

Синергетический подход к библиотечному общению

Попытка представить библиотечное общение как саморазвивающуюся систему.

Термин *синергетика* ввел немецкий физик Г. Хакен; он означает междисциплинарное направление, содружество, совместное действие, т.е. согласованность взаимодействия всех частей системы, которая отражается в корпоративном поведении системы как единого целого [1].

Синергетика, синергетический подход начинает активно внедряться в образовательные программы средней и высшей школ, в том числе на библиотечно-информационных факультетах вузов культуры. Синергетика проникает в библиотековедение, библиографоведение, книговедение.

Попытаемся применить синергетический подход на качественном уровне, т.е. без использования количественных методов, к библиотечному общению (БО – Б + Субъекты БО), этой важнейшей открытой нелинейной самоорганизующейся сложной системе в библиотечно-информационной сфере. (Г. Хакен считает возможным применение синергетического подхода без математического аппарата.)

Процесс самоорганизации системы происходит за счет обмена энергией с внешней средой. Под энергией понимаются потребности людей (читателей, пользователей, местного сообщества, органов власти и др.) в решении актуальных проблем жизнедеятельности.

Элементы подсистем системы БО:

I. Б + субъект БО (межличностное общение):

- 1) Б + Ч (библиотекарь + читатель)
- 2) Б + П (пользователь)
- 3) Б + П библиомобилья
- 4) Б + Б (в процессе обслуживания)
- 5) Б + Руководитель библиотеки, отдела
- 6) Б + Б другой библиотеки
- 7) Б + Посетитель с неадекватным поведением
- 8) Б (онлайн) + Ч, П (онлайновые)
- 9) Б + Студент-практикант (высшей, средней библиотечной школы)
- 10) Б + СП (социальный партнер, партнеры)
 - а) Б + Представитель органов власти
 - б) Б + Представитель учреждений образования, культуры, СМИ, общественных организаций
- 11) Б + Спонсор
- 12) Б + Представитель библиотечной общественности: член общества друзей книги, библиотеки,

волонтер и т.д.

13) Б + Автор произведения (писатель, журналист и др.)

14) Б + Случайный посетитель с улицы.

Существует много категорий потенциальных читателей, которые благодаря профессионализму библиотекаря могут стать реальными читателями, пользователями (мигранты, иностранцы и др.). Не все библиотеки осознали важность информационно-библиотечного обслуживания этой категории людей.

В связи с расширением спектра услуг по удовлетворению все возрастающих потребностей местного сообщества в библиотечных ресурсах можно ожидать возникновения новых систем: Б + Новые субъекты взаимодействия.

II. Б + Группа (различные аудитории мероприятий):

1) допустим, библиотекари в роли Снегурочки и Деда Мороза поздравляют детей с Новым годом, раздают буклеты о библиотеке, приглашения на её мероприятия, рассказывают о библиотеке, загадывают загадки о героях книг и т.д;

2) в центрах культуры при библиотеках библиотекари общаются с представителями различных культур, не все из которых – читатели библиотеки;

3) библиотекарь подключает к библиотечно-информационной деятельности различные категории граждан: привлекает представителей коренных народов того или иного края с целью создания в библиотеке краеведческих музеев, кружков по изучению иностранных языков;

4) Б + Члены кружка

5) Б + Роженицы (в роддоме библиотекарь поздравляет женщин, родивших в этот день)

6) Б + оффлайновая аудитория + онлайн-аудитория (например, публичная лекция библиотекаря посредством телемоста и др.).

III. Б + Население местного сообщества (массовое информационно-библиотечное обслуживание).

IV. Элементы БО в триаде:

1) Б + Ч + Б (взаимопомощь библиотекарей в процессе удовлетворения запроса читателя);

2) Б + Читатель-ребенок + Родитель и т.д.

В систему БО входит большое количество подсистем. Все элементы системы взаимосвязаны между собой прямо или косвенно, могут трансформироваться друг в друга.

Подсистемы можно охарактеризовать с количественной точки зрения (количество субъектов в подсистеме БО), качественной (качество общения субъектов), пространственной (взаимодействие субъектов в стационарной библиотеке, библиомобиле, на территории различных организаций и учреждений и т.п.), временной (временные интервалы взаимодействия) и др.

Система открыта, она подвергается воздействию извне, испытывает флуктации (случайные отклонения) элементов, которые накапливаются, и всё это приводит к разрушению прежнего порядка. Положительные изменения приумножаются, что приводит к возникновению нового порядка и новых структур, которые образуются из элементов прежней системы, претерпевшей разрушение [2].

К положительным флуктациям можно отнести: расширение сферы публичной деятельности библиотекарей; ориентацию БО на удовлетворение многообразия потребностей людей местного сообщества; обогащение проблематики, технологий БО из сопредельных с библиотечным ведением областей знания по использованию библиотечных ресурсов; расширение сферы общения библиотекаря-библиографа с виртуальным

пользователем и др.

Е. Ю. Качанова отмечает: «... возрастание социальной “мультикультурности” библиотек обусловлено прежде всего профессиональным осознанием ими своей особой миссии в развитии общественных коммуникативных связей и отношений» [3. С. 29]. Отличительная черта создающихся мультикультурных библиотек – повышенное внимание к диалогу «культур», общению «из уст в уста», «лицом к лицу», позволяющее вырабатывать общие представления [Там же. С. 30].

«Для русского коммуникативного сознания свойственно сугубо национальное представление об отличительном коммуникативном суверенитете личности: русское сознание считает допустимым коммуникативное вторжение в сферу практически любой личности, почти в любых условиях...» [4]. «Русское сознание не видит препятствий, чтобы заговорить с любым человеком. Можно делать замечания незнакомым людям, давать им советы, вмешиваться в беседу разговаривающих людей, чтобы задать одному из них вопрос, можно “вешать” свои проблемы на других, обращаться с просьбами об одолжении, высказывать свое мнение по поводу того, что обсуждают рядом незнакомые люди – “поправить” их, разъяснить им их ошибку, можно близко подходить к человеку, дотрагиваться до собеседника и многое другое» [Там же].

Российскому коммуникативному сознанию в отличие от европейского присущи такие категории, как общение, разговор по душам, выяснение отношений [4]. Это проявляется, в частности, в том, что в библиотеках, особенно в небольших, можно выделить систему: Б + Посетитель + «душевный разговор» (общение с библиотекарем компенсирует этому посетителю общение с семьей, родственниками и другими близкими людьми).

С. А. Антоненко, анализируя социальные функции сельских библиотек, отмечает: «...сельская библиотека сегодня является зачастую единственным социально-культурным институтом, способствующим общению и сближению жителей села, объединению различных по социальному статусу и национальной принадлежности слоев населения на основе выполнения общих задач» [5. С. 29].

В библиотечной практике, особенно в небольших публичных библиотеках, наблюдаются такие проявления коммуникативного сознания читателей, пользователей, как стремление поделиться с библиотекарем своими проблемами, вторжение в его личное пространство с просьбой: «Послушайте меня...». Библиотекари, не умеющие контролировать свое психологическое состояние, подвергающиеся «словесному насилию» читателя, к концу рабочего дня испытывают головную боль, нервное напряжение.

Отрицательные флуктации:

Г. Пальгьева пишет о перекосах и подмене библиотекой государственных социальных институтов: «Могу пригласить уважаемых ученых заглянуть в “рядовые библиотеки из провинции” и убедиться, что социальная работа там ведется. Но возглавившие этот процесс чиновники требуют от библиотек таких планов и отчетов, что создается впечатление, будто в нашем социуме не осталось ни милиции, ни органов по борьбе с наркоторговлей и алкоголизмом, ни органов социального обеспечения... И только библиотеки вынуждены всем этим заниматься. Тут уж не до книги и чтения и даже не до культуры. Я слегка утрирую, но проблема перекоса и подмены библиотекой государственных социальных институтов, увы, существует» [6. С. 4];

в системе БО возникают, в частности, некоторые отклонения, обусловленные тем, что далеко не все потребности людей ориентированы на удовлетворение посредством документных библиотечных ресурсов. Это в определенной степени приводит к разрушению системы, т.е. к бифуркации;

наблюдается информоцентристский подход к обучению библиотечных кадров, не уделяется внимание (за исключением отдельных вузов культуры) развитию культуры общения, коммуникативной компетенции специалистов, подготовке библиотекарей к публичной деятельности.

На систему БО действует ряд факторов:

ориентация библиотеки на удовлетворение в процессе общения многообразия потребностей местного сообщества в библиотечных ресурсах, т.е. расширение своих сфер деятельности;

«проблема перекоса и подмены библиотекой государственных социальных институтов» – это приводит к тому, что библиотеке становится «не до книги и чтения» [6. С. 4];

отношение органов власти, других социальных партнеров к библиотекарю и к его деятельности как к объекту, т.е. авторитарный подход;

учет социально-культурных процессов в обществе, активизация роли библиотеки в общественной жизни сообщества как его социально-культурного центра;

привлечение к чтению книг посредством компьютерных технологий и медиаресурсов;

опора на общественность (создание обществ друзей библиотеки, привлечение волонтеров и др.);

привлечение читателей к планированию работы библиотеки; и др.

Изменение параметров, факторов, обуславливающих развитие системы БО, приводит к ее качественной перестройке, т.е. к бифуркации.

БО – эволюционирующая система. Так, в 1990-е гг. в связи с изменением идеологической парадигмы в обществе читатель провозглашается как субъект взаимодействия; ранее читателю отводилась роль объекта, т.е. эволюционирование пошло по пути развития в библиотечной сфере гуманистического подхода (отношение к читателю, пользователю как к личности, уважение чувства собственного достоинства).

Вето наложено на авторитаризм в удовлетворении потребностей читателей (в регламентации количества и содержания произведений печати со стороны библиотекаря). Однако у библиотекарей (определенной части) наблюдалось ранее и сохранилось сейчас авторитарное отношение к личности читателя, пользователя (грубость, игнорирование и т.д.).

Принижается роль библиотек, библиотекаря, ущемляется чувство собственного достоинства библиотекарей представителями местной власти, руководителями организаций, учреждений, что понижает самооценку библиотечных работников и сказывается на снижении качества профессионального общения.

Возникает противоречие между все возрастающими требованиями к деятельности библиотек как социальных институтов и недооценкой труда библиотекарей в финансовом эквиваленте.

В настоящее время, судя по реальной библиотечной практике БО, активизации публикаций, посвящённых проблеме, можно констатировать, что БО как система находится на распутье. Когда наступит аттрактор, т.е. устойчивое состояние, и как долго система будет в состоянии хаоса, неизвестно.

Рассматривая миссию и функции публичной библиотеки, А. В. Соколов приходит к выводу, что она начинает выполнять и не свойственные ей функции, в частности, речь идет о расширении коммуникативных контактов с внешней средой, не имеющих в своей основе книжную (документную) продукцию. По мнению А. В. Соколова, это приводит к «разбиблиотечиванию» в библиотечной сфере [7].

Библиотека выстраивает свою работу в соответствии с задачей удовлетворения потребностей населения посредством библиотечных ресурсов, в том числе библиотечно-информационных (документных фондов библиотеки), различных форм устной коммуникации (речевого общения: монолога, диалога, полилога с учетом библиотечной, т.е. книжной, специфики) и т.д. Библиотекарь – это тоже библиотечный ресурс (кадровый).

Если библиотечная практика не будет конгруэнтна потребностям внешней среды (а эту важнейшую закономерность библиотекари-практики осознают постоянно), то публичным библиотекам грозит вымирание, что и происходит в тех населенных пунктах, где они не заявляют о своей важности и нужности, где органы местного самоуправления, да и местные жители, не ощущают значимости библиотеки в жизни местного сообщества.

Таковы реалии развития библиотек и в других странах. Так, американские библиотеки в большей степени, чем отечественные, ориентированы на многообразие потребностей людей: в развлечении, в живом общении и т.д. [8. С. 14].

Социум нуждается в новой модели библиотеки – информационно-коммуникативной. Библиотечная практика сигнализирует об этом, а библиотечная теория не всегда точно сигналы интерпретирует.

Факторы внешней и внутренней среды наряду с прогрессивным влиянием оказывают и регрессивное воздействие. Назову еще некоторые причины, по которым библиотека не использует библиотечную специфику в своей деятельности: руководителем библиотеки является человек не с библиотечным образованием, а например, культпросветработник, – тогда весь коллектив поет, танцует, но не занимается пропагандой книги и чтения; органы местного самоуправления обязывают библиотекарей выступать с концертной программой, игнорируя библиотечные мероприятия.

Все это противоречит видам услуг библиотеки как основы государственного (муниципального) заведения [9. С. 49–50].

Таким образом, бифуркация, т.е. качественная перестройка, в БО может укрепить жизнеспособность библиотек, так как ей на смену приходит новый, совершенный вид взаимодействия его субъектов. Однако бифуркация приносит и негатив, суть которого в определенном отказе от библиотечной, книжной специфики.

В результате использования синергетического подхода к БО становится возможным диалог, сотрудничество между представителями различных научных дисциплин, их интеграция.

Монолог, диалог, полилог как виды речевого общения системы можно рассматривать и изучать в следующих ракурсах: психологическом (типы отношений, поведения и др.), социологическом (влияние различных социальных, демографических факторов), педагогическом (развитие личностного потенциала), технологическом (использование технологий взаимодействия), культурологическом (общение в контексте различных культур, культура общения), гуманистическом (ориентация на высшие духовные ценности, самоактуализацию), этическом (этика как регулятор отношений и поведения), информационном (информационный обмен с окружающей средой) и др.

Интеграция различных наук способствует выработке целостного взгляда на формы речевого общения как на сложную систему БО, пребывающую в состоянии перманентного обмена с окружающей средой.

Благодаря синергетическому подходу происходит интеграция знаний об общении и углубляется представление об этом важнейшем библиотечном феномене.

В перспективе целесообразна разработка синергетической концепции БО.

Список источников

1. **Синергетике** 30 лет. Интервью с профессором Г. Хакеном. Проведено Е. Н. Князевой // Вопросы философии. – 2000. – № 3. – С. 53–61; **Хакен Г.** Синергетика / Г. Хакен. – Москва: Мир, 1980. – 406 с.; **Пригожин И.** Кость еще не брошена [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://russzastava.narod.ru/sinergetika.html>

2. **Синергетика.** Материал из Википедии – свободной энциклопедии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/wiki>

3. **Качанова Е. Ю.** Библиотека в мультикультурном пространстве региона // Вестник Дальневосточной государственной научной библиотеки. – 2010. – № 2. – С. 23–30.

4. **Стернин И. А.** О национальном коммуникативном сознании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bestreferat.ru/referat-70628.html>

5. **Антоненко С. А.** Социальные функции сельских библиотек / С. А. Антоненко // Библиотековедение. – 2010. – № 5. – С. 26–29.

6. **Пальгуева Г.** «Служить бы рад, прислуживаться тошно» / Г. Пальгуева // Библиотечное дело. – 2010. – № 20. – С. 4–8.
7. **Соколов А. В.** Разбиблиотечивание как панацея (раздумья интеллигента-книжника) / А. В. Соколов // Вторые Сахаровские чтения : матер. всерос. науч.-практ. конф.; СПбГУКИ ; науч. ред. М. Н. Колесникова. – С.-Петербург : ЛЕМА, 2010. – С. 55–63.
8. **Равинский Д.** Воздвигать или рушить барьеры? Судьба библиотеки: консервация или трансформация? / Д. Равинский // Библиотечное дело. – 2009. – № 12.
9. **Новые** правовые формы государственных и муниципальных библиотек (аналитические материалы для руководителей библиотечного дела). – С.-Петербург, 2010. – 50 с.