

БИБЛИОТЕКОВЕДЕНИЕ И ДОКУМЕНТАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

УДК 023
Е.В. БРУЙ

**ДЕФИНИЦИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ БИБЛИОТЕЧНОГО
СПЕЦИАЛИСТА И СМЕЖНЫХ С НЕЙ ПОНЯТИЙ**

Бруй Елена Владиславовна, кандидат психологических наук, докторант кафедры библиотечноговедения и книговедения Московского государственного института культуры (141406, Московская область, г. Химки, ул. Библиотечная, 7), elena_bruy@bk.ru

Аннотация. В статье поднимается тема коммуникативной культуры библиотечно-информационного специалиста. Для раскрытия сущности данного феномена требуется выявление компонентов, обуславливающих его содержание и форму, а через сопряженные с ним понятия – прояснение функциональной роли коммуникативной культуры в профессиональной деятельности. Раскрытие этих терминов осуществляется в контексте библиотечной специфики.

Ключевые слова: коммуникативная культура, коммуникация, личностно-коммуникативный потенциал, коммуникативная компетентность, коммуникативное пространство, коммуникативная деятельность.

UDC 023
E.V. BRUI

**THE DEFINITION OF THE COMMUNICATIVE CULTURE
OF A SPECIALIST LIBRARY AND RELATED CONCEPTS**

Bruy Elena Vladislavovna, PhD (psycholog.), doctoral candidate of the department of library science and bibliography department, Moscow state Institute of culture (141406, Moscow region, Khimki, St. Library, 7), elena_bruy@bk.ru

Abstract. The article raises the topic of the communicative culture of the library and information specialist, its terminological aspect. To reveal the essence of this phenomenon requires the identification of components contributing to its content and form, but through related concepts – clarification of the functional role of communicative culture in the professional activity. Disclosure of these terms is carried out in the context of library specifics.

Keywords: communicative culture, communication, personal and communicative potential, communicative competence, communicative space, communicative activities.

Современные представления о понятиях «культура», «общение», «коммуникация» позволяют предложить дефиницию *коммуникативной культуры библиотечного сотрудника* как целостной интегративной системы индивидуальных ресурсов, коммуникативных знаний и умений, основанной на представлении о личности Другого – читателя, библиотекаря – как уникальной и достойной уважения; готовности и способности к конструктивной коммуникативной деятельности, достижению взаимопонимания, гармоничного взаимодействия в процессе решения задач библиотечной работы.

Понятие «коммуникативная культура» раскрывается через такие ее компоненты и смежные понятия, как коммуникация, коммуникативная способность, коммуникативная готовность, коммуникативный потенциал, коммуникативная компетентность, а также через связи и отношения между элементами ее структуры. Понятие «коммуникативная культура» охватывает концептуальные сущности данных феноменов, но при этом не сводится к их совокупности. Значимыми для понимания феномена коммуникативной культуры являются понятия «коммуникативное пространство», «коммуникативная деятельность» и «коммуникативное поведение».

Появление термина «коммуникация» в коммуникативно-категориальном аппарате научных публикаций состоялось на стыке девятнадцатого и двадцатого веков. Коммуникация как феномен, как структура и как процесс получила большое разнообразие определений.

Многие из них разнятся в своей позиции к проблеме идентификации понятий «коммуникация» и «общение», их тождественности [1, 2, 3]. Мы вслед за Л.С. Выготским, А.М. Леонтьевым, К. Черри и др. придерживаемся мнения о синонимичности данных феноменов.

В нашей работе коммуникация и общение будут считаться тождественными понятиями. Для библиотечной науки и практики значимо актуализируемое в философии и психологии понимание коммуникации как «единения людей в совместной деятельности, которое интегрирует их в общество» (Аухандеева Л.А.) [4]. Поэтому коммуникацию мы будем понимать как сложный полиаспектный процесс взаимодействия его субъектов, направленный на достижение социальных и личных целей, на формирование человеческих отношений, развитие общественного, профессионального и индивидуального сознания.

Библиотечная коммуникация (общение) – это опосредующее библиотечную деятельность профессиональное общение, реализуемое между библиотечными специалистами и пользователями или между библиотекарями в ситуациях их взаимодействия в процессе решения вопросов организации библиотечно-информационной работы, цель которой – удовлетворение информационных, профессиональных, общекультурных, образовательных и других потребностей читателей.

Успешности коммуникации способствует наличие у ее участников такого свойства, как коммуникабельность, которое мы определяем как свойство, качество личности, детерминированное его характерологическими, темпераментальными особенностями, ценностными ориентациями и социальными установками, обеспечивающее продуктивность общения (коммуникации) людей.

Коммуникативные способности – это способность субъекта успешно осуществлять коммуникативную деятельность в различных сферах его активности – социальной практике, профессиональной деятельности, межличностных отношениях. Это – способности к пониманию людей; способности к проявлению собственного «Я», чтобы быть понятым окружающими, способности воздействовать на других.

Готовность к реализации коммуникативных способностей и осуществлению коммуникативной деятельности, построению адекватных отношений в структуре взаимодействия коммуникантов является коммуникативной готовностью. Коммуникативная готовность представляет собой поликомпонентное образование, включающее в себя: мотивационно-ценностное отношение к общению, ее субъектам; совокупность знаний о природе коммуникации, коммуникативной деятельности и поведения, о коммуникативных свойствах человека; владение коммуникативными умениями и навыками, способами и приемами коммуникативной практики; ориентацию на самосовершенствование в коммуникативной сфере.

Коммуникативная готовность предполагает осознанность коммуникативных действий и поступков; сформированность коммуникативной компетентности; направленность на коммуникативное взаимодействие; целесообразность и уместность коммуникативных действий; продуктивность в решении коммуникативных задач. Кроме того, возникновение готовности к профессиональному общению обусловлено также и внешними обстоятельствами: например, наличием поддержки со стороны руководства и коллектива, соответствующего психологического климата в библиотеке и т.д.

Коммуникативный потенциал личности мы рассматриваем как интегральную форму разнообразных очевидных и латентных свойств человека, демонстрирующую уровень и возможности развития ее в коммуникативную личность при определенных социальных условиях.

Личностно-коммуникативный потенциал библиотекаря в первую очередь отражает мировоззренческую позицию библиотекаря, его взгляды и убеждения, систему ценностных ориентаций, способность к мыслительно-коммуникативной деятельности. Поэтому при исследовании коммуникативной культуры необходим акцент на коммуникативном сознании.

Коммуникативное сознание – это совокупность знаний и механизмов сознания, позволяющих человеку осуществлять коммуникативную деятельность. Это понятие включает ком-

муникативные установки сознания, комплекс ментальных коммуникативных категорий, а также набор принятых в обществе норм и правил коммуникации.

Непременным условием успешности коммуникативной деятельности является развитое креативное мышление. В ходе библиотечного обслуживания возникает немалое количество неординарных ситуаций, а среди пользователей нет совершенно идентичных индивидов. Каждый конкретный случай выдвигает коммуникативные задачи, требующие дивергентного решения, внимания к малейшим деталям и нюансам возникших обстоятельств. Следование определенной схеме во взаимодействии коммуникантов приведет к отказу от маневренности в принятии решений, а в результате – к оцениванию профессиональной и коммуникативной компетентности как недостаточной, что значительно снизит репутацию библиотеки и ее сотрудников.

Коммуникативная культура определяет систему взаимоотношений сотрудников библиотеки между собой, библиотекарей и пользователей, то есть коммуникативное пространство библиотеки. Для коммуникативного пространства характерно состояние перманентного развития. Рассматривать его возможно в контексте отношений, которые формируются в процессе коммуникативной деятельности, так как только посредством деятельности проявляются характеристики ее субъектов и реализуются задачи, стоящие перед библиотекой [5]. Коммуникативное пространство библиотеки сочетает традиции и новации, стабильность и динамичность, регулируемость и спонтанность. Оно не должно быть ограничено лишь внутренней библиотечной структурой.

Коммуникативная культура проявляется в коммуникативной деятельности и коммуникативном поведении библиотечных профессионалов. Ее наличие или отсутствие детерминирует уровень профессионального мастерства специалиста.

Одни исследователи считают, что нецелесообразно противопоставлять понятия «деятельность» и «поведение», другие, напротив, указывают на их различия: активный характер деятельности и реактивный – поведения.

Деятельность – это специфическое активное отношение субъектов коммуникации к действительности, к социуму и самому себе, это последовательность действий субъекта, которые приводят к преобразованиям в окружающем мире и самом субъекте. Человеческую деятельность отличает целенаправленность действий, в ней в неразрывной целостности существуют внешняя предметная деятельность и деятельность сознания.

Коммуникативная деятельность является условием реализации других видов деятельности, сопряженных с социальными процессами, в том числе и библиотечной. Под коммуникативной деятельностью А.А. Леонтьев [6] понимает взаимодействие людей, нацеленное на установление отношений и получение совместного результата.

Коммуникативная деятельность выражается в действии, которое представляет собой ее структурную единицу. Коммуникативное действие направлено на достижение согласия и взаимопонимания между субъектами коммуникации, эгалитарных отношений между ними. Его функциональность и результативность актуализируются лишь в диалоге.

Коммуникативное действие выполняет задачу интеграции социальных доминант жизненного мира личности, формирования солидарности, способствует социализации, становлению личностной идентичности, достижению взаимопонимания, консенсуса между коммуникантами. Коммуникативная деятельность библиотекаря – это деятельность, посредством которой библиотечный специалист организует библиотечно-информационное обслуживание, обеспечивает прием запроса и передачу информации, осуществляет рекламные проекты и т.д. Библиотекарь вступает в речевое общение с читателями, коллегами, социальными партнерами, специалистами в сфере книжной торговли и издательской деятельности. Его речевые навыки и умения необходимы при проведении массовых мероприятий, библиографических обзоров, рекомендательных бесед, в деловых переговорах и пр. Письменная коммуникация также входит в круг обязанностей библиотечных работников: отчеты о проделанной работе, планирование библиотечной работы, составление библиографических списков, пособий, написание писем пользователям, деловым партнерам и т.д.

Коммуникативная культура отвечает за коммуникативное поведение [7]. Под поведением понимают совокупность поступков человека, которые рассматриваются в контексте отношения к социуму, другим людям и регулируются принятыми в данной культуре и обществе нормами морали и права. В поступках складываются и выражаются позиции личности и ее нравственные убеждения. В обществе существуют образцы социального поведения, на которые ориентируются люди: нравы, обычаи [7].

Ситуация библиотечного общения предполагает знание и практическую реализацию принципов, норм и правил социального поведения, обеспечивающих плодотворное осуществление библиотечно-информационного обслуживания, достижения его целей и решения задач. При этом библиотекарь следует свободно ориентироваться в коммуникативных ситуациях, быть способным к интерпретации ее обстоятельств с позиции культурных норм, к рефлексии собственного коммуникативного поведения. Каждая личность уникальна, как уникален и стиль его общения. Поиск собственного коммуникативного стиля требует рефлексивности, креативности и селективности, выбора адекватных ситуации вербальных средств общения, экспрессивного репертуара.

С точки зрения И.А. Стернина и Ю.Е. Прохорова, коммуникативное поведение характеризуется уровнем соблюдения норм – общекультурных, групповых, ситуативных, индивидуальных.

Общекультурные нормы связывают с ситуациями, которые не зависят от сферы деятельности коммуникантов, их профессии, статуса, возраста и т.д. Это ситуации, например, фатического общения – приветствия, прощания, привлечения внимания и т.д. В библиотеке они имеют важное значение, так как призваны поддерживать сам процесс коммуникативного взаимодействия, проявить внимание к партнеру по общению. Для общекультурных норм характерна национальная специфика, это следует учитывать в процессе кросс-культурного общения.

Ситуативные нормы актуальны в общении, которое обусловлено ситуативным контекстом. Это могут быть разнообразные ограничения, например, по статусу. Так, общение директора библиотеки с библиотекарем характеризуется вертикальным типом коммуникативного поведения, двух библиотекарей – горизонтальным.

Групповые нормы определяют специфику общения, характерную для профессиональных, демографических и других страт. В мировой библиотечной практике имеется значительный опыт кодификации профессиональных норм библиотечного труда. Во многих странах существуют кодексы библиотечной этики, есть и «Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря».

Коммуникативное поведение библиотекарей ориентировано на соблюдение норм, действующих в библиотечном сообществе. Среди них: обеспечение свободного доступа к информации; соблюдение конфиденциальности чтения пользователей; создание равных возможностей для читателей вне зависимости от их финансового положения, возраста, занимаемой должности и т.д.

Усвоенные личностью общекультурные, ситуативные и групповые нормы коммуникативного поведения трансформируются с учетом личностных особенностей и мировоззрения человека в его индивидуальные нормы, в которых отражается индивидуальная культура и его коммуникативный опыт.

Коммуникативное поведение библиотекаря – процесс осуществления специалистом своих профессиональных обязанностей посредством установления с участниками библиотечного общения коммуникативного контакта, его поддержания, достижения взаимопонимания, на основе которого строится их эффективное взаимодействие. Успешное коммуникативное поведение определяется способностью библиотекаря формулировать для себя коммуникативные цели и задачи, реализовывать их в процессе трудовой деятельности. Очень важно, чтобы коммуникативная деятельность и коммуникативное поведение сопровождалось рефлексированием. Библиотечному сотруднику целесообразно оценивать свои действия, поступки и их результаты, осуществлять анализ своего коммуникативного потенциала. Соблюдение правил библиотечного этикета – безусловное требование к коммуникативному поведению библиотечных сотрудников. В основе коммуникативного поведения лежит вежливость.

Итак, коммуникативная культура – это качество системы общественных, профессиональных, межличностных отношений, определяющее их успешность, эффективность и конструктивность. Ключевым отличием коммуникативной культуры от других коммуникативных концептов является культурологическая сущность данного понятия, которая репрезентируется признанием коммуникации культурным феноменом.

Литература

1. *Андреева Г.М.* Социальная психология. М., 1998.
2. *Каган М.С.* Мир общения: проблемы межсубъектных отношений. М., 1988.
3. *Соколов А.В.* Общая теория социальной коммуникации. СПб: Питер, 2002.
4. *Аухадеева Л.А.* Формирование коммуникативной культуры современного учителя в процессе вузовской подготовки: автореф. дис. ... д-ра пед. наук. Казань, 2008.
5. *Хорошавина Г.Д.* Коммуникативная деятельность как детерминанта высшего профессионального образования: дис. ... д-ра пед. наук. М., 2003.
6. *Леонтьев А.А.* Педагогическое общение. М., 1979.
7. *Прохоров Ю.Е., Стернин И.А.* Русские: коммуникативное поведение. М.: Флинта, 2011.

Reverences

1. *Andreeva G.M.* Social'naja psihologija [Social Psychology]. Moscow, 1998.
2. *Kagan M.S.* Mir obshhenija: problemy mezhsob'ektnyh otnoshenij [The world of communication: the problem of intersubjective relations]. Moscow, 1988.
3. *Sokolov A.V.* Obshhaja teorija social'noj kommunikacii [The general theory of social communication]. Saint-Petersburg: Piter, 2002.
4. *Auhadeeva L.A.* Formation of communicative culture of the modern teacher in the course of high school preparation: synopsis of a thesis... PhD (pedagogical). Kazan, 2008.
5. *Horoshavina G.D.* Communicative activity as a determinant of higher education: synopsis of a thesis ... PhD (pedagogical). Moscow, 2003.
6. *Leontiev A.A.* Pedagogicheskoe obshhenie [Pedagogical communication]. Moscow, 1979.
7. *Prochorov Ju.E., Sternin I.A.* Russkie: kommunikativnoe povedenie [Russian: communicative behavior]. Moscow: Flinta, 2011.

УДК 004.738.1

Э.В. КУЗЬМИНА, Н.Г. ПЬЯНКОВА, В.В. САЛИЙ

ПОДХОДЫ К ИНТЕЛЛЕКТУАЛИЗАЦИИ WEB-РЕСУРСОВ ФОЛЬКЛОРНОГО ТВОРЧЕСТВА

Кузьмина Эвелина Вячеславовна, канд. пед. наук, доцент кафедры «Математика и информатика» Краснодарского филиала Финансового университета при Правительстве РФ (Краснодар, ш. Нефтяников, 32), lin37@yandex.ru

Пьянкова Нина Геннадьевна, канд. пед. наук, доцент кафедры «Математика и информатика» Краснодарского филиала Финансового университета при Правительстве РФ (Краснодар, ш. Нефтяников, 32), ninaryankova@mail.ru

Салий Виктория Владимировна канд. пед. наук, доцент кафедры информатики Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. 40 лет Победы, 33), vlada-2807@mail.ru

Аннотация. В статье рассматривается классификация web-сайтов фольклорного творчества и различные подходы к интеллектуализации интерфейса. Применение информационных технологий позволяет организациям, использующим электронный фольклорный ресурс, формировать новое информационное пространство в виде web-сайта.

Ключевые слова: веб-сайт, народное искусство, интуитивно понятный интерфейс, информационные технологии.