

Abstract: *The author describes the process of effective communication in libraries, requirements for interpersonal communication with colleagues and students. The partnership between users and librarians is provided by the Director of the library, to determine them to understand each other, to act together, to communicate permanently.*

Keywords: *communication, interpersonal communication, partnership, students, colleagues*

Vorbirea este instrumentul acestei lumi prezente. Liniștea este misterul lumii ce va veni.
Sfintul Isaac Sir

Comunicarea este echivalentă existenței și respirației umane. Însă, știu oare toți ce înseamnă comunicarea? Ce reprezintă procesul de comunicare? În ce constă comunicarea eficientă? Cum putem atinge performanțe majore în comunicarea zi de zi?

Comunicarea înseamnă ceea ce spunem, felul în care ne comportăm, cum vorbim, cum ascultăm partenerii de discuție, cum ne exprimăm sentimentele și cum le percepem pe cele ale interlocutorilor. Cu cât mai comunicativi sîntem, cu atît mai buni interlocutori devenim. Arta de a comunica începe de la perfecționarea comunicării intrapersonale. Trebuie să înțelegem ce ne dorim, spre ce tindem și unde vrem să ajungem. Toate aceste aspecte presupun un lucru asiduu asupra devenirii fiecăruia ca personalitate prin citire, studiere, perfectare a comportamentului propriu. Emoțiile noastre trebuie să fie echilibrate, mintea limpede și gîndurile clare. Acest lucru se învață și se tocește în fiecare zi. În caz contrar nici odată nu vom ajunge să asimilăm nivelele propriu-zise ale comunicării.

Într-un proces de comunicare pot fi încadrate una, două, trei și mai multe persoane. Astfel deosebim cinci niveluri ale comunicării umane:

- Comunicarea intrapersonală
- Comunicarea interpersonală
- Comunicarea în grup sau în echipă
- Comunicarea publică
- Comunicarea în masă

Comunicarea intrapersonală presupune lucrul de sine stătător. Persoana se ascultă pe sine, își adresează întrebări, se îndoiește sau se îngrijorează, se judecă sau reflectează, comunică în gînduri sau în imagini. Este un proces de meditare asupra eului personal prin care se ating rezultate înalte în echilibrarea psihică.

Renumitul psiholog Kevin Hoga, un „maestru al comunicării” spunea: „Există anumite motive pentru care fiecare din noi comunicăm în modul în care o facem”:

- Cu toții sîntem un produs al genelor noastre;
- Cu toții sîntem un produs al mediului ambiant, inclusiv părinții, rudele, prietenii, profesorii, prietenii etc.;



- Cu toții sîntem un produs al propriilor noastre experiențe unice;
- Cu toții avem atitudini defensive care ne ajută și în același timp ne dăunează în comunicare;
- Cu toții dorim iubire;
- Cu toții am suferit dureri emoționale;
- Cu toții ne dorim să nu mai suferim niciodată.

Deci, depindem de anumite situații ale vieții care ne-au marcat, ne marchează și ne vor sau ne vor marca pe viitor.

Al doilea nivel îl constituie *comunicarea interpersonală* la care participă două persoane, ambele avînd capacitatea de a asculta, de a fi ascultat, de a respecta și înțelege sensul, interesul și dorința interlocutorului.

Pe noi, ca colaboratori ai bibliotecii și persoane implicate direct în deservirea utilizatorilor ne interesează cel mai mult anume acest tip de comunicare, pentru că comunicarea cu cineva înseamnă învingerea mai multor bariere de ordin psihologic, încercarea de a învăța din experiențele proprii, fie ele pozitive sau negative.

Ce presupune comunicarea de succes?

- A-l asculta atent și liniștit pe celălalt;
- A nu-l întrerupe;
- A nu te lăsa ofensat;
- A-ți lua timp pentru reflecție înainte de a da un răspuns important;
- A rezolva conflictele în mod deschis;
- A-ți exprima emoțiile într-o manieră constructivă;
- A fi calm, conștient, a nu fi influențat de titlul sau statutul celui alt;
- A menține o varietate largă de opțiuni, a fi deschis schimbării și contradicțiilor;
- A nu „sări” peste dorințele și sentimentele altuia pentru a evita situațiile cînd mai tîrziu acesta s-ar simți prost dintr-o astfel de comunicare.

Atunci cînd devenim eficienți la primele două niveluri sau tipuri de comunicare, putem spune că ușor vom face față oricărui nivel de comunicare, de grup, publică sau în masă, adunînd forțele proprii pentru a învăța lucruri noi, pentru a depăși tot felul de bariere și a împărtăși cunoștințe.

Institute of Mental Research (cunoscut în calitate de *Școala de la Paolo Alto*) a enunțat următoarele axiome ale comunicării:

Axioma 1: „Comunicarea este inevitabilă sau „Non comunicarea este imposibilă”.

Orice comportament are valoare comunicativă indiferent de existența sau absența unor indici, semne și semnale (comunică și tăcerea, nu doar vorbele). De exemplu: cineva nu răspunde unui salut; paloarea sau înroșirea obrazilor; ritmul bătăilor inimii.

Axioma 2: „Comunicarea se dezvoltă pe două planuri: al conținutului și al relației. Primul oferă informații, iar al doilea oferă informații despre informații”. De exemplu: aceleași cuvinte sînt rostite cu intonații diferite.

Axioma 3: „Comunicarea este un proces continuu ce nu poate fi abordat în noțiunile de cauză-efect sau stimul-răspuns”. Este inutil să căutăm o motivație unică pentru un act de comunicare punctual pentru că omul comunică în fiecare moment



cu întregul sau trecut.

Axioma 4: „Comunicarea se bazează atât pe informațiile în forma digitală (procesate de sistemul nervos central), cât și pe informația analogică (procesată de sistemul neurovegetativ)”.

Axioma 5: „Comunicarea este ireversibilă”. Mesajul, bun sau rău, o dată emis și recepționat nu mai poate fi luat înapoi.

Axioma 6: „Comunicarea implică raportul de putere între parteneri iar schimbul de mesaje care are loc între ei poate fi simetric sau complementar”. Raporturi reciproce ideale nu există.

Axioma 7: „Comunicarea implică procese de acomodare și ajustare a comportamentelor”. În aceste cazuri are loc plecarea de la următoarele premise:

- oamenii sînt diferiți;
- comunicarea lor se poate ameliora doar în urma unui efort de acomodare reciprocă la stilul de comunicare al partenerului, la expresia lui lingvistică, la percepțiile și experiența subiectivă de viață.

De exemplu oamenii care comunică și trăiesc împreună ajung să semene în gesturi și în expresie verbală.

În continuare propunem că divizăm comunicarea în cadrul activității noastre în două compartimente: Comunicarea interpersonală cu colegii și Comunicarea interpersonală cu studenții.

Cine este responsabil de corectitudinea și eficiența comunicării interpersonale în colectiv ? Ce trebuie să facem pentru a îmbunătăți procesul de comunicare dintre noi ? De ce ne înțelegem sau poate nu ne înțelegem? Ce se întîmplă într-un colectiv? Toți sîntem influențați de foarte mulți factori care dictează, de fapt, diferențele de percepție, dificultățile de exprimare, lipsa sau prezența de interes, emoțiile. Atunci cînd nu sîntem înțeleși, încercăm să dăm vina pe alții și nu analizăm faptele și acțiunile noastre. Interlocutorul este vinovat că nu a auzit ce i-am spus, că nu m-a înțeles, că nu m-a acceptat, că nu a făcut ce am vrut. Însă, totul depinde de noi. Dacă s-a întîmplat că nu am fost înțeleși, atunci probabil este greșeala noastră de a nu fi vorbit „în limba interlocutorului”. Dar, pe de altă parte, cel, care a ascultat, nu trebuie să aibă frică să mai întrebe o dată ceea ce i-a fost neclar, adică, e normal să respectăm unele reguli:

1. Nu ezitați să puneți întrebări cînd ordinele (dispozițiile) sînt neclare.
2. Expuneți-Vă părerile proprii.
3. Nu fiți prea supus.
4. Acceptați critica.
5. Priviți-Vă interlocutorul în ochi în timpul conversației.

Comunicarea interpersonală are loc între două persoane, ceea ce înseamnă că ambele au dreptul să își expună punctele de vedere, de a-și demonstra capacitățile și de a-și manifesta convingerile.

Comunicarea între subdiviziunile Bibliotecii are loc atât în timpul ședințelor de serviciu, pe care le organizează persoanele abilitate în baza unui program elaborat din timp, cât și în procesul activității curente. Ce înseamnă aceasta? Studiind serviciile



existente, considerăm că anume Departamentul Metodologic ar trebui să poarte responsabilitate pentru formarea și dezvoltarea unei comunicări profesionale corecte. Anume colaboratorii acestei structuri bibliotecare cunosc toate regulamentele și instrucțiunile, aici se află colecția de specialitate care ne pune la curent cu toate inovațiile din domeniu, anume aici sînt planificate toate activitățile de formare profesională continuă.

Cum se poate ameliora procesul comunicării în colectiv? Iată cîteva modele:

1. Folosește mesaje „de tip eu”: „Aș dori...”, „ M-aș bucura să...”, „Aș prefera să...”, „m-a nemulțumit ...”. Prin astfel de mesaje prevenim reacțiile defensive ale interlocutorului, comunicarea devine mai completă și în ea își fac apariția emoțiile și comportamentul fără a recurge la evaluări și acuzații.
2. Opiniile personale trebuie să fie expuse spontan și sincer. Nu e corect de a impune punctul de vedere propriu prin amenințări sau promisiuni false. Astfel formăm mesaje care nu pot fi acceptate și trezim neîncredere în deciziile luate.
3. Interlocutorul trebuie ascultat cu atenție, pentru că doar atenția va îmbunătăți comunicarea și va ajuta la depășirea obstacolelor. Aici lucrăm cu sistemul neurovegetativ, adică cu emoțiile (compasiune, înțelegere, afecțiune față de interlocutor).
4. În cazul unor neclarități, solicităm mai multe informații, explicații, punem întrebări deschise, demonstrînd că ne interesează ceea ce spune interlocutorul.
5. Pentru a nu distruge relația de comunicare, nu adoptăm o atitudine de superioritate, care generează conflicte. Egalitatea este acceptarea necondiționată.
6. Formulez mesaje care sa-l ajute pe interlocutorul meu în identificarea unor alternative de rezolvare a problemei în discuție.
7. Urmăresc atent și încerc să înțeleg factorii cheie, precum: expresia feței, ochilor, atitudinea și gesturile interlocutorului (indicatorii comunicării non-verbale), dar și tonul vocii și inflexiunile (indicatorii comunicării paraverbale).
8. Respect spațiul personal și asigur confortul necesar în timpul comunicării.
9. În procesul comunicării trebuie să fim siguri că știm ce vrem să spunem, cu cine vorbim, ce fel de persoană avem în față, spre ce tinde interlocutorul, care sînt convingerile lui, să luăm în considerație localul în care are loc comunicarea, în ce mod transmitem mesajul (verbal sau scris), ce limbaj folosim (științific, metaforic, serios sau folosind glume).

Evident, că în orice comunicare este obligatorie respectarea distanțelor interpersonale, care sînt divizate în patru zone:

- a) zona intimă – distanța între interlocutori este de 50 cm. Este distanța dansului intim, a managerilor, a luptei corp la corp, a sexului. În această zonă au acces doar acele persoane, în care avem deplină încredere și ne sunt apropiate. Dacă desconsiderăm zona intimă a interlocutorului, desconsiderăm persoana dată.
- b) zona personală este zona cu distanța la 50-120 cm și corespunde distanței normale între doi oameni, care conversează pe stradă, într-o încăpere. Psihologic zona dată activează instinctul de „proprietate”.
- c) zona socială este cuprinsă între 1,20 – 3,5 metri și este prevăzută pentru contactele sociale, negocierile, vânzările și relațiile profesionale.
- d) zona publică este mai mare de 3,5 m și desemnează spațiul , unde comunicarea nu



mai are caracter interpersonal ci de masă. Comunicarea este principalul mijloc de a convinge pe cineva. Din acest motiv este strict necesar să luăm în considerație aspectele morale și etice ale comportamentului, cu drept de alegere liberă în procesul comunicării.

Studentul este un utilizator desebit pentru bibliotecă. Trebuie să-l cunoaștem și să -l înțelegem pentru că este cel mai reprezentativ sub aspect numeric. Evident că bibliotecarii sînt cei dintii care se preocupă de nevoile și abilitățile lui de informare. Studentul-utilizator are nevoie de o formare coerentă și eficientă pentru a cunoaște și a folosi diferite surse și instrumente de informare din biblioteci. Studenții au nevoie de îndrumare, de o colaborare și comunicare cît mai competentă din partea bibliotecarilor. Deseori, între student și bibliotecar nu se stabilește o relație de comunicare și colaborare. Nici unii, nici ceilalți nu se gîndesc să-și imagineze postura și rațiunile celuilalt, neînțelegerea dată generînd ostilitate și conflicte.

Trebuie să ținem minte că bibliotecarul mai este și un formator didactic. El este o persoană care asigură utilizatorilor o inițiere de bază și le explică cum este organizată și cum funcționează biblioteca, ce servicii oferă și la ce folosesc, cum să se orienteze în interiorul ei și în spațiile informaționale globale. Astfel, utilizatorul trebuie să învețe să folosească un index, să înțeleagă structura unei notițe bibliografice, să cunoască principiile de bază ale căutării informaționale și să se obișnuiască să lucreze cu informația obținută. Avînd această ipostază de formator, bibliotecarul trebuie mereu să se formeze pe sine însuși.

Pe de altă parte cunoaștem că nu tot personalul care asigură buna activitate a bibliotecii intră în contact direct cu utilizatorii, dar apar situații în care un bibliotecar dintr-o structură funcțională își poate schimba locul de muncă și presta servicii directe cititorilor. Evident, că cei mai competenți în materie de comunicare-informare-educare sînt bibliotecarii de la referințe. Ei trebuie să cunoască foarte bine utilizatorii și să le înțeleagă nevoile specifice, respectiv să le ofere îndrumarea necesară. Aici vorbim despre pregătirea profesională zilnică, despre studierea profundă a publicațiilor de specialitate.

Parteneriatul dintre utilizatori și bibliotecari este asigurat de managerul bibliotecii, care urmează să-i determine pe ei să se înțeleagă reciproc, să acționeze în echipă, să comunice permanent.

Cînd vizitează utilizatorii biblioteca? Cînd sînt direcționați de profesori pentru cărți și informații ce pot fi găsite astăzi doar în format tipărit. Cel mai mare interes pentru bibliotecă studenții îl manifestă în persioada sesiunilor de examene. Și studenții se împart aici în diferite categorii: studenți stresați, studenți sociabili, cei care dorm, persoane care se iubesc și studenți, cărora le place gașca.

Fiecare vrea ca comunicarea cu el să fie deosebită. În ce sens? Studentul stresat are nevoie de o susținere nu atît prin literatură cît o susținere morală. El este un tip emotiv, nu neaparat din motiv că cunoaște materialul didactic ci pentru că are emoții la fiecare examen. Aici bibliotecarul trebuie să devină un prieten de discuție, care într-un moment de comunicare îl concentrează totuși asupra necesității de a merge și repeta materialul pentru ca să nu-i sustragă pe alții, să nu manifeste emoții negative și să nu-i abată pe alți studenți de la procesul de studii. De obicei astfel de studenți frecventează biblioteca pe parcursul anului și bibliotecarul îl cunoaște, de aceea comunicarea lor poate fi una foarte simplă.



Cine este pentru bibliotecar studentul sociabil și care ar fi comunicarea cu el? Este o persoană căreia îi place să comunice. Însă, uneori, o astfel de comunicare devine vicioasă dacă își găsește locul acolo, unde alții își doresc liniștea: de exemplu în bibliotecă. Aici studenții vin să studieze și este destul de șocant sub aspect psihologic să studiezi în gălăgie permanentă pe care o crează sociabilul nostru student. Care-i funcția bibliotecarului în comunicarea cu el? Severitatea și insistența suficient de calmă de a păstra liniștea și a crea o atmosferă prietenoasă de studiu.

Mai avem un alt tip de student. Vorbim despre acela care vine la bibliotecă să-și împlinească somnul. Este doar tipul, care de fapt nu manifestă interes pentru nimic și, credem că se simte mai bine când doarme înconjurat de oameni studiosi.

Tinerii care se iubesc vin la bibliotecă să studieze, însă emoțiile unuia pentru altul prevalează de asupra necesității de a se concentra asupra temelor de studii.

În grup nu e prea indicat să lucrezi la bibliotecă, pentru că controversele care apar în discuții, sînt expuse cu voce tare, ceea ce nu este defel binevenit într-un spațiu preconizat pentru studii.

În toate cazurile bibliotecarul are menirea de a găsi o cale de comunicare diferită pentru fiecare tip de utilizatori în scopul soluționării întrebărilor și a problemelor ce pot apărea pe parcursul procesului de comunicare în cadrul bibliotecii.

Referințe bibliografice:

1. MANIOV, Vichentie. Tehnici de negociere și comunicare [online]. In: *Portal Consultanță psihologică* [accesat 10. 07. 2015]. Disponibil: <http://www.consultanta-psihologica.com/comunicarea-umana/>
2. MARIN, Gabriela. Comunicarea umană [online] [accesat 10. 07. 2015]. Disponibil: <http://www.scribube.com/sociologie/psihologie/comunicare/Comunicarea-Umana-Notiuni-gene75749.php>
3. STAN, Marius. Comunicarea [online] [accesat 10. 07. 2015]. Disponibil: <http://www.succesulpersonal.ro/sp/index.php?p=comunicare>
4. POPESCU, Ștefan, ARĂDĂVOAICE, Gh. *Dicționar de psihologie: Termeni despre psihicul și comportamentul uman adnotari prin maxime și cugetări* [online]. București, 2006, vol. 3. [accesat 10. 07. 2015]. Disponibil: <http://www.elefant.ro/carti/carti-de-specialitate/stiinte-umaniste/psihologie/dictionar-de-psihologie-vol-iii-97037.html>