

Виды библиотечного общения

Виды библиотечного общения раскрыты в статье с учетом характеристики видов общения в психологии и библиотечной специфике.

Важная составляющая теории библиотечного общения (БиО) – характеристика видов БиО; попытка осветить некоторые из них нашла отражение в одной из моих работ [1].

В настоящей статье представлено многообразие видов БиО (21), выстроенных на различных логических основаниях.

1. Библиотечное общение реализуется как традиционное и виртуальное.

В данной работе акцент делается на традиционном библиотечном общении, роль и значимость которого в библиотечной области в связи с внедрением ИКТ не только не снижается, но возрастает.

Рассматривая два сценария развития библиотеки, М. Я. Дворкина выделяет в первом направленность деятельности на организацию общения, культурных программ; во втором – ориентир на предоставление информации и создание аналитической продукции. Она считает, что культурная и информационная концепции не противоречат друг другу [2. С. 228–229].

2. В зависимости от степени самостоятельности или атрибутивности проявления библиотечного общения можно выделить следующие его виды: БиО как атрибут библиотечно-информационной деятельности (БИД); как деятельность; как деятельность в сопряжении с другими видами деятельности.

С точки зрения А. А. Леонтьева, «общение может выступать в двух вариантах»: быть предметно ориентированным, так как осуществляется в ходе совместной некоммунитивной деятельности, её обслуживания [3.

С. 249]. На мой взгляд, такое общение реализуется в качестве атрибута БИД, например библиотечного обслуживания.

По мнению А. А. Леонтьева, общение можно рассматривать и как самостоятельный вид деятельности, однако в этом случае оно имеет специфический мотив, который не может быть реализован никакими другими видами деятельности. Он уточняет: «... когда мы имеем дело с совместной деятельностью, вполне правомерно говорить о коллективном субъекте этой деятельности» [Там же. С. 247–248].

А. Н. Леонтьев считал, что конституирующей характеристикой деятельности является ее предметность [4. С. 67], «... главное, что отличает одну деятельность от другой, состоит в различии их предметов» [Там же. С. 80]. Им обоснована триада «потребность – мотив – деятельность»; «... источником побудительной силы мотива и соответствующего побуждения к деятельности выступают актуальные потребности. Мотив определяется как предмет, отвечающий потребности, а потому побуждающий и направляющий деятельность. Деятельность всегда мотивирована» [5. С. 305]. Мотив придает деятельности личностный смысл.

Под мотивом А. Н. Леонтьев понимал «то объективное, что отвечает потребности, побуждает и направляет деятельность» [6. С. 432] и выделял следующие функции мотивов: 1) побуждают и направляют на себя деятельность, 2) придают отдельным действиям, отдельным содержаниям действий смысл [Там же С. 449].

Опираясь на деятельностный подход, раскроем элементы БиО как деятельности.

Субъекты взаимодействия: библиотекарь и читатель, библиотекарь – социальный партнер и др.

Объект – потребности субъектов.

Предмет – предмет потребностей в решении проблем жизнедеятельности, допустим, в общении (в установлении контактов, потребность в общении как «человеческой роскоши» и т.д.).

Цель – удовлетворение потребности в общении.

Средства: формы речевого общения, язык невербалики.

Процесс общения: восприятие, познание, понимание партнера по взаимодействию, содержания сообщений, отношений, поведения, формы обращения; выстраивание содержания БиО, отношений, поведения, формы обращения.

Результат: отношения, сложившиеся в общении, удовлетворенность (неудовлетворенность) общением, соответствие ожиданий субъектов взаимодействия реальному общению и др.

БиО как деятельность проявляется как «чистое», живое общение в качестве социально-ориентированного и личностно-ориентированного [3.

С. 250]. В первом случае, допустим, библиотекарь общается с группой читателей, во втором – общение происходит в диаде библиотекарь–читатель. К разговору, обсуждению популярной книги (фильма и др.), начавшемуся между библиотекарем и читателем, могут присоединиться и другие читатели, находящиеся в тот момент на абонементе, – кто в качестве слушателя, а кто в роли говорящего, что свидетельствует о трансформации личностно-ориентированного общения в социально-ориентированное.

БиО реализуется как деятельность во взаимосвязи с другими видами библиотечной деятельности. Это можно проследить на примере организации и проведения различных форм БИД: читательская дискуссия, читательская конференция и др. Например, в читательской дискуссии тесно взаимосвязаны два вида деятельности: научно-исследовательская деятельность (НИД) (исследование проблемы компетентными лицами) и общение как деятельность. В данном случае библиотечное общение выступает не как атрибут НИД, а как равноправная деятельность, для которой характерны ранее описанные элементы. Библиотекарь предварительно организует общение как деятельность, он рекомендует читателям литературу о культуре ведения дискуссии, о психологических механизмах воздействия на людей (убеждении, внушении и т.д.); обеспечивает оптимальное расположение (рассадку) участников дискуссии за круглым столом и т.п.

Если результатом НИД является поиск истины, решение проблематики дискуссии, то результатом БиО – удовлетворенность либо неудовлетворенность читателей от общения, сложившихся отношений в группе.

3. При характеристике психологических целей и свойств общения некоторые психологи выделяют следующие виды общения (это можно экстраполировать и на библиотечное общение):

- контакт масок – формальное общение, не имеющее цели понять и учитывать особенности личности собеседника;
- примитивное общение, которое устанавливается в зависимости от практической необходимости;
- формально-ролевое общение, содержание и средства которого регламентированы социальными ролями;
- деловое общение, предполагающее учет как интересов дела, так и личных интересов;
- духовное межличностное общение друзей;
- светское общение, направленное на поддержание отношений, беспредметное по существу [7. С. 178–179].

4. Библиотеки ориентированы на решение проблем жизнедеятельности читателя, пользователя и других субъектов БИД путем реализации социальных функций: мемориальной, образовательной, информационной, культурной, коммуникационной и других, что, естественно, находит отражение в предмете (содержании) общения (жизнедеятельность – способ существования человека путем решения проблем в различных сферах: образовательной, профессиональной, развлекательной и др.).

В психологии – с точки зрения содержания общения – выделяется ряд видов [8]. Конечно, все они проявляются и в БИД.

Основываясь на социальных функциях библиотеки, раскроем содержательные аспекты каждого вида

общения:

- материальное – общение в процессе документного обмена между библиотекарем и читателем в процессе обслуживания и др.;
- когнитивное – обмен знаниями, информацией, их распространение в процессе взаимодействия библиотекаря и читателя и т.д.;
- деятельностное – обмен действиями, умениями, навыками, что составляет наряду со знаниями различные виды компетенций библиотекарей и читателей;
- кондиционное – обмен между библиотекарем и читателем психологическими, физиологическими состояниями, взаимовлияние друг на друга, на настроение, самочувствие и т.д.;
- мотивационное – обмен целями, мотивами, интересами, потребностями в различных сферах жизнедеятельности: досуговой, информационной и других, которые побуждают читателя к различным видам поисковой активности, к созданию у него установок на чтение, на повышение читательской, информационной культуры.

5. В библиотечной деятельности, особенно связанной с учащимися, имеет место и педагогическое общение (в процессе обучения и воспитания на библиотечных уроках, мероприятиях с целью развития информационной культуры, культуры восприятия художественных произведений и т.д.). Велика роль педагогического общения в духовном воспитании читателей, важным критерием которого является способность выстраивать оптимальный тип отношений с партнером по общению.

6. Основываясь на пирамиде потребностей А. Маслоу, можно выделить ориентированные на их удовлетворение виды общения:

- для удовлетворения первичных потребностей читателей в библиотеке (в общении с библиотекарем читатель выражает претензии по поводу отсутствия в библиотеке буфета, санитарной комнаты и т.п.);
- обусловленное удовлетворением безопасности читателей в библиотеке: физической (низкая температура в библиотеке), психологической (некомфортное обращение того или иного сотрудника) и т.п.;
- связанное с удовлетворением потребности читателя в принадлежности к читательской группе, аудитории, к конкретной библиотеке (в процессе конкурсов на лучшего читателя библиотеки и др.);
- обусловленное потребностью читателя в уважении его как личности (повышение его значимости);
- с целью реализации потребностей читателей на самоактуализацию (развитие личностного, творческого потенциала, таланта быть читателем и т.д.).

7. Виды БиО в зависимости от потребностей субъектов (в деловом или неформальном контакте) функционируют как а) деловое общение; б) неформальное общение. Каждый из видов может реализоваться как атрибут деятельности или как самостоятельная деятельность.

8. М. Я. Дворкина отмечает, что субъекты БиД участвуют в ней не только через потребности, но и через отношения, которые влияют на ее результат и качество [9. С. 13].

В свете модернизационного развития библиотековедения Т. Кузнецова акцентирует внимание на важности совершенствования коммуникативных отношений в системе «библиотекарь-читатель» в целях наращивания их интеллектуального личностного потенциала как субъектов социальных коммуникаций [10. С. 13].

Виды БиО в зависимости от типов взаимоотношений субъектов можно представить как общение с диалогическим, нормативным, манипулятивным, императивным типами отношений.

Это может показаться курьезом, но мной выявлен и тип так называемых алфавитных отношений. Пример: библиотекарь (имеющий определенный ролевой статус) с фамилией, допустим, на букву «А» требует, чтобы он значился в списках членов той или иной группы на первом месте, хотя по статусу он ниже того, у кого фамилия на «Я». Тем самым он претендует на иной вид взаимодействия с ним (подобострастное, льстивое и т.д.). Эта тенденция наблюдается и в среде вузовских педагогов библиотечной отрасли.

9. Виды БиО в зависимости от позиций субъектов (библиотекаря и читателя) можно представить как общение с равенством позиций партнеров, с доминированием позиций одного из субъектов и общение, в котором сокрыты позиции субъектов.

В выделении позиций использованы виды трансакций (взаимодействий): а) взаимодополняющая, б) перекрестная, в) скрытая.

10. В зависимости от числа субъектов библиотечного общения можно выделить:

- межличностное общение в диаде (между библиотекарем и читателем, между коллегами-библиотекарями);
- групповое (общение среди читателей разных команд, групп при проведении деловых игр, конкурсов и т.п.);
- аудиторное, публичное общение (среди аудитории – публики – читающей, нечитающей, театральной и т.д.);
- массовую коммуникацию (проведение библиотечных мероприятий на ТВ, по радио: например, на бурятском радио организована продолжающаяся передача «Краеведческая энциклопедия»).

11. В зависимости от того, насколько персонифицировано общение, можно выделить: персонифицированное (библиотекарь и читатель информированы друг о друге хотя бы на уровне знания имен друг друга) и анонимное, когда читатель не знает, как зовут библиотекаря, – он для него аноним (это происходит, если библиотекарь не носит бэдж).

12. Виды БиО в зависимости от того, насколько оно содержательно: содержательное, фатическое (бессодержательное, его цель – поддержание процесса общения).

13. В зависимости от того, какие аспекты содержания отражаются в общении, можно выделить: профессиональное (ролевое, деловое) и личностное общение.

14. Виды БиО в зависимости от вербального, невербального языка взаимодействия:

- вербальное общение – реализуется в формах монолога, диалога, полилога;
- невербальное – проявляется, в частности, как молчание.

В. Т. Шукин рассматривает четыре фундаментальных разновидности самовыражения в речевой и неречевой экспрессии; в последней он выделяет молчание [11. С. 34–36]. «Апология молчания – хорошо аргументированная целостная позиция» [Там же. С. 35].

А. А. Леонтьев трактует молчание как один из видов личностно-смыслового общения. К. С. Станиславский обратил внимание на молчаливое общение, сопровождаемое внутренним монологом и невербальной реакцией [12]. В библиотечном ракурсе его суть в том, что читатели в случае проявления интереса к тому, о чем говорится на библиотечном мероприятии, активно, но безмолвно включаются в общение (спорят с тем или иным участником или соглашаются с ним, сопереживают и т.д.), причем библиотекарю необходимо поддерживать непрерывность этого процесса общения, актуализируя интерес и активность выступающих.

15. В зависимости от социального статуса и отношений участников библиотечное общение делится на формальное и неформальное, горизонтальное и вертикальное.

16. В психологии наиболее распространено выделение дихотомического взаимодействия – кооперация и конкуренция. И в библиотечном деле они имеют место: например, кооперация усилий партнеров библиотеки в решении актуальных для нее проблем; библиотекари, предположим, выступают конкурентами, защищая свои проекты, гранты и т.д.

17. По средствам общение делится на непосредственное и опосредованное (через «библиотечно-информационную среду» – М. Я. Дворкина), прямое (личностные контакты) и косвенное (через других лиц, например, через лидера чтения в коллективе бригады и т.п.).

18. Виды БиО в зависимости от времени его протекания: кратковременное; длительное.

19. Взаимодействие субъектов в различных видах БИД обусловлено их спецификой. Исходя из этого можно выделить следующие виды общения: в библиотечном обслуживании, в библиотечном менеджменте и др.

20. Взаимодействие библиотекаря с читателями, пользователями и другими субъектами БИД обусловлено их социально-демографическими характеристиками и имеет специфику. Следовательно, можно выделить ряд видов общения: с детьми, молодежью, пенсионерами, инвалидами и т.д.

21. Поскольку взаимодействие субъектов БИД происходит в процессе организации и проведения той или иной библиотечной формы обслуживания и имеет специфику, целесообразно выделить соответствующие виды общения: в дискуссии, на читательской конференции, диспуте и т.д.

В заключение отметим, что дальнейшее осознание феномена *библиотечное общение* выведет на выявление его новых видов. Библиотекарям-практикам целесообразно ориентироваться в рассмотренных видах общения, учитывать специфику их применения в профессиональной деятельности, так как это путь ее оптимизации, повышения качества.

Список источников

1. **Езова С. А.** Библиотечное общение как феномен исследования : монография / С. А. Езова. – Москва : Либерей-Бибинформ, 2007. – 160 с.
2. **Дворкина М. Я.** Библиотечно-информационная деятельность: теоретические основы и особенности развития в традиционной и электронной среде / М. Я. Дворкина. – Москва : Издательство ФАИР, 2009. – 256 с. – (Специальный издательский проект для библиотек).
3. **Леонтьев А. А.** Психология общения / А. А. Леонтьев. – 3-е изд. – Москва : Смысл, 1999. – 356 с.
4. **Леонтьев А. Н.** Деятельность. Сознание. Личность / А. Н. Леонтьев. – Москва : Смысл, Издательский центр «Академия», 2004. – 352 с.
5. **Большой энциклопедический словарь** / сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко. – С.-Петербург : прайм-ЕВРОЗНАК. – 2003. – 672 с. – (Проект «Психологическая энциклопедия»).
6. **Леонтьев А. Н.** Лекции по общей психологии / А. Н. Леонтьев. – Москва : Смысл, 2000. – 511 с.
7. **Кузнецов И. Н.** Риторика / И. Н. Кузнецов. – Минск : «Амалфея», 2000.
8. **Морозов А. В.** Сущность общения: его функции, стороны, виды, формы, барьеры. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bestreferat.ru/referat-259.html>.
9. **Дворкина М. Я.** Сущность и структура библиотечно-информационной деятельности / М. Я. Дворкина // Науч. и техн. б-ки. – 2008. – № 5. – С. 5–21.
10. **Кузнецова Т.** Инновационные практики современной библиотеки / Т. Кузнецова // Библиотека. – 2009. – С. 10–13.
11. **Щукин В. Т.** О диалоге и его альтернативах. Вариация на тему М. М. Бахтина / В. Т. Щукин // Вопросы философии. – 2006. – С. 32–44.
12. **Станиславский К. С.** Работа автора над собой. Ч. 1. Работа над собой в творческом процессе переживания. Дневник ученика / К. С. Станиславский. – Москва : Искусство, 1985. – 479 с.