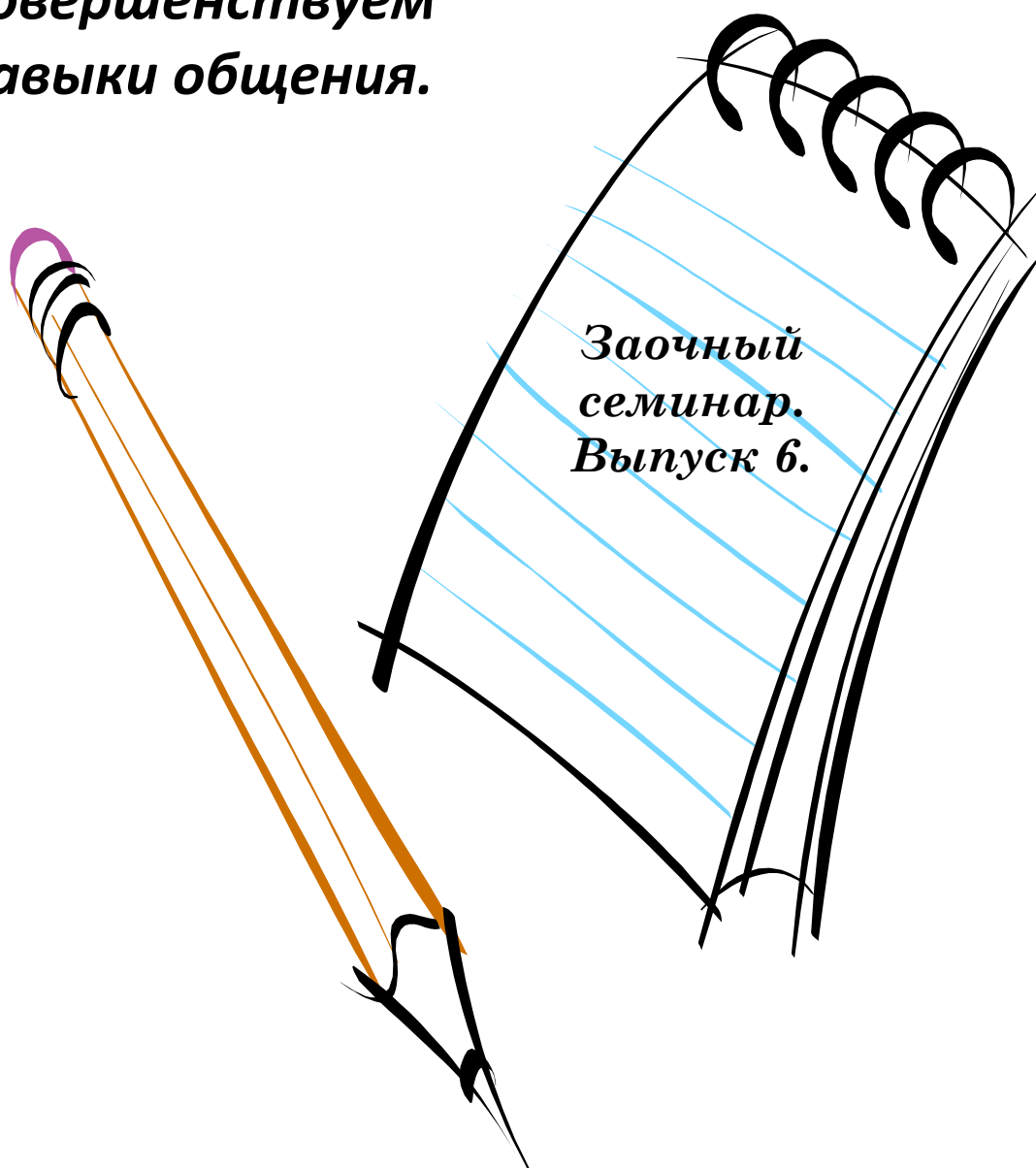


**МОЛОДЕЖЬ И
БИБЛИОТЕКА.
ПУТИ ЭФФЕКТИВНОГО
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.
Совершенствуем
навыки общения.**



Новосибирск
2010

Составитель:

Гребенкина О.В.

Технический редактор:

Гребенкина О.В.

Ответственный за выпуск:

Терентьева Т.Н.

Молодежь и библиотека. Пути эффективного взаимодействия.
Совершенствуем навыки общения: заочный семинар. Вып. 6. /
сост. О.В. Гребенкина. – Новосибирск: ГБУК НСО НОЮБ, 2010. –
50 с.

© Новосибирская областная юношеская библиотека, 2010

Общение – это обмен информацией, представляющей знания о мире, богатый, прижизненно приобретенный опыт, знания, способности, умения и навыки.

Хотя общение может происходить в самых различных условиях, основные принципы и навыки восприятия, вербальной и невербальной коммуникации одинаковы во всех случаях.

Коммуникация – это процесс создания и передачи значимых сообщений в неформальной беседе, групповом взаимодействии или публичном выступлении. Участники коммуникации – это люди, участвующие в процессе коммуникации и исполняющие роли отправителей и получателей сообщений. Как отправители, участники формируют сообщения и стремятся передать их посредством вербальных символов и невербального поведения. В качестве получателей они обрабатывают получаемые сообщения и поведенческие сигналы и реагируют на них. Любые формы общения являются процессом взаимодействия людей. Как сделать взаимодействие эффективным?

Общение – это естественное, врожденное, стабильное поведение, и мы не часто пытаемся усовершенствовать наши навыки коммуникации, даже если они неадекватны.

Часто мы думаем: «Я таков, какой я есть, я говорю, как привык, и я не могу это изменить». Такая установка не учитывает тот факт, что мы можем контролировать то, как мы говорим, даже в большинстве спонтанных ситуаций. Но коммуникации можно учиться.

То, как мы общаемся, влияет на то, как с нами обращаются другие и как они к нам относятся. Совершенствование навыков межличностной коммуникации может открыть перед нами новые возможности. Люди, которые ясно выражают свои мысли, убеждения, и мнения, обладают влиянием и контролируют происходящее. Когда мы правильно и точно выражаем свои мысли, наша точка зрения понятна другим людям. Поэтому вероятно, что они ответят сообразно нашим потребностям.

Для библиотечного специалиста, работающего с молодежью, общение является основной составляющей профессиональной компетентности. Новосибирская областная юношеская библиотека представляет 6 выпуск серии «Заочный семинар» «Молодежь и библиотека. Пути эффективного взаимодействия: Совершенствуем навыки общения», который будет полезен как методистам для подготовки к семинару и методическим консультациям, так и библиотекарям в работе с молодежью.

Психологи выделяют необходимость общения как одну из основных потребностей человека.

Они определяют общение как социальное взаимодействие между людьми посредством знаковых систем в целях трансляции (передачи) общественного опыта, культурного наследия и организации совместной деятельности, установления психологических контактов, взаимовлияния и взаимопонимания. Среди различных видов общения выделяют формальное ролевое и неформальное личностное. Библиотечное общение, являясь разновидностью делового общения, объединяет ролевое и личностное общение. Это сложный социально-психологический процесс установления и развития формальных деловых и неформальных личностных отношений в условиях библиотеки между читателями и библиотекарями. Можно выделить определенные отличия библиотечного общения, связанные со спецификой деятельности, такие, как личностно ориентированное общение между библиотекарями и читателями, непосредственные и опосредованные приемы взаимодействия и взаимовлияния, а также целевая направленность на конечный результат. Библиотечное общение предполагает обмен информацией и создание новой информации в процессе взаимодействия и взаимопонимания между субъектами общения.

Функции библиотечного общения:

- *аффективно-коммуникативная (перцептивная)* – различные социально-психологические механизмы восприятия и понимания другого человека, субъекта общения. Она направлена на развитие и регулирование эмоциональной сферы личности в условиях общения людей;
- *информационно-коммуникативная* - активный обмен информацией между субъектами общения с обязательным взаимодействием чувств, эмоций и поведенческих моделей;
- *регуляционно-коммуникативная (интерактивная)* – регулирует поведение субъектов общения, организует процессы взаимодействия в их совместной деятельности, включая взаимовлияние и коррекцию поведения.

Перцепция — это совокупность процессов психологического восприятия всех участников общения. Она решает следующие задачи: формирует восприятие; определяет взаимопонимание между субъектами общения; обеспечивает взаимовлияние участников совместной деятельности.

Для достижения эффективности взаимодействия очень важно межличностное восприятие, то есть целостное отражение в чьем-то сознании внешнего облика и поведения другого человека, его понимание и оценка. Как правило, на формирование мнения о другом человеке влияет первое впечатление.

Психологические исследования показали, что в восприятии субъекта по общению используются психологические типовые схемы. Они формируются

как социальные стереотипы, как устойчивое представление человека об особенностях различных социальных групп. Формирование образа партнера по общению также стереотипно. Часто на восприятие читателя, который впервые пришел в библиотеку, влияют личностные или профессиональные предубеждения библиотекаря. Он может воспринять поведение и манеру общения читателя ошибочно без знания его поступков. Психологи определяют такое создание образа человека как эффект первого впечатления или ошибки социального восприятия.

На восприятие и понимание одними людьми других часто влияют сформировавшиеся установки. Они определяют стандартные приемы восприятия и оценки субъектов общения, а также собственного поведения независимо от конкретной ситуации.

Выделяют три типа установки при восприятии людьми друг друга: *позитивную, негативную и адекватную.*

При *позитивной установке* положительные качества некоторых читателей библиотекарь переоценивает. Он доверчиво выдает такому читателю наиболее спрашиваемую книгу с уверенностью в быстром возврате.

Негативная установка создает противоположную ситуацию. Стереотипы восприятия по внешнему виду читателя, по возрасту или социальному статусу могут вызвать недоверие или подозрительность библиотекаря.

Наиболее объективный образ создает *адекватная установка*, которая позволяет, используя опыт библиотечного общения, по внешности читателя, по его манере говорить и особенностям поведения точно определить многие социально-психологические характеристики.

Можно выделить целый ряд ошибок в восприятии и оценке субъектов общения.

- Фактор превосходства - ошибка происходит при общении с людьми, если они превосходят субъекта по важному параметру, либо если он превосходит их по этому же параметру.
- Фактор привлекательности - привлекательного для нас человека мы наделяем, как правило, лучшими качествами, чем непривлекательного.
- Фактор «отношения к нам» - наиболее часто встречается следующая ошибка восприятия: человек, относящийся к нам хорошо, доброжелательно, с симпатией, кажется нам значительно лучше других.

Все ошибки в восприятии и оценке человека по первому впечатлению называются **эффектом ореола**. Эффект ореола проявляется в том, что первоначальное отношение к определенному аспекту личности распространяется на весь образ человека, а затем и на оценку его личных качеств.

Различаются *эффект положительного ореола*, когда первое впечатление благоприятно и все дальнейшее поведение человека оценивается положительно. *Эффект отрицательного ореола* создает

отрицательный облик и все поведение личности оценивается негативно. *Эффект последовательности* возникает, когда о субъекте общения имеется предварительная информация, однако ее достоверность (или недостоверность) также влияет на восприятие и оценку человека. Наиболее устойчив *эффект проецирования*, который проявляется в приписывании другому субъекту общения по аналогии с собой, своих собственных качеств и эмоций.

Как правило, на формирование мнения о субъекте общения влияет первое впечатление. В дальнейших контактах, как самим библиотекарем, так и читателем, начинают использоваться социальные роли, модели поведения в соответствии с ситуацией, демонстрация имиджа и другие психологические приемы воздействия.

Психологические механизмы познания и понимания другого человека в процессе общения – *идентификация, эмпатия, рефлексия, стереотипизация и обратная связь с субъектом общения*.

Идентификация — это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его самому себе. Это предположение, что внутреннее состояние партнера по общению, его отношение к ситуации, его поведенческие характеристики идентичны вашим. Так, для молодого читателя библиотекарь абонементанта может стать непререкаемым авторитетом в выборе писателей, в оценке их творческой деятельности. Библиотекарю, если он попытается поставить себя на место читателя, этот психологический прием позволит понять его внутреннее состояние.

Эмпатия – это способность понять внутреннее состояние другого человека, сопереживая ему. Эмоциональная природа эмпатии в том, что собеседник эмоционально воспринимает партнера по общению, понимает его состояние, эмоционально выражает свое сочувствие. Эмпатия в библиотечной профессии рассматривается как одно из профессиональных качеств. Психотерапевтическая направленность библиотечного обслуживания предполагает развитие навыков профессионального самоанализа, эмпатического внимания и эффективного слушания.

Рефлексия. Этот психологический механизм предполагает не только знание и понимание людей, с которыми вы общаетесь, но и ваше представление о том, что думают о вас другие. При помощи рефлексии можно определить, какими средствами и почему вы смогли произвести определенное впечатление на партнера по общению, а также реализовать познание другого человека через то, как он воспринимает вас.

Механизм *стереотипизации* используется в процессе общения в тех ситуациях, когда вы должны оценить определенные формы поведения общающихся с вами людей и соотнести их с уже известными вам социальными стереотипами. Стереотипизация в библиотечном общении предполагает определение моделей поведения тех категорий читателей, с которыми на практике библиотекарю еще не приходилось общаться.

Обратная связь с субъектом общения предполагает, реагирование на поведение партнера и корректировку вашей модели поведения, эффективная обратная связь позволяет понять ваше поведение и поведение партнера по общению, если вы имеете предварительную информацию о нем, о его действиях и поступках. Объективная обратная связь предполагает наименьшую психологическую защиту и наибольшее желание собеседников изменить или скорректировать модели поведения, используемые в диалоге.

Механизмы взаимопонимания в процессе общения включают в себя и определенные способы воздействия партнеров друг на друга. К ним относятся такие сложные психические состояния, как *заражение, внушение, убеждение, подражание*.

- *Заражение* в процессе общения проявляется через неосознанное восприятие эмоционального состояния других партнеров, через групповой психический настрой. Чаще всего такие состояния связаны с конфликтными или стрессовыми ситуациями.
- *Внушение* предполагает эмоционально-волевое воздействие одного субъекта общения на другого, когда при определенных психических состояниях сообщаемая информация не требует доказательств.
- *Убеждение* наоборот требует логического обоснования, интеллектуального воздействия на партнера по общению, рассудочного восприятия информации.
- *Подражание* в общении предполагает принятие тех моделей поведения, которые используют ваш партнер или группа в соответствии со своими нормами и правилами.

В практике библиотечного общения использование этих способов воздействия библиотекарей и читателей друг на друга закономерно, однако у библиотекарей оно должно иметь профессиональную направленность.

Библиотекарь как профессионал использует все виды коммуникации: формальные, определяющие организационные аспекты библиотечного общения; неформальные и межличностные, позволяющие разнообразить способы и средства получения информации; а также вертикальные и горизонтальные виды коммуникаций, расширяющие объемы важной и нужной информации количественно и качественно.

В процессе общения обмен информацией осуществляется как на **вербальном (речевом) уровне**, так и **невербальном (неречевом)**. К вербальным средствам общения относится человеческая речь. С ее помощью субъекты общения передают и получают информацию. Специалисты по общению определили, что «человек говорящий» произносит в день примерно 30 тысяч слов. Устное словесное сообщение, как правило, сопровождается невербальными средствами коммуникации, помогающими партнеру по общению понять содержание информации. В любом сообщении реализуется языковая система. Коммуникативные языковые возможности

раскрываются в речевой деятельности субъекта. Библиотечный профессиональный язык состоит из литературного языка, как языковой нормы, и профессионально-делового диалекта, определяющего особенности библиотечной деятельности и библиотечного общения.

Все речевое поведение в библиотечном общении ориентировано на соответствующую реакцию читателя. Для этого существуют различные психотехнические приемы, позволяющие применять в библиотечном диалоге разговорный стиль. Используются вопросы, эмоциональные восклицания, инверсионные приемы изменения смысловых конструкторов, приемы психологического присоединения, демонстрация положительных эмоциональных реакций и т. д.

В профессиональной библиотечной деятельности нашли свое применение практически все стили речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорный. Речь в библиотечном общении позволяет сделать информацию понятной и доступной читателю с определенным уровнем мышления, образования и личной культуры. Культура речи библиотечного специалиста включает в себя свободное владение языковыми средствами.

Психологические и паралингвистические особенности речевой деятельности:

- **правильность речи** предполагает ее соответствие принятым литературно-языковым нормам;

- **логичность речи** демонстрирует ее соответствие законам логики, — «кто ясно мыслит, тот ясно излагает»;

- **точность и сжатость речи** характеризуют ее соответствие мыслям говорящего человека и отсутствие в ней лишних слов, ненужных повторений;

- **чистота и простота речи** определяют ее естественность: в такой речи не используются жаргонные, нелитературные, вульгарные слова и выражения;

- **живость, богатство, благозвучие речи** проявляются в отсутствии в ней шаблонов, в использовании различных языковых средств, в образности, выразительности, эмоциональности.

Очень важна в библиотечном общении так называемая «энергетика речи», ее вариативность, тональность и экспрессия. Для того чтобы вызвать у читателя доверие к речи библиотекаря, необходимы единство манеры поведения и произнесения речи.

Для успешного ведения диалога библиотекарю необходимо владение коммуникативными умениями, связанными с правильной организацией речевого общения.

Первое — владение навыком **нерефлексивного** и **рефлексивного слушания**. Если нерефлексивное слушание является, в сущности,

внимательным молчанием, когда собеседник пользуется лишь невербальными средствами (кивком головы, мимикой, жестами), то рефлексивное слушание — это умение прояснять смысл услышанного. Его необходимость вызвана несколькими причинами. Во-первых, нельзя требовать от собеседника абсолютной ясности изложения. Запросы читателей зачастую «грешат» нечеткостью формулировок, неуверенным или приблизительным знанием необходимой самому читателю терминологии, расплывчатым представлением о теме запроса. Во-вторых, для ряда категорий читателей существуют трудности в выражении своих мыслей. Особенно это касается читателей — школьников и студентов средних специальных и, частично, высших учебных заведений (прежде всего первокурсников). В-третьих, читатели зачастую пытаются облечь в слова не до конца оформленную мысль.

Второе — библиотекарю важно уметь правильно организовывать обратную связь с читателями. Одним из средств организации вербальной обратной связи является выяснение — обращение к говорящему за уточнениями. Оно позволяет сделать сообщение более понятным и способствует более точному восприятию его смысла слушающим.

Третье — библиотекарю необходимо владеть приемами построения проекции текста (сообщения) — пересказ той же мысли другими словами, перевод на другой язык, смысловая компрессия текста (его сжатие), построение образа предмета или ситуации, формирование личностно-смысловых образований, эмоциональная оценка события, выработка алгоритма операций, предписываемых текстом. Т.е. понятно то, что можно передать другими словами. В связи с этим библиотекарю необходимо владеть приемами передачи информации с использованием разных вариантов речевого общения (например, более полному владению приемами перефразирования, резюмирования, обобщения и т. д.). Это позволит правильно строить свою речь, гибко использовать коммуникативные стратегии в целях преодоления барьеров понимания в библиотечных диалогах.

Четвертое — необходимость расширения знаний в области лингвистики, обогащение лексикона, прежде всего в отношении свободного владения профессиональной терминологией, а также развитие способности логически мыслить.

Обратная связь в библиотечном диалоге.

Слушание является первой стадией и предпосылкой понимания. Слушание требует определенной дисциплины и затрат энергии. Необходимо помнить, что умение слушать эффективно — это процесс активный, а не пассивный.

Приемами преодоления барьеров слушания являются: **нерефлексивное и рефлексивное слушание, владение техникой постановки вопросов**, а также различные способы **фиксирования информации в процессе слушания**.

Нерефлексивное слушание состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника. Нерефлексивное слушание необходимо, когда собеседник нуждается в том, чтобы его выслушали, когда человеку необходимы сопереживание и моральная поддержка. Это может быть первой стадией диалога.

Рефлексивное слушание предполагает активное использование словесного выражения для подтверждения понимания сообщения, а именно, **выяснения, перефразирования, резюмирования**.

Выяснение представляет собой обращение к говорящему за уточнениями, например: «Поясните свою мысль», «Я не понимаю, что Вы имеете в виду...», «Повторите эту мысль еще раз» и т.д.

Перефразирование — это передача говорящему его же сообщения другими словами: так, как его понял слушающий. Перефразирование обычно начинается словами: «Вы хотите сказать, что...», «То есть Вы считаете...», «Другими словами, Вы намерены...» и др. Перефразирование должно отвечать следующему требованию: необходимо отмечать в своей речи факты, идеи, а не чувства собеседника.

Резюмирование — это подведение итогов в разговоре. Оно помогает соединить фрагменты диалога в смысловое единство. Резюмирование производится с помощью следующих фраз: «Если подвести итог сказанному...», «Ваши основные идеи относительно этого вопроса следующие...» и др.

Смена ролей говорящего и слушающего в диалоге происходит постоянно. Обратная связь — опорная реакция на то, что услышано, прочитано или увидено.

Требования, предъявляемые к обратной связи, следующие: адекватность, аргументированность, информативность.

В диалоге необходимо придерживаться так называемого поддерживающего стиля поведения. Только в этом случае диалог будет конструктивным. Поддерживающий стиль позволяет собеседнику почувствовать себя значимым, достойным внимания человеком. Приведем примеры речевых сообщений, носящих характер поддержки.

Прямое признание — собеседник признает, соглашается с вашими словами и прямо сообщает об этом. Собеседник проявляет заинтересованность в разговоре с вами.

Выражение положительных чувств — собеседник проявляет положительные чувства в соответствии со сказанным вами.

Уточнения — собеседник просит уточнить ваши слова, стараясь как можно точнее вас понять.

Поддерживающие слова — выражение сопереживания, понимания и т.д.

Для библиотекаря совершенно недопустим отказ в поддержке читателю, каким бы сложным собеседником он ни был. Среди речевых сообщений, которые вызывают чувство отказа в поддержке, можно назвать:

- **уход от обсуждения**, — когда разговор переводится на другую тему; или ответ даже не пытаются связать с сообщением. Если так себя ведет читатель, задача библиотекаря корректно вернуться к теме беседы. Если же читатель упорно не хочет общаться на какую-либо тему, то библиотекарь должен уступить, а не настаивать во что бы то ни стало. Например, библиотекарь пытается объяснить читателю, почему важно уметь пользоваться справочно-поисковым аппаратом библиотеки. Читатель слушает невнимательно и все время старается перевести разговор на другую тему, поскольку не хочет работать с каталогом, а ждет, что за него поиск по каталогу проведет библиотекарь. Если не удастся убедить читателя, то настаивать не надо. А вот вести себя подобным образом (отказывая в поддержке читателю) библиотекарю нельзя: это — признак профессиональной и коммуникативной некомпетентности;

- **безличные предложения** - подчеркнуто официальная речь, отказ от личного обращения. Например, вместо фразы: «Я хочу Вам поручить...», звучит фраза «Надо выполнить следующее...» и т. д. Казалось бы, ничего особенного, но на самом деле обилие безличных предложений, подчеркнутое безразличие, «казенный» тон» со временем начинают раздражать человека, у него возникает чувство обиды, ощущение того, что его намеренно игнорируют, хотят обидеть. Взаимопониманию в общении это, конечно, не способствует;

- **прерывающие фразы** — когда собеседник прерывает вас на середине фразы, не дослушав. Это — бестактность, за которой просматривается равнодушие, а подчас намеренное желание дать человеку понять, что с его мнением не считаются;

- **несоответствие между содержанием фразы и формой ее произнесения**. Например, фраза «Конечно, решающее слово за Вами» произносится ироничным тоном.

Все эти приемы играют отрицательную роль в общении. А в любом деловом общении, в частности в библиотечном, они недопустимы.

Особую роль в организации обратной связи играет умение правильно формулировать вопросы. Библиотекарю необходимо иметь представление о разных видах вопросов.

В учебных изданиях по русскому языку и культуре речи вопросы классифицируются по разным основаниям.

Например, по характеру ожидаемых ответов вопросы могут быть **открытые** и **закрытые**. Закрытые вопросы — это вопросы с жесткой структурой, на которые можно ответить просто «да» или «нет» или всего несколькими словами. Например: «Вы хотите записаться в нашу библиотеку?»; «Вы нашли нужную Вам литературу?»; «В каком учебном заведении Вы учитесь?» и т. д.

Закрытые вопросы позволяют получать точную информацию, но с их помощью сложно понять мотивы, чувства собеседника, его оценку сложившейся ситуации.

Важно помнить также, что вопросы закрытого типа с употреблением частицы «ли» («Нравится ли Вам?», «Хотите ли Вы?») могут смещать ответ в положительном направлении, то есть собеседник невольно хочет ответить на такой вопрос положительно. И, наоборот, конструкции вопросов типа «Вы ведь не хотите?» или «Не правда ли...?» склоняют к отрицательному ответу. В библиотечном диалоге нежелательны подобные «наведения» на ответ, поэтому лучше использовать альтернативные вопросы как вариант закрытых: «Вы будете заниматься в читальном зале или хотите воспользоваться «ночным абонементом»?», «Вам нужны только статьи или книги тоже?»

Открытые вопросы менее структурированы, они предполагают развернутый ответ и начинаются словами «что», «как», «зачем», «почему» и т. д. Например: «Что Вас интересует?», «Какая литература Вам нужна?», «Как пользоваться каталогом?» и т. д. Открытые вопросы используются для прояснения сложной ситуации или для того, чтобы понять отношение человека к обсуждаемой проблеме.

По содержанию вопросы можно подразделить на две группы: *вопросы о фактах (информационные)* и *вопросы о мнениях, желаниях, установках*.

Вопросы о фактах связаны с тем, что реально имело или имеет место времени и пространстве. Например: «Какой теме будет посвящена следующая выставка краеведческой литературы?», «Сколько библиографических записей введено в электронный каталог за последний год?» Это — примеры закрытых вопросов. Но вопросы о фактах могут быть также открытыми: «Что послужило причиной переноса читательской конференции на другое число?», «Как лучше расположить книги на этой выставке?»

На вопросы о мнениях, желаниях, установках получить ответ бывает достаточно сложно. Мнения одного и того же человека могут быть неоднозначными. Род собственной профессиональной деятельности может устраивать человека по каким-то параметрам и не устраивать по другим (например, работа нравится в плане самовыражения, но не устраивает по уровню оплаты труда). Мнение одного и того же человека способно со временем меняться на прямо противоположное.

При ответе на вопросы такого рода люди обращают особое внимание на формулировку. Библиотекарь должен помнить об этом и избегать вопросов, содержащих явную оценку. Например, недопустимы фразы типа «Разве такое может нравиться?» или «Неужели Вы думаете, что я могу интересоваться такой литературой?» Гораздо более уместны такие вопросы, как: «Позвольте поинтересоваться, каково Ваше мнение по этому вопросу?» или «Каковы Ваши предложения по поводу разрешения данной проблемы?»

Различают также **контрольные** и **уточняющие** вопросы. Контрольные вопросы служат для подтверждения достоверности того, что вы слышите от собеседника. В практике библиотечного обслуживания такие вопросы достаточно редки. Они задаются, например, когда библиотекаря отвлекли от диалога на некоторое время, и он не помнит точно, что именно спросил

читатель.

Уточняющие вопросы задаются, когда хотят что-то уточнить из сказанного собеседником. Например: «Объясните, что это означает?», «Что вы имеете в виду, говоря это?»

По способу обращения к собеседнику существуют **прямые** и **косвенные** вопросы. Прямые — это вопросы, которые задают собеседнику безо всяких «обходных путей», никоим образом не маскируя предмет разговора. Например: «Где Вы живете?», «Сколько Вам лет?», «Почему Вы поступили именно так?» и т. д.

Косвенные вопросы используются в тех случаях, когда нет уверенности, что на прямой вопрос человек ответит искренне. Вопрос о мнении собеседника может быть заменен вопросом о мнениях, которые распространены по данному поводу в обществе сегодня. Косвенные вопросы применяются в том случае, когда спрашивающий хочет скрыть свою заинтересованность в чем-либо или не желает демонстрировать свое отношение к чему либо.

Своеобразие речевого поведения участников коммуникации отражает отношения, которые возникают между говорящими в рамках социального взаимодействия.

В реальном общении человек выступает в разных социальных ролях: в семье, на работе, в учебной аудитории и т. д.

Социальная роль — это одобряемый обществом образец поведения, который соответствует конкретной ситуации общения и социальному статусу личности. **Социальный статус** — формально установленное или молчаливо признаваемое место человека в иерархии социальной группы. Как и любое другое поведение, речевое поведение в рамках межличностного общения подчиняется законам статусно-ролевого взаимодействия.

Социальная роль может быть обусловлена постоянными или долговременными характеристиками человека либо предписана ситуацией, в которой оказывается личность (в нашем случае, библиотекарь и пользователь). Статусно-ролевое общение основано на ожидании того, что языковая личность будет соблюдать речевые нормы, свойственные ее положению в обществе и определяемые характером взаимоотношений с собеседником. Представления о типичном исполнении той или иной роли складываются в стереотипы ролевого поведения, в том числе речевого.

Существуют два типа ситуаций ролевого общения:

- **симметричные** — характеризуются равенством социального статуса собеседников,
- **асимметричные** — демонстрируют разное положение участников коммуникации в общественной иерархии.

В речевом общении человек переключается с одних стереотипов речевого поведения на другие.

Своеобразие ролевого общения, с точки зрения психолингвистики, достаточно глубоко позволяет рассмотреть транзакционный анализ, разработанный американским психологом Э. Берном. Согласно его теории, каждый человек является носителем трех составляющих его личности. Это — Родитель, Дитя (Ребенок) и Взрослый. В каждый момент своей жизни человек испытывает одно из этих состояний (Я-состояний).

Ребенок или Дитя — это проявление желаний, чувств. Данному состоянию свойственны такие чувства, как радость, интуиция, любознательность, страх и т. д. Ему соответствуют следующие речевые реакции: «Как здорово», «Очень интересно!», «Оставьте меня в покое!» и др.

Родитель — это проявление авторитарного начала, диктующего, как надо поступить в конкретной ситуации. Он — носитель социальных норм и правил этикета. Данное начало в речи проявляется в виде следующих фраз: «Это надо сделать немедленно!», «Сколько можно повторять», «Надо поступить по-другому» и др.

Взрослый — носитель рационального начала. Это состояние позволяет анализировать информацию и брать на себя ответственность за порученное дело. Речевые реакции, характерные для Взрослого: «Давайте проанализируем ситуацию», «Посмотрим на проблему с разных сторон»- и др.

В процессе коммуникации проявляются все три состояния. Какое из них возьмет верх у участников коммуникации, зависит от их статуса, особенностей ситуации, в которой протекает процесс общения.

Согласно теории Э. Берна, процесс речевого взаимодействия можно разделить на элементарные единицы, которые он назвал **транзакциями**. Это — коммуникативные стимулы и коммуникативные реакции. Сам процесс общения рассматривается как серия транзакций. Целью транзакционного анализа является выяснение того, какое Я-состояние послало коммуникативный стимул и какое Я-состояние дало коммуникативную реакцию.

Э. Берн выделил три формы транзакций: параллельные, пересекающиеся и скрытые. Параллельные или дополнительные транзакции позволяют партнерам по общению адекватно воспринимать позиции друг друга. Параллельные транзакции могут продолжаться длительное время и формировать эффективные формы общения. В библиотечном общении наиболее значимы параллельные транзакции.

1. Транзакция по модели «Родитель — Родитель»:

Библиотекарь: Современная молодежь очень мало читает.

Читатель: Да, мы в их возрасте читали значительно больше.

2. Транзакция по модели «Взрослый — Взрослый»:

Библиотекарь: Вы говорите. Вам нужен материал о романтизме. Это очень

широкая тема. Надо ее конкретизировать: определить хронологические, жанровые, географические и другие рамки.

Читатель: Да, я согласен. Я думаю, тема будет звучать так: «Романтизм в русской литературе XIX века».

3. Трансакция по модели «Дитя — Дитя»:

Библиотекарь: Это замечательная книга! В ней столько полезных сведений.

Читатель: Да, было очень интересно! Вся наша семья с удовольствием ее прочитала.

Приведенные ситуации являются примерами так называемых **параллельных трансакций**. В них Я-состояния коммуникантов совпадает. Э. Берн сформулировал **закон речевого взаимодействия**: пока трансакции параллельны, процесс коммуникации протекает бесконфликтно.

Существует другой тип трансакций — **пересекающиеся**, это трансакции психологического неравноправия. При пересекающихся трансакциях собеседник или не учитывает, или не воспринимает состояние партнера, что препятствует процессу общения. Происходит нарушение взаимодействия и взаимопонимания партнеров. В библиотечном общении такие ситуации могут возникать в связи с профессиональной некомпетентностью библиотекаря.

Трансакция по модели «Родитель — Дитя»:

Библиотекарь: Для выяснения этого вопроса Вам нужно обратиться к дежурному библиографу, а не к нам — в Отдел обслуживания.

Читатель: Я же не знал, потому что с такой сложной темой встречаюсь впервые.

В данном случае мы имеем дело с взаимодействием, которое является проявлением указания, наставления со стороны библиотекаря и оправдания, объяснения своих действий — со стороны читателя.

Наиболее сложно проявляются **скрытые** трансакции, так как взаимодействие в них осуществляется одновременно на социальном и психологическом уровнях. На социальном уровне собеседниками произносится одна информация, на психологическом подразумевается совсем другая. При таких трансакциях общение происходит на скрытом психологическом уровне. Однако позы, жесты, мимика партнеров характеризуют их состояние и позволяет скорректировать сам процесс общения.

При скрытых или непараллельных трансакциях коммуникатор обращается к реципиенту с определенной позиции и того данное положение не устраивает. Реципиент выражает несогласие с «неправильным» поведением коммуникатора, что влечет за собой вербальную агрессию, провоцирующую конфликт.

Библиотекарь (читателю): Почему в книге вырвана страница? Вы последний брали эту книгу!

Читатель: А почему Вы так разговариваете со мной? Это оскорбительно! Я никогда не порчу книги, и не надо ни в чем меня

подозревать!

Непараллельные транзакции приводят к социокультурным и эмоциональным **барьерам понимания**, и в итоге к коммуникативным неудачам. Барьер понимания - психологическое состояние, переживаемое человеком как неадекватная пассивность, препятствующая общению. Он может возникать как в связи с эмоциональным состоянием общающихся лиц, так и в связи с несовпадением смыслов высказываний, просьб, приказов и т.п. При возникновении барьеров наблюдаются усиленные отрицательные переживания (например, переживание стыда, вины, страха, тревоги, снижение самооценки и др.).

Одним из важных критериев определения уровня коммуникативной компетентности является способность к кооперации. В качестве единого основания здесь выступает тип доминирующей установки по отношению к другому участнику общения.

Выделяют три уровня коммуникативной компетенции.

1. Конфликтный тип демонстрирует установку против партнера по коммуникации. Она отражает стремление одного из участников общения самоутвердиться за счет собеседника.

Одна из особенностей речи такого типа — наличие в ней так называемых **конфликтогенов**, провоцирующих собеседника к столкновению. Доминирующая установка в речевом поведении, — навязывание своего мнения («Я считаю...»; «Ты должен...»; «Я бы на твоём месте...»).

В ходе общения проявляются две разновидности конфликтного типа:

- **агрессивная** — характеризуется тем, что один из партнеров демонстрирует другому отрицательное эмоциональное состояние с целью вызвать в его поведении враждебность. Для того чтобы добиться ощущения социальной полноценности, коммуникант такого рода должен доставить собеседнику моральный дискомфорт.
- **манипулятивная** — проявляет себя тем, что собеседник в конкретной ситуации общения ставится на нижнюю по сравнению с собой статусную позицию. Характерные признаки такого поведения — это поучения, советы, давать которые никто не просит, манера, при которой, задав вопрос, можно не дослушать ответ или тут же дать ответ за собеседника, бесцеремонная смена темы путем перебивания партнера, в речи манипулятора так же, как и агрессора, присутствуют конфликтогены, назначение которых — унижить собеседника.

Охарактеризованные типы речевого поведения абсолютно неприемлемы в практике библиотечного обслуживания. Задача библиотекаря — не допускать такого поведения со своей стороны и, проявляя такт и терпение, тем самым нейтрализовать подобные действия читателей. Необходимо помнить, что эффективное выполнение своих должностных обязанностей, глубокое понимание социальной миссии библиотеки позволяют избежать негативных форм общения и гарантируют

доброжелательность и терпимость со стороны пользователей библиотеки.

2. Центрированный тип речевого поведения характеризуется установкой на игнорирование партнера коммуникации. Здесь выделяют два подтипа:

- **активный** по своим речевым проявлениям напоминает конфликтно-манипулятивный подтип: здесь тоже присутствуют произвольное изменение темы разговора, перебивание собеседника, но нет желания унизить партнера по коммуникации. Просто носитель данного подтипа не способен поставить себя на место другого участника диалога.
- **пассивный** подтип характеризуется уходом одного из партнеров «в себя». Собеседник с трудом способен выйти за пределы своего внутреннего мира. Такая особенность речевого поведения, как правило, становится результатом работы психологических защитных механизмов, которые отражают воспитание и индивидуальные особенности личности. Речевое поведение человека наполнено коммуникативными неудачами и недоразумениями, факт возникновения которых часто не замечается.

3. Кооперативный тип речевого поведения отличается доминирующей установкой в общении на партнера по коммуникации. Здесь выделяются подтипы: **конформный и актуализаторский**.

- **Конформный** подтип характеризуется тем, что один из участников общения демонстрирует согласие с точкой зрения собеседника, даже если он не вполне ее разделяет. Это, как правило, бывает следствием боязни конфликта, конфронтации. Часто в подобных случаях наблюдается своего рода речевая мимикрия — стремление подладиться под собеседника не только на уровне содержания речи, но и языкового оформления.

Библиотекарь: Какое безобразие, читатель задержал книгу на недели, а ее каждый день спрашивают, нас упрекают, что книги нет на месте.

Читатель: Да, безобразие.

Библиотекарь: Неужели так трудно дойти до библиотеки и вовремя сдать литературу! Вот Вы — активно посещаете библиотеку, ни разу не задержали книги, а небось, хоть раз да пострадали из-за таких вот нерадивых людей.

Читатель: Да, действительно, было дело.

Библиотекарь: Пора уже вводить экономические санкции к таким читателям, а мы все не решаемся.

Читатель: Да уж, пора бы.

Необходимо помнить, что иногда подобное речевое поведение воспринимается коммуникативным партнером как неискренность.

- **Актуализаторский** подтип речевого поведения отражает высший уровень коммуникативной компетенции человека по способности к речевой кооперации. В этом случае коммуникатор руководствуется основным принципом, который можно определить как стремление встать на позицию реципиента. Здесь — в отличие от предыдущего

подтипа, имеет место неформальный интерес к собеседнику. При этом необязательно во всем соглашаться с ним, главным является сотрудничество в решении коммуникативной задачи. Библиотекарь должен стремиться применять именно такую стратегию речевого поведения, которая позволит избежать барьеров понимания и коммуникативных неудач.

Библиотекарь, являясь организатором общения, должен учитывать эмоциональное состояние читателей. В русском языке существует более 500 слов, обозначающих эмоциональные состояния. Однако список может быть сокращен до 8 наименований, представляющих все состояния (важные в прикладном плане): радость, печаль, возбуждение, депрессию, гнев, страх, апатию, норму.

По критерию интенсивности и длительности эмоции могут реализовываться в форме **аффекта** — относительно кратковременных и сильных эмоциональных процессов. Если эмоции окрашивают весь процесс деятельности, начиная с его мотивационного этапа, то аффекты проявляются на уровне действий и операций.

Продуктивность понимания в библиотечном диалоге зависит от знания его участниками (в первую очередь библиотекарем) зависимости речевой деятельности от особенностей состояний человека. Состояние **эмоциональной напряженности** обусловлено наличием потребностей и целей, к которым человек стремится, а также определенными базовыми ценностями, придающими значимость жизненным ситуациям, в которых он находится.

Эмоциональная напряженность может возникнуть у человека, попавшего в трудные, экстремальные условия, при умственной и эмоциональной перегрузке, создаваемой:

- необходимостью быстрого принятия ответственного решения;
- трудностями задачи;
- дефицитом времени при выполнении значимой для человека деятельности;
- повышенной ответственностью за выполняемую работу;
- неудачами в деятельности и т. д.

Состояние эмоциональной напряженности возникает также при наличии неуверенности в благополучном достижении значимой для человека цели.

Характерной особенностью состояния эмоциональной напряженности является ее преимущественно отрицательное, дезорганизующее воздействие на деятельность человека. Поэтому своевременное распознавание этого состояния, особенно по такому надежному показателю, как речь, представляется особенно важным в ситуациях библиотечного

общения. Задача библиотекаря — не просто диагностировать, но и помочь читателю снять эмоциональное напряжение.

Существуют определенные затруднения при порождении высказываний в состоянии эмоциональной напряженности.

- Затруднения в оперативном выборе слов для адекватного выражения мыслей. Они проявляются в речи следующим образом:

- а) существенно возрастают, по сравнению с речью в обычном состоянии, количество и длительность пауз, предшествующих искомому слову (поисковых пауз). Характерно, что они появляются даже перед словами, обладающими достаточно большой частотой употребления и легко воспроизводимыми в речи в обычном состоянии;

- б) возникают затруднения в формулировании мыслей, возрастает количество так называемых поисковых слов (типа «это», «такой» и др.);

- в) в речи изобилуют слова-паразиты типа «видите ли», «так сказать», «вообще-то», «ну» и др.

- Существенное снижение словарного разнообразия по сравнению с речью тех же людей в обычном состоянии.

Словарь эмоциональной речи характеризуется большей стереотипностью, то есть говорящий в известной мере упрощает стратегию поиска слов.

- Выбор слов с четким позитивным и негативным оттенком. Крайняя «полярность» в оценках (например, словосочетания «очень хорошо», «просто замечательно», и — «очень плохо», «никуда не годится» и т. д.) является одним из ярких показателей эмоциональной напряженности участника коммуникации. К этому явлению примыкает и характерное для речи в состоянии эмоциональной напряженности употребление большого количества слов типа «все», «ничего», «никогда», «всегда», а также различного рода усилительных частиц «же», «уже», «уж» («Я же сказал...»; «Я уже говорил вам об этом...»; «Уж не знаю...» и т. д.

- Большое количество фраз, которые остаются незавершенными грамматически и логически («Мне срочно нужна одна книга, в красной обложке, небольшого формата, маленькая... вот здесь стояла, я помню...»).

- Появление некорректируемых и, вероятно, не осознаваемых говорящим ошибок в согласовании языковых единиц («Мне нужно взять у вас... одна книга про освоение космоса... ее нам рекомендовал учитель»). Вместе с тем характерным показателем для речи в состоянии эмоциональной напряженности является также большое число переформулировок и самокоррекций.

- Нарушение сложного синтаксического целого (сверхфразового единства). Говорящий неоднократно отвлекается от изложения основной мысли, сообщая побочные сведения, что существенно затрудняет восприятие речи.

В общении с читателем важно использовать невербальные приемы возбуждения положительных эмоций и чувств. Такое доверительное общение позволяет библиотекарю сделать выводы о личностных особенностях читателя, его характере, темпераменте, читательских способностях. Невербальные особенности речи в библиотечном общении, с одной стороны, раскрывают свойства поведения читателя, а, с другой стороны, характеризуют самого библиотекаря.

Разработана классификация невербальных средств общения. В ней выделяются различные движения тела (кинесика), определенные характеристики голоса (просодика и экстралингвистика), тактильное воздействие или прикосновения (такесика) и пространственная организация общения (проксемика) (см. таблицу 1).

Таблица 1. Классификация невербальных средств общения.

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ				
КИНЕСИКА		ПРОСОДИКА И ЭКСТРАЛИНГВИСТИКА	ТАКЕСИКА	ПРОКСЕМИКА
Экспрессивно-выразительные движения	Визуальный контакт (взгляд)	Интонация	Рукопожатие	Ориентация
Поза	Направление движения	Громкость	Поцелуй	Дистанция
Жест	Длина паузы	Тембр	Похлопывание	
Мимика	Частота контакта	Пауза		
Походка		Вздых		
		Смех		
		Плач		
		Кашель		

Наиболее значимы кинетические невербальные средства, позволяющие зрительно воспринимать движения партнера по общению. К кинесике относятся мимика, поза, жесты, взгляд, походка. Особое значение в речевом общении имеют мимика и выражение лица, которые позволяют определить эмоции субъектов, понять передаваемую речевую информацию и организовать эффективную обратную связь. Исследования показали, что при неподвижном лице теряется до 15% речевой информации.

Мимику человеческого лица характеризуют ее целостность и динамичность. Предполагается, что в процессе взаимодействия в библиотечном общении все движения мышц лица у партнеров скоординированы в соответствии с эмоциональными реакциями и состояниями.

Выделяют основные эмоциональные состояния: такие, как гнев, презрение, страдание, страх, удивление, радость. Исследования психологов показывают, что независимо от национальности и культуры, все люди

одинаковы в проявлении эмоциональных состояний и одинаково интерпретируют их. Совокупность мимических признаков образует структуру речевых экспрессий, что демонстрирует таблица мимических кодов эмоциональных состояний (табл. 2).

Таблица 2. Мимические коды эмоциональных состояний

ЧАСТИ И ЭЛЕМЕНТЫ ЛИЦА	ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ СОСТОЯНИЯ			
	Гнев	Презрение страдание	Страх Удивление	Радость
Положение рта	Рот открыт	Рот закрыт	Рот открыт	Рот обычно закрыт
Губы	Уголки губ опущены		Уголки губ приподняты	
Форма глаз	Глаза раскрыты или сужены	Глаза сужены	Глаза широко раскрыты	Глаза прищурены или раскрыты
Яркость глаз	Глаза блестят	Глаза тусклые	Блеск глаз не выражен	Глаза блестят
Положение бровей	Брови сдвинуты к переносице		Брови подняты вверх	
Уголки бровей	Внешние уголки бровей подняты вверх		Внутренние уголки бровей подняты вверх	
Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице		Горизонтальные складки на лбу	
Подвижность лица и его частей	Лицо динамичное		Лицо застывшее	Лицо динамичное

Наиболее типичные выражения лица, говорящие о положительных эмоциях:

- счастье — внешние уголки губ приподняты и отведены назад, выражение глаз спокойное и доброжелательное;
- радость — губы искривлены и их уголки оттянуты назад, вокруг глаз мелкие морщинки, взгляд яркий и выразительный;
- интерес — брови слегка приподняты или опущены, глаза немного расширены или сужены;
- удивление — поднятые брови образуют морщины на лбу, глаза расширены, рот приоткрыт.

Состоянием лицевых мышц несложно управлять и мимические эмоции можно имитировать. Об искренности человеческих эмоций говорит симметрия отображения чувств на лице. Чем больше фальши, тем больше мимических различий в правой и левой половине лица. Знать и понимать эмоциональное состояние собеседника по мимике лица очень важно в организации библиотечного общения. Специалисты по общению

утверждают, что эти знания являются основой профессионального этикета.

Наиболее правдивую информацию об эмоциональном состоянии представляет взгляд собеседника. Взгляд или визуальный контакт составляет самую важную часть общения. Визуальный контакт свидетельствует о расположенности к общению. Для качественного взаимодействия в общении ваш взгляд должен встречаться с взглядом собеседника не менее 70% времени общения.

Психологи установили, что взгляд связан с формированием высказывания. Тот, кто говорит, смотрит на партнера по общению меньше, чем тот, кто слушает. Зрачки также передают эмоциональное состояние человека. В возбужденном состоянии зрачки расширены, при мрачном настроении сужены. Определены также особенности визуальных контактов. Так, «отсутствующий взгляд» характеризует сосредоточенное размышление; переведенный с собеседника, как правило, указывает на угасание интереса к беседе; взгляд сбоку может выражать недоверие и т. д. В библиотечном общении можно выделить деловой взгляд, который направлен только в глаза читателя, и социальный взгляд, когда вы смотрите в лицо собеседника. Деловой взгляд позволяет контролировать общение, социальный взгляд создает благожелательную атмосферу.

Однако наибольшее количество информации о партнере по общению дают такие движения человеческого тела, как поза, жест, походка. **Поза** характеризует устойчивое положение человеческого тела и его движение. Насчитывается более тысячи устойчивых положений тела человека. Однако, в силу культурных традиций, одни позы закрепляются и используются в общении, другие запрещаются. Поза собеседника дает наиболее правдивую информацию о нем, о его отношении к партнеру по общению. Выделяются «закрытые» позы, когда человек скрещивает руки и ноги, закрывает тело, «защищаясь» от собеседника. «Открытые» позы с прямыми руками и ногами предполагают, что партнеры доверяют друг другу. Частая перемена поз, суетливость выдают внутреннее беспокойство и напряженность. Наклон головы в сторону может демонстрировать интерес, а наклон головы вниз — наоборот, стремление прервать общение. Если собеседник стоит, опираясь на стол или стул, то он внутренне ощущает барьеры в общении. Как правило, все люди умеют определять позы доверия, согласия, доброжелательности или, напротив, — позы противодействия, недоверия.

Жестикуляция включает в себя различные жесты рук, ног и головы и демонстрирует внешнее проявление внутреннего, эмоционально-психологического состояния человека. Специалисты по общению выделяют группы жестов, позволяющих получить наиболее полную информацию о партнере по общению.

- Жесты уверенности: кисти рук сцеплены сзади, подбородок высоко поднят; кисти рук соединены кончиками пальцев, ладони, не соприкасаются; одна рука обхватывает другую в области ладони.
- Жесты агрессивности: тесно сплетенные пальцы рук; сжатый кулак, в

том числе кулак за спиной или в кармане; «указующий перст», направленный на собеседника; руки в карманах, большие пальцы снаружи.

- Жесты неуверенности, раздражения: прижатые вплотную к бокам локти рук; «ерзанье» в кресле, на стуле; потирание уха, рука у рта, откашливание.

- Жесты несогласия: боковой взгляд; прикосновение к носу или легкое его потирание; ступни ног у сидящего или стоящего партнера направлены к выходу, так как он стремится прекратить общение.

- Жесты разочарования: почесывание в затылке; ослабление воротничка; постукивание ногой или пальцами руки.

- Жесты внутреннего беспокойства: суетливость рук, покусывание ногтей; постоянное отбрасывание волос со лба.

- Жесты самооценки: грудь вперед, подбородок поднят при высокой самооценке; плечи опущены, подбородок опущен — при низкой самооценке; обхватывание одной рукой запястья другой — неуверенность в своем поведении.

- Жесты оценки полученной информации: рука у щеки; один палец отставлен, остальные пальцы под подбородком; почесывание подбородка; почесывание носа; манипуляции с очками.

Все специалисты по общению считают, что жесты — это зрительно воспринимаемое сообщение. Язык жестов в отдельных случаях может заменить речь. Чтение жестов партнера по общению позволяет определить его реакцию на ваши слова и жесты.

Эмоциональное состояние партнера по общению можно выявить по его походке. Так, самая тяжелая походка — в состоянии гнева, легкая — при радости, вялая — при страданиях, размашистая — при гордости.

Голос человека также относится к невербальным средствам общения. Разграничивают просодику и экстралингвистику, характеризующие голосовые возможности. В просодике выделяются такие речевые интонации, как высота, громкость речи, тембр голоса. Высокий голос собеседника характеризует такие эмоции, как радость, недоверие, энтузиазм. Очень высокий и громкий голос — гнев и страх; горе, печаль, усталость передают тихим, монотонным голосом; волнение, беспокойство — чрезвычайно пронзительным. Быстрая речь выдает взволнованное или обеспокоенное состояние собеседника. Медленная речь связана с горем, усталостью или высокомерием.

Экстралингвистика — это включение в речь пауз, а также смех, плач, кашель и т. д. Не соответствующий речевой ситуации смех собеседника выдает его беспокойное, напряженное состояние. Постоянное покашливание может говорить о его неуверенности в себе или лживости. Причины возникновения пауз в речевом взаимодействии также различны. Они могут быть необходимы для размышления, для обдумывания ответа, для придания значимости последующим словам и т.д. Важно умение объяснить причины возникновения паузы и услышать ее. Эти невербальные

средства речевой деятельности дополняют и замещают слова и передают эмоциональные состояния партнеров по общению.

Такесика - такие невербальные средства общения, как рукопожатие, поцелуй, прикосновения. Их использование в межличностном общении объясняется многими причинами: и социальными, и психологическими, а также культурными традициями. Имеют значение возраст, пол и статус партнеров по общению. Рукопожатие наиболее часто используется в деловом общении. Через рукопожатие передается один из трех типов взаимоотношений. Первый тип — это превосходство, когда во время властного рукопожатия рука сверху, ладонь развернута вниз. Второй тип — это уступчивость, покорность, тогда рука снизу, ладонь развернута вверх. И третий тип — это равенство отношений, когда обе ладони партнеров развернуты вертикально. Прикосновения в деловом общении возможны только при близких, дружеских отношениях или при социальном равенстве. Неадекватное использование такесических средств может привести к конфликтам.

Профессиональное использование различных невербальных средств и приемов в общении с читателями предполагает внимательность и наблюдательность библиотекаря, а также определенные знания и умения. Таблица для наблюдения и оценки эмоциональных состояний субъекта общения (табл. 3).

Таблица 3. Внешние проявления эмоциональных состояний.

ОБЪЕКТ НАБЛЮДЕНИЯ	ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ		
	Оптимальное	Перевозбуждение	Заторможенность
Рот, брови, общее выражение лица	Небольшие движения губами. Обычное выражение лица	Губы сильно сжаты, челюстные мышцы напряжены, брови сдвинуты у переносицы. Озабоченное выражение лица	Губы сжаты, углы рта опущены, брови сдвинуты у переносицы. Страдальческое выражение лица
Глаза	Спокойный, внимательный взгляд	Горящие беспокойные глаза, напряженный взгляд, частое моргание	Унылый, недовольный взгляд
Лицо	Обычный цвет	Значительное покраснение или побледнение	Заметное покраснение и (или) появление пятен
Движение рук	Легкое, едва заметное подрагивание	Ярко выраженное дрожание, увеличение амплитуды и скорости движений, понижение их	Вялые, пассивные движения, снижение их амплитуды, скорости и точности.

		точности. Суетливость	Закрепощенность
Дыхание	Заметное ровное или учащенное	Учащенное, неглубокое	Замедленное, иногда с задержками при вдохе и выдохе
Интонация (темп, тембр, пауза и др.)	Обычные громкость и быстрота речи. Сохранение привычной эмоциональной выразительности	Более громкая и быстрая, чем обычно, речь. Усиление высоких тонов, нарушение синтаксического порядка слов в предложении. Внезапные остановки речи	Эмоционально невыразительная, более тихая и медленная, чем обычно, речь. Растягивание слов, переход на шепот. Появление пауз, интонации недовольства, подавленности
Особенности поведения	Увлеченность (выполнением задачи, разговором), активность	Плохой самоконтроль. Ярко выраженная бравада. Грубость, самоуверенность.	Стремление к ограничению контактов. Апатия, сонливость, безразличие

Любое общение партнеров всегда пространственно организовано. **Проксемика** определяет расположение собеседников и дистанцию между ними в момент общения. Пространственное расположение в общении связано с культурными традициями. Однако везде используют четыре пространственные зоны.

1. *Интимная* (от 0 до 45 см). Внутри интимной зоны человек чувствует себя в безопасности, поэтому такое расстояние используется для общения с самыми близкими людьми. Нарушение интимного расстояния сопровождается определенными сигналами тела: жестами, мимикой, телодвижениями, характеризующими состояния тревоги, беспокойства, неприязни к собеседнику.

2. *Личная или персональная* зона общения (от 45 до 120 см) предполагает взаимодействие со знакомыми людьми. Она чаще всего используется в межличностном библиотечном общении. Зона библиотечного обслуживания является персональной зоной общения, так как для организации нужной дистанции используются или кафедра, или стол. Специалисты по проксемике рекомендуют обратить внимание на расположение собеседников. Если общение носит оборонительный характер, то они располагаются напротив. При доброжелательном, дружеском общении собеседники занимают угловую позицию, независимая позиция партнеров по общению выражается в их расположении по диагонали.

3. *Социальная* зона общения (от 120 до 400 см) используется при официальном контакте, при общении с малознакомыми людьми или

группой людей. Социальная зона граничит с персональной и постоянно используется в библиотечной работе при групповых и массовых формах обслуживания. Однако важно пользоваться ею только в определенных библиотечных ситуациях, когда официальные формы общения обязательны.

4. *Публичная зона общения* (от 400 до 750 см) нужна при взаимодействии с большой группой людей, с массовой аудиторией. Расстояние, характерное для публичной или открытой зоны наиболее удобно при публичных выступлениях, в комплексных массовых мероприятиях. Чем больше расстояние между библиотекарями и читателями, тем важнее применять разнообразные аудио-визуальные средства.

В библиотечном общении важно соблюдать границы и зоны взаимодействия между читателями и библиотекарями в соответствии с целями и задачами библиотечного обслуживания.

Библиотечное общение является разновидностью делового, что предполагает отношения между партнерами по общению не только горизонтальные, но и вертикальные, обусловленные социальным статусом, должностными обязанностями или межличностными связями. В общении каждый из нас представляет собой определенный психотип. Однако в зависимости от той социальной роли в общении, которые выполняют и читатели, и библиотекари, существенно меняются стиль и манера их поведения. Так, американский психолог Э. Шостром определил, что в каждой личности «сидит манипулятор», помогающий человеку играть необходимые роли во взаимодействии с другими людьми. Манипулятор или использует манипулятивную роль неосознанно (в каждой ситуации исполняется определенная Я-роль), или сознательно применяет различные стратегии манипуляции.

- **Стратегия активной манипуляции** направлена на то, чтобы продемонстрировать собственную силу, способность управлять, доминировать в общении.
- **Стратегия пассивной манипуляции** позволяет, наоборот, играть роль беспомощного человека. Зачастую, позволяя активному манипулятору работать за него, пассивный манипулятор оказывается в выигрыше.
- **Стратегия соревновательной манипуляции** направлена на достижение результата любой ценой.
- Менее открыта стратегия **манипуляции безразличием**, когда партнер по общению старается не показывать свою заинтересованность, предоставляя другим принимать решения за него.

Предложенная Э. Шостромом классификация манипуляторов представляет интерес для библиотекаря, так как, определив тип

читателя-манипулятора, он сможет успешно управлять процессами взаимодействия в библиотечном общении.

- **ДИКТАТОР** — он преувеличивает свою значимость, поэтому начинает приказывать, доминировать, ссылаться на авторитеты, руководить действиями библиотекаря, докучать ему. Главное в общении с манипулятором-диктатором — поставить его на место.

- **ТРЯПКА** — полная противоположность диктатору. Преувеличивает свою чувствительность и ранимость, использует приемы пассивного поведения, старается вызвать у других сочувствие. Такому читателю лучше всего предложить заняться тем, ради чего он пришел в библиотеку.

- **КАЛЬКУЛЯТОР** — преувеличивает важность и значение контроля во всем. Старается перепроверить всех, определить степень достоверности любой информации. Однако сам может представить заведомо ложную или не совсем правдивую информацию. Видимо, библиотекарь не должен доверять такому читателю или обязан проверять полученную от него информацию.

- **ПРИЛИПАЛА** — является противоположностью калькулятору. Демонстрирует полную зависимость и доверчивость, старается заставить других делать всю работу за него, ссылается на свое незнание и неумение, стремится к тому, чтобы о нем особо заботились и опекали. Библиотекарю нужно заставить этого читателя — «вечного ребенка» — выполнять все библиотечные правила и нормы.

- **ХУЛИГАН** — читатель заведомо преувеличивает в поведении свою недоброжелательность, скандальность и агрессивность. Он пытается манипулировать библиотекарем с позиции силы, поэтому очень важно не поддаваться на такие провокации и держать себя сдержанно, и официально. Только тогда, как правило, этот читатель будет вести себя более воспитанно.

- **СЛАВНЫЙ ПАРЕНЬ** — этот читатель пытается манипулировать библиотекарем, изображая преувеличенную заботливость, внимательность, доброжелательность. С таким манипулятором справиться довольно сложно. Он пользуется своей добротой, внешним обаянием и заставляет окружающих действовать по своему сценарию. С таким читателем библиотекарю также желательно демонстрировать сдержанную и официальную манеру поведения.

- **СУДЬЯ** — такой манипулятор преувеличивает свое критическое отношение к различным ситуациям. Он возмущается библиотечными правилами, недоволен отношением к нему библиотекаря, обвиняет руководство библиотеки, может быть мстительным и злопамятным. С этим читателем иногда можно решить возникшие проблемы только коллективно.

- **ЗАЩИТНИК** — как манипулятор противоположен судье. Он всеми способами подчеркивает свою поддержку, лояльное отношение к библиотекарю, ко всему коллективу библиотеки. Зачастую читатель-защитник пытается заняться внутренними проблемами библиотечного коллектива, утешает, советует, не разобравшись в ситуации.

При этом может забыть об основной цели посещения библиотеки. Библиотекарь не должен посвящать этого доброжелательного, «милого» читателя-манипулятора в различные проблемы внутренней жизни коллектива.

В реальной жизни большинство субъектов общения используют те или иные приемы манипуляции, воздействия на партнера. Читатель-манипулятор, как правило, безошибочно определяет нужный ему тип библиотекаря, на которого будут действовать его манипуляции. Чтобы обезопасить себя от подобных читателей, нужно быть искренними в общении, понимать и принимать людей такими, какие они есть в реальности, и ценить в каждом из них индивидуальность.

Достаточно часто в библиотечном общении, даже при самых благоприятных условиях, возникают барьеры, определяемые индивидуально-психологическими особенностями партнеров. Они мешают установлению долговременных контактов между библиотекарем и читателем, увеличивают психологическую дистанцию, деформируют процесс диалога. Зачастую причинами подобных барьеров в общении становятся внутренние комплексы самого библиотекаря. Конечно, любой из нас нечасто доволен собой, однако в профессиональной деятельности закомплексованность библиотекаря на своих слабостях и недостатках может существенно осложнить его взаимоотношения с читателями и коллегами по работе.

Психологические барьеры общения. Рассмотрим наиболее часто встречающиеся психологические личностные барьеры в общении и причины их возникновения.

БАРЬЕР ТЕМПЕРАМЕНТА возникает при общении партнеров с различными типами нервной системы, когда стиль реагирования нервных систем собеседников на окружающую среду, на обстоятельства общения противоположен. Наиболее сложно процесс общения протекает у меланхоликов (слабый тип нервной системы) и холериков (сильный тип нервной системы), так как процессы возбуждения и торможения у них диаметрально. Холерик определяется как сильный, неуравновешенный, подвижный психотип, меланхолик — как слабый, неуравновешенный, малоподвижный. В общении столкновение таких темпераментных структур приводит не только к психологическим барьерам, но и межличностным конфликтам. В подобных ситуациях библиотекарь как профессионал должен не проявлять своего подсознательно негативного отношения к противоположному темпераменту.

БАРЬЕР ХАРАКТЕРА также может возникнуть между партнерами по общению, когда черты характера каждого из них слишком отличаются. Особенно часто эти барьеры возникают, когда определенные черты характера или темперамента слишком «заострены или акцентированы». К примеру, общение таких противоположных психотипов как «гипертимный» собеседник, обладающий повышенным настроением, демонстративным

поведением, с «дистимным» психотипом личности, противоположным по психологическим характеристикам - серьезным, замкнутым и молчаливым, как правило, чревато сложностями и межличностными конфликтами. Акцентуация характера определяет стиль и модель поведения личности, поэтому барьеры общения чаще всего возникают из-за несоответствия внутренней самооценки и оценки ситуации партнерами. В профессиональном поведении библиотекаря не должно быть моментов подчеркивания собственной значимости и профессионального всезнайства, критики и отрицательной оценки поведения читателя.

БАРЬЕР МАНЕРЫ И СТИЛЯ общения также может возникнуть, так как библиотекарь не всегда учитывает эти особенности поведения читателя. Стили поведения личности в зависимости от характера и типа акцентуации:

- *Доминантный* субъект общения, как правило, стремится оказать влияние, перехватить инициативу в общении. Он может перебивать собеседника, повышать голос, не слушать аргументы. Читателя с таким стилем общения библиотекарь должен терпеливо выслушать и спокойно отстаивать свою точку зрения.
- *Недоминантный* субъект общения, наоборот, опасается задавать библиотекарю вопросы, высказывать свою точку зрения. Такой читатель очень нерешителен, уступчив в общении, внутренне эмоционален. Главное для библиотекаря в общении с недоминантным читателем — предоставить ему возможность выразить себя, проявить активность в библиотечном диалоге.
- *Мобильный* субъект общения обладает быстрой реакцией, «свернутым» стилем общения, торопливой речью. Он говорит и мыслит вместе с вами, вставляет реплики и замечания в вашу речь, на свои вопросы отвечает вместо вас. Для мобильного читателя смысл сообщения важнее стиля общения, поэтому библиотекарю как профессионалу нужно учесть особенности его поведения и манеры, попробовать перехватить инициативу и снизить темп общения до приемлемого для себя уровня.
- *Ригидный* субъект включается в процесс общения постепенно, внимательно слушает собеседника, не торопится отвечать, не любит, чтобы его перебивали. Общаясь с таким читателем, нужно запастись терпением, подробно и четко излагать свои мысли, использовать правила делового этикета на всех этапах библиотечного диалога, делать паузы, ни в коем случае не торопить человека с такой манерой поведения.
- *Интровертный* субъект общения замкнут, застенчив, не склонен к межличностному общению, часто ведет диалог сам с собой. Разговорить такого читателя довольно сложно, в диалоговый процесс его нужно включать постепенно и незаметно для него.
- *Экстравертный* субъект, напротив, всегда расположен к общению.

Он, как правило, направлен на партнерство, на взаимопонимание, на продуктивный диалог. Такой читатель, любознателен, внимателен к собеседнику. Зачастую экстравертный читатель помогает библиотекарю в общении с другими.

Как видим, библиотекарю желательно учитывать особенности поведения читателя в зависимости от манеры и стиля общения, понимать и профессионально использовать эти знания.

БАРЬЕР ОТРИЦАТЕЛЬНЫХ ЭМОЦИЙ возникает, когда потребности, мотивация и восприятие ситуации учитываются субъектами общения различно. Устойчивые отрицательные эмоции негативно влияют на все этапы общения, создают негативный образ партнера, сильные эмоции передаются другим участникам общения. Среди основных сильных отрицательных эмоций, разрушающих общение, психологи выделяют такие, как гнев, отвращение и брезгливость, презрение, страх, чувство вины, плохое настроение. При этом эмоционально-негативное состояние субъектов не только создает барьеры общения, но и зачастую разрушает его, служит источником длительных конфликтов. Поэтому желательно, чтобы у библиотекаря в ходе общения были доброжелательное выражение лица и приветливая улыбка. Устойчивые положительные эмоции и состояния также передаются собеседнику.

БАРЬЕР РЕЧИ наиболее часто встречается в библиотечном общении. Психологическими причинами возникновения барьера речи могут стать эмоциональное возбуждение собеседника, неспособность понять и оценить полученную информацию, а также незнание социально-психологических механизмов общения.

ВЕДЕНИЕ БЕСЕДЫ.

Беседа – это способ межличностной коммуникации и основа хороших межличностных отношений. Когда беседа идет хорошо, она информативна, стимулирует мышление и часто доставляет удовольствие. Понимая, как протекает разговор, и извлекая пользу из его динамики, мы можем научиться лучше вести беседы.

Беседа – это направляемое участниками неформальное, неподготовленное взаимодействие, являющееся последовательным взаимообменом мыслями и чувствами между двумя и более людьми.

Ключевые черты беседы:

1. Беседы направляются участниками. Это значит, что люди, участвующие в беседе, определяют, кто будет говорить, тему, порядок и продолжительность выступлений.
2. Беседы предполагают взаимодействие. Это означает, что, как минимум, два человека говорят и слушают.
3. Беседы – это экспромты. Это означает, что участники не подготовили и не выучили наизусть то, что они будут говорить.

4. Беседы организованы во времени – они имеют начало, середину и конец. Внутри каждой части беседы предмет разговора обычно связан с тем, что сказали предыдущие собеседники.

Когда люди удовлетворены разговором, они склонны поговорить еще.

Если результат беседы был неудовлетворительным, люди стремятся избегать друг друга и не тратить время и силы на последующие попытки развить отношения.

Беседы могут быть **непринужденными** или **деловыми обсуждениями проблем**.

В **непринужденных беседах** обсуждаются темы, которые возникают спонтанно. Обсуждение такой темы дает возможность участникам поделиться информацией, мыслями и взглядами, а так же выслушать высказывания о мыслях и взглядах других. Непринужденная беседа помогает нам удовлетворять наши межличностные потребности, а так же выстроить и поддержать отношения.

В непринужденной беседе тема будет предложена и одобрена или отклонена. Если участники беседы принимают тему, она обсуждается до тех пор, пока кто-то не предложит иную, на которой концентрируется всеобщее внимание. Этот процесс смены происходит на протяжении всей беседы.

Деловое обсуждение проблем характеризуется согласием участников обсудить и решить конкретные проблемы или планировать возможные действия.

При деловом обсуждении проблем тема требует, чтобы участники обдумали ее и пришли к определенному выводу. Эти обсуждения могут быть более упорядочены, чем непринужденные беседы, и условно могут быть разбиты на пять частей.

1. Приветствие и небольшое вступление. Деловое обсуждение проблем обычно открывается кратким приветствием, затем следует несколько слов на общие темы, чтобы установить взаимопонимание.

2. Представление темы и обоснование необходимости обсуждения. На второй стадии один участник представляет проблему или предмет спора как реальную цель беседы. От того, как представлена или подана тема, зависит процесс обсуждения.

3. Обмен информацией и ее обработка. Затем идет само обсуждение, состоящее из нескольких сообщений, освещающих тему с разных точек зрения. Участники делятся информацией и взглядами, вырабатывают альтернативные решения, обсуждают достоинства и недостатки различных вариантов и т. д. Хотя, вероятно, каждый из этих вопросов будет обсуждаться, беседа вряд ли будет организована как заседание по решению проблем. Участники обсуждения могут переходить от одного вопроса к другому и возвращаться к первоначальной теме.

4. Подведение итогов и определение следующих шагов. Как только собеседники доберутся до конца разговора, они могут попытаться прекратить обсуждение и подвести итоги.

5. Официальное завершение обсуждения. Если участники совещания исчерпали тему разговора и выяснили, какие шаги должны быть предприняты, то они готовы закончить деловое обсуждение проблемы. Затем участники могут перейти к непринужденной беседе, начать разбор новой проблемы или просто закончить разговор. Официальное завершение обсуждения часто включает в себя выражение удовлетворенности итогами. Обсуждения проблем различны по продолжительности, это зависит от характера темы и ее сложности.

Хотя наши разговоры кажутся случайными или лишенными структуры, они на самом деле основаны на **правилах** — неписаных законах, которые определяют, какое поведение обязательно, предпочтительно или запрещено в определенном контексте.

Эти неписанные законы подсказывают нам, сообщения какого характера и какое поведение наиболее уместны в данном физическом или социальном окружении, а также в общении с конкретным человеком или группой людей. Они также служат точкой отсчета для объяснения поведения других.

Давайте сначала обсудим, что характерно для правил и как они формулируются. Возьмем в качестве примера обычное правило беседы: «Когда один человек говорит, другой не должен его прерывать».

- 1. Правила должны разрешать выбор.** Это значит, что правила должны предоставлять вам выбор, следовать им или нет. Когда кто-то говорит, вы можете его слушать или нарушить правила и мешать говорящему — у вас есть выбор.
- 2. Правила предписывают.** Правила говорят вам, что делать, чтобы быть успешным или эффективным. Если вы решаете нарушить правило, то рискуете подвергнуться критике или наказанию. Если вы станете прерывать человека, то, выбрав такую линию поведения, вы будете выглядеть грубым, и докладчик может выразительно посмотреть на вас или сделать замечание в вербальной форме.
- 3. Правила связаны с контекстом.** Это значит, что правила, применяемые в некоторых ситуациях, могут не годиться в других условиях. Так, в большинстве случаев мы не прерываем говорящих, но в критических ситуациях, например пожаре, бывает необходимо прервать кого-то. Когда мы общаемся с людьми другой расы, пола, национальности, религии, политических пристрастий, класса, организации или группы, эффективное общение, вероятно, будет более трудным, чем когда мы общаемся с близкими людьми, потому что правила общения могут сильно отличаться от тех, с которыми мы хорошо знакомы.
- 4. Правила определяют уместное поведение.** Это означает, что правила сосредоточены на том, что следует делать, а чего делать не следует.

Хотя мы формулируем правила многими способами, мы лучше понимаем правила коммуникации, если они сформулированы в виде «если — то». Например: *Если к вам обращаются, то вы должны ответить.*

Беседы не только структурируются правилами, которым следуют участники, но также зависят от того, насколько хорошо сотрудничают партнеры по разговору. **Принцип сотрудничества** состоит в том, что беседы будут протекать удачно, когда вклад участников разговора соответствует его цели. Основываясь на этом правиле, можно привести **ПРАВИЛА** (необходимые условия) **БЕСЕДЫ**.

- **Правило качества** требует от нас сообщать достоверную информацию. Когда мы преднамеренно лжем, искажаем что-либо или представляем в ложном свете, мы не сотрудничаем. Быть правдивым — значит не только избегать намеренной лжи или искажений, но также заботиться о недопущении любых ошибочных интерпретаций. Так, если читатель задает вам вопрос на определенную тему, вы делитесь с ним, если вы знаете ответ, но не должны делать предположения и предлагать ему свою точку зрения, выдавая ее за истину. Если вы не знаете или у вас неопределенное представление, так и скажите.
- **Правило количества** призывает нас сообщать такое количество информации, которое достаточно, чтобы удовлетворить других потребителей информации и поддерживать разговор на должном уровне, но не столь долго и подробно, чтобы погубить неформальный компромисс, который характеризует хорошее обсуждение. Таким образом, «прекрасно» — это слишком короткий ответ на вопрос, как вам понравилось посещение музея, но монолог на двадцать пять минут со всеми подробностями экспозиции, вероятно, будет слишком длинен.
- **Правило уместности** требует от нас сообщать информацию, которая связана с обсуждаемой темой. Поверхностные комментарии или откровенная подмена предмета обсуждения, когда другие партнеры еще активно заинтересованы в обсуждавшейся теме, разрушают сотрудничество.
- **Правило хороших манер** призывает нас быть точными и организованными, когда мы излагаем наши мысли. Мы сотрудничаем, приводя в порядок наши мысли и используя специфический язык, который проясняет смысл сказанного. Когда мы даем информацию, которую слушатель считает малопонятной, неопределенной и вносящей дезорганизацию, это не способствует донесению смысла. Так, если кто-то спрашивает у вас объяснения, как использовать новое фотокопировальное устройство, вы можете провести человека через все стадии получения копии вместо невнятных перечислений технических характеристик аппарата, только сбивающих слушателя с толку.
- **Правило нравственности** призывает нас говорить таким образом, чтобы соответствовать этическим нормам.
- **Правило вежливости** призывает нас быть вежливым по отношению к другим участникам беседы. В наших разговорах мы пытаемся соблюдать социальные нормы вежливости, присущие господствующей культуре, и не позволяем мешать себе или другим в течение беседы.

Независимо от того, насколько уверенно, по нашему мнению, мы

чувствуем себя в разговорах, практически каждый из нас может научиться вести беседы более эффективно.

НАВЫКИ, СЛУЖАЩИЕ ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ БЕСЕДЫ.

1. Беседа на языке партнера. Первое правило имеет как психологический, так и лингвистический характер. Оно очень простое, но от того не становится менее актуальным и, к сожалению, несмотря на очевидность, достаточно часто нарушается. Это правило призывает *говорить на языке партнера*. Язык сообщения должен быть понятен всем субъектам общения. Например, употребление большого количества специализированных терминов подходит для доклада на научной конференции, а не для выступления перед школьниками.

2. Подчеркивайте значимость партнера. Следующее правило эффективного общения можно обозначить как *подчеркивание значимости партнера, проявление уважения к нему*. Конкретная реализация этого правила может осуществляться как на вербальном, так и на невербальном уровне. Примером вербального проявления может быть, например, такая фраза: «Мы именно к Вам обратились за советом, потому что Ваш профессиональный опыт очень ценен в этом вопросе». Конкретная форма этого общего правила имеет бесчисленное число вариантов, в зависимости от реального контекста ситуации и особенностей личности партнера по общению. На невербальном уровне подчеркивание значимости партнера и проявление уважения к нему может проявляться, например, предметной демонстрацией того, что Вы ответственно отнеслись к данной встрече, готовились к ней (подготовительные рабочие записи, пометки в рабочем плане, заранее приготовленные материалы и т. п.). Возможно, конечно, и множество других вариантов реализации этого правила на невербальном уровне. Однако подчеркнем главное — за всеми действиями подобного рода должно стоять *искреннее* уважение к партнеру. Кроме того, люди «надрациональным» образом чувствуют неискренность и неприятие собственной личности, даже если им по полной программе демонстрируется «подчеркивание значимости партнера, проявление уважения к нему».

3. Подчеркивайте общность. Это правило может трактоваться в очень широком контексте. Варианты бесчисленны — общность интересов, целей, задач, позиций...

Работает даже подчеркивание общности личностных особенностей. Мастера общения умудряются использовать это правило даже за счет подчеркивания общности негативных личностных особенностей. Женщина может, например, расположить к себе знакомую, сказав ей: «Как мы здесь похожи — обе такие рассеянные!». Конечно, лучше подчеркивать общность каких-то положительных черт.

Прямо противоположное поведение, неэффективное — это подчеркивание различий, когда акцент делается на несхожести. Представим себе учителя, который заявляет родителям ребенка, пришедшим на школьное собрание:

«Ну, вы же инженер, а я педагог, так что вы мне говорите о воспитании». Понятно, что общение не сложится.

Подчеркивание общности — не только одно из базовых правил, это еще и самое древнее правило общения. Вспомним главное правило выживания в джунглях, сформулированное Кипплингом в знаменитой «Книге джунглей»: «Мы с тобой одной крови, ты и я». Что это, как не подчеркивание общности?

4. Проявляйте интерес к проблемам партнера. Следующее существенное правило — это *проявление интереса к проблемам партнера*. Его противоположность — пренебрежение проблемами партнера. Такой ошибки достаточно, чтобы конструктивное общение не состоялось. Подчеркнем здесь слово «проявление» — наш интерес к проблемам партнера должен быть явным.

5. Сообщайте качественную информацию. Чем больше вы компетентны в области обсуждаемых предметов, тем больше шансов, что вы будете интересным собеседником. Вот несколько советов для построения высококачественной информационной базы разговора.

- Читайте каждый день газеты.
- Читайте как минимум один еженедельный журнал новостей или специальный журнал.
- Смотрите телевизионные документальные фильмы и специальные новости так же внимательно, как развлекательные программы. (Конечно, развлечения тоже являются любимыми темами для бесед, но не с каждым.)

Следуя этим рекомендациям, вы обеспечите себе неиссякаемый источник качественной информации, которой вы сможете поделиться в непринужденной беседе.

6. В качестве инициатора разговора задавайте значимые вопросы. То, что произойдет в первые пять минут обсуждения, сильно повлияет на дальнейшее течение беседы. Хотя вопросы возникают часто сами собой, многие люди кажутся растерянными и не знают, что предпринять, чтобы завязалась беседа. Начать разговор помогают вопросы, не предполагающие в ответ получить просто *да* или *нет*.

7. Спрашивая или отвечая, обеспечьте собеседника открытой информацией. Эффективные собеседники поддерживают обмен мнениями, давая возможность другим продолжать беседу, предоставив им открытую информацию. **Открытая информация** — это дополнительная информация, которую собеседник может использовать для продолжения разговора.

Многие люди испытывают трудности в построении разговора, так как имеют склонность отвечать на вопросы односложными ответами. Если, например, вы спрашиваете: «Вы любите читать?» — а читатель, продолжая смотреть на вас, отвечает: «Да», — то непонятно, что делать дальше. Чтобы продолжить разговор (или хотя бы его начать), вы должны придумать новую линию беседы.

Предположим, однако, что после своего «да» собеседник говорит: «Я

читаю в основном, фантастику». Теперь у вас есть направление для продолжения разговора. Можно повернуть беседу соответственно вашему собственному опыту: «Я тоже читаю фантастику. Особенно мне нравится...». Или же использовать полученную информацию, задав другой вопрос: «А что именно вы читаете?».

Отвечающему важно давать открытую информацию. Инициатору разговора важно услышать открытую информацию. Чем лучше качество открытой информации, тем более вероятно, что разговор продолжится и будет продуктивным для обоих собеседников.

8. Указывайте источники. Указание источников — это вербальное сообщение об источниках, из которых вы черпаете вашу информацию и мысли. Используя в вашей речи слова или мысли других людей, вы можете указывать источники, тем самым, вы даете возможность другим участникам общения оценить качество информации, которой вы поделились. Более того, если сообщать об общих знакомых, которым принадлежат те или иные мысли, люди начинают лучше думать о себе, а вы сами избегаете тяжелых переживаний. Например, если кто-то выдвигает творческую идею и на словах подтверждает, что вы были ее источником, вы, возможно, почувствуете себя польщенным. Однако если человек ведет себя таким образом, будто это его собственные мысли, вы, возможно, почувствуете обиду или злость. Итак, когда вы повторяете мысль, услышанную от других, проследите за тем, чтобы указать на это. Указание источников не составит вам труда.

9. Практикуйте вежливость. Вежливость — обращение с людьми, учитывающее их потребности быть оцененными и защищенными. Хотя степень вежливости и способы ее проявления различны, все люди имеют потребности, связанные с положительной *репутацией* (желание быть оцененным и одобренным, понравиться и завоевать уважение), и *потребности, связанные с отрицательной репутацией* (желание избежать обмана или навязывания мнения со стороны других). Чтобы удовлетворить потребности людей, связанные с положительной репутацией, мы выражаем заботу, восхищение или используем уважительные формы обращения. Например, будет вежливым сказать: «Благодарю вас за подсказку решения этой проблемы, она очень помогла» (сделать комплимент).

Чтобы удовлетворить потребности людей, связанные с отрицательной репутацией, вы признаете, что проявляете навязчивость или претендуете на чужое время. Например, «Я понимаю, что Вы заняты, но хотел бы узнать, не найдете ли свободную минутку для... » или «Я знаю, что сегодня у Вас нет времени поговорить со мной, но не сможете ли Вы встретиться со мной позднее, сегодня или завтра?».

10. Поддерживайте баланс между произнесением речей и слушанием. Беседы протекают более удовлетворительно, если участники чувствуют, что время разговора справедливо распределено между ними. Мы поддерживаем баланс между разговором и слушанием с помощью очереди.

1. **Эффективные собеседники поровну распределяют время в разговоре.** В любой беседе будет идеально предоставить каждому возможность высказываться одинаковое число раз. Если вы обнаружили, что говорите больше, чем следует, попытайтесь удержаться в границах, контролируя, чтобы вы брали слово второй раз лишь после того, как смогут высказаться остальные участники беседы. Аналогично, если вы считаете себя недостаточно активным в разговоре, попытайтесь повысить степень своего участия. Помните, что если у вас есть информация, которая могла бы быть полезной, вы вводите в заблуждение и себя и группу, если не делитесь ею.
2. **Эффективные собеседники не позволяют себе слишком длинных монологов.** Люди, вероятно, перестают обращать внимание или воспринимают как докучливых партнеров по разговору, которые произносят речи, медлят с ответом или выступают с монологами, которые гораздо больше по объему, чем принято в обычной взаимной беседе. Настолько же трудно поддерживать разговор, когда кто-то отвечает односложно и создается впечатление, что из него вытягивают информацию. Реплики, конечно, различны по продолжительности, и это зависит от того, что было сказано. Если средняя продолжительность вашего выступления намного длиннее или короче, чем у ваших партнеров по разговору, вам нужно исправить положение.
3. **Эффективные собеседники распознают и учитывают сигналы, говорящие о необходимости дать слово другому участнику разговора.** Паттерны голоса, такие как снижение громкости или тона, а также использование жестов, которые очевидно указывают на то, что вопрос исчерпан, — все это наиболее яркие сигналы для окончания реплики. Когда вы вступаете в беседу, обращайте внимание на эти сигналы. К тому же будьте осторожны, чтобы нечаянно не подать знак к окончанию реплики. Например, если вы склонны понижать голос, когда не завершили реплику, или делаете долгие паузы для большей выразительности, хотя намерены продолжать, вас, вероятно, прервут, потому что это является сигналом к действию для других. Если вас часто прерывают, обратите внимание на ваши невербальные сигналы. Кроме того, если вы узнали, что другой человек имеет привычку непреднамеренно подавать такие знаки, постарайтесь не прерывать его, когда он говорит.
4. **Эффективные собеседники направляют разговор своим поведением и реагируют на аналогичное поведение со стороны других.** В основном человек, который заканчивает свою часть разговора, может определить, кто будет говорить следующим, например, задав тому риторический вопрос. Умелый собеседник использует поведение, направляющее разговор, чтобы сбалансировать очередность реплик между теми, кто говорит свободно, и теми, кто говорит неохотно. Эффективные собеседники молчат и вежливо слушают, когда кто-нибудь направит

разговор в нужное русло.

Конечно, если человек, который закончил разговор, не направил его вербально или невербально к следующему собеседнику, тогда очередь переходит к тому, кто заговорит первым.

5. Эффективные собеседники редко прерывают других. Хотя прерывание, в основном, рассматривается как неуместное, прерывание для «прояснения» и «подтверждения» вполне приемлемо. Например, прерывание, которое, вероятно, будет принято, включает относящиеся к делу вопросы или пересказ, предназначенные для уточнения, такие как: «Что вы подразумеваете под "самонадеянностью"?» или: «У меня такое чувство, что вы считаете самонадеянное поведение особенно плохим», а также выражение согласия типа реплик: «Хорошо сказано» или «Я понимаю, что вы имеете в виду». Прерывания, вероятно, будут расценены как вредные или незавершенные, если они меняют тему разговора или сводят к нулю вклад прерываемого человека.

Ошибки взаимодействия – ряд негативных явлений, которые могут возникнуть в процессе общения, их следует избегать во взаимодействии с партнером.

Негативный эффект чаще всего даст ответ, начатый со слова «нет». Причем даже если далее и делается попытка пояснить свое несогласие: «Нет, вы неправы, так как...» — она уже не является столь эффективной, какой могла бы быть. Собеседник, отреагировав на услышанное «нет», слушает партнера только «краем уха». Основную информацию он уже получил: сказанное им партнер не принял. Собеседник перестает слушать партнера и начинает мысленно подбирать другие аргументы, призванные убедить того, чтобы привести их, как только партнер закончит свою речь. Гораздо лучше поэтому начать ответ со слова «да», даже если это будет «да, но...».

Выспрашивание. Обратимся к так называемому «вопросу о вопросах». Напомним: уточняющие вопросы — эффективный прием активного слушания. Они демонстрируют внимание к собеседнику. Однако есть ситуации, когда задаваемые вопросы могут только усилить напряжение. Партнер, сам того не сознавая, «закрывается». Парадоксально, но, тем не менее, это правда. Секрет в том, что, как это часто бывает, все держится на нюансах. Формально вопрос всегда остается вопросом. Негативный же эффект возникает, когда эффективная техника уточнения-переспрашивания заменяется на технику выспрашивания. Этот негативно воздействующий прием можно условно назвать «тактикой следователя». Человек может полагать, что он «активно слушает», и при этом задавать партнеру вопрос за вопросом, зачастую в очень напористой, жесткой манере. В чем разница? При переспрашивании или расспрашивании контекст ситуации таков: партнер хочет точнее понять собеседника, ему интересно то, что говорит его собеседник. Выспрашивание же интерпретируется человеком иным образом: моего собеседника интересую не я, не мои переживания, а некая

польза, которую он может извлечь из моих ответов. Напряжение нарастает, поскольку человек интерпретирует беседу-выспрашивание как ситуацию, в которой из него настойчиво выкачивают информацию. Положение усугубляется тем, что при технике выспрашивания тот из собеседников, который оказался под градом вопросов, все меньше понимает, зачем их ему задают, какова цель «дознания», вследствие этого он постепенно отстраняется, закрывается, защищает себя, поскольку в голову приходят самые неприятные объяснения и гипотезы. Конечно, к тактике выспрашивания лучше не прибегать.

Мы рассмотрели лишь самые существенные правила и техники общения. Конечно, их гораздо больше. Но все эти техники объединяет одна общая закономерность. Любой прием предполагает не механическое его выполнение, а адекватность его использования «здесь и сейчас». Есть правила, которые, конечно, нельзя менять, они как бы являются универсальными, например, проявление уважения к партнеру по общению. Но все-таки нужно помнить, что идентичных ситуаций не бывает. И случается, что человек в каком-то конкретном случае добивается успеха, избегает конфликта, располагает к себе партнера по общению, действуя даже вопреки правилам. И при этом его поведение оказывается эффективным.

Общайтесь с удовольствием!

Тест «Приятно ли с вами общаться?»

Вашему вниманию предлагается тест, позволяющий определить способности к межличностному общению.

Если человек общителен, это еще не значит, что с ним приятно разговаривать. Есть люди, которые своей общительностью надоедают каждому буквально с первых минут разговора. Посмотрите внимательно, разве мало вокруг таких людей? А вы — приятный собеседник? Чтобы выяснить это, ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Вы больше любите слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам неинтересна, станете ли вы показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь ли вы, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по любому вопросу?
8. Если тема разговора вам незнакома, станете ли вы ее развивать?
9. Вы любите быть в центре внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями?
11. Вы хороший оратор?

Если вы ответили положительно («да») на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11 и отрицательно («нет») на вопросы 4, 5, можете засчитать себе по одному баллу за каждый из них.

От 1 до 3 баллов — трудно сказать: то ли вы молчун из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать. Но факт остается фактом: общаться с вами не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

От 4 до 8 баллов — вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

От 9 до 11 баллов — вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам иногда играть, как на сцене?

Тест «Коммуникабельны ли вы?»

Для определения вашего уровня коммуникабельности предлагается следующий тест.

На каждый из 16 вопросов вы отвечаете однозначно: «да», «нет» или «иногда».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ожидание этой встречи?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже неважноту?
3. Вызывает ли у вас смятение или неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, спросить время, ответить на какой-то еще вопрос)?
7. Верите ли, что существует проблема «отцов и детей», и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам 1000 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо, — промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Это так?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, в кассе кинотеатра). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в хвост и томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких «чужих мнений» на этот счет вы не принимаете. Так ли это?
14. Услышав где-либо в «кулуарах» высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступить в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

Оценка результатов: За ответ «да» — 2 балла, «иногда» — 1 балл, «нет» — 0 баллов. Суммируйте все баллы и определите уровень вашей коммуникабельности.

30—32 очка:

Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким людям нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

25—29 очков:

Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергает вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны своей судьбой. Но не ограничивайтесь таким недовольством, — в нашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает так, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете «вдруг» полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19—24 очка:

В известной степени вы общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой. В спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы, помните об этом.

14—18 очков:

У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний. Экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

9—13 очков:

Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает — так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможете себя заставить не отступать.

4—8 очков:

Вы, должно быть, «рубаха-парень» (может быть, покажется странным, но это определение можно отнести и к представительницам слабого пола). Общительность бьет у вас ключом, вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у

вас мигрень или хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами!

3 очка и менее:

Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вы вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для вас. Людям и на работе, и дома, и вообще повсюду — трудно с вами. Да, вам бы поработать над собой и своим характером. Прежде всего воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительное отношение к людям; наконец, подумайте и о своем здоровье.

Тест на объективность.

С помощью представленного опросника оценивается способность человека объективно характеризовать других людей, их положительные, отрицательные стороны и достижения. Это качество особенно важно библиотекарю, общающемуся с большим количеством посетителей, так как каждому необходимо относиться непредвзято и объективно.

Конечно, абсолютной объективности в межличностных отношениях добиться невозможно, так как люди всегда действуют под властью эмоций, причем часто это происходит неосознанно. Тем не менее, степень своей объективности хотя бы частично оценить можно.

В опроснике имеется 12 разных жизненных ситуаций, связанных с восприятием и оценкой людей, и на каждую такую ситуацию можно отреагировать несколькими способами. Три возможных варианта таких реакций, из которых необходимо выбрать наиболее подходящий, приписаны каждой ситуации:

1. Как по-вашему — те, кто всегда особенно тщательно придерживаются принятых правил поведения и никогда не отступают от хорошего тона:
 - а) вежливы и приятны в общении;
 - б) строго воспитаны;
 - в) по существу, неискренни и за всем этим старательно скрывают свой истинный характер.
2. Вы знаете супружескую пару, которая никогда не ссорится. Как вы думаете, они:

- а) счастливы;
 - б) равнодушны друг к другу;
 - в) скрывают свои отношения от посторонних людей, не доверяют друг другу.
3. Допустим, что вы впервые видите некоторого человека, и он тут же начинает рассказывать вам анекдоты, острить. Каков он:
- а) шутник, остряк;
 - б) чувствует себя неуверенно в вашей компании и таким образом пытается выйти из неприятного для себя положения;
 - в) просто хочет произвести хорошее впечатление.
4. Вы разговариваете с кем-то на тему, которая по существу должна интересовать вас обоих. Ваш собеседник сопровождает разговор жестикуляцией (движениями рук). О чем это, по-вашему, свидетельствует:
- а) о его внутреннем волнении;
 - б) о том, что он слишком устал, переутомлен;
 - в) о том, что он неискренен.
5. Вы решили лучше узнать кого-либо из ваших знакомых. Лучше всего это сделать:
- а) пригласив его в какую-то компанию;
 - б) понаблюдав за ним в каком-либо деле;
 - в) посмотрев, как он ведет себя в конфликтной, эмоционально напряженной ситуации.
6. Вы оказались в ресторане с человеком, который, по вашему мнению, дает официанту слишком большие чаевые. Как вы думаете, почему он так поступает:
- а) хочет произвести впечатление на окружающих;
 - б) хочет завоевать доверие официанта;
 - в) он — просто добрый и щедрый человек по натуре.
7. Вы знаете людей, которые сами никогда не начинают разговор первыми. Каковы они на самом деле, по вашему мнению:
- а) скрытны и не разговаривают, чтобы не выдать себя;
 - б) слишком робкие;
 - в) мнительны и боятся, что скажут что-то не так и их обидят.
8. Некоторых людей, не разговаривая с ними, можно оценить по выражению лица. Что, по вашему мнению, означает низкий лоб у человека:
- а) глуповатость;
 - б) упрямство;
 - в) не могу сказать ничего конкретного.
9. Что вы думаете о человеке, который, разговаривая, не смотрит другому прямо в глаза:
- а) у него — комплекс неполноценности;
 - б) он недостаточно искренен в том, что говорит;
 - в) он просто слишком рассеян.
10. Вы, наверное, знаете таких людей, которые, случись что-либо

неприятное, сразу заявляют о том, что они все давно знали и предвидели, но ничего не предпринимали заранее потому, что не хотели попадать в неприятную историю. Что это за люди:

- а) люди с волевым характером, выдержанные;
- б) люди, у которых попросту ничего нет за душой;
- в) хвастуны.

11. Представьте себе человека, имеющего хорошее материальное положение, но он всегда покупает очень дешевые вещи. Почему, по-вашему, он так делает:

- а) он скромн, непритязателен;
- б) он бережлив;
- в) он скряга.

12. Вам наверняка когда-либо приходилось оценивать людей по внешнему виду. Полные люди, по вашему мнению:

- а) симпатичнее других, так как они всегда общительны, добры и веселы;
- б) не очень симпатичны, так как обычно апатичны и ленивы;
- в) они — такие же, как и все, среди них есть и хорошие, и плохие.

Оценка результатов и выводы

В таблице представлен ключ к оценке в баллах каждого ответа.

Выбираемые варианты	Порядковые номера вопросов											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
а	2	2	1	4	1	4	2	1	1	1	2	2
б	4	1	2	2	2	2	4	2	4	4	4	1
в	1	4	4	1	4	1	1	4	2	2	1	4

40 и более баллов означает, что этот человек легко составляет мнение о людях и столь же легко говорит об этом тому, к кому это мнение относится. Однако в его суждениях о людях немало субъективности и излишней самоуверенности.

Сумма баллов от 31 до 39 свидетельствует о том, что данный человек умеет объективно оценивать других и не боится признавать свои ошибки в этом деле.

Сумма баллов от 21 до 30 говорит о том, что человек не всегда бывает уверен в правильности своего мнения и иногда бывает необъективен из-за того, что легко меняет свое мнение, поддаваясь влиянию других.

При количестве набранных **баллов 20 и меньше** обычно делают вывод о том, что соответствующий человек слишком доверчив и способен судить о людях необъективно, довольно поверхностно, часто ошибаясь при этом.

Тест «Ваш стиль делового общения».

Вашему вниманию предлагается тест, позволяющий определить стиль профессионального общения.

Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары (1 и 2; 3 и 4 и т.д.) выберите одно — то, которое наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т. п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование — ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.

32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.

73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

Ключ к тесту

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба вам присущи.

Стили	Номера вопросов
Стиль 1	1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79
Стиль 2	2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78
Стиль 3	3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80
Стиль 4	4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77

Стиль 1 – ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованы.

Стиль 2 — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и малоэмоционален.

Стиль 3 — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональные, чувствительные, сопереживающие и психологически ориентированные.

Стиль 4 — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но малореалистичны, и порой их сложно понимать.

Тест «Речевые барьеры при общении».

Для того чтобы оценить, насколько актуальны для вас речевые барьеры общения, насколько вы умеете «подать информацию», предлагаем ответить на вопросы, составленные американским психологом В. Маклини. На вопросы теста отвечайте «да» или «нет».

1. Когда вы сами говорите, следите, ли вы внимательно за тем, чтобы слушатели правильно вас поняли?
2. Подбираете ли вы слова, соответствующие уровню подготовки слушателей?
3. Обдумываете ли вы указания, прежде чем их высказать?
4. Отдаете ли вы распоряжения в достаточно краткой форме?
5. Если подчиненный не задает вопросов после того, как вы высказали новую мысль, считаете ли вы, что он ее понял?
6. Ясно ли вы выражаетесь?
7. Увязываете ли вы свои мысли, прежде чем их высказать, чтобы не говорить бессвязно?
8. Поощряете ли вы вопросы?
9. Предполагаете ли вы, что знаете мысли окружающих, или задаете вопросы, чтобы выяснить их?
10. Различаете ли вы факты и мнения?
11. Усиливаете ли вы конфронтацию, противореча аргументам собеседника?
12. Стараетесь ли вы, чтобы ваши партнеры во всем с вами соглашались?
13. Используете ли вы профессиональный жаргон, непонятный слушателю?
14. Говорите ли вы ясно, точно и вежливо?
15. Следите ли вы за тем, какое впечатление производят ваши слова на слушателя, внимателен ли он?
16. Делаете ли вы преднамеренные паузы в своей речи для того, чтобы собраться с мыслями, обратить внимание на слушателей?

Если вы, не задумываясь, ответили «да» на все вопросы (кроме 5-го, 9-го и 13-го), то можно считать, что вам присуще умение ясно и кратко излагать свои мысли, если же большинство ответов «нет», то стоит обратить внимание на ваши личностные речевые барьеры.

Подготовлено по материалам:

1. Вердербер Р. Психология общения. Полный курс / Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб.: ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2006. – 412 с. – (Психология - лучшее).
2. Дыченко Л. Ф. Психология и библиотекарь: учебно-практическое пособие / Л. Ф. Дыченко. – М.: ЛИБЕРЕЯ-БИБИНФОРМ, 2006. – 114 с. – (Библиотекарь и время. XXI век).
3. Богданова И. А. Библиотечный диалог: аспекты речевого общения: учебно-методическое пособие / И. А. Богданова. – М.: ЛИБЕРЕЯ-БИБИНФОРМ, 2006. – 120 с. – (Библиотекарь и время. XXI век).
4. Реан А. А. Психология личности. Социализация, поведение, общение / А. А. Реан. – СПб.: «Прайм-ЕВРОЗНАК», 2004. – 416 с.
5. Немов Р. С. Психология. В 3 кн. Кн. 3. Экспериментальная педагогическая психология и психодиагностика: учеб. для студентов высш. пед. учеб. заведений / Р. С. Немов. – М.: Просвещение: ВЛАДОС, 1995. – 512 с.