

СВЕТЛАНА ЕЗОВА

«Спокойствие, ТОЛЬКО СПОКОЙСТВИЕ,»

или Как сменить гнев на милость



Взаимодействуя с другим человеком, мы надеемся, что общение будет протекать в спокойных тонах, что наш партнёр будет активен, энергичен, инициативен — а значит, наше взаимодействие окажется приятным и эффективным.



Светлана Андреевна Езова, профессор, кандидат педагогических наук, академик МАИ, г. Улан-Удэ

*Ведь в раздражении женщина подобна
Источнику, когда он взбаламучен
И чистоты лишён, и красоты.
Никто ни капли из него не выпьет,
Как ни был бы он жаждою томим.*

У. Шекспир

ПО МНЕНИЮ ЧИТАТЕЛЕЙ, среди отрицательных качеств библиотекарей, проявляющихся в процессе библиотечного обслуживания, лидирует раздражительность (опрошено в последние два года более 400 человек в вузовских библиотеках г. Улан-Удэ и Читы). Значится в ответах и такое качество, как пассивность.

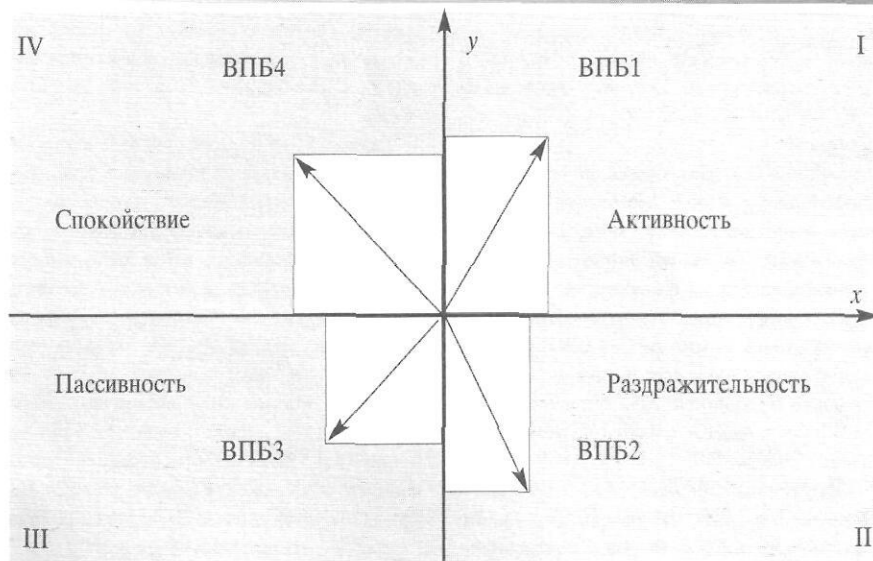
Психологи считают, что раздражительность на сегодняшний день является основным бичом человеческой психики, а склонность к раздражению — психической аллергией на всю жизнь.

В электронной энциклопедии Википедия раздражительность трактуется как склонность к неадекватным чрезмерным реакциям на обычные раздражители внешней или внутренней среды. И проявляется она в виде гнева, агрессивных эмоций. Раздражительность проявляется у некоторых людей как черта характера.

Раздражительность «возникает в виде энергетической вибрации, которая сотрясает весь организм, начиная с мозговых структур. А тряска, о которой идёт речь, есть следствие диссонанса, возникающего от несоответствия энергетических частот, идущих от объекта к субъекту, либо от одного субъекта к другому».¹

Противовесом раздражительности является спокойствие, то есть уравновешенное состояние, терпимость, умение владеть собой.

Схема №1. Взаимосвязь в поведении библиотекаря активности / пассивности и спокойствия / раздражительности



Попробуем поразмышлять над типами поведения библиотекаря с точки зрения таких характеристик, как **спокойствие** и **активность** (раздражительность и пассивность).

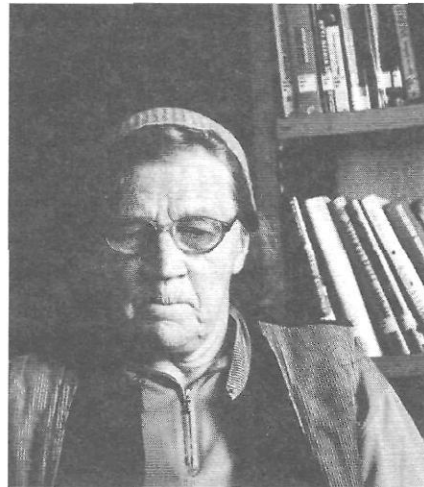
С этой целью выстроим прямоугольную декартову систему координат, на оси X расположим активность / пассивность в поведении библиотекаря, на оси Y — спокойствие / раздражительность. (См. схему №1.)

В I четверти библиотекарь ведёт себя уравновешенно; спокойно выстраивает отношения с читателем независимо от их эмоционального состояния. Он активен в процессе этого взаимодействия, то есть первым приветствует их, задаёт вопросы, в случае необходимости что-либо рекомендует, информирует, выполняет сложные запросы. Нервозность отдельных читателей нейтрализуется таким поведением библиотекаря.

Во II четверти раздражительность библиотекаря может достичь своего апогея, так как высока степень его активности во взаимодействии. Библиотекарь энергичен, он может свернуть горы, но, проявляя раздражительность, он или угнетает читателя, или взвинчи-

вает, накаляет его, что может привести к конфликтным ситуациям.

В III четверти библиотекарь пассивен, инертен, то есть он не удосужится провести краткую экскурсию для только что записавшегося в библиотеку человека, не познакомит его с новой выставкой, не даст полноценного ответа на



запрос читателя. Так как он ещё и раздражен, то ворчит, выражает неудовольствие даже самым присутствием читателя. Своё раздражение он не может скрыть, и хотя это раздражение, можно

сказать, «тихое», оно передаётся читателю, портит ему настроение.

В IV четверти спокойствие библиотекаря граничит с равнодушием, беспечностью. Он не активен, не инициативен в удовлетворении запросов читателя.

Осознание библиотекарем своего поведения в ракурсе рассмотренных критериев в различных ситуациях и в разных четвертях (один и тот же человек может вести себя по-разному в зависимости от физического, душевного состояния) — это один из путей и выяснения причин раздражительности и пассивности и поиска решения по изменению своего поведения.

С автором можно связаться:
ezova@yandex.ru

¹ Веденин П. Раздражительность [Электронный ресурс]. — Режим доступа [http // www.psyline.ru/artides/6930razdrazitelnost.aspx](http://www.psyline.ru/artides/6930razdrazitelnost.aspx)

Автор рассуждает об эффективности библиотечного общения.

The author discusses the effectiveness of library communication.

Библиотечная психология, библиотечное общение

Library psychology, communication library