

г.УЛАН-УДЭ



Светлана ЕЗОВА,
профессор Восточно-Сибирской
государственной академии
культуры и искусств, академик МАИ

ТРИ СУЩНОСТИ «К»

Культура общения и коммуникативная компетенция взаимосвязаны, они определяют качество библиотечного общения.



Чтобы не интриговать читателя загадочной аббревиатурой «К», да ещё и тремя, хочу презентовать их с самого начала.

К — культура общения библиотекарей.

К — коммуникативная компетенция библиотекаря.

К — качество библиотечного общения.

Основываясь на результатах различных исследований, включая собственные, попытаюсь конкретизировать эти понятия.

Культура общения — это то, насколько адекватно библиотекарь воспринимает, познаёт и понимает читателя, выстраивает с ним диалог, тактику поведения. Все эти элементы находятся в единой связке.

Можно выделить три уровня культуры общения: высокий, средний, низкий.

Предположим, библиотекарь воспринимает читателя как равноправного партнёра, он выстраивает диалог с учётом знания тезауруса, возрастных, психологических особенностей восприятия устной речи. Он строит отношения на основе взаимоуважения, выбирает тактику поведения, исходя из позиции Взрослый — Взрослый, а форму обращения на Вы, по имени, отчеству или по имени (в зависимости от типа взаимоотношений).

Коммуникативная компетенция (КК) — если подходить к ней с точки зрения определения компетенции, то это способность и готовность применять знания, умения, навыки, личностные качества для успешной организации общения как атрибута деятельности.

На мой взгляд, интерес представляет определение КК, данное Б. Спицбергом. Суть его сводится к следующему: коммуникация эффективна, если она достигает цели и если адекватна ситуации.

Предположим, библиотекарь инициирует коммуникативными средствами поисковую активность читателя, включает его в диалог, в это же время он выстраивает общение в соответствии с ситуацией (например, с пожилым человеком начинает общение с вопросов о здоровье, предлагает присесть; в библиотеке для слепых берёт читателя-ребёнка за руку и подводит его к столу с книгами и т. д.).

В определении культуры общения конкретизируются необходимые знания, умения, навыки, качества, присущие специалисту и проявляемые в каждой конкретной ситуации.

Качество общения, на мой взгляд, это разница между ожиданиями читателя позитивного к себе отношения и реальным отношением к нему со стороны библиотекаря. Отношение многогранно, оно проявляется в умении слушать, интонации, взгляде и т. д. и т. п. Его трансляторами становятся вербальный и невербальный языки.

Библиотечное общение интерпретируется нами как взаимодействие людей, обусловленное их потребностями. Качество общения можно трактовать и как уровень удовлетворения потребности читателя в общении, например, в его общении с библиотекарем с другими читателями.

Определение уровней удовлетворения потребности в общении включает: 1) оценку (самооценку) читателя (читателей); 2) экспертную оценку.

Качество библиотечного общения можно рассматривать с точки зрения уровня оказываемых коммуникативных услуг.

Далее попытаюсь схематично представить развёрнутую характеристику трёх сущностей «К» библиотечного общения в их взаимосвязи.

Взаимосвязь трёх сущностей «К» библиотечного общения



