

БИБЛИОТЕКАРЬ И ЧИТАТЕЛЬ: ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ЛОВУШКИ ОБЩЕНИЯ

*Соколова Т.В.,
заместитель заведующего
Отделом фондов и обслуживания РНБ*

Одна из уникальных функций библиотеки связана с непосредственным общением библиотекаря и читателя. В настоящее время данная функция особенно актуальна, так как возрастает значение диалогичности библиотечного обслуживания, появляются новые проблемы, решение которых возможно только через поиск новых коммуникативных методик и практик. В контексте практики госзаказа на оказание услуг немаловажен и тот факт, что современное понимание структуры библиотечной услуги включает в перечень элементов общение библиотекаря и читателя, которое, таким образом, опосредованно входит в показатели качества обслуживания и оценивается при определении степени удовлетворенности пользователей полученными библиотечными услугами.

Между тем, возрастает не только практическое значение библиотечного общения. К сожалению, увеличивается количество проблем, одна из которых – проблема понимания – является, на наш взгляд, ключевой, потому что напрямую связана с дружелюбием библиотечной среды и необходимостью минимизировать действие конфликтогенных факторов обслуживания.

Ситуация, в которой человек не имеет возможности адекватно воспринимать, понимать и оценивать поступающую информацию и действует ошибочным образом, называется психологической ловушкой.

Тема психологических ловушек сейчас очень модная, она постоянно отражается в глянцевого журналов, издаются соответствующие книги, более или менее серьезного содержания, исследователи успешно упражняются в подсчете их количества (40, 44, 70 и т.д.), организуются тренинги, на которых желающих за деньги учат не только избегать возможных ловушек, но и уметь расставлять их. Но все это пока никак не отражается в библиотечной психологии: нет полноценного эмпирического материала и, соответственно, отсутствуют необходимые теоретические и методические разработки.

Не останавливаясь на характеристике различных типов и видов психологических ловушек, а также на их негативной роли в библиотечном контексте, отметим, что

применительно к ситуациям библиотечного общения более опасными нам кажутся не внешние ловушки, которые невольно или сознательно конструируются пользователями, а ловушки внутренние, то есть те, которые мы расставляем себе сами. При этом особенно важным представляется тот факт, что в зону опасного захвата попадают все стороны общения: перцептивная (восприятие), интерактивная (взаимодействие) и коммуникативная (передача информации). Остановимся на причинах и следствиях данного явления, рассмотрев ряд примеров.

При подведении итогов очередного экспресс-опроса читателей, проведенного сотрудниками ОФО РНБ, в числе целого ряда ожидаемых высказываний оказалась тема, само появление которой привело нас в изумление – снижение посещаемости читальных залов. Мы были уверены, что это наша внутренняя проблема, а для читателей, продолжающих посещать библиотеку, такая ситуация, наоборот, выгодна: больше мест, нет очередей, книги не заняты, библиотекари работают в спокойном режиме, уделяя читателям столько времени, сколько необходимо. Но есть, оказывается, немалая категория читателей, испытывающих реальный дискомфорт от пустых или полупустых залов, и всерьез озабоченных мерами привлечения новых посетителей, вплоть до рекламы на улицах. Одно из объяснений этого своеобразного феномена связано, безусловно, с темой страхов, характерных, в частности, для молодых посетителей библиотек. В специальной и художественной литературе данная тема раскрыта достаточно полно (например, работы М. Ю Матвеева), но в непосредственном общении библиотекари редко вспоминают о том, что перед ними внутренне неуверенный, испуганный человек, и, реагируя только на внешние поведенческие сигналы, допускают ошибки-конфликтогены. Кроме чисто психологического дискомфорта в данном случае, вероятно, также имеет место рассогласование социально значимых мотивировок и бренда библиотеки, то есть у читателей потеряно или изначально не было сформировано эмоционально окрашенное ощущение того, что библиотека способна изменить жизнь к лучшему. Отсюда – один из возможных выводов: необходимо повышать позитивность библиотечного обслуживания, обратив особое внимание на коммуникативную сторону общения, то есть на способы передачи информации. Если взглянуть на проблему шире, то имеется в виду не только повышение коммуникативной грамотности библиотекарей, но и позитивизация рекламы библиотечных услуг, показ через нее другого, лучшего мира, где не только интереснее, но и комфортнее. Иными словами, представляется полезным для социума и для библиотек, если всеми доступными способами, от непосредственных до опосредованных форм общения, мы будем вселять надежду на позитивные перемены.

Но и здесь, как выяснилось, тоже не все однозначно. Оказывается, постоянные перемены, и не всегда к лучшему, так надоели нашим читателям, что многие их просто боятся.

На вопрос анкеты: «Какой бы Вам хотелось видеть нашу библиотеку в будущем?» было получено много ответов комплиментарного характера («все устраивает», «прекрасная библиотека», «РНБ должна быть всегда!!!»), что само по себе приятно, но не очень стимулирует инновации. Однако некоторые, причем молодые, респонденты считают, что вообще ничего не надо менять, так как боятся перемен в худшую сторону: «настоящее лучше будущего»; «лишь бы не было изменений в худшую сторону», «чтобы положение не ухудшалось», «не хочу перемен». Возможно, подобный мотив вызван тем, что, внедряя в обслуживание новые информационные технологии, мы недостаточно учли психологические факторы, в частности, такой фактор, как наличие прямой связи между стабильностью и ощущением безопасности как базовой потребности человека.

В любом случае, у нас появился еще один повод для осмысления нашей деятельности и внесения возможных корректив в инновационные планы, при составлении которых полезно помнить, что некоторая доля библиотечного консерватизма необходима, так как ожидаема нашими читателями.

Это наблюдение относится и к формам общения. В частности, попытки некоторых библиотечных специалистов следовать моде на нецензурную брань, полагая, что именно так надо общаться с молодежью, потому что молодым это нравится, есть путь в очень серьезную психологическую ловушку, чреватую, как минимум, жалобами, а в максимуме – потерей имиджа библиотеки как хранилища не только книг, но и культуры в широком смысле этого слова.

Подобное поведение может быть связано не только с ошибочными установками и стереотипами, но также с деперсонализацией – одним из признаков синдрома профессионального выгорания. Деперсонализация проявляется в самых различных ситуациях.

Так, библиотекарь иногда не только не воспринимает обратившегося к нему читателя как личность, но и в принципе не предполагает наличия потребности в общении. Подобное восприятие особенно характерно при обслуживании молодых читателей, потому что библиотекарь может быть априори уверен, что поколение эпохи Интернета в непосредственном общении в условиях библиотеки не нуждается, и главное, что необходимо сделать, это удовлетворить полученный запрос. Опасность такой ситуации в том, что читатель в ответ также воспринимает библиотекаря не как личность, а как «воплощение определенной полезности» (М.Я.Дворкина). В результате наиболее

приемлемый, с точки зрения эффективности, вариант субъект-субъектного общения превращается в безличное, не удовлетворяющее обе стороны объект-объектное взаимодействие. Кстати, некоторые библиотекари сознательно и добровольно попадают в ловушку внеэмоционального общения «от ума», а не «от сердца», тем самым не только предотвращая эмоциональное истощение, но и полагая искренне, что именно такой вариант наиболее приемлем, так как эмоции, идущие «от сердца», на практике нередко выступают в роли конфликтогенов.

Между тем, наши читатели не только нуждаются в общении, но и очень требовательны к его качеству.

«Улучшать стиль общения библиотекарей с читателями» – одно из целого ряда пожеланий респондентов, рассчитывающих при посещении библиотеки не только на физический комфорт (отсюда – много претензий к дизайну, мебели, освещению, температурному режиму и т.п.), но и на комфорт психологический.

Подлинный психологический комфорт связан, как известно, с удовлетворением базовых эмоциональных потребностей. Поэтому библиотекари, которые привыкли думать, что в общении с читателями единственно правильным является исключительно ровный, спокойный, очень серьезный тон, не всегда правы. Есть мнение, прежде всего у специалистов в области рекламы, что эмоциональный разговор гораздо лучше рационального, да и вообще реальность – это не информация, а эмоция.

Утверждения, конечно, дискуссионные. Но результаты анкетирования показали, что значительная доля правоты в них имеется. Выяснилось, в частности, что читатели, и не только молодые, хотят видеть не просто компетентных библиотекарей, а «библиотекарей улыбчивых». К тому же молодежь вообще настороженно относится к излишней, как им порой кажется, серьезности библиотечного персонала и очень позитивно воспринимает уместные шутки или легкую иронию. Безусловно, речь не идет о кардинальных переменах стиля общения с читателями; анекдоты, грубые шутки и эмоциональный пересказ телесериала или домашних проблем по-прежнему остаются под запретом. Однако расширять репертуар техник общения и повышать адекватность коммуникативных практик необходимо, решив предварительно ряд вопросов. В частности, как определить грань допустимого в попытке приблизиться к нашему читателю? Или, шире – в какой мере психологический комфорт может служить критерием нашей прогностической деятельности? Наконец – насколько хорошо мы, библиотекари, знаем эмоциональные ожидания наших читателей и насколько готовы к искреннему, яркому, в какой-то степени нестандартному проявлению чувств, желательному, как выяснилось, для значительной части читателей? Иными словами, готовы ли мы к

созданию подлинного психологического комфорта, причем не только для наших читателей, но и для себя тоже? А если немного отрешиться от повседневных реалий и в данном контексте вспомнить о сверхзадачах библиотечной работы, о гуманистической миссии библиотек, то следует сказать, что существует и мнимый психологический комфорт, достигаемый путем искажения восприятия ситуации, самообманом, манипуляциями и прочими, столь же малопочтенными способами. Разумеется, прямой вины библиотек в подобных жизненных сценариях нет. Но появляются новые вопросы. Достаточен ли наш вклад в создание и выбор иных, более правильных вариантов психоэмоциональной жизни? Все ли возможные ресурсы для формирования у молодого поколения жизнеспособной системы ценностей нами использованы? Является ли библиотека в действительности центром гуманности и гуманизма? Вопросов гораздо больше, чем ответов.

Еще один стереотип связан с такой своеобразной темой, как отвращение молодежи ко всему скучному, старому, молодежный гедонизм в целом. Считается, что данные особенности неотъемлемы от личности практически любого молодого человека и присущи многим представителям старшего поколения. Однако в наших опросах подобные мотивы проявились очень незначительно, скорее, косвенно, о чем желательно помнить, чтобы не попасть в очередную психологическую ловушку.

Более очевидным оказалось отрицание особенности в пользу общности. Если старшее поколение достаточно спокойно или однозначно одобрительно относится к наличию в РНБ приоритетного обслуживания специалистов высшей квалификации, то отношение молодежи в данном случае гораздо сложнее, чем просто негативное. Речь не идет о какой-то неприязни в отношении докторов наук. Имеется в виду другое: собственное право на общность. Если обобщить, то это звучит так: «Мы не хотим быть особыми, ни сейчас, ни в будущем! Мы хотим, чтобы библиотека была более гуманна по отношению к «обычным» читателям (студентам)». Подобные высказывания в жанре «крик души» заставляют задуматься о допустимой степени идеализации читателя в различных профессиональных ситуациях, от составления рекламных буклетов до непосредственного общения. Всегда ли оправдан тот собирательный образ потребителя наших услуг, на который мы ориентируемся? Рассказывая о библиотеке и доказывая, что мы «самые-самые», не впадаем ли мы порой в пафос, столь не любимый большинством молодых? Вновь вопросов больше, чем ответов. Очевидно одно: «стояние на цыпочках», то есть постоянный самоконтроль в целях соответствия сконструированному нами образу и отраженному в наших инструктивных и иных документах, вызывает напряжение и воспринимается читателями как психологический дискомфорт. Им проще и удобнее, если

мы видим в них обычных живых ребят, со своими слабостями, даже смешными сторонами, и реагируем на их поведенческие ошибки «по-человечески», а не казенно, вооружившись, словно щитом и мечом, инструкциями и правилами. На первый взгляд, здесь для наших библиотекарей не должно быть трудностей, и коммуникативная корректировка вполне реальна. Но для этого кроме желания изменить свои установки и стиль общения, необходимы также определенные возможности, прежде всего – высокий уровень эмпатии, а вот тут, как показывает практика, имеются серьезные проблемы.

Эмпатический способ общения имеет несколько граней, при тестировании обычно оценивают рациональный, эмоциональный, интуитивный каналы, а также установки и уровень идентификации. Эмпатия подразумевает умение деликатно, без оценок и осуждения, входить в личный мир другого человека, умение «вчувствоваться» в него, уловить то, что другой едва осознает, это повышенная чувствительность к меняющимся переживаниям другого, которая должна сопровождаться ответственностью и базироваться на собственных душевных силах. Быть эмпатичным очень нелегко, но абсолютно необходимо для успешного общения. Традиционно считается, что женщины более эмпатичны, чем мужчины, особенно в части интуиции и способности входить в эмоциональный резонанс. С сожалением приходится признать, что это мнение устаревает, в том числе применительно к женщинам-библиотекарям, о чем свидетельствуют результаты многолетних тестирований. Уровень эмпатии катастрофически падает, зато растет очень опасный показатель склонности к открытому проявлению агрессии.

К счастью, в структуре женской агрессивности доминирует вербальный сегмент, библиотекари воюют словом, но это не умаляет значения внутренней готовности, а точнее, неготовности библиотекарей к эффективному общению с читателем. Низкий уровень эмпатии способствует попаданию в психологические ловушки, а склонность к вербальной агрессии, будучи сильным конфликтогеном, мешает своевременному и правильному выходу из нее. В результате, вместо того, чтобы создавать зону психологического комфорта, генерировать доверительность в отношениях, при необходимости – выступить, пусть не профессионально, в роли психотерапевта, библиотекарь вольно или невольно содействует морально отрицательному и психологически негативному взаимовлиянию при общении с читателем. В реальных ситуациях это проявляется в превалировании директивной лексики, командно-приказном тоне, попытках манипулирования, нежелании учитывать чувства читателя, что почти всегда заканчивается созданием конфликтной ситуации. Вербальная агрессия многолика, она может принимать чрезвычайно разнообразные формы: от тихого ворчания и критики до угроз и явных оскорблений. Но в любой форме она не предполагает взаимных

«симметричных» межличностных отношений, что особенно опасно при обслуживании читателей с так называемым неадекватным поведением. Среди таких читателей есть подлинные мастера по выстраиванию различных психологических ловушек, выйти из которых можно только ценой больших эмоциональных потерь.

Подводя итог, можно констатировать, что разбалансировка взаимосвязей в группе «библиотекарь – читатель» в виде психологических ловушек общения или деструктивного межличностного конфликта неизбежно ведет к потере качества библиотечных услуг, снижению эффективности их предоставления, возрастанию личной неудовлетворенности у каждого из участников взаимодействия, дискредитирует социальный имидж библиотеки.

Очевидна необходимость принятия целого комплекса мер, от более глубокого осмысления роли эмоций в библиотечном общении до внедрения в повседневную практику конкретных способов ранней профилактики профессионального выгорания.

Главный редактор журнала «Библиотечное дело» Т. А. Филиппова во вступительной статье к номеру, посвященному библиотечной психологии (2011 г., № 10), привела такой образ: «Библиотечный мир представляется мне маленьким уютным атоллом в бушующем океане потребительского психоза. Только здесь и ребенок, и взрослый могут еще быть выслушаны и поняты. Здесь не требуют дресс-код и не проходят фейс-контроль. А главной ценностью остается роскошь человеческого общения» [1]. Очень красочный, выразительный образ. Хочется, чтобы он всегда воплощался в жизнь наших библиотек, чтобы мы все никогда не попадали ни в какие ловушки. А если вдруг попали, сумели выйти из них без потерь, приобретя новый опыт и новые знания.

Литература:

1. Филиппова Т. Простая наука – услышать друг друга / Т. Филиппова // Библиотечное дело. – 2011. – № 10. – С. 1.