

*Сушкова Ю.Н., аспирант,
Туралина Н.А., д-р филол. наук, проф.
Белгородский государственный институт искусств и культуры*

МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ОБЩЕНИЕ БИБЛИОТЕЧНЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ: ПУТИ ФОРМИРОВАНИЯ

barabanova.yulia90@mail. ru

Статья посвящена проблеме формирования межличностного общения библиотечных специалистов. Формирование межличностного общения библиотечных специалистов сегодня необходимо для эффективной работы библиотеки, потому что общение способствует, взаимопониманию и сотрудничеству не только с местным сообществом, пользователями, но и внутри коллектива. Благополучный микроклимат в коллективе имеет огромное значение для достижения положительных результатов работы. Предлагаемые технологии, помогут сформировать у библиотекарей грамотное межличностное общение.

Ключевые слова: *общение, межличностное общение, факторы, речевая культура, инновационные технологии.*

За последние годы большое внимание уделяется изучению проблемы профессионального общения, так как в современных социальных условиях на смену привычным для нас форм жизни, приходят новые рыночные отношения. Вне общения просто немыслимо человеческое общество, общение выступает как способ интеграции людей и вместе с тем, как способ их развития. Общение есть не просто действие, а именно взаимодействие: оно осуществляется между участниками, из которых каждый равно является носителем активности и предполагает его в своих партнерах [2, с. 42]. Без общения не может существовать ни отдельный человек, ни человеческое общество как целое. Общение для человека - это его среда обитания, без общения невозможно формирование личности человека, его воспитание, интеллектуальное развитие, приспособление к жизни, оно необходимо людям, как в процессе совместной трудовой деятельности, так и для поддержания межличностных отношений, отдыха, эмоциональной разгрузки, интеллектуального и художественного творчества. В общении реализуются социальные отношения людей, в ходе общения его участники обмениваются не только своими физическими действиями или продуктами, результатами труда, но и мыслями, намерениями, идеями, переживаниями и т.д., такое общение можно назвать межличностным общением (Б.Г. Ананьева, Г.А. Алтухова, Я.Л. Коломинский, А.А. Бодалева, Л.С. Выготский, М.Я. Дворкина). Библиотека как социально-культурный институт существует многие сотни лет, сохраняя для человечества книги и другие документы, содействует реализации прав каждого человека на образование и пользование достижениями культуры, на отдых, досуг, на получение информации, а реализация всех этих потребностей, требует от библиотеки владения всеми видами и формами

коммуникационной деятельности, целостность которых являются условием реализации её миссии. Главным реализатором этой миссии посредством коммуникационной деятельности является современный библиотечный специалист.

Проблеме межличностного общения в библиотечно-информационной сфере не уделяется должного внимания, главными причинами довольно низкой культуры взаимодействия с партнерами можно назвать следующие: во-первых, специалист действует в процессе работы с читателями практически вслепую, не применяя психологических знаний о человеке, идя на поводу своей первой реакции на ситуацию; во-вторых, далеко не каждый библиотекарь озабочен повышением своей общечеловеческой культуры как основы профессионального статуса. В связи с этим возрастает необходимость целенаправленного воздействия на культуру речевого общения специалистов информационно-библиотечной сферы деятельности.

Межличностное общение представляется весьма сложным явлением, в связи с этим исследователи выделяют три модификации библиотечного общения:

- между библиотекарями;
- между библиотекарем и читателем (пользователем);
- между самими читателями [1, с. 53].

Библиотечный коллектив является разнообразностью социальной группы и характеризуется совместной общественно необходимой деятельностью, разделением функций между членами коллектива, обменом информацией, наличием межличностных отношений профессионального, коммуникативного, личностного характера. Каждый библиотечный коллектив имеет свою структуру, свои специфические признаки формирования, развития. Коллектив работников библиотеки представляет открытую под-

систему, вступающую в процессе своей деятельности в контакты с другими организациями и коллективами, а также с многочисленными читателями библиотеки.

Мониторинг библиотек региона, показал, что в библиотеках проводятся семинары, лекции, мастер-классы, где ставятся вопросы о межличностном общении в библиотеках. Например: «Ориентир на позитивное мышление: актуальное направление библиотечной практики», на нём библиотекари обсуждают актуальные вопросы: «Метод позитивного мышления: история вопроса», «Читая классику, развиваем позитивное мышление», «Книга – духовные ориентиры. Православные ценности в литературе как инструменты духовного здоровья современного человека», все эти вопросы позволили вступить в обсуждение по заданной проблеме, что способствовало грамотному, длительному, благоприятному межличностному общению в коллективе библиотечной системы региона.

Однако необходима целенаправленная работа по формированию культуры общения, речевого идеала, успешного межличностного общения, библиотеки в своей работе используют традиционные технологии формирования межличностного общения библиотечных специалистов, но для эффективного общения с учётом современной социокультурной ситуации необходимо внедрение в процесс формирования высокого уровня межличностного общения инновационных педагогических технологий.

Инновационные педагогические технологии играют огромную роль в формировании успешного межличностного общения, так как речевая культура – часть общения культуры личности, связанной с использованием языка. Умение чётко и ярко выразить свои мысли, говорить грамотно, не только привлечь внимание своей речью, но и воздействовать на слушателей, владеть нормами культуры – это своеобразная характеристика профессиональной пригодности для людей самых различных профессий. Для реализации эффективного межличностного общения нами разработана программа, которая базируется на использовании новых педагогических технологий: деловая игра, мозговой штурм, эвристическая беседа, тренинг, лекция - дискуссия, творческая мастерская, ситуационный анализ.

Эффективным средством формирования грамотного межличностного общения является ситуационный анализ.

При активном ситуационном обучении участникам анализа предъявляются факты (события), связанные с некоторой ситуацией по ее состоянию на определенный момент времени в конкретной социальной системе, в нашем слу-

чае, в библиотеке. Задача обучаемых — принять рациональное решение, действуя сначала индивидуально, а затем в рамках коллективного обсуждения возможных решений, т.е. в процессе интерактивного взаимодействия.

В ситуационной задаче могут содержаться различные предпосылки для анализа:

- оптимальное решение уже имеется у руководителя, участникам анализа остается самим найти его и обосновать, показать, каким образом они его нашли (например, при расчетах) и как его реализовать;

- обучаемый должен проанализировать готовый вариант решения (ответа), предложенный автором-разработчиком ситуационной задачи;

- предлагается несколько вариантов правомерных решений;

- имеется многоальтернативное решение.

Ведущий занятия, ставит перед обучаемыми разнообразные вопросы, которые позволяют выявить специфические признаки проблемы, ее истоки, причинно-следственные связи и свойства, развивают способность рассматривать проблему с различных сторон и точек зрения и в разных аспектах: управленческом, психологическом, юридическом, нравственном.

При формировании культуры межличностного общения мы предлагаем специалистам следующие вопросы:

- Как часто у вас бывает хорошее настроение в процессе обслуживания читателей?

- Вам удаётся сохранить спокойствие, если читатель повысит на Вас голос?

- Удаётся ли Вам быть объективной в общении с читателями?

- Стараетесь ли Вы в разговоре с читателем быть понятной ему?

- Как вы оцениваете свои профессиональные качества в коллективе?

- Какие качества (на ваш взгляд) важны в профессии библиотекаря?

- Как вы оцениваете психологический климат в своём коллективе?

- Проявляется ли толерантность друг к другу в вашем коллективе?

Метод ситуационного анализа при умелом его использовании и применении позволяет оптимально решить одновременно несколько задач:

- 1) обеспечить включение слушателей в активную работу по формированию культуры межличностного общения;

- 2) наладить обратную связь, установить постоянный контроль за качеством межличностного общения;

- 3) сформировать грамотное и эффективное межличностное общение.

Эффективной современной инновационной педагогической технологией, является мозговой штурм, которая важна в процессе формирования межличностного общения библиотечного специалиста.

Мозговой штурм является, по сути, наиболее свободной формой дискуссии. Главная функция этой технологии - обеспечение процесса генерирования идей, без их критического анализа и обсуждения участниками.

Для формирования межличностного общения в библиотечно-информационной сфере, можно использовать мозговой штурм на тему «Особенности межличностного взаимодействия»:

Цель: Определение качеств личности, необходимых для межличностного общения.

Задачи:

- формировать положительную атмосферу на работу в группе;
- развивать коммуникативные навыки;
- способствовать самораскрытию участников;
- формировать умение думать о себе в положительном русле.

Ход работы:

1. *Организационный момент.*

Вербальное приветствие

Участники мозгового штурма рассказывают о своей профессиональной деятельности.

2. *Разминочное упражнение.*

Упражнение «Комплименты».

Коллектив делится на пары, пары стоят лицом друг к другу и по очереди говорят комплименты.

Вопросы для обсуждения:

1. Вам понравилось это упражнение?
 2. Легко ли было хвалить товарищей?
 3. Приятно получать комплименты?
 4. Легче хвалить или принимать похвалу?
3. *Основная часть.*

Упражнение «Список качеств, важных для межличностного общения».

Каждый участник составляет свой список качеств, которые, на его взгляд, являются самыми важными при межличностном общении. Затем в группе обсуждается выбор каждого и вы-

деляются 5–7 качеств, наиболее важных для межличностного общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Почему ты считаешь эти качества наиболее важными?
2. Все с этим согласны? А как на твой взгляд?
3. Всех устраивает данный список?

Упражнение «Скульптура межличностного общения».

Из выбранных в предыдущем упражнении основных качеств каждый участник по очереди строит «скульптуру межличностного общения». Каждая скульптура обсуждается. Каждый участник находит то решение, которое устраивает его.

Вопросы для обсуждения:

1. Объясни именно такое расположение качеств в твоей скульптуре.
 2. Почему именно это качество занимает главное место, а то находится в удалении?
 3. Кто-нибудь что-то хочет изменить?
4. *Анализ итогов занятия*

Вопросы для обсуждения:

1. Какой момент занятия был самым трудным, а какой – легким?
2. Удалось ли нам сегодня выявить все качества, необходимые при общении людей?
3. Что вы для себя взяли?
4. Было ли интересно и комфортно?

Современные требования к межличностному общению обуславливают и новые подходы, использования инновационных технологий, способствующих эффективному формированию речевого общения. Предлагаемая система работы, основанная на современных инновационных технологиях, поможет руководителям эффективно и грамотно формировать межличностное общение в современных библиотеках.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Алтухова Г. А. Речевая культура библиотекаря. М.: ИПО «Профиздат», 2002. 96 с.
2. Коломинский Я. Л. Психология общения. М.: Аспект Пресс, 2003. 475 с.
3. Туралина Н. А., Барабанова Ю.Н. Формирование речевого идеала современного специалиста // СПО. – М., 2013. № 6. С. 21-22.

Sushkova Y. N., Turatina N. A.

INTERPERSONAL COMMUNICATION LIBRARY PROFESSIONALS: HOW TO FORM

The article is devoted to the problem of the formation of interpersonal communication library professionals. The formation of interpersonal communication library professionals today, it is necessary for the efficient operation of the library, because communication contributes to mutual understanding and cooperation not only with the local community, local users, but also within the team. Favorable climate in the team is of great importance to achieve positive results. The proposed technology will help the librarians competent interpersonal communication.

Key words: communication, interpersonal communication, factors, language, culture, and innovative technologies.