

ЭТИЧЕСКИЕ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ НОРМЫ ОБЩЕНИЯ В БИБЛИОТЕКЕ

Санкт-Петербургское государственное учреждение культуры
«Межрайонная централизованная библиотечная система им. М.Ю. Лермонтова»,
психолог-методист кандидат психологических наук, доцент Марьясова Н.В.

Известно, что библиотеки – одни из древнейших культурных институтов человечества. За долгий период существования состав и форма хранимых ими документов, назначение и функции библиотек претерпели существенные изменения, однако эти изменения происходили на протяжении веков последовательно и закономерно, и лишь новый век привнёс в эту эволюцию небывалую стремительность. Революция в информатике, стремительное развитие цифровых технологий и глобальной сети интернет на наших глазах влияют на библиотеки столь решительно, что меняют не только всю систему комплектования фондов и подготовки библиотечных кадров, но и впервые ставят вопрос о границах библиотечного пространства и самих основах существования традиционных библиотек и их функций.

Появляются новые социальные и информационные образования, готовые предложить альтернативы библиотеке; происходит глобальное отчуждение аудитории от книги, увлечение визуальными и слуховыми медиа; вместе с обесцениванием печатного документа и ускорением доступа к цифровым ресурсам исчезают, утрачиваются навыки чтения, неторопливой умственной работы и рефлексии. Психологи говорят о неуклонном росте числа людей, читающих мало, о снижении престижа библиотек как социальных институтов. Результаты многих исследований, связанных с изучением библиотечных кадров в последние годы, свидетельствуют о том, что в условиях рыночной экономики нужны такие специалисты, которые способны обеспечить перестройку библиотечной деятельности в новых социально-экономических условиях. Среди них самый высокий рейтинг у психологов.

Библиотечная система им. М.Ю.Лермонтова обратилась к новым практикам с целью поиска решений по переустройству, развития в новых условиях. Многие филиалы системы уже демонстрируют мощный инновационный потенциал. Создаются организационные модели среди которых сеть культурно-информационных центров трёх библиотек («На Стремянной», «Лиговская», библиотека им. Н.А. Некрасова), предлагающая принципиально новое библиотечное пространство и информационный сервис. Действуют долгосрочные культурно-просветительские проекты («Библиотека книжной графики», «Библиотека национальных литератур», Библиотека «Старая Коломна» и др.).

При достижении определённых положительных результатов деятельности, мы находимся в поисках новых путей развития, которые дают новую практику, развивают интенсивную рефлекссию библиотечных специалистов по поводу глубинных вопросов – о сущности и предназначении

библиотек, их миссии, роли в культурном пространстве современного мира, о перспективах их развития в Санкт-Петербурге.

Однако, большинство аспектов социально-коммуникационной функции библиотек обращает внимание прежде всего на психологические и этические проблемы читателя и библиотекаря в процессе традиционного библиотечного обслуживания. Отсюда зачастую вся задача сводится к переосмыслению социальной роли конкретного библиотекаря как помощника и проводника в мире информации, которая должна прийти на смену императивной стратегии воздействия на читателя. Библиотека должна выстраивать новые типы отношений между библиотекарем и читателем, выработать иные навыки общения с книгой, человеком и культурой в целом, способствуя тем самым формированию современной поликультурной личности, способной воспринимать мир во всем его многообразии и активно в нём проявляться.

Решение этих проблем напрямую связано с разработкой новых подходов к изучению библиотек, опирающихся на теорию социальной коммуникации, одним из направлений которой является межкультурная коммуникация. Современная действительность даёт нам примеры острейших конфликтов, возникающих из-за отсутствия коммуникации или неэффективности общения. Всегда и везде отчуждение происходит из-за того, что нарушается механизм коммуникации: либо мы имеем дело с пассивным состоянием аудитории или учреждения культуры, когда каждая из сторон стремится закрыться в своем понимании, не войти в соприкосновение с иной реальностью, либо используемые механизмы обратной связи недостаточно эффективны.

Прежде всего, отметим, что процессы общения – коммуникации, которые протекают в библиотеке, имеют свои особенности.

Во-первых, коммуникация в библиотеке мыслится как широко понимаемый диалог культур. Диалог культур – это взаимодействие носителей любых точек зрения на индивидуальном и групповом уровне. Субъектами такого взаимодействия в библиотеке могут быть как представители иной страны, так и любой социальной группы внутри национального сообщества, поскольку каждый из них несёт в себе нормы и ценности определенной культуры. Это люди, составляющие предельно широкую аудиторию: дети, подростки, студенты, пенсионеры, научные работники, безработные, иностранцы, жители города и приезжие – словом мужчины, женщины, дети всех возрастов, профессий и национальностей, обладающие различными культурными традициями, навыками, образовательным уровнем, говорящие на разных языках. Если рассматривать эту аудиторию как некое потенциальное сообщество, то в нём система знаков и норм выражена менее чётко, нежели, к примеру, в субкультуре; здесь происходит скорее уплотнение межличностных связей, нежели формирование устойчивых стереотипов поведения, характерных для локальных социальных групп. Это создаёт особые трудности для нахождения точек взаимодействия и взаимопонимания. Однако, сама эта множественность и ненормированность способствует открытости

библиотеки, стимулирует поиск общеприемлемых компромиссных форм сосуществования и практик толерантного поведения.

Во-вторых, задачи межкультурной коммуникации в библиотеке связаны с мыслительной и адаптационной, а не психологической функцией в традиционном понимании, ведь практическая психология предусматривает формирование навыков, автоматизированных действий, стереотипов, способствующих выполнению действий, не задумываясь над их смыслом. Именно таким способом в школе формируются навыки письма, чтения, счёта. Принципиальной задачей плюралистической библиотеки, коль скоро она нацелена на ориентацию индивидов в поликультурном пространстве, является, наоборот, активизация процесса мышления, разрушение автоматических навыков и формирование иного восприятия, что позволяет задержать внимание на особенностях предметов, событий и явлений, выявить их разность, чтобы затем задуматься о них как о проблеме, которая подлежит разрешению. Иными словами в библиотеке нового типа упор делается не на формировании приспособленного человека, усвоившего нормы, правила, способы действия, а на воспитании человека культуры, т.е. человека способного менять основание своего мышления.

Таким образом, новая библиотека меняет представление об образовательной функции. Одновременно происходит понимание необходимости новой библиотечной психологии. Круг проблем, имеющих отношение к психологии библиотечной деятельности, достаточно широк и объёмен. Но в основе всего – читатель, который уже не воспринимается как пассивный объект воспитательной работы, усваивающий готовые знания, предлагаемые в рекомендуемой для чтения литературе.

Особенно значима психологическая составляющая в библиотечном и информационном обслуживании. Так, например, изучение конфликтов библиотекаря с читателем свидетельствует о том, что доминирующим фактором в возникновении, развитии и прекращении конфликтов является психология поведения, как библиотекаря, так и читателя. И, к сожалению, достаточно часто библиотекарь выбирает неадекватную модель психологического поведения в процессе конфликта и выхода из него. Кроме этого, по наблюдению психологов, среди стилей поведения библиотекарей публичных библиотек преобладают «избегание» и «приспособление». Умение профессионально грамотно организовать психологическое сопровождение многих библиотечных мероприятий и оказать им психологическую поддержку приходит не сразу. И этому надо серьёзно учиться. Учитывая тот факт, что библиотечное обслуживание связано с большими интеллектуальными и эмоциональными нагрузками, мы решили для себя, что в библиотеках необходимы часы психологической разгрузки как для сотрудников, так и для читателей.

Встречи с библиотечным психологом стали систематическими. Три библиотеки: «Адмиралтейская», «Никольская», библиотека им. Н.А. Некрасова, в определённые дни и часы оказывают психологические услуги различным категориям пользователей библиотек. Дети, подростки, взрослые

приходят с самыми разными вопросами. Эти вопросы подробно и основательно рассматриваются на наших как общих, так и индивидуальных занятиях: что такое родительская любовь? Выдерживает ли проверку временем чувство долга перед нашими стариками? Как вырастить настоящего человека? Откуда берётся агрессия? Почему так жесток современный мир? Как создать уютный семейный круг для своего ребёнка и как стать всепрощающим родителем? А может ли быть счастлив человек, окруженный ненавистью? И, наконец, самое главное и самое, на первый взгляд, удивительное. Почему, ребёнок, которому всё позволено, несчастлив даже в детстве? Вопросы затрагивают множество самых различных ситуаций жизни, которые так волнуют человека.

Фонды в библиотеке формируются с учётом нового предложения. Книги по психологии современных авторов *Ирины Медведевой и Татьяны Шишовой, Феликса Зиновьевича Файнштейна и Юрия Степановича Шевченко, а также Вадима Петровича Добриденя*, стали объектом внимания и спроса со стороны библиотекарей и читателей.

Библиотека активно ищет точки соприкосновения с читателем, изучает его вкусы и потребности. Недавно было проведено исследование по эмоциональной составляющей детей и подростков. Нам известно, что пик негативизма приходится именно на подростковый возраст. В нём много не только упрямства, но и демонстративности. Современные повзрослевшие дети стремятся сравняться с нами. Однако они уже способны сопоставить свои возможности с возможностями взрослого и в честной конкуренции могут потерпеть фиаско, ведь взрослые превосходят их интеллектуально, социально, наконец – материально! Поэтому без гонора и упрямства исход такого состязания предрешён. А выигрыш так желанен! Так важен для самоутверждения! И здесь разумно поступает тот взрослый, который проявляет строгость.

Подростковый бунт неизбежен, но лучше, когда он остается бунтом местного значения и родители в состоянии эмоционально помочь своему подросшему ребёнку. Результаты исследований и наблюдений подсказывают библиотекарям как вести себя. Сталкиваясь с подростковым негативизмом, вроде бы логично постараться снять почти все запреты, предоставить детям максимальную самостоятельность. Но, как ни парадоксально, это лишь подольёт масла в огонь, и пожар разгорится ещё сильнее. Порой будет казаться, что подросток сознательно нарываясь на запрет. Вы расширяете границы его владений, а он хочет завоёвывать всё новые и новые территории. Подростковый бунт неизбежен и всё равно состоится, потому что он направлен не против того или иного запрета, а против главенства взрослого. Поэтому запрет в мелочах – в какой-то степени гарантия безопасного бунта. Это как бы броня. И тут ещё один парадокс. Надевает её взрослый, а защищает она ребёнка. В целом же эмоции упрямства можно представить следующим образом. Устранив или сгладив причины, порождающие этот недостаток, надо параллельно стремиться перевести его на качественно новый уровень, возвысить до достоинства. Пользуясь уже закрепившейся в

характере ребёнка привычкой противодействовать, нужно направить эту привычку в иное русло. Пусть сопротивляется неблагоприятным обстоятельствам, пусть противостоит неудачам, пусть преодолевает преграды – как внешние, так и внутренние, – мешающие в достижении цели. Иными словами, упрямство можно превратить в упорство. А упорство не такая уж плохая черта!

Все эти исследования проводились в виде тематических бесед по теме: «Психология коммуникативного общения» с учащимися 7-х классов школы № 167, с учащимися 8-х классов гимназии № 168, а также читателями библиотеки им. Н.А. Некрасова. Продолжение работы с подростками МОУ СОШ № 287 и № 167 на тему: «Исследование творческих способностей и эмоциональная сфера современных подростков», проводилось в библиотеках МЦБС: им. Н.А. Некрасова и «Адмиралтейская» (дети от 13-ти до 15 лет). Почти одновременно прошли исследования состояния эмоциональной напряженности у детей, а также психических состояний тревожности, фрустрации, ригидности и агрессивности. Устная беседа с педагогами летнего лагеря МОУСОШ № 167 и гимназии № 168 Центрального района об информационных ресурсах профессиональных коммуникаций, которые должны использоваться как в учебном процессе, так и в творческой работе со школьниками всех возрастных периодов. Процедура тестирования напоминает подросткам творческое занятие, и, как правило, нравится им.

Большим достоинством методик является возможность их использования на широком возрастном диапазоне, интересный и необычный по содержанию стимульный материал способствует вовлечению испытуемых в творческий процесс. В дальнейшем планируется проведение всевозможных анкетирований, опросов и в онлайн-режиме на сайте с использованием разнообразных интерактивных сервисов – форумов, дискуссионных групп. Это диалог очень важен и для тех, кто пока ещё не планирует приход в библиотеку, но практически готов общаться дистанционно.

Психология общения должна вписываться в общую стратегию библиотеки путём создания комфортных условий и атмосферы неформального общения. Проблема не является новой, однако важен концептуальный подход к ней. Коллектив считает важным следующий принцип: атмосфера комфортности создается за счёт снижения уровня официальности, уровня социального контроля, увеличения степени доверительности во взаимоотношениях. Нужно выявить интересы читателя, проблемы, оказать ему, при необходимости, социальную помощь, а не просто выдать книгу. Но для того, чтобы выполнить эту задачу, библиотеке надо разрушить отчуждение между собой и читателем, заставить его захотеть сближения. Для этого она должна быть привлекательной, вызывать доверие. Предлагаемый диалог с психологом как раз направлен на сближение. Из каждых 10 человек, обративших за помощью и содействием психолога, половина вновь приходит в библиотеку (читать, посещать мероприятия).

Наиболее адекватной формой притягательности является гостеприимство, создание ощущения родного дома, где тебя с нетерпением

ждут. В постепенном сближении читателя с библиотекой не должно быть никакого принуждения, всё происходит сугубо добровольно. Читатель может предпочесть любой вид межличностного общения – анонимный или более персонифицированный. Иное дело библиотекарь: он должен быть заинтересован в читателе, в том, чтобы вести его от уровня к уровню, вовлекая в сообщество, но обязан делать это ненавязчиво и исключительно по желанию самого читателя. Если такое правило неуклонно выполняется, то может наступить момент, когда читателю захочется более активно участвовать в жизни сообщества, которое формирует библиотека. Это означает, что культурные нормы библиотеки стали ему близки, и он готов разделять их, сделать своими. В этот момент он превращается из пассивного пользователя в активного участника социума. Уже не только библиотека служит ему, но и он готов служить целям библиотеки. Такой читатель стремится обрести статус в новом сообществе. Он предлагает себя в качестве эксперта или партнёра, в котором библиотека была бы заинтересована. Он будет участвовать в интересных для него мероприятиях и оказывать личностное влияние на деятельность филиала, активно будет способствовать развитию в ней тех функций и сервисов, которые полагает полезными и для себя, и для других.

Поддержание психологического климата родного дома и вовлечение индивида в социум, формируемый библиотекой, требует повышенной ответственности. Нельзя, раз установив подобные отношения, внезапно о них забыть и отказаться от тех, кого мы называем нашими читателями. Изменение существующего и привычного уровня сервиса, снижение статуса или роли в сообществе может вызвать у людей не меньший шок, чем разрушение реального домашнего очага.

К кругу проблем, имеющих отношение к психологии библиотечной деятельности можно отнести и психологию комплектования книжного фонда, психологию восприятия каталогов (традиционных и электронных), психологическое сопровождение библиотечно-информационной продукции и услуг, психологию инновационных направлений в библиотечной деятельности, психологию менеджмента и маркетинга, становление и развитие психологической профессионализации библиотечных специалистов и др. Характер и уровень психологической профессионализации должен быть разным в зависимости от направления библиотечной деятельности.

В развитии библиотеки важны преемственность и традиции, когда развиваемая ею долговременная стратегия не является последствием одного лишь личностного вклада отдельных людей, но признается обществом как её существенная функция, поддерживаемая на всех уровнях высшего управления. Библиотека должна заботиться о прочности своих стен и выстроенных внутри них социально-культурных отношений. Это делает её социально ответственным учреждением, отличающимся высоким уровнем самоконтроля и самоотдачи. От каждого сотрудника современной библиотеки требуются особые профессиональные качества: открытость, внимание к ближним, их понимание, личностная вовлечённость. Мотивацией

таких сотрудников является высокая степень самореализации и полнота жизни. Это абсолютно новая профессия, сближающаяся с подвижничеством, ибо таков смысл профессиональной деятельности современной библиотеки.