

Нас погубит не «цифра»: ещё раз о коммуникациях, креативности, мотивации и «синдроме Марьи-искусницы»

It is not «digits» that will kill us: The communications, creativity, motivation and «the wonder-worker syndrome» revisited

М. И. Рассадина

*Владимирский областной колледж культуры и искусства,
Владимир, Россия*

Marina Rassadina

*Vladimir Regional College of Culture and Arts,
Vladimir, Russia*

Рассмотрена проблема влияния личностных качеств работников библиотек на изменение имиджа и статуса библиотечной профессии. Отмечено, что библиотека – учреждение социальное, поэтому главным в ней является человек, и именно человеческий фактор способствует или мешает реализации коммуникативной функции библиотеки. Выделены факторы, мешающие эффективной коммуникации библиотеки с пользователями. Затронуты вопросы креативности и мотивации библиотекарей, обоснована необходимость изменения психологического профиля профессии. Подчёркнуто, что его нельзя изменить силами одного человека или одной (даже самой успешной) библиотеки. Нужен системный корпоративный подход, меняющий не только уровень компетентности сотрудников, но и их сознание.

Ключевые слова: личностные качества сотрудника библиотеки, человеческий фактор, коммуникативная функция библиотеки, креативность, мотивация, статус профессии, изменение психологического профиля профессии.

The problem of librarians' personal qualities influencing the changes in the profession image and status is considered. The library is a social institution, therefore, it is the humans and human factor that facilitate or impede the library communicative function. The factors impeding the efficient communication with users are specified. Librarians' creativity and motivation issues are considered; the necessity for changing the psychological profile of library profession is substantiated, though the author argues that this cannot be achieved through the efforts of individuals or individual (even the most efficient) library. Systematic corporate approach is needed to change the staff competence level and their consciousness.

Keywords: Personal qualities of a librarian, human factor, communicative function of libraries, creativity, motivation, profession status, changing professional psychological profile.

Глобальная цифровизация породила новую волну дискуссий о будущем библиотек. Обсуждая технические проблемы, мы часто забываем о том, что библиотека – учреждение социальное, поэтому главным в ней является человек. Именно от того, кто сегодня работает в библиотеке, во многом зависит её привлекательность и востребованность.

К сожалению, и государственные стандарты профессионального образования (вне зависимости от их номера и количества плюсов), и проект профстандарта, который никак не обретёт законную силу, ориентированы только на формирование профессиональных компетенций, т.е. на то, что должен уметь делать библиотечно-информационный специалист.

При этом понятие «профессиональная компетентность» сегодня гораздо шире, чем перечень профессиональных знаний, умений и навыков. Да, цифровые технологии заставляют нас постоянно расширять этот перечень, чтобы соответствовать новым реалиям. Но профессиональная готовность к работе в цифровой среде – это только одна сторона вопроса. А вторая – личностные качества сотрудника библиотеки, которые влияют и на восприятие его как личности, и на восприятие библиотеки в целом.

Сегодня элементы древнейшего бренда «библиотека» как никогда востребованы и активно эксплуатируются в социуме. Ресторан «Библиотека», «Библиотека пива», «Библиотека вин», «Пивная библиотека» – подобные вывески уже не редкость. Книжная символика стала весьма популярна в городском пространстве: граффити с книжной тематикой, фонтаны в виде книг,

«читающие» скульптуры, «книжные» скамейки, литературные названия кафе, ресторанов, отелей, блюд в меню объектов общепита, обилие социальной рекламы чтения, – всё это с каждым днём становится популярнее. Кроме того, в практике различных учреждений (очень далёких от библиотек!) прочно прижились чисто библиотечные формы работы: чемпионаты по чтению вслух, встречи с писателями, творческие литературные вечера, квизы, квесты и прочее. Многие из них проводятся на платной основе (например, участие в квизе стоит от 300 до 500 рублей с человека), и при этом востребованы, в отличие от аналогичных бесплатных мероприятий, проводимых в библиотеках. А почему? Что мешает нам быть конкурентоспособными среди непрофессионалов?

Полагаю, не последнюю роль в этом играет человеческий фактор.

Сегодня нам остро не хватает обычного человеческого общения. Мы буквально живём в Интернете, не только подменяя реальные контакты электронными, но и утрачивая элементарные навыки коммуникации. Центром общения может и должна стать библиотека, но! Сама по себе библиотека не заговорит, коммуникативную функцию реализуют люди, которые там работают. Именно они превращают (или не превращают) её в субъект коммуникации.

Внешний вид и интерьер библиотеки, её реклама и информационная составляющая библиотечного пространства, её представительство в Интернете и её сотрудники – вот то, что так или иначе влияет на успешность библиотечных коммуникаций и, в конечном счёте, на привлекательность библиотеки как социального учреждения.

Чего не хватает библиотекам в общении с читателями? Наверное, сами библиотекари не смогут однозначно ответить на этот вопрос, может быть просто потому, что не задумывались об этом или считают, что у них нет такой проблемы. И всё же рискну предположить, что для эффективной коммуникации нам не хватает открытости, самоиронии, чувства юмора, доброжелательности.

Мы привыкли диктовать посетителям библиотек установленные правила, не задумываясь об их правомочности. Библиотеки – учреждения бюджетные, бюджет формируется из налогов, а налоги платят наши читатели. Почему мы решаем, что и как они должны делать в учреждениях, которые существуют на их средства? Особенно суровы и непримиримы библиотеки в борьбе с задолжниками. Тут уже не до доброжелательности – лексика в стиле учреждений УФСИН. «Дни прощения задолжников», «библиотечная амнистия», «их разыскивает библиотека»... Неужели авторы этих «шедевров» думают, что после такого «прощения» читатели захотят продолжить общение с библиотекой?

В наш обиход прочно вошло слово «креативность», т.е. способность личности мыслить нестандартно. Для чего это нужно библиотекарям? Чтобы разрушить годами складывавшиеся стереотипы о скучности, однообразии и неактуальности профессии, а также о несовременности и невостребованности библиотеки. Нам очень не нравится, когда библиотекарей изображают в карикатурных образах, но одни просто «надувают щёки» от возмущения, а другие стараются изменить устоявшееся мнение. Бренд «библиотека» складывается из брендов личностей, в ней работающих. Не может один сотрудник поднять статус профессии, это можно сделать только общими усилиями. И тут мы сталкиваемся с ещё одной проблемой – мотивацией, точнее, с её отсутствием.

Очень трудно принять тот факт, что давно устоявшаяся, привычная схема работы библиотек сегодня безнадежно устарела, что для того, чтобы библиотека была востребованной, необходимо выйти из зоны комфорта, почувствовать ожидания социума и постараться им соответствовать. Но у работников библиотек сразу возникает ряд возражений: от «зачем нам это надо?» до «почему я должна всем улыбаться, если мне за это не платят?»

За этими вопросами кроется только одно: нежелание меняться. Отсюда – бесконечные правила и инструкции вместо доброжелательности, привычные (пусть и невостребованные) формы работы вместо поиска новых, ссылки на низкую заработную плату и отсутствие финансирования, обвинения в адрес тех, «кому больше всех нужно». А что в результате? Пропась между теми библиотеками, которые активно пытаются вписаться в новые реалии и стать их неотъемлемой частью, ежедневно доказывая свою жизнеспособность, и теми, кто работает по принципу «и так сойдёт».

Кадры решают всё! Именно от тех, кто работает в библиотеке, зависит её имидж. Не от директора или какого-то одного сотрудника, а от каждого работника! Более того, каждый библиотекарь должен понимать, что он олицетворяет не только библиотеку, в которой работает, а профессию в

целом, ведь стереотипы, о которых говорилось ранее, складывались не за один день и основаны на каких-то усреднённых впечатлениях. Поэтому для того, чтобы их изменить, положительных образов библиотекарей должно быть как можно больше.

Как известно, первое впечатление нельзя произвести дважды... Мы часто не задумываемся о том, с каким лицом встречаем посетителей. Когда это мероприятие – мы улыбки, обаятельны, радушны. А в обычных, рабочих условиях? Когда почему-то не можем найти нужную книгу или читательский формуляр, когда завис компьютер, когда въедливый читатель задаёт слишком много вопросов или предъявляет претензии, когда у вас плохое настроение, а читателю хочется поговорить... Хватает ли у вас сил быть доброжелательным, спокойным, терпеливым? А ведь это может быть единственный ваш разговор с данным читателем, и он запомнит вас именно таким, каким вы в этот момент будете, и транслировать будет именно это, первое (и возможно, единственное) впечатление о вас и... о библиотеке. Лучшая «реклама» – это человек! Разрушить стереотипы можно только всем миром, показывая, какие люди работают в библиотеках. Ваши достижения: дипломы, участие в профессиональных форумах, стажировки и профессиональные поездки, хобби, читательские и зрительские предпочтения, ваши общечеловеческие ценности, отношение к природе, животным, к родному городу, к семье, – вот то, что делает вас интересным для читателей, о чём можно и нужно научиться рассказывать.

Выступая на Ежегодном совещании директоров федеральных и региональных библиотек в октябре 2019 г., директор Иркутской областной государственной универсальной научной библиотеки им. И. И. Молчанова-Сибирского Лариса Александровна Сулейманова отмечала: *«Прежде всего нужно перестраивать сознание библиотекарей. Они очень часто демонстрируют два феномена, которые мешают библиотекам развиваться. Первый я называю «парадокс профессионализма». Когда работники библиотек, давно получившие профессиональное образование, или прошедшие недавно краткосрочную переподготовку и получившие своеобразную «охранную грамоту» в виде соответствующего удостоверения, транслируют стереотипы профессии, и становятся не локомотивом, а тормозом на пути перемен. Второй – «синдром бюджетника», когда работники библиотек, зная, что независимо от результатов, гарантированно два раза в месяц получают заработную плату, не хотят думать и менять свою работу, действовать проактивно»* [1].

Давно известно, что главной движущей силой в любом деле является мотивация, и она далеко не всегда выражается в денежном эквиваленте. Те синдромы, о которых говорила Лариса Александровна, как раз и связаны с низким уровнем мотивации. Появление в нашей стране библиотек нового поколения разделило библиотекарей на две категории. Первая – пассивные завистники, брюзжащие по поводу того, что у них этого никогда не будет, что это убивает сущность библиотек и т.д. Вторая – те, кто готов меняться и прилагают к этому всеяческие усилия: пишут гранты, участвуют в конкурсах и т.п. Как думаете, кого больше? Правильно, первых! Перемены помешают их спокойной и размеренной жизни «от и до»: привычный режим работы, многократно апробированные и надоевшие самим библиотекарям мероприятия, даже названия выставок, повторяющиеся из года в год... Это ставший привычным для многих «синдром Марьи-искусницы» – «Что воля, что неволя – всё равно...». Мотив один – дайте доработать до пенсии!

В режиме ожидания заслуженного отдыха эти «Марьи-искусницы» (некоторым, кстати, до пенсии ещё очень далеко) с потухшим взглядом и недовольством по поводу потревожившего их начальства или ненароком заглянувшего читателя, укрепляют в обществе стереотипы, связанные с библиотекой и библиотечной профессией.

«Библиотека должна быть подобна раскрытым объятиям» – эти слова американского библиотковеда Роджера Розенблата [2] – своеобразная квинтэссенция понимания библиотеки, которая будет востребована в современном обществе, в которую хочется прийти и остаться.

В упомянутом ранее докладе Л. А. Сулеймановой она говорит о необходимости «изменения психологического профиля профессии» [1]. Как отмечалось ранее, его нельзя изменить силами одного человека или одной (даже самой успешной) библиотеки. Нужен системный корпоративный подход, меняющий не только уровень компетентности сотрудников, но и их сознание. Полагаю, нам необходимо взять на вооружение опыт разнообразных тренингов (мотивационных, коммуникативных, психологических и т.п.), который давно и эффективно используют в других сферах деятельности. Поскольку в образовательных программах учебных заведений не предусмотрена

такая возможность, это необходимо делать в рамках системы дополнительного профессионального образования, профессиональных форумов и мероприятий разного уровня.

Библиотека – учреждение социальное, и никакая цифровизация не сможет заменить ценности живого человеческого общения, а этому нам сегодня ещё предстоит учиться.

Список источников

1. **Сулейманова, Л. А.** Модельные библиотеки Приангарья: новый формат работы. – Режим доступа: <https://www.facebook.com/groups/459346130773020/>. – (30.10.2019).
2. **МБОУ Гимназия № 5** г. Сергиев Посад: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.gymnazia5.ru/index.php/biblioteka/2012-12-16-14-39-06>. – (30.10.2019).