

БИБЛИОТЕКА В ПСИХОЛОГИЧЕСКОМ АСПЕКТЕ

УДК 159.9:023.5

Езова С.А.

Профессиональное поведение библиотекаря в ракурсе психологии

**Проанализированы психологические аспекты
профессиональной деятельности библиотекаря.**

Чтобы глубже проникнуть в механизм поведения личности, необходимо подойти к нему с точки зрения самой личности, а это значит — с позиции "Я-концепции". По мнению одного из видных специалистов в области психологии и педагогики Р. Бернса, автора фундаментального труда "Развитие Я-концепции и воспитание" [1], "Я-концепция" является центральным понятием во многих психологических теориях, хотя и не имеет единого определения. Анализируя взгляды ученых на "Я-концепцию", Р. Бернс рассматривает этот термин как собирательный, обозначающий всю совокупность представлений индивида о себе. Она включает убеждения, оценки и тенденции поведения, а также набор установок, направленных человеком на самого себя. "Я-концепция" является "важным фактором организации психики и поведения человека" [1, с. 66]. Именно она определяет поведение человека в конкретной ситуации, интерпретацию человеком поведения других, а также его ожидания относительно того, что должно произойти.

Р. Бернс, ссылаясь на мнения многих психологов, подчеркивает, что "... положительная "Я-концепция" определяется тремя факторами: твердой убежденностью в импонировании другим людям, уверенностью в способности к тому или иному виду деятельности и чувством собственной значимости" [1, с. 27].

В более узком смысле Р. Бернс рассматривает "Я-концепцию" как самооценку (оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей).

Уверенность в способности к тому или иному виду деятельности Р. Бернс характеризует как уверенность в компетентности.

Поведение человека находится в соответствии с его "Я-концепцией", поэтому сделаем попытку взглянуть на профессиональное поведение (профессиональную деятельность) библиотекаря в вузовской библиотеке под этим углом зрения. Мы основываемся на личных наблюдениях за деятельностью библиотекарей в отделах обслуживания, в частности в вузовской библиотеке Восточно-Сибирского государственного института культуры, и студентов, проходивших практику в библиотеках других вузов города.

Чтобы импонировать людям, добиваться их расположения, уважения, профессионал должен уметь подать себя и направить восприятие партнера в определенное русло [2]. В связи с этим сделаем акцент прежде всего именно на этом психологическом явлении.

Через самоподачу библиотекарь как бы демонстрирует свою высокую или низкую самооценку, уверенность в способности квалифицированно обслужить читателей или ее отсутствие, с ее помощью он пытается повысить или понизить свою самооценку, т. е. самоподача — это важный механизм воздействия на свою "Я-концепцию". Она служит индикатором для определения профессиональной и коммуникативной компетентности библиотекарей.

К каким же видам самоподачи осознанно или подсознательно прибегают библиотекари? Одни, используя самоподачу привлекательности, пытаются соответствовать (а следовательно, и нравиться) одобряемому в данное время в обществе имиджу девушки, женщины. Другие не затрачивают на самоподачу никакого труда, считая, что сама по себе дорогая и модная одежда все сделает. Третьи не задумываются над подобными вопросами, считая, что не это важно, и предпочитают работать в безликих, однотипных рабочих халатах.

Библиотекарь самоподает себя и через отношение к читателю. Оно проявляется на вербальном (словесном) и невербальном языке

общения. Большое значение имеют интонация и тембр голоса, они служат камертоном в определении человеком эмоционального отношения к себе собеседника. Самоподача высокой самооценки, доброжелательности, искренности, симпатии происходит через открытые жесты (открытые ладони находятся сверху), позу, взгляд; о проявлении интереса к читателю можно судить по слегка склоненной голове, кивкам, жестам, выражающим поддержку и понимание, и т. п. Самоподача низкой самооценки, коммуникативной некомпетентности проявляется через монотонность речи, раздражительную интонацию, негативные жесты: библиотекарь качает головой, хмурит лоб, отводит взгляд в сторону (подозрение и сомнение), опирается подбородком на ладонь, указательный палец вытянут вдоль щеки, другие пальцы расположены ниже рта (критическая оценка) [3].

Самоподача выражает состояние библиотекаря в момент общения. Плохое настроение, тревожность, личные проблемы и др. проявляются в негативной самоподаче: невнимании к читателю, скованности и т. п.

О проявлении самоподачи профессиональной компетентности можно судить по таким параметрам, как быстрота, полнота и учет других критериев выполнения заказа читателей, умение порекомендовать что-либо, учет индивидуальных читательских интересов, особенностей читателей. В самоподаче проявляются профессиональные качества: внимание, наблюдательность, память (на имена читателей, на авторов, названия книг, интересы читателей и т. п.), эрудиция, начитанность, осведомленность о наиболее часто спрашиваемых изданиях, о возможном их местонахождении и т. д.

Иногда библиотекарь прибегает к скрытой самоподаче: внешне он проявляет к читателю интерес, лояльность к его промахам, а втайне ждет момента, чтобы в присутствии других читателей уязвить его самолюбие, обвинив в незнании, неумении и т. д. (манипулятивный уровень общения библиотекаря).

Через самоподачу библиотекарей у читателей формируется отношение не только к ним лично, но и к библиотечной профессии, отделу, библиотеке.

Арена	Слепое пятно
Видимость	Неизвестное

Далее попытаемся посмотреть на самоподачу сквозь призму "Окна Джогари" [4]. Оно названо в честь его изобретателей Джозефа Лафа и Гар-

ри Инграма. Они считали, что каждый человек несет в себе 4 "пространства" своей личности: "арену" (пространство личности, открытое для меня и других людей, т. е. отражающее то, что я знаю о себе и другие обо мне); "слепое пятно" (то, что другие знают обо мне, а я не знаю); "видимость" (то, что я знаю о себе, а другие не знают); "неизвестное" (то, что скрыто и от меня, и от других, т. е. скрытые, потенциальные возможности развития человека).

В процессе самоподачи нередко помимо воли, желания библиотекаря читатель проникает в его "слепое пятно", т. е. узнает его привычки и недостатки (например, перебивать собеседника, повторять многократно одни и те же слова и др.), которые библиотекарь за собой не замечает.

Проявляемые в самоподаче открытость, доверительное отношение к читателю расширяют "арену" библиотекаря, т. е. растет круг именно его читателей (ведь нередко читатели идут в библиотеку к конкретному библиотекарю, вузовская библиотека в этом отношении не исключение). Однако все это возможно лишь при положительной "Я-концепции" библиотекаря, т. е. высокой самооценке и уверенности в компетентности.

Для того чтобы наглядно раскрыть взаимосвязь этих факторов (высокая и низкая самооценка, неуверенность и уверенность), кратко охарактеризуем возможные типы профессионального поведения библиотекарей, занятых в сфере обслуживания читателей в вузовской библиотеке.

Первый тип (высокая самооценка в сочетании с уверенностью в своей деятельности) отличает профессиональная компетентность, позитивное доброжелательное отношение к себе и читателям, отсутствие тревожности, самоуважение, ощущение собственной ценности, эффективность в установлении контактов (если сотрудник владеет техникой общения). Библиотекарь занимает в общении с читателем позицию Взрослого или Родителя (понимающего)¹. Отношение к читателю на равных представляет собой оптимальный вариант профессионального поведения.

Процеируя данные исследований Р. Бернса на наши многолетние наблюдения профессионального поведения библиотекарей, обнаруживаем схожую тенденцию. Лишь уверенные в себе и с высокой само-

¹ Более подробно об этом в статье С.А. Езовой "Транзакционный анализ в учебном процессе" (1993, № 1).

оценкой библиотекари могут переключаться с традиционных форм работы с читателем на активные, творческие (дискуссионные), только эти библиотекари готовы к неформальному общению с читателем, обладают способностью к сочувствию и сопереживанию, не расположены к конфликтам. Библиотекарям с положительной "Я-концепцией" в большей степени свойственна самоактуализация, т. е. реализация своих возможностей. Однако нередки случаи, когда студенты, творчески работающие во время учебы, занимающиеся научной работой, попадая в нетворческие коллективы, перестают повышать квалификацию, забывают о своих интересах, увлечениях, не проявляют прежнего энтузиазма.

Второй тип составляют библиотекари, уверенные в способности заниматься обслуживанием читателей, но с низкой самооценкой, которая может быть следствием неблагополучного семейного воспитания, дефектов во внешности, неудовлетворительного материального положения и других причин. Следует заметить, что уверенность этих библиотекарей и библиотекарей первого типа не адекватна. Различия отражаются в качестве обслуживания читателей. Библиотекарь второго типа пытается повысить свою самооценку за счет читателя, демонстрирует свою власть над ним. Низкая самооценка порождает проблемы в общении с читателем, в качестве защитных механизмов библиотекарь использует безразличие, грубость, даже агрессивность. Он занимает позицию авторитарного Родителя, его отношение к читателю — "сверху".

У библиотекарей третьего типа негативная самооценка (возможно, комплекс неполноценности) сочетается с неуверенностью в своих способностях к тем или иным формам профессиональной деятельности, к общению с читателями. Библиотекарь тревожится из-за неумения эффективно обслуживать и устанавливать контакт с читателями, причем его самооценка более негативна, чем оценка со стороны читателя. Библиотекарь пассивен, безынициативен, выступает с позиции Ребенка, его позиция в общении — "снизу".

И наконец, четвертый тип определяет позитивная самооценка, но низкая уверенность, некомпетентность. Чтобы сохранить высокую самооценку, библиотекарь преднамеренно занижает оценку, даваемую ему читателями, тем самым несколько снимая свою тревожность, неуверенность. Позиция у библиотекаря авторитарного Родителя или естественного Ребенка (т. е. не считающегося с правилами поведения), отношение к читателю — "сверху".

Таким образом, приходим к выводу, что библиотекарю необходимо понимать особенности своей "Я-концепции". Через самопознание можно более критично взглянуть на себя, что в свою очередь послужит стимулом к самосовершенствованию.

В учебных заведениях, в системе повышения квалификации библиотекарей необходимо формировать у специалистов чувство уверенности в профессиональной компетентности, развивать культуру общения. Это повысит самооценку специалиста и положительно скажется на самоподаче библиотекаря в профессиональной деятельности.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бернс Р. Развитие Я-концепции и воспитание. — М.: Прогресс, 1986. — 422 с.
2. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. — Л.: Изд-во ЛГУ, 1990. — 207 с.
3. Ключева М.В., Свистун М.А. Программы социально-психологического тренинга. — Ярославль, 1992. — С. 23.
4. Рудестам Кьелл. Групповая психотерапия, психокоррекционные группы: теория и практика. — М.: Прогресс, 1990. — С. 74—75.