

Туранина Н.А., д-р филол. наук, проф.,  
Капустина Т.А., магистрант,  
Белгородский государственный институт искусств и культуры

## ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В БИБЛИОТЕЧНОЙ СФЕРЕ: ЭФФЕКТИВНЫЕ СПОСОБЫ ЕГО ФОРМИРОВАНИЯ

turanina@mail.ru

*В статье рассмотрены особенности делового общения в библиотечной деятельности как наиболее эффективного способа построения взаимоотношений с коллегами-библиотекарями, пользователями или представителями власти. Раскрыты основные характеристики типов делового общения. На основе анализа делового общения библиотекарей Белгородской области, особое внимание авторов обращается на наиболее часто применяемые в библиотечной практике формы делового общения: деловые беседы, деловые переговоры, деловые совещания и публичные выступления.*

**Ключевые слова:** библиотекарь, библиотека, деловое общение, деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления

В современной библиотечно-информационной сфере роль и интенсивность делового общения постоянно возрастают и это связано с целым рядом причин. Прежде всего, переход от индустриального общества к информационному ведет к увеличению объема информации и соответственно к возрастанию интенсивности процессов обмена этой информацией в библиотеке. Вторая причина – расширение сферы услуг и библиотечно-информационной деятельности, что требует от специалистов библиотек все большей кооперации и взаимодействия в ходе достижения целей. Параллельно и очень быстро увеличивается число технических средств для обмена информацией, а также происходит возрастание роли общения в профессиональной деятельности. В научной литературе используются термины «типы» и «виды» общения как определенные разновидности этого феномена. При этом у ученых нет единой точки зрения на предмет определения исследуемых понятий. Б.Т.Парыгин под типами общения понимает различия в общении по характеру или специфике психического состояния и настроения участников коммуникативного акта. По мнению ученого, типологические разновидности библиотечного общения носят парный и одновременно альтернативный характер: деловое и игровое общение; безлично-ролевое и межличностное общение; духовное и утилитарное общение; традиционное и инновационное общение [2, С.15]. Видовые различия общения обусловлены их предметной направленностью. В этой связи правомерно говорить об особенностях и специфике политического, религиозного, экономического общения. При таком подходе очевидно, что библиотечное общение представляет собой один из видов общения. Предметом такого общения является библиотечно-информационная сфера, в

которой осуществляется взаимодействие библиотекарей со своими коллегами, читателями библиотеки или партнерами библиотеки вокруг вопросов, связанных с деятельностью библиотеки. Несколько иного взгляда на описание разновидностей библиотечного общения придерживается А.А.Леонтьев. Автор исходит из того, что общение – это процессы, осуществляющиеся внутри определенной социальной общности – группы, коллектива, общества в целом, процессы, по своей сущности не межиндивидуальные, а социальные. Они возникают в силу общественной потребности, общественной необходимости и реализуют общественные отношения. На основе этого автор выделяет три вида общения: социально-ориентированное общение, групповое предметно-ориентированное общение и личностно-ориентированное общение [2, С.24].

Классификационная характеристика общения, разработанная С.И.Самыгиным и А.Д.Столяровым является, на наш взгляд, наиболее подходящей для характеристики делового общения в библиотеке. Ученые выделяют следующие виды делового общения:

- «Контакт масок» - формальное общение, когда отсутствует стремление понимать и учитывать особенности личности коллеги-собеседника. Используются привычные маски: вежливость, строгость, безразличие, скромность, участливость. Маски позволяют скрыть истинные эмоции и отношение к собеседнику.

- Примитивное общение – при нем оценивают другого человека как нужный или мешающий объект. Если данный объект нужен, то с ним активно вступают в контакт, если мешает – отталкивают или просто теряют к нему интерес.

- Формально-ролевое общение, когда регламентированы и содержание и средства общения и вместо знания личности коллеги-

собеседника обходятся знанием его социальной роли.

- Деловое общение, когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения коллеги-собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

- Духовное межличностное общение, когда можно затронуть любую тему и не прибегать к помощи слов: коллега поймет собеседника по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, может предвидеть его реакции, убеждения, отношение к себе, к ситуации.

- Манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды от коллеги-собеседника различными способами - лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты в зависимости от особенностей личности собеседника.

- Светское общение. Суть светского общения в его беспредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных ситуациях [2, С.53].

Современный специалист библиотеки включается в самые различные ситуации, и часто неосознанно, использует для получения желаемого результата те или иные виды общения. Коммуникативно грамотный библиотекарь, зная о существовании разных типов общения, сумеет эффективно строить взаимоотношения с другими коллегами, пользователями, партнерами или представителями власти и добиваться нужного результата.

Мониторинг речевой среды библиотечных специалистов Белгородской области показал, что наиболее часто применяемыми формами делового общения являются: деловые беседы, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления. При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой в библиотечной сфере. Под деловой беседой понимают вербальное общение между коллегами-библиотекарями или партнерами библиотеки, которые имеют необходимые полномочия для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или рассмотрению путей их решения. Деловая беседа выполняет ряд важнейших функций. К их числу относятся: взаимное общение работников из одной деловой сферы; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов; контроль и координирование

уже начатых деловых мероприятий; поддержка деловых контактов.

Основным этапам деловой беседы соответствуют следующие принципы ее проведения:

- привлечь внимание собеседника (начало деловой беседы);

- пробудить в собеседнике заинтересованность (обмен информацией);

- детально обосновать свои предложения, устранить сомнения партнера по деловой беседе;

- преобразовать интересы партнера по деловой беседе в решения и способы их реализации [3, С.216].

Однако многие деловые беседы, как показал проведенный мониторинг, в библиотечной сфере заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социальных уровнях (по положению, образованию). Причина заключается в том, что первые фразы деловой беседы оказываются слишком незначительными. Следует иметь в виду, что именно первые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседника к нам и к деловой беседе, по первым фразам у собеседника складывается впечатление о партнере. Анализ примеров начала беседы показал, что довольно часто в начале беседы встречаются следующие ошибки:

1) извинения, проявления признаков неуверенности «Извините, если я помешал...»; «Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...»;

2) неуважение или пренебрежение к собеседнику: «Давайте с вами быстренько рассмотрим...»; «Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам...».

Существует множество способов начать беседу, но практика выработала ряд «правильных дебютов». Так, высказанные в начале теплые слова в адрес собеседника или шутка будут способствовать разрядке первоначальной напряженности и созданию дружеской обстановки для деловой беседы. В процессе мониторинга библиотек региона наблюдались и другие ошибки в ведении деловой беседы: преждевременные просьбы к партнеру, жесткая позиция, давление на партнера, стремление к достижению немедленного результата, полное раскрытие своей позиции до выяснения точки зрения партнера. Специалисты советуют на всех этапах деловой беседы использовать технику активного слушания, учитывать не только предметные, но и межличностные установки. Последнее проявляется в умении контролировать свои личностные позиции и помогать партнеру занять личностные позиции, адекватные ситуации.

В рамках семинарских занятий программы повышения квалификации библиотечных работников мы предлагаем использовать разнообразные по тематике и форме проведения занятия, способствующие закреплению у библиотекарей наиболее эффективных навыков ведения деловой беседы: практикумы, лаборатории, сюжетно-ролевые и деловые игры, например:

- «Этикет деловой беседы» (практикум для молодых сотрудников),
- «Я Вас слушаю» (игра-имитация),
- «Правила делового общения» (творческая лаборатория),
- «Беседа в форме диалога между библиотекарями и не только...» (мастер-класс) и т.д.

Практика показала, что деловая игра как форма профессиональных библиотечных мероприятий позволяет наиболее эффективно развивать у библиотекарей способности к профессиональному общению, повышает уровень коммуникативного поведения специалиста.

Помимо правил ведения деловой беседы, для сотрудников библиотеки не менее необходимо умение правильного ведения деловых переговоров, а сам процесс переговоров сопровождает деятельность библиотечного специалиста практически ежедневно. Переговоры могут быть официальными (с соблюдением ритуалов) и неофициальными, похожими на непринужденную беседу. Кроме того, деловые переговоры могут быть внешними (с партнерами: книготорговыми организациями, меценатами) и внутренними (между специалистами или читателями библиотеки). Прежде чем начинать подготовку к переговорам, следует определиться, в чем состоят интересы партнеров, каков может быть результат, чем можно или необходимо поступить для его достижения, и только после всесторонней оценки всего этого поставить перед собой цель. Именно от цели и зависит классификация деловых переговоров в библиотеке. Различают:

- переговоры, направленные на продолжение уже существующих соглашений, продление достигнутых ранее договоренностей (например, о системе скидок на печать учетных форм библиотечной деятельности в типографии);
- переговоры с целью достижения нового соглашения; направлены на установление новых отношений и обязательств между участвующими в них сторонами, в частности с новыми партнерами (например, выполнение работ библиотечного проекта в рамках реализации Гранта благотворительного фонда).

Принято считать, что если стороны подписали соглашение как некий результат деловых переговоров, то переговоры прошли успешно.

Это не всегда так. Важнейшими критериями успеха переговоров является то, что все стороны удовлетворены их результатами, найден ли наиболее выигрышный вариант деловых переговоров, выполнены ли обеими сторонами взятые на себя обязательства. Если все перечисленные этапы будут соблюдены, то и результат, достигнутый в ходе деловых переговоров, будет взаимовыгодным как для библиотечных сотрудников, так и для партнеров библиотеки. В разработанной нами программе по организации успешного делового общения в библиотеке определяем примерную схему проведения переговоров на тему «Основы профессионального ведения деловых переговоров» [5, С.22-23]. Предлагаемый фрагмент переговоров может быть представлен в форме мастер-класса и выглядит следующим образом:

Цели мастер-класса:

- раскрыть базовые сценарии проведения деловых переговоров;
- отработать навыки, позволяющие контролировать протекание деловых переговоров;
- структурировать уже имеющийся у библиотекарей опыт ведения переговоров;
- проанализировать стиль переговоров каждого библиотекаря;
- отработать тактики и сценарии управления переговорами с коллегами, читателями, партнерами, с акцентом на приемы убеждающего общения;
- рассмотреть и выработать конкретные приемы ведения переговоров на примере ситуаций, которые должен подготовить каждый участник мастер-класса.

Задачи мастер-класса:

- развить у библиотекарей навыки диалога с собеседником в процессе переговоров;
- проанализировать сильные и слабые стороны стиля ведения переговоров каждым участником мастер-класса;
- показать существующие навыки и сформировать новые навыки персонального влияния на собеседников в процессе деловых переговоров.

В ходе мастер-класса, его участники научатся уверенно справляться с ситуациями прямого давления, жестких условий взаимодействия; отработают механизмы противодействия в ситуациях делового общения; освоят результативные модели переговоров, позволяющие противодействовать манипуляциям и силовому давлению; сформируют максимально эффективный для каждого участника стиль переговоров.

Таким образом, представленный нами мастер-класс поможет специалисту библиотеки

существенно повысить эффективность своих переговорных навыков. Ведь во многом, именно от умения библиотекаря вести переговоры с читателями, коллегами или партнерами, напрямую зависит не только уровень библиотечного обслуживания, но и имидж библиотеки в целом.

Еще одной разновидностью делового общения в библиотеке является деловое совещание. Деловое совещание – это общепринятая форма общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения. Коммуникантами в этом виде общения становятся директор библиотеки или заведующая отделом, которой поручено подготовить и провести совещание, и участники совещания – это специалисты, в чьей компетенции находится данная проблема, или те, кому придется ее решать.

Выделяются следующие типы совещаний: совещания по планированию; совещания по проведению общегородских мероприятий; совещания по контролю за деятельностью сотрудников библиотеки и т.д. Наиболее популярными в библиотеке являются совещания по планированию и совещания по проведению общегородских мероприятий.

Деловые совещания целесообразно проводить в определенный день недели, желательно в конце рабочего дня или во второй его половине. Оптимальным числом участников совещания являются 6-7 человек. При этом на совещание должны быть приглашены только те сотрудники библиотеки, в чьей компетенции находится обсуждаемая проблема и кто способен решить вопрос. Увеличение числа приглашенных не только удлиняет совещание, но и снижает эффективность выполнения полученных сотрудниками заданий.

Поэтому, чтобы контролировать ход встречи, руководитель библиотеки как лидер делового совещания должен:

- 1) для сохранения единства участников делового совещания не принимать чью-то сторону до окончательного подведения итогов, не высказывать первым свою точку зрения;

- 2) для активизации участников совещания иметь оптимальную стратегию принятия решения, создать условия для творческой работы, не давать участникам совещания возможности выключаться из работы;

- 3) для активизации обсуждения предложенный руководитель совещания должен задавать вопросы, высказывать одобрение тем участникам совещания, кто вносит конструктивные предложения, не допускать резких выпадов в чей-либо адрес, оказывать всестороннюю поддержку новым идеям.

Поэтому, чем более точно и в нужном направлении будет проходить обсуждение поставленных задач в рамках делового совещания, тем больше шансов получить наиболее эффективный результат решения поставленной проблемы [4, С.169-172]. Предлагаем фрагмент делового совещания в форме тренинга «Эффективное проведение делового совещания». Участники делятся на несколько подгрупп, каждая из которых готовится провести совещание в виде одного из методов ведения делового совещания: доклада, обмена мнениями, мозгового штурма и обсуждения.

- 1) Доклад – один участник выступает с докладом по определенной теме. Важно, чтобы доклад занимал не более 7 минут, так как это именно то время, в течение которого в среднем способны удерживать свое внимание слушатели.

- 2) Обмен мнениями – каждый из участников тренинга по очереди высказывается на определенную тему (отвечает на конкретный вопрос). Например: «Каковы итоги работы библиотеки за последнюю неделю», «Как реагируют специалисты вашего отдела на происходящие изменения в рабочем графике». Метод хорош тем, что позволяет создать целостную картину за счет того, что может выступить каждый участник совещания.

- 3) Мозговой штурм – участники тренинга формируют решения на конкретный вопрос (проблему). При этом основная задача метода – генерировать как можно больше идей. Предлагаемая форма общения позволяет использовать ресурс группы и найти творческие решения сложных задач, например, «Где взять финансовые ресурсы на новый проект?» и т. д.

- 4) Обсуждение – каждый из участников по желанию может выступить по обсуждаемому вопросу. Этот подход является эффективным, если тема уже обсуждалась, все имели возможность выступить, однако еще остались спорные моменты и проблема на данный момент осталась нерешенной.

Данный тренинг позволит сотрудникам библиотеки в игровой форме не только расширить «проблемное поле» конкретной игровой ситуации и, что еще важнее, увеличить количество вариантов решений поставленной задачи.

Деловое общение – основа успешной деятельности в библиотечно-информационной сфере, техника делового общения должна быть обязательно включена в программы ВУЗов, а также подготовки и переподготовки библиотечного персонала. Полученные библиотечными специалистами навыки делового общения будут способствовать установлению благоприятного пси-

хологического климата в библиотеке и эффективному решению задач организации.

### БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Видимая библиотека: практическое руководство для работников публичных библиотек / Под ред. Л.М. Иньковой. М.: Информкультура, 2005. 55 с.

2. Деловое общение: Учебно-практическое пособие / Под ред. Ю.В. Еремина. М.: МГУТУ, 2007. 76 с.

3. Организационные условия делового общения. Теория речевой коммуникации. Деловая этика. Логика речи. М.: Деловое общение, 2002. 696 с.

4. Скаженик Е.Н. Деловое общение . – Таганрог: ТРТУ. 180 с.

5. Туракина Н.А., Капустина Т.А. Вербальное общение в библиотечно-информационной сфере: особенности и подготовка кадров // Среднее профессиональное образование. 2014. №8. С. 22-23.

---

**Turakina N.A., Kapustin T.A.**

### **BUSINESS COMMUNICATION IN THE LIBRARY FIELD: EFFECTIVE WAYS OF ITS FORMATION**

*In the article the peculiarities of business communication in library activities as the most effective way of building relationships with fellow librarians, users, or the authorities. The basic characteristics of types of business communication. Based on the analysis of business communication librarians Belgorod region, in particular the authors' attention is drawn to the most frequently used in library practice forms of business communication: business communication, business negotiations, business meetings and public speaking.*

**Key words:** *librarian, library, business communication, business conversation, business negotiations, business meetings, public speaking.*