

Езова С.А.

## Библиотекарь глазами читателя-студента

По результатам опроса студентов Улан-Удэ, проведенного Восточно-Сибирским государственным институтом культуры, выделены характерные черты поведения библиотекарей, из которых складываются два противоположных типа профессионального поведения: манипулятор и актуализатор. Перечислены недостатки первого и достоинства второго типа.

В последние годы в специальной печати обобщены результаты ряда исследований, в которых с разной степенью полноты и глубины изучалось отношение читателей к библиотекарю, его профессиональным и личностным характеристикам, что совершенно закономерно в связи с гуманизацией общественных отношений в нашем обществе, проявлением интереса к личности специалиста. Этим обусловлено изучение отношения читателей-студентов к профессиональному поведению библиотекарей научной библиотеки — одной из проблем исследования, проведенного кафедрой библиотековедения Восточно-Сибирского государственного института культуры (ВСГИК) в 1993 г. в Национальной библиотеке Республики Бурятия (НБРБ). Опрошено 550 студентов пяти вузов Улан-Удэ, являющихся читателями НБРБ (интервью вели студенты ВСГИК в НБРБ), и 250 студентов, не записанных в НБРБ. Опрос проведен в вузовских библиотеках с целью изучения причин неиспользования НБРБ.

Ряд вопросов интервью выявлял интересующий автора аспект: "Есть ли у Вас претензии к обслуживающему персоналу библиотеки? Если да, то какие?", "За что Вам хотелось бы поблагодарить сотрудников библиотеки, допустим, к женскому празднику?", "Как Вас обслуживают: умеют выслушать, посоветовать, порекомендовать, дать ответ на конкретный вопрос, понять, посочувствовать?", "Какие качества библиотекарей Вам импонируют?", "Какие качества библиотекарей Вас раздражают?", "Какими Вы хотели бы видеть библиотекарей НБРБ? Оцените по пятибалльной шкале уровень обслуживания в разных отделах библиотеки (оперативность, полнота выполнения запроса, доброжелательность сотрудников, комфортность)".

Отказавшись от традиционного анализа результатов исследования, сделаем акцент на выделении и характеристике двух ярко выраженных типов поведения людей: манипуляторов и актуализаторов, великолепно описанных психотерапевтом, психологом Э. Шостромом.<sup>1</sup>

Э. Шостром считает, что в каждом человеке в разной степени живет манипулятор. В поведении одних людей преобладает сознательное или бессознательное использование способов контроля для достижения личных целей; человек в их восприятии — вещь, которой можно манипулировать. В отличие от манипуляторов актуализаторы воспринимают себя и других как личность и способны искренне выражать свои чувства. Актуализатор тоже может манипулировать, но он осознает свои манипуляции, исправляет свои ошибки, понимает манипуляции других по отношению к себе. Чем более актуализирован человек, тем более он способен к полноценной, полноценной жизни.

Основываясь на этой типологии и используя данные репрезентативного опроса, рассмотрим профессиональное поведение библиотекаря научной библиотеки (в интерпретации студентов).

Библиотекарь-манипулятор относится к человеку (читателю) как к предмету, вещи. Об этом можно судить по таким высказываниям студентов: "чувствуешь себя ничтожеством, когда общаешься с некоторыми библиотекарями", "делают одолжение", "разговаривают между собой, не замечая тебя", "недовольны, что ты пришел", "не обращают внимание на читателей" и т. п.

Манипуляторы держатся на расстоянии от читателя, что не способствует взаимопониманию. Одни библиотекари, как отмечают читатели, избегают общения, высокомерны, не умеют и не хотят выслушать; другие общительны со знаком минус, т. е. придираются, ругаются, ворчат. Читателей раздражает выражение лиц таких библиотекарей: злое, надменное, утрюмое, кислое, высокомерное и т. п.

По мнению Э. Шострома, манипулятор стремится лишь к полуконтакту из-за боязни, что приоткроется его внутренняя сущность, стереотипность его взглядов, поверхностность различных представлений.

Стремление манипулятора к постоянному самоконтролю говорит об отсутствии естественного, полноценного контакта с

---

<sup>1</sup> Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор. Минск: ТПЦ "Полифакт", 1992. 128 с.

читателем, о непризнании последнего в качестве субъекта общения. Но данные опроса свидетельствуют, что самоконтроль развит далеко не у всех манипуляторов. У них часто прорываются наружу грубость, нервозность, раздражительность, равнодушие, безразличие, невнимательность. Некоторых манипуляторов отличает суестьность, "заполоченность", постоянная занятость, спешка, что, естественно, вызывает недовольство читателей.

Среди манипуляторов можно выделить две крайности: имеющие завышенную самооценку чопорны, надменны, эгоистичны, заносчивы, медлительны и т. п., а страдающие заниженной самооценкой, комплексом неполноценности часто от неуверенности становятся агрессивными, сварливыми, придирчивыми и т. п.

Не могут не раздражать читателя и характерные для манипуляторов апатия и скука, "написанные" на лицах.

Воспринимая читателя как предмет, манипуляторы, естественно, не оставляют за ним права на критику, оценку своей деятельности: "Они всегда считают себя правыми", "не склонны дослушать мнение читателя об улучшении обслуживания", "не реагируют на замечания читателей о том, что разговоры библиотекарей мешают заниматься" и т. д.

Всего в интервью названо более 70 отрицательных качеств, так или иначе проявляющихся в поведении библиотекаря-манипулятора.

Одной из причин, по которым студенты не посещают библиотеку (перестали быть читателями или не стали записываться, так как наслышаны о вредных, медлительных, грубых работниках), является библиотекарь-манипулятор.

Библиотекарь-актуализатор — личность деятельная, работающая над собой. Он и к читателю относится как к личности, у него сформирована "доминанта на лицо другого" (по выражению А.А. Ухтомского), т. е. способность увидеть в другом индивидуальность, самобытность. По мнению читателей, такие библиотекари умеют понять, посочувствовать, войти в положение читателя, выслушать.

У актуализатора более тесные контакты с читателями, его воспринимают как помощника, хорошего друга, советчика; читатели отмечают у библиотекарей "желание удовлетворить запрос в полной мере", "потребность оказать помощь", "терпимость и выдержку при объяснении" и т. д.

Актуализаторы способны и склонны к полноценному контакту, который предполагает взаимообмен мнениями, оценками,

взглядами на литературу, искусство, жизненные явления. У этих библиотекарей имеется свой взгляд, своя оценка, они неординарны, не похожи на других, умеют выразить себя, что и привлекает читателей.

Читатели хотели бы поблагодарить некоторых библиотекарей за то, что те умеют правильно, быстро ответить на вопросы, четко, оперативно и качественно выполнить заказ, предложить другой источник информации взамен отсутствующего, заинтересовать литературой по актуальной теме, представить новинки, посоветовать, как провести время в ожидании заказа, проинформировать о мероприятиях библиотеки и т. п. На все это способен лишь библиотекарь-актуализатор.

Читатели верно подметили способность библиотекаря-актуализатора к развитию собственного творческого потенциала, одной из составляющих которого является любовь к делу, профессии, людям и самому себе, забота о комфорте, уюте для читателей, внимание к своему внешнему виду.

Из поля зрения читателей не ускользают и высоко оцениваются ум, внешний облик, интеллигентность, такт и многое другое, присущие библиотекарям-актуализаторам.

Среди положительных личностных и профессиональных качеств в ответах студентов на вопросы интервью особо отмечены доброжелательность, профессиональная компетентность, внимательность, умение выслушать, понять, помочь, отзывчивость, оперативность, спокойствие, вежливость.

Библиотекарю-актуализатору присущи доверие, открытость во взаимодействии с читателями, о проявлении которых можно судить и по данным ими характеристикам: улыбающиеся, приветливые, в хорошем настроении, душевные, чуткие, располагающие к разговору, с юмором.

Читатели подмечают ответственное отношение библиотекарей к работе. Следует заметить, что осознание себя, свойственное именно актуализатору, связано с ответственностью за собственное поведение.

Таким образом, закономерно, что читатели отдали свои симпатии библиотекарю-актуализатору. (Как показывают результаты опроса, в НБРБ актуализаторов значительно больше, чем манипуляторов.) Это подтверждают и ответы на вопрос интервью: "Какими бы Вы хотели видеть библиотекарей НБРБ?" В них сделан акцент на проявлении в поведении библиотекарей профессиональной компетентности, оперативности, доброжелательности, хо-

рошего настроения, приветливости, вежливости, заботы, внимания, понимания, сочувствия, интеллигентности, готовности прийти на помощь, общительности, тактичности, душевности, ответственности и т. п. Студенты хотят видеть библиотекарей симпатичными, обаятельными, умными, начитанными, грамотными, интересными людьми, эрудированными, информированными.

Надеемся, что приведенные сведения помогут библиотечным работникам осознать себя, свой тип профессионального поведения и приложить старания к изменению его в лучшую сторону — к актуализации. В связи с чем попытаемся дать несколько рекомендаций.

Библиотекарю-манипулятору прежде всего необходимо обратить внимание:

на развитие своего духовного мира (чтение классической литературы, слушание классической музыки, общение с природой и др.);

систематическое повышение своего профессионального уровня;

совершенствование психологической подготовки (распознавание своих потенциальных возможностей через тестирование, самонаблюдение, самосовершенствование); для душевного равновесия целесообразно в уме проигрывать различные оптимальные ситуации общения с читателями, анализировать свое поведение в реальных ситуациях, быть при общении с читателями доброжелательным, приветливым собеседником, внимательным, вежливым партнером; повышать личную ответственность за свое поведение; укреплять свое физическое и психическое здоровье.

Поскольку нет предела самосовершенствованию, библиотекарь-актуализатор должен стремиться к дальнейшему самопознанию и развитию лучших человеческих качеств, творческого потенциала, анализировать случаи своего манипулирования читателями и случаи манипулирования со стороны читателей, повышать культуру общения.