений: народов, государств, религий, культур и т. д. Библиотечное обслуживание на теоретическом уровне интерпретировано как диалог (С. Г. Матлина). Что касается понятийного аппарата библиотекарей-практиков, то он не претерпел существенных изменений за последнее время, их дискурсивное мышление в силу инерции, других факторов, а главным образом, на наш взгляд, из-за неосознания смысла библиотечного общения нуждается в развитии, в обогащении новыми терминами, и переосмыслении сущности устоявшихся.

В библиотечном общении актуализируется противоречие между разработкой теории, методологии библиотечного общения (БО), формированием научной дисциплины БО, с одной стороны, и пассивным отношением к теории со стороны библиотечной практики – с другой.

Л. Н. Гусева обращает внимание на имеющую место в библиотечном общении естественно-научную субъект-объектную парадигму мышления, в соответствии с которой в ее основе теоретическое значение создается путем обобщения практического опыта, придавая ему научный смысл. Считая, что

ею нельзя ограничиваться, она акцентирует внимание на целесообразности освоения библиотечными философского способа мышления [3, с. 12, 13], который способствует формированию, развитию понятийной системы, не исключая научные способы познания [3, с. 14].

Смыслы выражаются через значения, а те, в свою очередь, существуют в виде понятий [1, с. 178].

А. Н. Леонтьевым были выделены две функции мотивов: функция побуждения к деятельности и функции смыслообразования [4]. Социальный смысл коммуникации, с его точки зрения, заключается в обеспечении любой другой деятельности (ее овладении, координации, планировании).

Полагаем, что представленный материал послужит для читателя публикации мотивом (т. е. побудителем, импульсом) к осознанию значимости смысла библиотечного общения в библиотечном обслуживании.

Профессиональное мышление библиотечного специалиста осуществляется в понятиях и может быть охарактеризовано как языковое (дискурсивное), его значимость – в обогащении понятийного аппарата специалиста посредством логического анализа понятий: терминологического анализа и операционализации как способа проникновения в их сущностные характеристики.

Так как БО можно трактовать как атрибут библиотечного обслуживания и как деятельность-общение, следовательно, и его смыслы целесообразно рассматривать в этих ракурсах. Осознание смыслов происходит в процессе мыслительной деятельности (рис. 1).

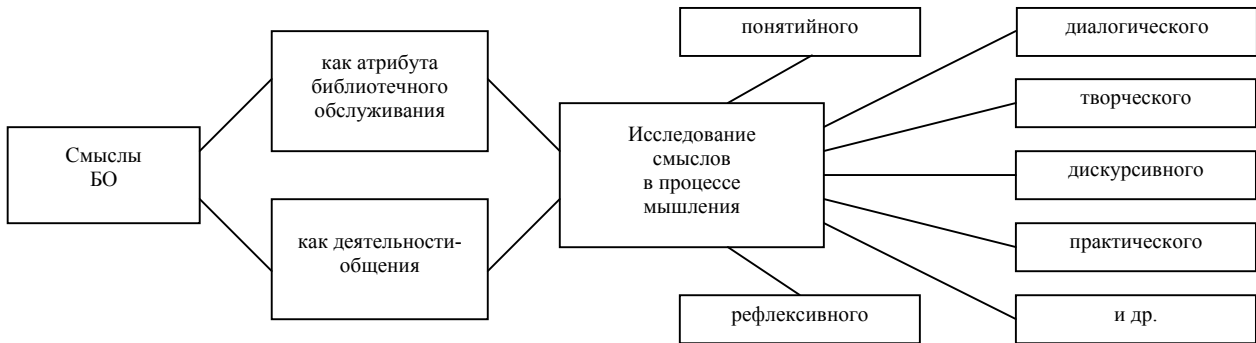


Рис. 1. Осознание смыслов библиотечного общения

В специальной литературе существуют различные трактовки видов мышления, представим их на рис. 1 следующим образом:

Под библиотечным обслуживанием понимаем деятельность библиотеки по предоставлению читателям библиотечных услуг в соответствии с их потребностями.

Библиотечное общение трактуем как взаимодействие людей, обусловленное их потребностями в решении проблем жизнедеятельности посредством библиотечных ресурсов.

Библиотекарь качественно обслуживает, если результат соответствует ожиданию читателя.

Библиотекарь придает смысл библиотечному общению, если оно оптимизирует его библиотечное обслуживание.

Библиотечное общение реализуется как атрибут библиотечного обслуживания или как деятельность-общение.

Попытаемся поразмышлять над взаимосвязью того, как протекает библиотечное обслуживание (качественно, некачественно), и тем, придает или нет библиотекарь смысл библиотечному общению в процессе обслуживания.

Для этого представим эти критерии в системе декартовой прямоугольной системы координат. На оси x расположим библиотечное обслуживание (с точки зрения качества), на оси y – придание / непридание библиотекарем смысла библиотечному общению (рис. 2).

В I четверти библиотекарь придает смысл БО, это означает, что его общение оптимизирует библиотечное обслуживание, он эффективен в удовлетворении потребностей, запросов читателей, его коммуникация с читателем выстроена профессионально грамотно.

Во II четверти библиотекарь не придает смысл БО, ведет себя как ему заблагорассудится (бывает бестактен, груб и т. д.), т. е. проявляет невысокий уровень культуры общения. Что касается удовлетворения запросов читателей, то это происходит на профессиональном уровне, компетентно. Дискомфорт, доставляемый читателю, может спровоцировать на возникновение конфликтной ситуации или даже конфликта.

В III четверти для поведения библиотекаря характерен непрофессионализм, отсутствие культуры общения в процессе обслуживания. Такой тип

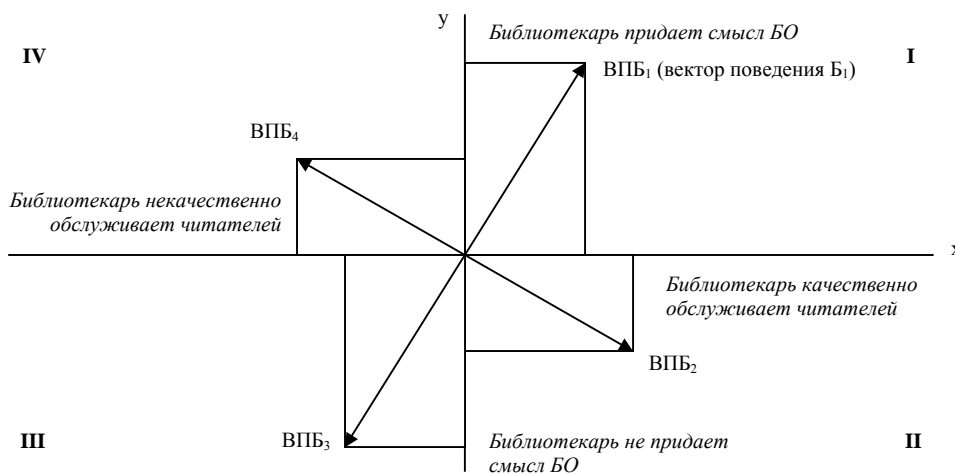


Рис. 2. Взаимосвязь качества обслуживания читателей и осмысления библиотекарем значимости библиотечного общения как атрибута библиотечного обслуживания

поведения имеет место в библиотечной практике (может быть и незначительное).

В IV четверти поведение библиотекаря отличается высокой культурой общения, коммуникативная компетенция, придавая смысл коммуникации, совершенствуя ее (чтение литературы, посещение тренингов по общению и т. д.), у библиотекаря наблюдается непрофессионализм в выполнении запросов, что может вызвать недовольство читателя. Конфликтная ситуация может не перерасти в конфликт, так как библиотекарь умеет его разрешить.

Таким образом, убеждаемся в том, какую роль играет в библиотечном обслуживании его атрибут – библиотечное общение, если ему придается смысл.

Библиотечную практику важно осознавать как теоретические аспекты БО, проникать в суть его смыслов, так и факторы, определяющие эффективность БО.

Л. Н. Гусева отмечает, что опыт включает социокультурный «контекст, изучение которого делает возможным понимание истинного смысла действия практиков» [3, с. 9].

Под контекстом понимается физическое, социальное, историческое, психологическое и культурное окружение, в котором проходит коммуникация [2, с. 16].

По своей сущности контексту адекватна ситуация, т. е. «система внешних по отношению к субъекту условий, побуждающих и опосредующих его активность» [5, с. 364].

В отечественной библиотечной практике не является нормой анализ типов поведения библиотекарей и читателей в ракурсе контекстов, ситуаций, что снижает уровень их теоретического осмысления.

Осознанию смыслов способствуют различные виды мышления – теоретическое, практическое и др., их взаимосвязь можно представить в декар-

товой прямоугольной системе координат, что поможет осмыслить предлагаемые типы поведения библиотекаря с читателем.

На оси *x* расположим отношение библиотекарей к теоретическим знаниям (приобретению) – активное / пассивное; на оси *y* – поведение библиотекаря (библиотечная практика) – активное / пассивное (рис. 3).

Для типа поведения библиотекарей в I четверти характерно изучение теории библиотечного обслуживания, его атрибута – библиотечного общения – посредством профессиональной коммуникации (печатные источники, дискуссии, ролевые, деловые игры в системе повышения квалификации, обмен с коллегами своими взглядами, опытом, возможна научная деятельность в данном направлении), которые способствуют осознанию ими смысла общения в профессиональной деятельности, развитию понятийного аппарата, т. е. теоретическому мышлению. Это, с одной стороны. А с другой стороны, под влиянием сформированности понятийного мышления в тесной взаимосвязи осуществляется развитие практического мышления (оно реализуется в ходе практической деятельности (действий, поведения)). Библиотекарь осознает, осмысливает свои типы поведения с читателем; обобщение его личной практики становится предпосылкой развития теоретического, творческого мышления.

В IV четверти, в отличие от первой, библиотекарь, возможно, в силу отсутствия мотивации, лени и других факторов, пассивен в решении практических задач, идет репродуктивным путем, не вносит элементы творчества, руководствуется стереотипами, шаблонами, трафаретами в выстраивании поведения и отношений с читателями. В оценке данного типа поведения подходит определение: «не в коня корм (овес)».

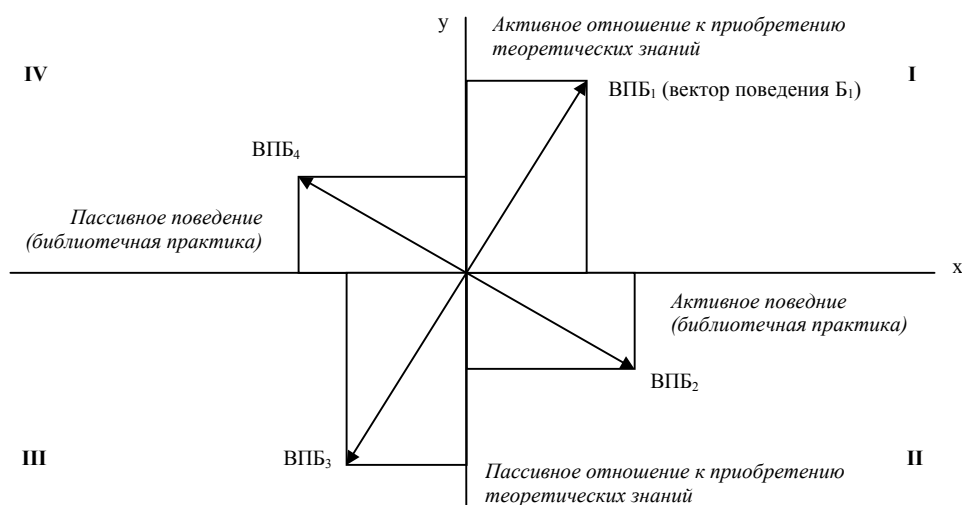


Рис. 3. Взаимосвязь теоретических знаний и реального поведения библиотекаря в библиотечно-информационном обслуживании

Во II четверти библиотекарь (и таких очень много в отделах обслуживания) почти не читает литературу по специальности, не общается с коллегами на профессиональные темы (исключением служит обязательное присутствие и выступления на днях (четвергах, средах) повышения квалификации в библиотеке, написание рефератов, что носит формальный характер). Все это не препятствует активному взаимодействию библиотекаря с читателем. Однако оно могло бы быть более эффективно, если бы он развивал теоретическое мышление.

В III четверти библиотекарь дремуче пассивен, общение со специальной литературой и читателями сведено к минимуму, налицо механический выдавальщик литературы.

Так же, как и в предыдущей системе координат, оптимален тип поведения в I четверти.

Если у библиотекаря развито творческое мышление, то он сможет найти эффективное решение проблем читателя в нестандартной ситуации, выбрать оптимальные типы поведения, а они нередки, особенно в публичных библиотеках. Например, ситуация: библиотекари замечали в книгах, сдаваемых читателем, мусор: зернышки, соломинки... Мужчина лет 60, активный читатель, признался, что его жена категорически против его увлечения чтением. Ему приходится украдкой ходить в библиотеку, читать в голубятне, там же прятать книги, а посему и вытекающие отсюда последствия. Как же ему быть, он не в состоянии покупать книги, уповает только на библиотеку, ее милосердие, понимание его проблем.

В свою очередь, решение нестандартных практических задач способствует развитию творческого мышления.

Рефлексия библиотекарем своего участия в диалоге с читателем – важная предпосылка развития его диалогического мышления.

Представим один из взглядов психологов на рефлекссию (англ. *reflection*) как «мыслительный (рациональный) процесс, направленный на анализ, понимание, осознание себя: собственных действий, поведения, речи, опыта, чувств, состояний, способностей, характера, отношений с и к другим, своих задач, назначения и т. п.» [1, с. 469].

Уровень развития рефлексии библиотекарей отражается на качестве их практической деятельности, на формировании и развитии смыслов библиотечного обслуживания, общения, которые влияют на выстраивание диалогов с читателями, коллегами. Способность осознать эти смыслы и понять значение миссии библиотеки – важное условие оптимизации профессиональной деятельности библиотекаря.

Решение практических задач, рефлексия и обобщение библиотекарем опыта своего взаимо-

действия с читателем обогащают теорию БО, развивают ее. Теория помогает осмыслению практического опыта. Итогом практического мышления, опирающегося на теорию, является обобщение библиотекарем опыта общения, решения практических задач, осознания противоречий в проблемных ситуациях.

Так как межличностные отношения, поведение и другие составляющие БО мотивированы смыслом, попытаемся раскрыть их взаимосвязь в декартовой прямоугольной системе координат, поразмыслив над гипотетическими типами поведения библиотекарей с читателями. Для примера раскроем взаимосвязь межличностных отношений библиотекаря и его поведения.

Поведение рассматриваем как действия одного человека по отношению к другому. Оно обладает разной степенью активности.

Под межличностными отношениями понимается система различных диспозиций (готовность к оценке ситуации, действия, поведения людей), через них они воспринимают и оценивают друг друга. Межличностные отношения – «субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения» [5, с. 206].

На оси *x* декартовой прямоугольной системы координат условно отложим поведение библиотекаря (активное / пассивное), на оси *y* – межличностные отношения библиотекаря к читателю (положительное / отрицательное) (рис. 4).

Поведение зависит от отношений библиотекаря к читателю, его неадекватность отрицательно отражается на отношениях, в свою очередь, отношения влияют на готовность к активности в поведении.

Далее попытаемся охарактеризовать гипотетические типы поведения библиотекаря с читателем в разных четвертях.

В I четверти у библиотекаря позитивные отношения к читателю, что выражается в готовности удовлетворить его требования, это происходит посредством активных профессиональных действий. Поведение библиотекаря можно охарактеризовать как инициативное, энергичное, заинтересованное, эффективное.

Во II четверти библиотекарь проявляет активность в удовлетворении запросов читателя, выражая при этом свое недовольство, недоброжелательность к читателю, словно говоря: «ходят и ходят эти студенты» и др.

В III четверти для типа поведения характерно выражение явно негативного отношения, неприязни, высокомерия к читателю. Пассивное поведение библиотекаря (медлительность, заторможенность,

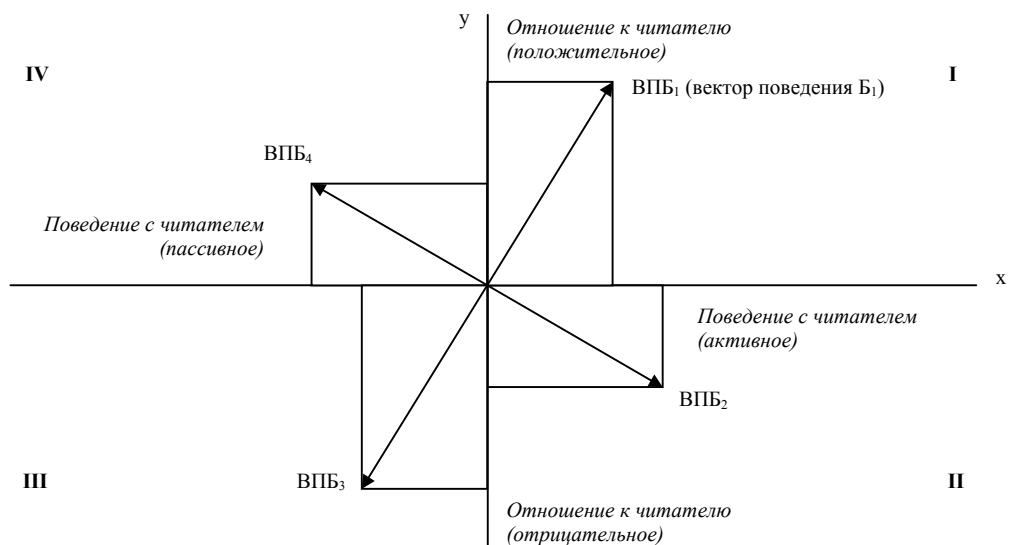


Рис. 4. Взаимосвязь межличностных отношений и поведения библиотекаря с читателем

безынициативность и т. д.) усугубляет ситуацию взаимодействия, делая ее конфликтной.

В IV четверти также возможен риск возникновения конфликтной ситуации, так как, несмотря на доброжелательное отношение к читателю, поведение библиотекаря пассивно.

К представленным общим типам поведения библиотекаря не сводим уникальный опыт личностного поведения библиотекаря.

Актуализация коммуникативной функции библиотек, трансформация их в центры межкультурной коммуникации, центры общения, культурно-досуговые и другие центры, в деятельности которых приоритетными формами общения становятся диалог и полилог, являются предпосылками развития у библиотечных специалистов диалогического мышления.

Диалогическое мышление – «это внешний или внутренний диалог, раскрывающий различные, а поэтому и противоречащие друг другу стороны действительности». Его собственно психический процесс – это содействие с другими или с самим собой на уровне смысла [1, с. 312], под которым понимается отношение субъекта к явлениям объективной действительности. Являясь единицей сознания человека, смысл вступает в отношения с другими образующими сознания и выражается через значения [1, с. 516], которые существуют в виде понятий, определенных в схемах действия, социальных ролях, нормах и ценностях [1, с. 178].

Реальный, практический диалог между библиотекарем и читателем происходит в конкретной ситуации. Он включает обмен репликами, под которыми понимаем содержание (значение), действия, жесты и т. д., и которые регулируются межлич-

ностными отношениями [4, с. 105]. Представим модель библиотечного диалога на рис. 5.



Рис. 5. Модель библиотечного диалога

Выбор тактики поведения в реальном диалоге, передача содержания сообщения и выстраивание отношений с читателем – прерогатива не только теоретического, но и практического мышления специалиста, которое реализуется в практической деятельности посредством решения конкретных задач.

В заключение можно предложить ряд путей формирования развития библиотекарями смыслов БО:

- овладение различными способами мышления (теоретического, практического и др.);
- изучение и использование результатов опубликованных и собственных эмпирических исследований при решении практических задач;
- осознание, анализ, обобщение собственного опыта БО, исключая описательность и субъективизм;
- знакомство с моделями поведения библиотекарей с читателями (русский и зарубежный опыт);
- выход на концептуальный уровень осознания смысла БО (не замыкаясь на практическом опыте, не пренебрегая теорией).

Список литературы

1. Большой психологический словарь / сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко. – СПб. : Прайм-Еврознак, 2003. – 672 с.
2. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. – СПб. : Прайм-Еврознак, 2003. – 320 с.
3. Гусева Л. Н. Методология исследования социокультурных аспектов библиотечного обслуживания : автореф. дис. ... канд. пед. наук. – СПб., 1999. – 17 с.
4. Леонтьев А. Н. Потребности, мотивы и эмоции. – М., 1971. – 40 с.
5. Психология : словарь / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Политиздат, 1990. – 494 с.

Материал поступил в редакцию 14.04.2009 г.

Сведения об авторе: *Езова Светлана Андреевна – кандидат педагогических наук, профессор, декан библиотечно-информационного факультета, академик Международной академии информатизации при ООН, тел.: (3012) 23-50-61*