Міністерство культури і мистецтв України
Київський державний університет культури і мистецтв

ГРОЗОВСЬКА ОЛЕНА ОЛЕГІВНА

УДК 024+023

СУБ'ЄКТ-СУБ'ЄКТНА ВЗАЄМОДІЯ У БІБЛІОТЕЧНО-ІНФОРМАЦІЙНОМУ ОБСЛУГОВУВАННІ

Спеціальність 07.00.08 – Книгознавство, бібліотекознавство та бібліографознавство

Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук

Київ – 1997

Дисертацією є рукопис

Робота виконана в Київському державному університеті культури і мистецтв Міністерства культури і мистецтв України

Науковий керівник: Доктор педагогічних наук,
професор ЧАЧКО АДА СЕМЕНІВНА
зав. кафедрою бібліотекознавства Київського державного університету культури і мистецтв Міністерства культури і мистецтв України

Офіційні опоненти: Доктор філософських наук,
професор КОТОВА ОЛЕНА ВІКТОРІВНА,
Проректор з наукової роботи Київського інституту інвестиційного менеджменту
Кандидат педагогічних наук,
доцент ПАШКОВА ВАЛЕНТИНА СТЕПАНІВНА, професор кафедри галузевих бібліографій Київського державного університету культури і мистецтв Міністерства культури і мистецтв України

Провідна організація: Харківський державний інститут культури Міністерства культури і мистецтв України, кафедра документознавства

Захист відбудеться « *16* » *грудня* 1997 р. о *13*^{00} год. на засіданні спеціалізованої Вченої ради К.01.34.01 при Київському державному університеті культури і мистецтв (м. Київ-133, вул. Щорса, 36, ауд. 610).

З дисертацією можна ознайомитись у Науковій бібліотеці Київського державного університету культури і мистецтв (м. Київ-133, вул. Щорса, 36).

Автореферат розісланий *13 листопада* 1997 р.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Бібліотека як суспільна інституція виконує подвійну функцію: зберігання знань і культури та самотрансформації відповідно до змін і своєї місії форуму ідей.

Україна, з прийняттям Конституції, прямує до завершення системи, яка гарантує вільну циркуляцію ідей, рівний доступ до інформації, інтелектуальну свободу. Бібліотекарі в нових соціокультурних умовах отримали широкі можливості для міжнародного фахового співробітництва. У читачезнавстві, теорії обслуговування і у бібліотечній професіології нині формуються погляди, які заперечують стереотипи «управления чтением» в дусі минулої ідеологеми і стверджують значення міжособистісної взаємодії бібліотекаря і читача як рівних партнерів. Це суттєво змінює вимоги до професійної підготовки і рекваліфікації бібліотекарів; отже, зростає необхідність системних досліджень, присвячених розгляду комунікативних характеристик професіонала, виробленню рекомендацій щодо сучасної взаємодії у системі «бібліотекар-читач».

Наукові розвідки, присвячені вивченню бібліотекаря і читача, підготовці до кваліфікованого обслуговування, датуються принаймні 20-ми роками XX ст. В них сформульовані характерні для того стану і завдань бібліотечної справи вимоги до фахівців. Революції, тоталітарні режими і війни XX століття наклали відбиток на «формовку» бібліотечних кадрів. Монопольна ідеологія в сфері культури і освіти в СРСР, – з однієї сторони, – і виключно критична настанова з боку советологів до всіх явищ культури і освіти – з іншої, призвели за часів «холодної війни» до чорно-білих оцінок складних процесів, що відбувалися зокрема і у бібліотечній справі та бібліотекознавстві; вони залишилися майже невивченими неупередженими дослідниками. За часів «відлиги» були зроблені певні спроби у цьому напрямку, в першу чергу – у вивченні читацьких інтересів. Нині аналіз проблеми в історичному аспекті засвідчує, що попри всі перешкоди, в Україні з 70-80-х рр. відроджується традиція вивчення соціально-психологічних особливостей роботи бібліотекаря, яка була перервана у 30-50 рр. В 90-х роках увага до постатей бібліотекаря і читача збільшується у двох розділах бібліотекознавства: теорії бібліотечно-інформаційного обслуговування і професіології бібліотечно-інформаційної діяльності. Але бібліотечна практика поки ще насичена досвідом і поведінковими стереотипами епохи керівництва читанням, вона повільно реагує на нові пропозиції.

Нова професійна інформація і сучасний контекст її сприйняття підкреслили невідповідність між великим масивом джерел філософської, психологічної, соціологічної, педагогічної літератури, з одного боку, та їх недостатньою опрацьованістю і інтегрованістю у відповідні розділи українського бібліотекознавства, – з іншого. Виявилося, що існуючі дослідницькі результати лише частково торкаються однієї з центральних, на думку дисертанта, проблем бібліотекознавства, а саме – змісту, технології, психології і етики взаємодії бібліотекаря і читача у перспективній практиці обслуговування.

Таким чином, актуальність обраної теми обумовлена необхідністю комплексної розробки сучасного варіанту бібліотечно-інформаційного обслуговування, – а саме: суб'єкт-суб'єктної взаємодії між бібліотекарем і читачем.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Планом дослідницької роботи Київського державного університету культури і мистецтв на період до 2000 року передбачена і реалізується кафедрою бібліотекознавства тема «Бібліотечна наука, освіта, професія у демократичній Україні». В межах цієї теми відбулись наукові читання «Соціально-психологічні проблеми бібліотечної професії» (лютий 1996 р.), «Соціально-психологічні проблеми бібліотечного менеджменту та маркетингу інформаційних послуг» (березень 1996 р.), «Бібліотечна освіта в демократичній Україні» (червень 1997 р.), в яких дисертант брав участь з доповідями. Дисертація, що є предметом захисту, здійснена з урахуванням завдань двох основних нормативних профілюючих курсів «Бібліотечно-інформаційне обслуговування» і «Професіологія бібліотечно-інформаційної діяльності».

Мета та завдання дисертації. Мета дослідження полягає у теоретичному обгрунтуванні та експериментальному підтвердженні необхідності застосування суб'єкт-суб'єктного варіанту взаємодії у процесі бібліотечно-інформаційного обслуговування як перспективного змістовно і організаційно.

Завдання дисертації підпорядковані меті дослідження:

- проаналізувати новітні концепції гуманістичної орієнтації, де проблема взаємодії розглядається стосовно відносин двох рівних партнерів;
- дослідити наукові пропозиції педагогіки, психології, соціології, культурології в аспекті їх інтеграції у теорію обслуговування читачів і у бібліотечну професіологію;
- визначити поняття «суб'єкт-суб'єктна взаємодія між бібліотекарем і читачем у процесі бібліотечно-інформаційного обслуговування»; розкрити сучасний обсяг поняття «обслуговування»;

- накреслити перспективні напрямки професійно-психологічної підготовки та перепідготовки бібліотекарів до суб'єкт-суб'єктної взаємодії з читачами;

- обгрунтувати необхідність включення в програми нормативних курсів для студентів бібліотечних спеціалізацій практичних та лабораторних занять з новітніх профорієнтаційних, профдіагностичних та профкорекційних методик.

Наукова новизна дисертаційного дослідження полягає у:

- з'ясуванні особливостей суб'єкт-суб'єктної взаємодії між бібліотекарем і читачем у процесі бібліотечно-інформаційного обслуговування;

- обгрунтуванні того, що особистісний підхід є не лише адекватним щодо демократичних, гуманістичних цінностей, але і необхідним для інтелектуальної, пошуково-пізнавальної діяльності, яка становить зміст бібліотечно-інформаційного обслуговування;

- доведенні того, що сучасний зміст поняття «бібліотечно-інформаційне обслуговування» потребує уточнення, оскільки реально узагальнює вже не лише традиційні операції;

- визначенні перспективних напрямків розробки професійно-психологічних методик навчання бібліотекарів і студентів;

- виробленні методик тренінгів для практичних і лабораторних занять з курсів «Бібліотечно-інформаційне обслуговування» та «Професіологія бібліотечно-інформаційної діяльності»;

- підготовці програми практикуму з цих курсів.

Практичне значення дослідження полягає в тому, що розроблені на його основі науково-методичні рекомендації впроваджені в навчальний процес факультету бібліотечно-інформаційних систем, Київського державного університету культури і мистецтв, використовуються кафедрою бібліотекознавства для підготовки типового навчального плану спеціальності «Маркетолог-консультант бібліотечно-інформаційної сфери» та відповідного плану підготовки магістра-маркетолога інформаційних послуг на базі кваліфікації «спеціаліст публічної бібліотеки».

Особистий внесок здобувача полягає у відборі, аналізі та узагальнені новітніх концепцій гуманістичної педагогіки, психології, соціології, культурології, мовознавства, філософії для їх інтеграції у такі розділи бібліотекознавства, як теорія обслуговування та професіологія бібліотечно-інформаційної діяльності; у проведенні соціологічного дослідження, яке дозволило окреслити образ світу майбутніх бібліотекарів — нинішніх студентів; у створенні наукових рекомендацій для лабораторних занять з професіології бібліотечно-інформаційної діяльності.

Апробація результатів дисертації. Основні результати дослідження на кожному з його етапів обговорювалися на наукових конференціях Київського державного університету культури і мистецтв: звітних (1995р-1997 рр.), тематичних: «Бібліотека і суспільство» (1995 р.), «Публічні бібліотеки: сучасність і майбутнє» (1997 р.). На всіх наукових читаннях пам'яті В. М. Пілецького також дисертант виступав з доповідями: «Професійні орієнтації бібліотекарів у світлі новітніх концепцій гуманістичної психології» (1996 р.), «Основні ідеї, принципи та методика соціологічного опитування студентів на тему «Образ світу майбутніх бібліотекарів» (1996 р.), «Теоретичні засади розвитку міжособистісної моделі бібліотечно-інформаційного обслуговування» (1997 р.).

В межах нормативного профілюючого курсу «Професіологія бібліотечно-інформаційної діяльності» (провідний викладач – професор А. С. Чачко) дисертант провів оглядову лекцію «Професійно-психологічні вимоги до фахівця в сфері обслуговування і консультування», а також лабораторні заняття з цієї ж теми.

Вірогідність результатів дисертації забезпечується системою методів, що включає: проблемний аналіз новітніх концепцій гуманістичної орієнтації, соціально-психологічних досліджень бібліотечного обслуговування, починаючи з 20-х рр.; розробку і здійснення суцільного опитування всіх груп студентів факультету бібліотечно-інформаційних систем Київського державного університету культури і мистецтв з 1995 по 1997 рр.; змістовну інтерпретацію, в якій найсучасніше гуманітарне знання інтегрується в бібліотекознавство.

Структура дисертації обумовлена її метою, завданням та логікою дослідження. Вона складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури, словника вживаних термінів. Основний зміст складає 161 с, список л-ри: 162-183 с., 276 найменувань у списку використаної літератури.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У ***вступі*** висвітлено авторське бачення актуальності теми і сучасного стану її вивчення; мети та завдань дослідження; його наукової новизни та практичного значення; визначено особистий внесок здобувача, висвітлено зміст і етапи апробації результатів дисертації, наведено публікації автора з теми.

У ***першому розділі*** дисертації «Сучасні концепції взаємодії між бібліотекарем та читачем у процесі обслуговування» проаналізовані теоретичні пропозиції педагогіки, психології, соціології, культурології,

мовознавства та аналітичної філософії, необхідність інтеграції яких щодо поняття «спілкування» усвідомлюється бібліотекознавством з середини 90-х років. Автор пропонує таке визначення центрального поняття дисертації: «Суб'єкт-суб'єктна взаємодія між бібліотекарем і читачем» – складний процес комунікації з приводу книги (документа та інформації). Особи, задіяні у цьому процесі розглядаються як рівні особистості. Бібліотекар має бути професіоналом не лише у виявленні, задоволенні і розвитку читацьких потреб, але й у організації спілкування». Цей підхід далі аргументується в таких аспектах: проблема розуміння і взаєморозуміння партнерів; проблема культурно-психологічних норм і кодів у спілкуванні; стан та завдання бібліотекознавства щодо розробки і популяризації сучасної моделі бібліотечно-інформаційного обслуговування; інтеграція у бібліотечну теорію з цією метою новітніх ідей і пропозицій гуманістичної педагогіки, психології, соціології, культурології.

У ***першому підрозділі*** дисертант досліджує комунікативну складову бібліотечно-інформаційного обслуговування з акцентом на розумінні, взаєморозумінні партнерів, інтерпретації, необхідності рахуватися із суб'єктивністю, коли йдеться про взаємовплив і взаємодію. Проведений аналіз дозволяє дисертанту зазначити, що науковий рівень нинішнього опрацювання цієї складної проблеми у теорії обслуговування не відповідає сучасним вимогам. Зупиняючись на центральній для взаємодії проблемі розуміння більшість бібліотекознавців підкреслює лише розуміння потреб читача, іноді – предметного поля пошуку. Взаєморозуміння партнерів, на думку дисертанта, вимагає звернення до мовних питань, оскільки рефлексія неможлива без опосередкованої функції мови, яка нині сягає філософських узагальнень. Така позиція змусила дисертанта звернутися до герменевтики як послідовного здійснення інтерпретацій; структуралізму, де кожний поведінковий акт вважається «висловлюванням» на певній культурній «мові»; до аналітичної філософії, яка має завданням «висвітлення», «прояснення», зрештою розуміння того, що ми думаємо; до етики, у якій нині особливого значення набуває деполітизація моралі, її активізація у сфері самовизначення особи, взаємодії з безпосереднім оточенням; до педагогіки, особливо – теорії виховання, яке відбувається одночасно під впливом ззовні (іноді цілеспрямованим), але завжди – у постійному самовихованні особи. Підводячи підсумок цьому аналізу, автор робить висновок про те, що взаєморозуміння вимагає від бібліотекаря-професіонала оволодіння не лише методико-технологічними знаннями і уміннями в сфері організації обслуговування, консультування, але й навичками і

методами діагностики реального рівня сформованості образу мислення читача, його мотивів, інтересів, ставлення до людей і до себе. Іншими словами, – цей фахівець має бути практичним психологом спілкування. Автор вважає, що установка на розуміння бібліотекарем читача реалізується у спільній дії, наприклад коли бібліотекар у діалозі допомагає читачеві сформулювати запит, до того не зовсім чіткий. Центральним висновком з аналізу філософсько-культурологічних аспектів взаєморозуміння є думка дисертанта про те, що повною мірою воно здійснене лише на основі особистісного підходу до читача. Індивідуальний підхід, де читачі розрізняються за віком, професією, освітою тощо, не передбачає тієї глибини пізнання особи, яка необхідна для спільної пошукóво-пізнавальної, інтелектуальної і емоційної діяльності, якою є взаємодія бібліотекаря і читача.

В ***другому підрозділі*** автор зазначає, що бібліотечним наукам традиційно притаманне звернення до педагогіки, психології і соціології, зокрема в таких розділах, як теорія читання, типологія читачів, пізнання читацької аудиторії, управління персоналом, попередження помилок бібліотечної технології тощо. З розвитком інформаційного підходу коло цих наукових зацікавлень розширилось і включає питання розуміння текстів, сприйняття, опрацювання, аналітико-синтетичної переробки інформації. Очевидна переорієнтація суспільних наук на гуманістичну парадигму, відмова від догматизму призводять нині до погляду на розвиток людини, як на нескінченний процес самостановлення й самоперевершення. Неупереджений погляд на класичні роботи сучасних мислителів підкреслює спільний для них підхід до феноменів взаємодії, взаємосприйняття, взаєморозуміння, з акцентом на вивчення норм і конфліктної поведінки, проблем маніпуляцій і домінування у відносинах, дозволяє адаптувати їх до теоретичних розробок бібліотекознавства. Філософські основи комунікативних практик розглядаються дисертантом на прикладі праць Ф. Де Соссюра, Ф. Вітгенштейна, П. Рікера, чия увага в зосереджена на дослідженні проблеми співвідношення мови і мислення у питаннях взаєморозуміння та відповідності. Автор вдається до огляду ідей і праць засновника аналітичної психології К.-Г. Юнга; видатного психолога Е. Фромма; філософа-герменевтика П. Рікера; культурологів-постструктуралістів Ж. Дерріда, М. Фуко, Ю. Хабермаса; засновника трансактного аналізу Є. Берна; провідного психолога-гуманіста Ф. Перлза; ідеологів і практиків нейролінгвістичного програмування Г. Бейтсона, Д. Гріндера, Р. Бендлера; автора психотерапевтичної методики спротиву маніпулюванню свідомістю Е. Шострома. Коментуючи цей дискурс з позицій бібліотечної професіології і теорії обслуговування,

дисертант подає наукові рекомендації до цих навчальних дисциплін. Особливого значення набуває позиція, згідно якої професійна самореалізація з опертям на себе і взаємодію з оточенням, яскраво підтверджується у процесі безпосереднього спілкування між бібліотекарем і читачем.

В ***третьому підрозділі*** дисертант простежує хронологічний і проблемний аспекти еволюції у вивченні системи «бібліотекар-читач». Він пояснює нинішню увагу до різних моделей обслуговування, стратегій спілкування, концепцій взаємодії двома основними чинниками: демократизацією суспільного життя і людських відносин в Україні та розвитком гуманістичного підходу до спілкування, що розглядається як одна з фундаментальних форм діяльності, елементів життя кожної людини.

Дисертант зазначає, що розвідки, які тематично пов'язані з його темою, датуються принаймні 20-ми роками XX ст. В них були сформульовані характерні для того стану і завдань бібліотечної справи вимоги до бібліотекарів. З 30-х до 50-х років в СРСР дослідження цього напрямку були згорнуті. В 60-х роках інформатики прогнозували зменшення значення бібліотекаря в зв'язку з перспективами впровадження новітніх технологій. Збільшення інформації та інтенсивність її циркуляції у суспільстві змусили до переосмислення змісту діяльності бібліотекаря і користувача у тогочасних умовах. Але, чим інтенсивнішим ставав потік інформації, чим різноманітнішою і неупорядкованішою вона була, тим необхіднішою виявлялася потреба у кваліфікованому бібліотекарі, що володіє уміннями організувати інформацію, спілкуватися, здійснювати сучасне обслуговування. В 90-ті роки, завдяки визнанню Україною демократичних норм і принципів, а згодом конституційному їх закріпленню, наукова увага до проблем взаємодії бібліотекаря і читача як міжособистісного, партнерського, суб'єкт-суб'єктного процесу зростає. Але радикальні зміни, які сталися в останній час в українській культурі і бібліотечній справі ще недостатньо торкнулися реальних практик спілкування, хоча нова професійна інформація, осмислюється і використовується в кращих бібліотеках України. Дисертант підкреслює, що попередні дослідження професіології, читачезнавства, інформаційної культури поволі готували практиків до сприйняття демократичної моделі бібліотечно-інформаційного обслуговування, але запропоновані в них ідеї, досвід, наукові факти потребують конкретизації стосовно українського контекста кінця 90-х років, узагальнення і збагачення найновішими науковими даними.

Автором вивчено роботи українських бібліотекознавців 20-х років, що дозволило визнати особливо співзвучним обраній темі дослідницький доробок Д. Балики, І. Іваницького, М. Сагарди, С. Сірополка. Розширенню уявлень про їх творчі позиції та наукові пошуки сприяли праці сучасних українських дослідників – Т. І Ківшар, Г. І. Ковальчук, Л. П. Одинокої, Н. Г. Солонської, інших, а також публікації фондів і архівних матеріалів найбільших книгозбірень України. Дисертантом систематично опрацьовані та проаналізовані крізь призму власного дослідження сучасні монографічні праці з історії, педагогіки, психології, соціології, культурології. Найбільш вагомими для обраної теми є напрацювання бібліотекознавців, бібліографів, інформатиків: Г.П.Алтухової, В. С. Бабича, М. Я. Дворкіної, І.К. Джерелієвської, С.А. Езової, В. О. Ільганаєвої, А. І. Каптєрєва, Н. М. Кушнаренко, І. А. Мейжис, Т. В. Новальської, В. С. Пашкової, М.І.Сенченка, В.В.Скворцова, В. К. Скнар, А.В.Соколова, Ю. М. Столярова. Вони виявилися корисними для аналізу стану вивчення теми в українському контексті та у постсоюзному професійному просторі.

Внаслідок цілеспрямованого опрацювання теми в проблемно-історичному аспекті автор констатує, що українське бібліотекознавство має традицію соціально-психологічного дослідження системи «бібліотекар-читач» і власні наукові школи: Д. Балики, – Н. Фрідьєвої; В. М. Пілецького, А. С. Чачко, І. А. Мейжис, – дослідницькі інтереси яких мають чітке гуманістичне спрямування. Так, з іменами Д.Балики і Н.Фрідьєвої пов'язаний розвиток читачезнавства 20-х років, наслідки якого обумовлені кваліфікованим впровадженням у бібліотечну справу розробок соціології та психології. Д. Балика популяризував і здійснював постулати «бібліотека – для читача», «на першому плані – потреби читача», «розвиток форм посередництва між бібліотекою і читачем» тощо. Дисертант помітив, що вже у перших наукових дискусіях того часу, як в Україні, так і в еміграції, визнавалась необхідність більшого залучення до бібліології даних психології і соціології. Він зазначає, що у той же період бібліотекознавці шукають органічної інтеграції у концептуальний апарат своєї науки і надбань тогочасної філософії. В цьому аспекті фундаментальними залишаються праці М. Куфаєва, який у 1922 році вважав філософію книги дисципліною, що з'ясовує – з однієї сторони, – буття і розвиток книги, а з іншої – її пізнання. Повернення до його праць як до витоків професійної світоглядної школи важливе і тому, що М. Куфаєв, не заперечуючи матеріального втілення книги, сутність її бачив в духовному змісті. Аналіз дисертанта засвідчив, що українське бібліотекознавство потребує не тільки фактів і практичних

рекомендацій з суміжних галузей культури, а й фундаментальної інтеграції їх для пізнання сутності і перспектив сучасного бібліотечного обслуговування. Бібліотекознавців найбільше цікавить такий потенційний науковий партнер, як філософія культури.

Дослідження 70-80-х рр. пов'язані з іменами В. М. Пілецького, А. С. Чачко, І. А. Мейжис, інших, хто здійснив кваліфіковані соціально-психологічні розробки в галузі теорії обслуговування і бібліотечної професіології, – поступово готували професійну свідомість до переосмислення змісту взаємин бібліотекаря і читача у процесі обслуговування. Автор зазначає, що теоретичний дискурс досліджуваної проблеми відбувався в 80-90-х рр. під впливом ширших контактів бібліотекарів України з міжнародними фаховими об'єднаннями.

У ***другому розділі*** роботи «Бібліотечне спілкування як багатоаспектний процес» розглядаються варіанти безпосереднього і опосередкованого спілкування між бібліотекарем і читачем в процесі обслуговування, а також їх взаємодії з приводу пошуку і рекомендації, інформування і популяризації, консультування, уточнення тощо. Зміст поняття «система обслуговування» в цьому розділі розгорнутий широко, зокрема в сучасному, консалтинговому розумінні. Питання безпосереднього спілкування та його інформативності, культурно-психологічного впливу на співрозмовника та професійних вимог до поведінки бібліотекаря розглядаються у практичній площині, – як пропозиції для роботи бібліотек, оновлення змісту професійної освіти, реквалфікації фахівців.

В ***першому підрозділі*** дисертантом розглянуто практику кращих бібліотек і наукові висновки спеціальних досліджень, які свідчать, що бібліотекар пом'якшує реальні непорозуміння і попереджає технологічні помилки, які призводять до відмовлень у інформації, до негативних відповідей на запити. Проблема розуміння/нерозуміння розглядається в цьому підрозділі у технологічному контексті. Щоб обслуговування було успішним, бібліотекар мусить розуміти не лише потреби і мету користувача, але враховувати багато культурно-історичних, морально-етичних і соціально-психологічних факторів, – того, що узагальнюється у понятті «кодів». В розумінні дисертанта культура спілкування передбачає знання норм, тобто відомих соціальних еталонів, а також і неусвідомлених, але впливових механізмів спілкування. До них відносять такі невербальні складові, як простір і засоби його використання; міміка; голос; тіло і його рухи тощо. Професійна підготовка бібліотекаря, його комунікативна компетентність як в чіткому індикаторі відбиваються в діалозі з кожним читачем.

В цьому плані істотними є висновки дисертанта щодо змісту поняття компетентності в реальному процесі взаємодії у бібліотечно-інформаційному обслуговуванні. Необхідними він вважає так і характеристики. Професійна компетентність передбачає використання знань, умінь та навичок у сфері задоволення і розвитку читацьких потреб, а також озброювання читачів уміннями щодо задоволення цих потреб. Соціально-психологічна компетентність передбачає розуміння бібліотекарем читача та його емоційного стану, знання правил і техніки спілкування в різних ситуаціях та адекватно індивідуальності кожного. Увага до адекватності спілкування, обрання відповідного змісту і оформлення його залежно від особистісних рис читача викликала зростання професійного інтересу бібліотекарів до етичних проблем. Етична компетентність необхідна для створення сприятливої атмосфери, у якій мають відбуватися стосунки і процеси бібліотечно-інформаційного обслуговування. Вона включає врахування широкого кола морально-етичних настанов і виконання визнаних етикетних практик.

Входження українського бібліотекознавства до світового професійного і наукового середовища по-новому розкрило визнані там поняття і критерії моральної і соціальної відповідальності бібліотекаря, що диктуються демократичними принципами обслуговування. Поряд із загальнодемократичними вимогами, великого значення набувають і загальнолюдські цінності. Останнім часом увагу все більше привертає доброзичливість у діловому, в тому числі – професійному спілкуванні. Доброзичливість, як психологічний фактор, сприймається через багатство і яскравість позитивних емоційних проявів, природність і невимушеність поведінки, готовність до співробітництва, чуйне, уважне ставлення до читача. Відсутність необхідних особистих якостей, а також вихованих умінь і навичок перешкоджає спілкуванню і обслуговуванню, призводить до конфліктів. Автор виводить загальний висновок про те, що конфлікти виникають при несумісності принципів, норм, цінностей, мети читання і незбігу культури (субкультури) читача і бібліотекаря; у випадках порушення чи недодержання ритуалізованих форм поведінки – привітання, прощання і т. д. Дисертант підкреслює, що важливою передумовою запобігання конфліктів є уміння бібліотекаря контролювати свою поведінку.

В ***другому підрозділі*** дисертант, спираючись на визнані в бібліотекознавстві принципи і методику трансактного аналізу, визначає варіанти реальних типів взаємодії між бібліотекарем і читачем, а також оптимальні типи відносин, які можуть бути рекомендовані для успішної взаємодії. Соціально-психологічний погляд на комунікацію в

бібліотечному обслуговуванні дозволяє досить повно виявити індивідуальні і групові обставини, які впливають на зміст і форму взаємодії бібліотекаря та читача, що в значній мірі визначає результати спілкування і якість обслуговування. Такі ознаки актуалізуються у стилі комунікації як одній з норм поведінки учасників процесу бібліотечного обслуговування. Недостатня увага до феномену розбіжності/відповідності, які існують між особистостями бібліотекаря і читача ускладнює об'єктивний аналіз ситуації, конкретної дії. Значення цієї обставини важко переоцінити, адже аналіз збігу культурних норм, засобів сприйняття і реакцій, їх співвіднесення є необхідною передумовою корекції норм комунікації майже у кожній ситуації ділової взаємодії. Уміння прогнозувати і корегувати характеристики і позиції статусу, ролі, моральної установки мають входити складовою частиною у зміст сучасних курсів з бібліотечної професіології, бібліотечно-інформаційного обслуговування ділової та професійної етики.

У ***третьому підрозділі*** дисертантом проаналізовані основні типи помилок і бар'єрів у спілкуванні з боку бібліотекаря, який не має права на них як професіонал. До таких помилок він відносить неуміння бібліотекаря слухати читача і небажання його чути, низький рівень розвитку емоційно-вольової сфери, відсутність відчуття професійної відповідальності за наслідки спілкування з читачем, а також – агресивність, упертість, запальність тощо. Існують і термінологічні перепони, неуміння вірно побудувати повідомлення; мовні бар'єри, зокрема тон, інтонація, а також невідповідність стилів поведінки. Ділова взаємодія, особливо у сучасній суб'єкт-суб'єктній моделі вимагає від бібліотекаря, крім соціально-психологічної, ще етичної і комунікативної компетентності, які є обов'язковими елементами професіоналізму. Відсутність хоч одного з вказаних видів компетентності перешкоджає взаємодії у обслуговуванні, призводить до конфліктів.

В ***третьому розділі*** «Готовність бібліотекаря до суб'єкт-суб'єктної взаємодії з читачем» дисертант спирається на відомий висновок А. С. Чачко про те, що діяльність всіх груп бібліотечних спеціалістів кристалізується навколо своєрідного комунікативного ядра; це стосується і груп фахівців, задіяних у комунікативному процесі опосередковано. Складаючи бібліографічні описи, їх списки та покажчики, забезпечуючи комплектування, організацію та зберігання фондів, виконуючи різні види усних і письмових замовлень і вимог читачів засобами міжбібліотечного абонемента тощо, бібліотекарі і бібліографи враховують варіанти можливого використання. Предмети їх щоденної праці – знакові системи, комп'ютери, останнім часом – системи художніх образів. Але

змістовною понадметою є задоволення запитів, потреб читачів. Тому бібліотечна професія в цілому віднесена до класу професій «людина – людина». Враховуючи цей підхід, дисертант досліджує образ світу, тобто морально-етичні умови, культурно-психологічний потенціал та професійні вимоги, які формують реальну поведінку бібліотекаря-професіонала в ситуаціях обслуговування і консультування. З цією метою автор в дисертації узагальнює матеріали соціологічного дослідження, проведеного за його участю на факультеті бібліотечно-інформаційних систем в період з жовтня 1995 р. до березня 1997 р. серед студентів стаціонарної та заочної форм навчання всіх спеціалізацій.

У ***першому підрозділі*** розкрито методику соціологічного дослідження та дані професіологічної інтерпретації його наслідків. Мета вивчення полягала у з'ясуванні характерних рис образу світу майбутнього професіонала, та референтних для нього у період навчання груп. Понадметою дослідження дисертант вважає обгрунтований прогноз варіантів можливої професійної поведінки обстеженої сукупності. Метод і вибірка – суцільне обстеження студентів в процесі лабораторних занять нормативного курсу «Бібліотечна професіологія». Інструментарій – анонімне розгорнуте письмове напівстандартизоване інтерв'ю за ключовими темами – питаннями: Перші життєві враження. Батьки. Родина. Сімейна атмосфера. Школа. Інститут. Київ. Відношення до обраної професії. Плани на майбутнє. Дисертант зауважує, що масові опитування за сучасними методиками постачають досить вірогідну інформацію про об'єктивні факти, оскільки діагностика свідомості за актами вербальної поведінки не менш надійна, ніж отримана шляхом спостереження реальної поведінки, адже мотиви і установки виявляються і у практичних діях, і у мові. Обрана форма напівстандартизованого інтерв'ю – вважає дисертант, – найбільше відповідає меті та завданням дослідження, оскільки в ньому, по-перше, використовується соціально-психологічний контакт між дослідником та респондентом, а, по-друге, існує можливість систематизувати одержану інформацію, піддати її квантифікації. Найважливішим є те, що це дозволяє отримати і проаналізувати індивідуальні відповіді. Опитуванням передбачено з'ясування соціальних орієнтацій майбутніх бібліотекарів, їх установки на включення у навчальну діяльність, стосунки з групою, формування спрямованості на досягнення бажаного стану та засобів досягнення цієї мети. Ці орієнтації студентів тісно пов'язані з професійними планами. В опитуванні проаналізовано також деякі характеристики референтних, тобто таких груп, які є для опитуваного своєрідним стандартом і джерелом засвоєння соціальних норм та ціннісних орієнтацій. Для змістовної інтерпретації інди-

відуальних характеристик опитаних застосовані підходи Ф. Перлза, В. Сайтер, Е. Берна, А. Добровича.

В ***першому підрозділі*** дисертант, аналізуючи відповіді студентів, розглядає морально-етичні передумови їх професійної придатності. Судячи з аналізу, характерною для даної сукупності є ретроспективна життєва установка, патерналістські настрої, тверді поняття про повагу до батьків, необхідність доброзичливості до оточення, ставлення і до батьківської, і до власної родини, як до притулку, що захищає від життєвих труднощів. Спогади дитинства постають у динаміці, вони багатобарвні, динамічні, емоційно насичені. Дисертант констатує, що перші сумніви щодо справедливості, інших моральних норм виникають у школі. Добрі згадки про школу як місце, де здобувають знання, майже відсутні; позитивні спогади стосуються дружби, свят, спільних поїздок тощо. Описуючи період навчання, – помічає дисертант, – опитувані вдаються до узагальнених висловлювань: з них можна вивести не лише проголошені орієнтації і життєві плани, але й їх мотиви. В тексті дисертації наведено багато цитат з письмового інтерв'ю, анонімність якого, – вважає автор, – створила умови для щирих відповідей.

У ***другому підрозділі*** дисертант аналізує культурно-психологічний потенціал майбутніх бібліотекарів, яким він постає з проведеного інтерв'ю. Автор пише, що в наш час, який є ерою Чорнобиля, віком інформатизації, але й епохою постмодерну, наочним стає розхитування стійких, базових у минулому структур. Непевними стають навіть моральні категорії, критерії «правильної» поведінки виявляються менш чіткими. Життя ускладнюється, і особливо – для молодої людини у ситуації вибору. Почуття відповідальності, – зазначає дисертант, – зростає разом із усвідомленням себе як незалежної особистості. Автор розглядає оригінальну класифікацію В. Сайтер, згідно якої культурно-психологічні умови, в стресових ситуаціях можуть реалізуватися людиною за чотирма основними позиціями або «стойками», які відрізняються позою, жестами, безсумнівно-синтаксисом. В масиві проаналізованих відповідей найчастіше зустрічаються реакції поведінки, спілкування за типами «Улесливий» та «Ображений». Тип «улесливого» характеризують такі мовні ознаки: вживання обмежувальних прислівників «якщо», «тільки», «навіть», тобто умовного способу висловлювань; у поведінці: постійна згода, покірність, намагання сподобатись. Мова «ображеного» – майже не структурована, слова і поведінка – майже не пов'язані з контекстом діалогу. Дисертант завершує цю частину висновком про те, що виявлені дані свідчать про необхідність масової профкорекції і навчання умінням самодіагностики. Автор рекомендує методики нейролінгвістичного про-

грамування, що сприяють стеженню за створенням образу світу, яким люди керуються в житті, поведінці, в тому числі – професійній. Мова як відбиток досвіду, художній образ як інформація про досвід, – ці шляхи формування моделей, – зауважує автор, – використовуються і у телекомунікаціях і комп'ютерних мережах для навчання. Вони ж є найсучаснішими тестами, що допомагають з'ясувати, яка з репрезентативних систем виведення досвіду є у певної особи провідною. Обстеження студентів, підкреслює дисертант, виявило, що в їх описах, особливо дитячих років, активно присутня візуальна система репрезентації. В другому підрозділі також наведено приклади висловлювань, які відбивають крайні позиції – яскравого образу світу одних і похмурого – інших. Дисертант підводить підсумок щодо надзвичайно високого рівня стресованості, розгубленості, виявленого в інтерв'ю, і відносить їх на рахунок так званого «когнітивного дисонансу», тобто інформаційного перенавантаження, внаслідок якого у людини про один об'єкт виникають два «знання».

Третій підрозділ дисертант присвячує професійним вимогам до поведінки бібліотекаря, головним чином у спілкуванні, взаємодії з читачем. Розглядаються варіанти мовних, культурологічних, психологічних практик, серед них – обмежень на контакт. Це архетипічні, звичаєві, субкультурні та інші норми; хто їх знає і виконує, ніби дотримується неписаної угоди. Це характерно, наприклад, для поведінки постійних читачів великої бібліотеки. Автор зазначає, що той, хто вперше у житті потрапляє в специфічні умови, діє таким чином, ніби «псує справу». Існують обмеження на емоційну поведінку в певних ситуаціях, примусові обмеження тощо. В усіх цих випадках справжнє спілкування замінюється стандартною поведінковою реакцією. Дисертант вважає, що головним критерієм, особливо у масових контактах, які характерні для робочого часу бібліотекаря, є ступінь адекватності його поведінки кожній реальній ситуації. Він нагадує, що формальний контакт є не взаємодією особистостей, а діалогом певних масок; наводить варіанти формального спілкування і випадки маніпулювання та самоманіпуляції, що не сумісні зі змістом міжособистісної взаємодії. Виходячи із норм професійної етики як певного гаранта моральності поведінки бібліотекаря, стосовно читача, дисертант наводить підхід А. Добровича щодо рівнів взаємодії, Розглядаються примітивний, маніпулятивний, конвенційний, стандартизований, ігровий, духовний рівні. Частково в цьому підрозділі автор торкається і питань професійного етикету партнерів: форм звернення, привітання, прохання, поради, дорікання тощо.

ВИСНОВКИ

Автор підводить підсумок дослідження теми і узагальнює його в таких найважливіших висновках.

Найновіші концепції педагогіки, психології, соціології, етики, мовних практик відкривають реальні перспективи покращання взаєморозуміння між бібліотекарем і читачем для організації процесу обслуговування як міжособистісної взаємодії.

Дослідження психологічних, етичних і технологічних аспектів взаємодії бібліотекаря і читача розширює і укріплює теоретичну базу бібліотечної професіології і теорії бібліотечного обслуговування, таким чином – і бібліотекознавства в цілому, акцентує на новому змісті його педагогічної складової.

Спілкування між бібліотекарем і читачем як найважливіший процес у безпосередньому обслуговуванні є успішним, якщо не лише соціально-психологічні риси, але і світоглядні, морально-етичні установки бібліотекаря виходять із гуманістичного розуміння своєї професійної місії.

Майстерне професійне спілкування грунтується на максимально осмисленому творчому аналізі, вмілому використанні бібліотекарем власних можливостей, розвитку їх.

Комунікативні стратегії особистості піддаються самокорекції, бібліотекар використовує це у повсякденній практиці. Повноцінне спілкування і взаємодія передбачають спеціальне навчання в сфері професійної психології і бібліотечної професіології.

Детальне вивчення особливостей і можливостей суб'єкт-суб'єктної моделі обслуговування створює умови її популяризації, кращого сприйняття практиками, свідомого застосування.

ПУБЛІКАЦІЇ

1. Грозовська О. О. Педагогічні висновки із сучасних концепцій психології спілкування // Бібліотека і суспільство: Матер. міжнар. наук. конф. – К., 1995. – С. 74-77.

2. Грозовська Е. О., Чачко А. С. Библиотечная профессиология: новейшие концепции гуманистической психологии: Научно-метод. рекомендации. – Киев, 1996. – 34 с. / Отделение Библиотековедения Международной Академии Информатизации.

3. Грозовська О. О. Професійні орієнтації бібліотекарів у світлі новітніх концепцій гуманістичної психології // Соціально-психологічні проблеми бібліотечної професіології, менеджменту та маркетингу послуг: Матер. наук. читань. – К., 1996. – С. 9-12 / Київ. держ. ін-т культури.

4. Чачко А. С., Грозовська О. О. Образ світу майбутніх фахівців публічних бібліотек // Публічна бібліотека: сучасне й майбутнє: Матер. міжнар. наук. конф. – К., 1997. – С. 171-181.

5. Чачко А. С., Грозовська О. О. Бібліотечна професіологія: професіологія бібліотечно-інформаційної діяльності: Навч.-метод. посібник для студентів бібл. та інф. спец. – К., 1997. – 100 с. /Київ. держ. ін-т культури.

Грозовська О.О. Суб'єкт-суб'єктна взаємодія у бібліотечно-інформаційному обслуговуванні. Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата педагогічних наук по спеціальності 07.00.08. – Книгознавство, бібліотекознавство та бібліографознавство. Київський державний університет культури і мистецтв Міністерства культури і мистецтв України. Київ, 1997.

Дисертацію присвячено розробці питань суб'єкт-суб'єктної взаємодії між бібліотекарем та читачем у процесі бібліотечно-інформаційного обслуговування.

У дисертації теоретично обгрунтована та експериментально підтверджена необхідність застосування суб'єкт-суб'єктного варіанту бібліотечного обслуговування як перспективного змістовно і організаційно.

Досліджено наукові пропозиції педагогіки, психології, соціології, культурології в аспекті їх інтеграції у теорію обслуговування читачів і у бібліотечну професіологію.

Визначено перспективні напрямки професійно-психологічної підготовки та перепідготовки бібліотекарів до суб'єкт-суб'єктної взаємодії з читачами.

Ключові слова: бібліотечно-інформаційне обслуговування, бібліотечна професіологія, міжособистісна взаємодія, спілкування, професійна освіта.

Грозовская О.О. Субъект-субъектное взаимодействие в библиотечно-информационном обслуживании. Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени кандидата педагогических наук по специальности 07.00.08. – Книговедение, библиотековедение и библиографоведение. Киевский государственный университет культуры и искусств Министерства кльтуры и искусств Украины. Киев, 1997.

Диссертация посвящена разработке вопросов субъект-субъектного взаимодействия между библиотекарем и читателем в процессе библиотечно-информационного обслуживания.

В диссертации теоретически обоснована и экспериментально подтверждена необходимость применения субъект-субъекного варианта библиотечного общения как перспективного содержательно и организационно.

Исследованы научные предложения педагогики, психологии, социологии, культурологии в аспекте их интеграции в теорию обслуживания читателей и в библиотечную профессиологию.

Определены перспективные направления профессионально-психологической подготовки и переподготовки библиотекарей к субъект-субъектному взаимодействию с читателем.

Ключевые слова: библиотечно-информационное обслуживание, библиотечная профессиология, межличностное взаимодействие, общение, профессиональное образование.

Grozovska Helen. Subject – a subjective interplay in the library-information service: Manuscript. Thesis for a Doctorate Degree as a Candidate of Teacher Speciality 07.00.08 – Book science, library science, bibliography science. – Kyiv State University of Culture and Art: Kyiv, 1997.

The dissertation is development a subject – a subjective model of a librarian-reader interplay in the process of library-information service.

In the dissertation is theoretically found and experimentally adduce the needs of subject - a subjective variants of a library communication.

In the process of this research, achievements of the teacher science, psychology, culture science were thoroughly studied and propounded for perspective integration into the library study.

The proposed methods of psychological and professional training can be implemented in training library specialists.

Keywords: library-information service, library profession study, personal interplay, communication, professional education.

Оригінал-макет підготовлено до друку видавництвом
«Четверта хвиля»

Підписано до друку 11.11.97. Формат 84x108 1/32. Папір офсетний.
Друк офсетний. Ум. друк. арк. 1,05. Обл. вид. арк. 1,26.
Зам. № 020

Видавництво «Четверта хвиля»
252030, Київ, Володимирська, 57, к. 22