



абслугоўвання, у тым ліку: бібліятэкара з карыстальнікамі, міжасабовыя зносіны карыстальнікаў і прафесійныя зносіны бібліятэкараў» [4]. У «Бібліятэчнай энцыклапедыі» бібліятэчныя зносіны разглядаюцца як «спецыфічная форма ўзаемадзеяння суб'ектаў у працэсе бібліятэчнага абслугоўвання, перш за ўсё бібліятэкара і чытача, які звярнуўся ў бібліятэку для задавальнення інфармацыйных патрэб» [13].

Менеджар, які не валодае псіхалогіяй зносін, многа часу і энергіі траціць дарэмна, узмацняючы незадаволенасць падначаленых. Таму кіраўнік павінен разумець, што здольнасці да зносін – не менш значны элемент прафесійнай дзейнасці, чым спецыяльныя веды і навыкі працы.

Галоўнае ў выбары формаў зносін заключаецца ў тым, каб у працэсе зносін «сяброў не зрабіць ворагамі, а ворагаў зрабіць сябрамі» (Інге фон Ведэмайер). Удаля выбраная форма зносін садзейнічае дасягненню мэт бібліятэкі, таму ў кожным канкрэтным выпадку форма зносін будзе рознай. Выдзяляюць дзве асноўныя формы зносін:

1. Апасродкаваныя (ускосныя) – праз пасрэднікаў, па тэлефоне, факсе і г. д.;

2. Непасрэдныя (кантактныя) – кантакт суб'яседнікаў «тэт-а-тэт».

Непасрэдныя зносіны маюць перавагу, паколькі забяспечваюць прамое ўспрыманне партнёраў і іх паводзіны. У дадзеным выпадку прымяняюцца два віды камунікацый: вярбальныя і невярбальныя [12].

Да вярбальных зносін адносіцца абмен інфармацыяй з дапамогай слоў, г. зн. інфармацыя, якая шыфруецца або кадзіруецца ў словах. Але не ўсю інфармацыю можна перадаць праз словы. Паспех дзелавых зносін залежыць не столькі ад таго, што вы гаворыце, колькі ад таго, як вы сябе трымаеце, г. зн. ад невярбальных зносін: позы, мімікі і жэстаў чалавека.

Аўстрыйскі вучоны Алан Піз [11] лічыў, што з дапамогай слоў перадаецца толькі 7 % інфармацыі, з дапамогай гукавых сродкаў (тон голаса, інтанацыя і г. д.) – 38 %, мімікі, жэстаў, позы – 55 %.

Невярбальныя сродкі зносін праяўляюцца ў час эмацыянальных кантактаў, калі людзі ўспрымаюць пачуцці, імкненні і перажыванні іншых асоб і адпаведна на іх рэагуюць. Большая частка такіх перажыванняў праяўляецца невярбальнымі сродкамі зносін. Да іх адносяцца:

- зрокавы кантакт;
- інтанацыя голасу;
- рухі цела;
- такцільнае ўздзеянне (дакрананне);
- прасторавая арганізацыя зносін.

Падчас працоўнага дня бібліятэкар пастаянна знаходзіцца ў сітуацыі візуальнага кантакта. Глядзець у вочы – гэта вялікае майстэрства: яно азначае зацікаўленасць у тым, што вам кажуць, сканцэнтраванасць на размове, аднак прамы, неміргаючы позірк можа збянтэжыць субяседніка.

Існуюць тры асноўныя тыпы позірку: сацыяльны, інтымны і ўладарны. Сацыяльны позірк праяўляецца ў час звычайных зносін, калі вочы чалавека накіраваны ў трохкутнік на твары субяседніка паміж яго вачыма і ротам. Такі позірк не з’яўляецца агрэсіўным і пагражальным.

Інтымны позірк накіраваны ў трохкутнік паміж вачыма і грудзямі субяседніка. На значнай адлегласці трохкутнік павялічваецца ад вачэй да паха і ніжэй. Хаця ніхто не прызнаецца, што паводзіць сябе такім чынам, псіхалагі сцвярджаюць, што гэта ўласціва ўсім.

Уладарны позірк накіраваны на трохкутнік паміж цэнтрам ілба і вачыма субяседніка. Утрымліваючы позірк у гэтым напрамку, вы адразу падпарадкоўваеце субяседніка сабе [11].

Як сцвярджаюць спецыялісты, каб стварыць даверлівую атмасферу размовы, карысна сустрэцца з субяседнікам позіркам на некалькі секунд пры першым візуальным кантакце, а затым глядзець на пераносіцу або на левую мочку вуха, што стварае эфект, як быццам чалавек глядзіць у вочы. Візуальны кантакт дапамагае рэгуляваць размову. Калі субяседнік то глядзіць у вочы, то адводзіць позірк, гэта азначае, што ён яшчэ не скончыў гаварыць. Напрыканцы размовы абавязкова трэба паглядзець у вочы, сказаўшы тым самым, што гутарка завершана. Лягчэй падтрымліваць візуальны кантакт пры прыемнай гутарцы, выказваючы захапленне субяседнікам. Пры непрыемнай размове людзі часта пазбягаюць глядзець у вочы адзін аднаму.

У невярбальных зносінах немалое значэнне мае голас. Хуткасць самой гаворкі, паўзы падчас размовы, розныя псіхафізічныя праяўленні – плач, смех, пакашліванне і іншае – таксама маюць сэнсавую нагрузку. Напрыклад, калі гаворка хуткая – гэта сведчыць аб усхваляванасці; павольная гаворка – гэта змо-

ранасць, сум. Зморанасць звычайна перадаецца мяккім і прыглушаным голасам, энтузіязм, радасць – высокім голасам.

Невярбальныя сродкі зносін выражаюцца і рухамі цела, найбольш інфарматыўнымі з’яўляюцца такія, як поза, жэст, хада. Так званыя «закрытыя» позы ўспрымаюцца як позы недаверу:

- стоячы – скрыжаваныя на грудзях рукі;
- седзячы – абедзве рукі ўпіраюцца ў сківіцу;
- седзячы – рукі ў замку ахопліваюць калені.

«Адкрытыя» позы ўспрымаюцца як позы даверу, згоды:

- стоячы – рукі раскрытыя далонямі ўверх;
- седзячы – рукі раскінутыя, ногі выцягнутыя.

Па хадзе чалавека можна распазнаць не толькі яго характар, але і эмацыянальны стан. Даследаванні паказалі, што лёгкі поступ – сведчанне радасці, цяжкая хада – гаворыць аб гневе, вялая – бывае, калі чалавек пакутуе.

Пры зносінах суб’яседнікі заўсёды займаюць канкрэтнае месца ў прасторы адносна другога. Занадта малая адлегласць (да 0,5 м) у дзелавых зносінах недапушчальная; занадта вялікая (звыш 3 м) – сведчыць аб раўнадушшы да праблем і суб’яседніка.

Амерыканскі антраполог Эдвард Хол быў адным з першых вучоных, які звярнуў увагу на прасторавыя патрэбы чалавека. У пачатку 60-х гадоў ён увёў тэрмін «праксемікі», ад слова «праксіміці», г. зн. «блізкасць». Тэрыторыя – гэта прастора вакол чалавека, якую ён успрымае як асабістую, як працяг свайго цела. Асабістая прастора – гэта «паветраны пузыр», які заўсёды акружае чалавека [11].

Этыкетнай формай зносін бібліятэкара і чытача з’яўляецца захаванне міжасабовай прасторы. Нават калі бібліятэкар сядзіць за сваім рабочым сталом, ужо выконваецца субардынацыя, адлегласць прынятая для зносін у бібліятэцы. Памяншэнне дыстанцыі паміж суб’яседнікамі садзейнічае ўмацаванню кантакту і даверу. Псіхолагі выявілі наступныя межы зносін:

- інтымная адлегласць (да 0,5 м) адпавядае блізкім адносінам;
- міжасабовая адлегласць (0,5–1,2 м) – для размовы сяброў;
- сацыяльная адлегласць (1,2–3,6 м) – для нефармальных сацыяльных і дзелавых зносін, прычым адлегласць 3,6 м больш адпавядае фармальным адносінам;

– публічная адлегласць (3,6 м і больш) – на гэтай адлегласці не лічыцца не этычным абмяняцца некалькімі словамі або ўстрымацца ад адказу на пытанне [7].

Збліжэнне і аддаленне суб'яднікаў мае і псіхалагічнае значэнне. Існуе паняцце «сваёй тэрыторыі»: у бібліятэкара ёсць сваё рабочае месца, свой рабочы стол, свае прылады працы. Пасягненне на тэрыторыю бібліятэкара, як правіла, выклікае пратэст. У той самы час, празмерная актыўнасць бібліятэкара пры набліжэнні да чытача можа быць успрынята як спроба бесцырымонна навязаць яму чужую волю і падавіць яго. Зразумець, што вы ўварваліся ў чужую асабістую прастору, можна па рэакцыі людзей. Яны адступаюць назад або ў бок, адхіляюць назад галаву або паварочваюцца да вас бокам.

Існуюць і іншыя віды парушэння асабістай прасторы. Гэта, напрыклад, дакрананне да асабістых рэчаў іншага чалавека – пісьмовага стала, камп'ютарнага абсталявання, мэблі і г. д. Ад парушэння асабістай прасторы могуць пакутваць не толькі прафесійныя, але і міжасабовыя адносіны ў калектыве бібліятэкі.

Пры зносінах бібліятэкара і чытача наогул непажаданы фізічны (такцільны) кантакт, ён адмоўна ўплывае на ўзаемаадносіны, сведчыць аб няўпэўненасці суб'ядніка або аб яго самаўпэўненасці. Гэтыя правілы залежаць ад статусу, узросту і ўзроўню культуры чалавека. З людзьмі аднолькавага статусу мы будзем знаходзіцца на блізкай адлегласці, з блізкімі і сябрамі скароцім гэтую адлегласць да мінімуму, з начальствам – на максімальнай адлегласці.

Невярбальныя зносіны праяўляюцца неасэнсавана, чалавек іх часта не кантралюе, але гэтыя праяўленні бібліятэкару неабходна ўлічваць, асабліва ў значных для справы сітуацыях, арыентавацца не на асобны жэст, а на ўсю сукупнасць невярбальных камунікацый чалавека.

Пры пашырэнні сферы бібліятэчных зносін у грамадстве, павышэнні іх якасці, бібліятэка зможа павысіць свой прэстыж, стварыць свой прывабны вобраз для рэальных і патэнцыяльных карыстальнікаў. Але гэта магчыма толькі тады, калі ў бібліятэцы будуць працаваць супрацоўнікі, якія валодаюць высокім узроўнем культуры зносін.

---

1. Алтухова, Г. А. Профессиональная этика библиотекаря: учеб. пособие / Г. А. Алтухова. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : МГУКИ, 2002. – 104 с.

2. *Бачалдин, Б. Н.* Библиотекарь – испытание этикой / Б. Н. Бачалдин // Библиотекосведение. – 1998. – № 6. – С. 40–50.
3. Библиотекарь и читатель: основы современных взаимоотношений: сб. науч. тр. / Рос. акад. наук, Сиб. отделение, Гос. публ. науч.-техн. б-ка. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 1997. – 209 с.
4. Библиотечное дело: терминологический словарь / сост. И. М. Сушлова, Л. И. Уланова. – 2-е изд. перераб. и доп. – М. : Книга, 1986. – 224 с.
5. *Бородина, В. А.* Психология чтения: учеб. пособие / В. А. Бородина. – СПб., 1997. – 140 с.
6. *Браим, И. Н.* Этика делового общения: учеб. пособие / И. Н. Браим. – Минск : Экоперспектива, 1994. – 208 с.
7. *Гомон, Кэрол К.* Язык тела для лидеров / Кэрол К. Гомон; пер. с англ. С. Э. Борич. – Минск : Попурри, 2012. – 240 с.: ил.
8. *Кошелев, А. Н.* Основы менеджмента / А. Н. Кошелев, Н. Н. Иванникова. – М. : Экзамен, 2007. – 509 с.
9. *Мейжис, И. А.* Социально-психологические основы библиотечного обслуживания: учеб. пособие / И. А. Мейжис. – Николаев, 1994. – 192 с.
10. *Мишаткина, Т. В.* Культура делового общения: учеб. пособие / Т. В. Мишаткина, Г. В. Бороздина. – Минск : Союз НКП РБ, 1997. – 283 с.
11. *Пиз, А.* Язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз; [пер. с англ. Т. Новиковой]. – М. : Эксмо, 2012. – 448 с. : ил.
12. *Ракавецкая, Л. І.* Этыкет менеджера: вучэб.-метад. дапам. / Л. І. Ракавецкая; Мін-ва культуры Рэсп. Беларусь, Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў. – Мінск : БДУКМ, 2014. – 110 с.
13. *Решетникова, О. В.* Библиотечное общение / О. В. Решетникова // Библиотечная энциклопедия. – М. : Пашков дом, 2007. – С. 204–205.
14. Справочник библиотекаря / науч. ред. А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – СПб. : Профессия, 2001. – 448 с.

*А. А. Сапрыкин, старший преподаватель  
кафедры документоведения и информа-  
ционно-аналитической деятельности,  
Национальная академия руководящих  
кадров культуры и искусств Украины*

## **СОВРЕМЕННАЯ УКРАИНСКАЯ ПРЕССА: ПРОБЛЕМЫ, СТРУКТУРА, ХАРАКТЕРИСТИКА**

Современное состояние, проблемы деятельности всех средств массовой информации (СМИ) Украины прямо связаны с состоянием и проблемами общества в Украине, развитием украинской государственности, демократии, экономическими и духовными изменениями в жизни граждан страны.