

КОМУНІКАТИВНІ ПРАКТИКИ ЯК СКЛАДОВА КУЛЬТУРИ СПІЛКУВАННЯ В БІБЛІОТЕЧНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

Грабар Н.Г. к. наук із соц. комунікацій

ХНТУСГ ім. П.Василенка

Нові технології призвели до змін базових принципів організації життєдіяльності в сучасному суспільстві. Науковці занепокоєні падінням рівня і ролі духовності, спотворенням системи життєвих цілей і цінностей [4]. Прикро, але серед джерел цих явищ далеко не останнє місце посідають і чинники мови та спілкування. Йдеться про істотне підвищення рівня самоосвіченості населення і розширення можливостей самостійного отримання знань та різноманітної інформації. Ці процеси супроводжуються, на жаль, певним падінням авторитету офіційних знань і освіти у суспільній свідомості. Один з наслідків цього падіння полягає у неминучому зниженні рівня культури спілкування. При цьому К. Ясперс вбачає тут ще один феномен, сутністю якого є те, що «масове поширення знання і його вираження веде до зношування слів і фраз. У хаосі освіченості можна сказати все, але так, що, власне говорячи, нічого не мається на увазі. Невизначеність сенсу слів, більш того, навіть відмова від абстрагованості, яка тільки й поєднує дух з духом, робить істотне розуміння неможливим» [5, с. 161]. Цілком очевидно, що ця зношувальність слів та невизначеність їх сенсу аж ніяк не сприяють розвитку культури спілкування.

Саме тому виникла нагальна потреба бібліотек організовувати спілкування, надавати людям можливість реалізувати свою потребу в ньому. Процес перебудови відносин з читачами, вихід на діалог утруднюється відсутністю часу, недостатньою кваліфікацією, неповагою з боку читачів тощо. На жаль, стереотипність мислення і особистісних установок бібліотекарів і користувачів, усталені, спрощені, категоричні уявлення, безумовно, значною мірою впливають на типи їх взаємовідносин, тож серйозні зміни у цій сфері можливі лише за умови подолання цих стереотипів. Необхідно підвищувати якість спілкування та культуру мовлення.

У більшості випадків бібліотека сполучає опосередковане і безпосереднє спілкування, що має позитивний ефект. Вважаємо, що бібліотеки, маючи вільний доступ до світових джерел інформації, інтегрують її діяльність до медіа-ринку в ціннісноорієнтованому середовищі. Орієнтація на загальнолюдські цінності, національні, професійні слід розглядати в якості пріоритетної діяльності кожної бібліотеки.

На сьогодні відкритість та вихід на широку аудиторію потребують від бібліотекаря більш високої культури, зокрема мовної, етичної, знання етикету, формування іміджу. Погоджуємося з тим, що більшість фахівців вважають культуру мови ознакою високої професійної майстерності, основним інструментом психологічного впливу на співбесідника. Ключовими складовими мовної культури є здатність і уміння здійснювати взаємодію з представниками різних соціальних інститутів та організовувати спілкування з різними суспільними категоріями. Ці уміння складають сутність інтерактивної комунікації, що передбачає вилучення необхідної інформації із спостережуваних мультимедійних подій, розвиток когнітивної комунікації [1].

Спілкування це також сервіс і не завжди він проходить бездоганно. Від бібліотекаря вимагається терпіння, наполегливості і послідовності у своїй роботі. Але все це принесе глибоке задоволення бібліотекарю, коли він побачить, як зростає загальна культура читачів (студентської молоді), культура їх поведінки і спілкування.

Реалізація спілкування в системі бібліотечного сервісу – це така професійна діяльність, що має в своїй структурі певні етапи: початковий (встановлення контакту); взаємодія, комунікації як заключний. Між ними вважаємо за необхідне розглядати спілкування. Без наявності комунікативної компетенції це не можливо впровадити в практику. Від бібліотекаря вимагається терпіння, наполегливості і послідовності у своїй роботі. Але все це приносить глибоке задоволення бібліотекарю, коли він бачить, як зростає загальна культура читачів (студентської молоді), культура їх поведінки і спілкування.

Нині у свідомості та поведінці людей чітко виділяються два типи взаємодій. **Перший тип**, «медіатизовані комунікативні практики» включають в себе використання для спілкування та обміну інформацією Інтернет (ICQ, Skype та ін.), інтерактивні можливості, електронну пошту.

Другий тип, «безпосередні комунікативні практики» відповідно, традиційні форми спілкування.

Щодо першого типу комунікативних практик (медіатизованих), зазначимо, що бібліотекарі усвідомили їх необхідність. Бібліотеки активно використовують різноманітні Інтернет-сервіси як канали неформальної комунікації та способи мотивації розвитку професійної сфери, що реалізуються в різних формах (від спілкування з колегами до курсів підвищення професійної кваліфікації); засоби залучення ширшої аудиторії користувачів мережі інформуванням про бібліотечні події, навчанням або через інформаційне обслуговування; інструменти бібліотечного маркетингу, що сприяють розповсюдженню бібліотечних новин, стимулюють просування бібліотечних продуктів, послуг та сервісів, анонсують маркетингові заходи, проекти і програми; слугують засобами реклами та PR-технологій для книгозбірень; «креативне» доповнення основних веб-сайтів бібліотек, що існує паралельно, а інколи як альтернатива останніх завдяки доступності (порівняно з оплатою послуг веб-майстра й хостингу). Про використання в комунікативних практиках ВНЗ комунікаційних технологій пишуть вітчизняні вчені: Т. О. Колесникова, Н. А. Коржик, Т. М. Костирко, О. Ю. Мар'їна, Ю. В. Пасмор, О. Б. Швидка та ін..

Для **другого** типу комунікативних практик характерним є використання бібліотекарями традиційних напрямів діяльності популяризації загальнолюдських цінностей завдяки безпосередньому спілкуванню при обслуговуванні: бесіди, консультації за темою прочитаного, а також огляди літератури, конкурсні читання, усні часописи, інтелектуальні ігри, години спілкування, зустрічі з відомими людьми, інтелектуальні конкурси, інсценівки тощо.

За кордоном реальне спілкування вже стає предметом розкоші, таким собі мистецтвом. Безперечно, люди завжди потребували спілкування, тому в бібліотеках набирає популярності така форма, як «сторітеллінг».

Сторітеллінг – це спосіб передачі інформації через розповідання історій. Для бібліотек, які захопилися сторітеллінгом, є певні переваги – для цього не потрібно ніяке обладнання. Хоча, якщо воно є, розповідання історій доповнюється музикою, фото, відео та іншими ефектами (цифровий сторітеллінг) [2].

Наш практичний досвід свідчить, що краще використовувати **комплексний тип** комунікативних практик, в яких використовуються елементи двох попередніх (медіатизованих і безпосередніх). Комп'ютерна техніка і обладнання безумовно надають значну допомогу у бібліотечній практиці. Ці практики передбачають наступні форми: інтерактивні (встановлення взаємовідносин); діалогові (партнерські на основі обміну інформацією); монологічні (співбесіда, інформаційне повідомлення, години спілкування), мовчазні (робота з комп'ютерною технікою) – своєрідний міст між віртуальним світом і реальною бібліотекою, що сприяє зростанню її популярності, поєднуючи старі форми з новітніми інформаційними технологіями, перетворюючи бібліотеку на особливе

інтелектуальне середовище, що спонукає до здобуття знань і вдосконалення культури спілкування.

Відзначимо позитивні аспекти впливу комунікаційних технологій на спілкування. Ми стали свідками того, що під впливом інформаційно-комп'ютерних технологій поряд із традиційними формами культури формуються нові, зокрема, екранна культура, яка не протистоїть традиційним видам і формам, а утворює своєрідний інформаційний підпростір культури як такий, що відповідає новим соціокультурним умовам і додає традиційній культурі новий вимір. Екранна культура породжує новий тип спілкування, який ґрунтується на вільному виході людини в інформаційний простір, який містить кінофільми, електронні газети й журнали, інформацію про історичні та культурні пам'ятки різних народів тощо. При цьому користувач інформаційними мережами може не лише ознайомитися з цікавим для нього матеріалом, але й вступити в інтерактивний діалог. Звідси, бібліотечний сервіс набирає передпозиторний характер, тобто підводить до **мережевої етики спілкування**.

Реалізація спілкування в системі бібліотечного сервісу – це така професійна діяльність, що має в своїй структурі певні етапи: початковий (встановлення контакту); взаємодія, комунікації як заключний. Між ними вважаємо за необхідне розглядати спілкування. Без наявності комунікативної компетенції це не можливо впровадити в практику. Професійна компетенція – важлива складова реалізації спілкування в бібліотеці. Від професійної компетенції залежить ефективність процесу комунікації та виконання місії бібліотеки. Адже для бібліотекаря головною цінністю є особистість читача/користувача. Звісно, що колектив кожного типу бібліотеки орієнтується в своїй діяльності на певні категорії читачів. Беручи до уваги склад аудиторії, бібліотекар обирає певний стиль викладу, манеру поведінки та спосіб подання інформації. Але найбільш ефективною теоретиками і практиками визнається **діалогова** форма спілкування.

Характерною рисою нашого часу є посилення тенденцій до інтроверсії, індивідуалізму, людина занурюється в себе, руйнуються традиційні цінності, з життя йдуть ритуали. Все це зворотний бік здобутої свободи, розвитку комп'ютерних технологій, засобів зв'язку. Однак для розвитку творчих здібностей людині необхідно діалогічне спілкування, під час якого людина може побачити будь-яку ситуацію з нової позиції, погоджуючи в процесі діалогу свою точку зору з точкою зору іншої людини. **Діалогічне спілкування** – це гуманістичне спілкування. Діалогічне спілкування передбачає ставлення до іншої людини як до цінності, неповторної індивідуальності.

Надаємо значення апробованим формам роботи за такими напрямками діяльності: **національно-патріотичне та громадянсько-правове, інтелектуально-духовне та моральне, естетичне, екологічне, професійне (трудове) виховання, заходи краснавччої тематики**, що підвищують культуру спілкування.

Зазначені напрями діяльності здатні сприяти поступовому впровадженню норм етики і культури відносин та спілкування в повсякденну поведінку студентів. Особливого значення надаємо інтелектуально-духовному та моральному вихованню підростаючого покоління, розвитку у них таких якостей, як толерантність, вихованість – вміння використовувати набуті з різних джерел знання для успішного вирішення типових життєвих проблем.

Діяльність бібліотекарів щодо вдосконалення культури спілкування націлена на вирішення таких завдань:

- кореляція етичних норм та комунікаційної культури спілкування;
- вдосконалення видів рольової поведінки щодо спілкування;
- запровадження в практику нових видів та форм спілкування, що сприятимуть розширенню комунікаційних зв'язків.

Переконані, що з розвитком віртуальної культури зростає необхідність в просуванні інформаційної культури. Рівень інформаційної культури кожної людини і суспільства в цілому безпосередньо пов'язаний з рівнем духовності, який визначає систему цінностей і пріоритетів при формуванні інформаційного середовища окремої людини і суспільства в цілому [3].

Застосування та використання сучасних ІКТ дозволятимуть значно поліпшити та організувати простір бібліотеки, а толерантне ставлення до відвідувачів, культура

спілкування наблизить до гуманістичного. Інформаційний простір поступово стає місцем зустрічі людей, що проживають у різних куточках планети. Відбувається формування глобальної свідомості, коли представники різних культур розуміють багатомірність світової культури, взаємозалежність народів і країн.

Від активності бібліотекарів залежить встановлення взаємозв'язків між продуктами культури і їх споживачами, в ролі яких постають читачі бібліотек. Чим більше приходитиме людей до бібліотеки, тим перспективнішою стає **комунікативна** взаємодія.

В нових умовах конкуренції в комунікаційному просторі бібліотека повинна стати більш комунікабельною. В цьому виявляється її культурна стратегія, творче спрямування на конкретного читача, користувача. На нашу думку, одним із основних завдань бібліотек на сучасному етапі є недопущення деградації спілкування, а тим самим і масової роботизації людей. Виходячи з цього, необхідно стимулювати у читачів потреби у колективному творчому спілкуванні, адже без цього особистість не може всебічно розвиватися. В цьому аспекті найбільш доцільним є використання комплексних комунікативних практик.

Список використаних джерел

1. Авраева Ю. Б. Речевая культура методистов / Ю. Б. Авраева, Э. С. Овчирова // Библиотечное общение: традиции, инновации: материалы междунар. науч.-практ. конф., 27 июня 2005 г. г. Улан-Удэ / Вост.-Сиб. гос. ин-т культуры и искусств. — Улан-Удэ, 2005. — С. 4–10.
2. БібліоSpace: дайджест бібліотечних інновацій http://journalist-library.blogspot.com/p/blog-page_3693.html
3. Грабар Н.Г. Від духовності до інформаційної культури // Вісник книжкової палати. – 2002. – № 1. – С. 26.
4. Пономарьов О. С. Культура спілкування як об'єкт філософської рефлексії / О.С. Пономарьов // Філософія спілкування. — 2010. — №3.
5. Ясперс К. Духовная ситуация времени / Пер. с нем. – М.: АСТ, 2013. – 285 с. – (Новая философия).

Анотація В статті акцентується увага на організації простору культури спілкування у бібліотеці. Наведено впроваджені в практику роботи НБ ХНТУСГ ім. П.Василенка комунікативні практики.