

СПЕЦИФИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ



Светлана ЕЗОВА,
кандидат педагогических наук, профессор,
декан библиотечно-информационного факультета
Восточно-Сибирской академии культуры и искусств

Начнем с того, что библиотечное общение (БО) как разновидность профессионального общения нуждается в спецификации, то есть в выявлении его особенностей.

Изучение и учет его специфики важны для повышения эффективности различных видов библиотечной деятельности, значимы для развития культуры общения, коммуникативной компетенции библиотечных кадров.

В библиотеках разных типов и видов БО, реализуемое как атрибут библиотечного обслуживания и как деятельность, обусловлено миссией этих учреждений и их функциями.

Субъектами в этом случае являются библиотекари, читатели, социальные партнеры, отличающиеся многими параметрами: возрастом, образованием, читательской, информационной, коммуникативной и другими культурами, что повышает требования к социально-психологической подготовке библиотечных работников.

Специфичен предмет БО как атрибута обслуживания пользователей — таковым выступают библиотечные ресурсы в качестве средства удовлетворения различных потребностей читателей в решении их жизненных проблем.

Обратим внимание и на такие важные характеристики рассмат-

Библиотечное общение как деятельность и атрибут обслуживания пользователей — эта тема была частично раскрыта в предыдущей публикации автора на страницах нашего журнала (2009. № 1). Предлагаемая статья, содержащая новые тезисы и акценты, — продолжение начатого разговора.

риваемого понятия, как профессиональные и межличностные контакты с отдельными читателями, социальными партнерами, развивающиеся на протяжении многих лет. При этом библиотечное общение может выступать как роскошь, «роскошь человеческого общения».

Современная библиотека, трансформируясь в различные центры — центр межкультурной коммуникации, центр правовой информации, досуга, семейного чтения и другие — влияет и на модернизацию БО сотрудников с читателями, коллегами, социальными партнерами.

Библиотечное общение реализуется как традиционное и как виртуальное. При этом оно носит полифункциональный характер и может происходить как на деловом (профессиональном) уровне, так и на межличностном, неформальном.

Можно выделить многообразие видов деятельности библиотекаря, сопровождающееся об-

щением с читателями, с социальными партнерами: продвижение, популяризация, презентация, распространение, пропаганда (чтения и т. д.); реализация, формирование, развитие, поддержка, расширение (культурного, образовательного пространства); проведение кампаний; вовлечение, обсуждение, привлечение, обучение (населения) и др. Для реализации их библиотекарь должен овладеть определенным набором действий и операций. Специфично и общение, которое сопровождает эти виды деятельности и происходит в различных речевых формах в коммуникативном пространстве в стенах библиотеки, на открытых площадках: на улице, в парках, на стадионах и т. д.

Наряду с закономерностями, выявляющимися в процессе налаживания контактов между специалистами в области обслуживания читателей и посетителями библиотек можно отметить некоторые специфичные моменты, обуслов-

ленные особенностями обслуживания (см. работы И. К. и М. А. Джерилиевских, И. А. Мейжис, С. А. Езовой и др.).

Регулятором отношений библиотекарей к обществу, читателям, коллегам, к себе служат нормы профессиональной этики библиотекаря, а регулятором отношений читателя к библиотеке, библиотекарю — правила пользования библиотекой.

Обратим внимание и на такие особенности библиотечного общения:

- его специфика отражается в культуре общения библиотекаря;
- оно реализуется во всех формах речевого общения: монологе, диалоге, полилоге;
- БО не обладает жесткой регламентацией.

Важно иметь в виду, что специфика библиотечного общения проявляется во всех элементах его структуры: в восприятии библиотекарем и читателем друг друга, в выстраивании ими поведения, отношений, в выборе форм обращения друг к другу. Глубокое понимание и всесторонний учет этих особенностей — необходимая предпосылка качества БО.

От редакции:

Тема библиотечного общения, по сути, неисчерпаема. Оно — важнейшее звено профессионального становления каждого библиотекаря, в нем — череда будней и праздников, радость открытий и горчинка разочарований, уроки и оценки... Публикуя заметки известного ученого, постоянного автора нашего журнала С. А. Езовой, приглашаем читателей поделиться своим опытом библиотечного общения, способами находить контакт с читателем, взаимопонимание с коллегами, выхода из возникающих в стенах библиотек проблемных и конфликтных ситуаций. Пишите нам и об упомянутой «роскоши человеческого общения» — как вам удастся разжиться и распорядиться этим благом. Ждем писем с пометкой на конверте — «БО — Библиотечное общение». Отныне этой теме в нашем журнале — зеленый свет.