

УДК 024
ББК 78.370.5

МОДЕЛИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА БИБЛИОТЕЧНОГО ОБЩЕНИЯ

© С. А. Езова, 2012

Восточно-Сибирский государственный институт культуры
670031, г. Улан-Удэ, ул. Терешковой, 1

Раскрываются элементы модели процесса общения, акцентируется внимание на передаче содержания сообщения, обусловленного функциями общения и функциями библиотеки. Сделана попытка выстроить модель библиотечного общения, исходя из значимого логического основания.

Ключевые слова: модель, элементы процесса общения, функции общения.

The elements of a communication model as a process are disclosed, special attention is paid to the transfer of the content of a message, conditioned by communication functions and library functions. An attempt is made to model library communication, basing on significant logical basis.

Key words: model, elements of communication process, communication functions.

Общение – одна из форм взаимодействия, действия; это процесс, который подчинен осознанной цели.

Общение как процесс являет собой набор действий, тесно взаимосвязанных между собой. Действие в интерпретации словаря С. И. Ожегова – проявление активности, энергии.

Под моделью в широком значении понимается «упрощенный мысленный или знаковый образ какого-либо объекта или системы объектов, используемый в качестве их “заместителя” и средство оперирования» [1, с. 300]. Моделирование – это ведущий и универсальный способ научного познания.

Поскольку библиотечному общению свойственны общие закономерности, присущие общению вообще, то в дальнейшем для краткости будем использовать термин «общение». Результаты исследования процессов библиотечного общения через его моделирование изложены в научно-методическом пособии [2, с. 16–23].

Для того чтобы выявить гипотетические параметры процесса библиотечного общения, представим его как вербальную модель (рисунок).

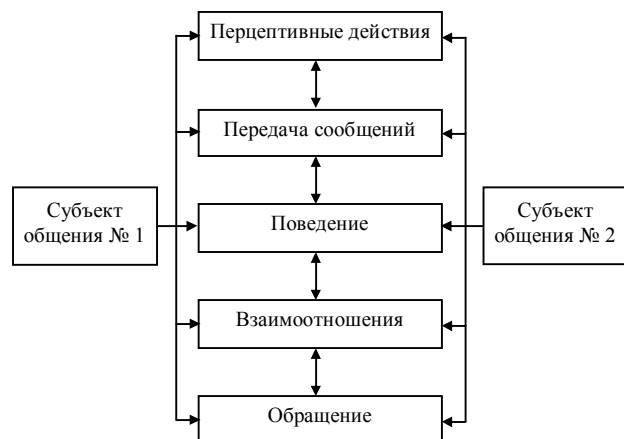
Рассмотрим виды действий, которые совершают субъекты общения по отношению друг к другу. Общение начинается с восприятия, познания, понимания партнерами друг друга, которые трактуются в психологии как *перцептивные действия*.

Целью, ради которой организуется этот процесс, является *передача сообщения*. Передать сообщение можно посредством речи и невербалики (жесты, мимика и т. д.).

Сообщение включает:

- значение – осознанные человеком мысли и чувства,
- символы – слова, звуки, действия, выражающие конкретное содержание значения, которые проявляются посредством как вербального, так и невербального языка, через кодирование и декодирование (трансформация идей и чувств в символы и организация их в форму сообщения и обратный процесс трансформации сообщений в идеи и чувства) [3, с. 17–18].

По мнению Л. С. Выготского, путь от мысли к слову лежит через значение. «Независимо от ее истинности или ложности, мысль проявляет себя то в слове, то в образе, то в действии, то в поступке, то во всем этом вместе и еще в чем-то неуловимом,



Модель процесса общения

таинственном, хотя, возможно, именно это неуловимое и есть самое важное и интересное в мысли. Едва ли кто-нибудь однозначно ответит на вопрос, что такое мысль и как она возникает» [1, с. 308–309]. Синонимом понятия «мысль» является «идея».

В процессе общения партнеры совершают совокупность действий, поступков, которые интерпретируются в словарях Т. Ф. Ефремовой и Д. Н. Ушакова как *поведение*, ориентированное на удовлетворение возникших потребностей. Под поведением понимается «целенаправленная система последовательно выполняемых действий...» [1, с. 388]. Взаимодействуя, субъекты вступают во *взаимоотношения*, т. е. между ними устанавливается связь.

Сообщение передается конкретному лицу. Субъекты общения проявляют отношение к партнеру в своих действиях, поступках, поведении. Поэтому важным элементом структуры общения следует считать *обращение* (его формы).

Что касается действий по передаче сообщений, то существует и другой взгляд на этот элемент процесса общения.

А. В. Соколов считает, что содержание коммуникационных сообщений включает знания, умения, стимулы, эмоции, которые можно рассматривать как продукты духовной человеческой деятельности и интерпретировать как смыслы [4, с. 30]. Автор основывается на трех целях социальной коммуникации (причем в психологии они трактуются и как функции): познавательной, побудительной и экспрессивной. По аналогии (как движение смыслов) он рассматривает и духовное общение [4, с. 70].

Общение проявляется в различных видах деятельности, обусловлено множеством функций. Например, в литературе по психологии общения выделяется в общей сложности многообразие функций общения (по разным логическим основаниям в зависимости от целей):

- информационно-коммуникативная, эффективно-коммуникативная (Б. Ф. Ломов);
- инструментальная, синдикативная (сплочение малых и больших групп), трансляционная (передача способов обучения и др.), функция самовыражения (А. А. Брудный);
- контактная, информационная, побудительная, координационная, функция понимания, эмотивная (возбуждение в партнере эмоциональных отношений, оказание влияния (Л. А. Карпенко) [5, с. 244–245].

М. И. Лисина считает основной функцией общения организацию совместной деятельности с другими людьми. Основные функции, выделенные В. Панферовым, – коммуникативная, информационная, когнитивная, (познавательная), эмотивная (душевные переживания), креативная (преобразовательная) – трансформируются с ее точки

зрения в главную функцию общения – регуляторную (она проявляется во взаимодействии с другими людьми) [6]. Каждая из этих функций формирует соответствующий ей вид деятельности, атрибутом которых выступает общение.

Многоголосье потребностей читателей в решении своих проблем жизнедеятельности посредством библиотечных ресурсов порождает многообразие целей деятельности. Содержание этих целей закладывается в сообщения, которыми читатели обмениваются с библиотекарями. Например, библиотекарь сообщает читателю знания, одновременно убеждает его в их принятии, организует с ним совместную деятельность, выстраивает долговременные отношения и т. д. Следовательно и содержание сообщения должно включать все указанные элементы, иначе цели могут быть не достигнуты.

Специфика библиотечного общения обусловлена основополагающими функциями библиотеки: мемориальной, просветительской, образовательной, информационной, социализирующей, они соответствуют основным потребностям личности в библиотечном обслуживании. Специфические потребности читателей библиотека удовлетворяет посредством следующих функций: рекреационной, гедонистической, ценностно-ориентационной [7, с. 139–140].

Одной из ведущих функций современной публичной библиотеки, основываясь на реалиях библиотечной практики, становится коммуникационная.

В «Приоритетах развития Российской библиотечной ассоциации (РБА) на 2011–2015 гг.» сказано, что «РБА отстаивает взгляд профессионального сообщества России на библиотеку как полифункциональный институт культуры, информации, просвещения и образования (самообразования) – важный и неотъемлемый элемент духовной, социальной и экономической жизни России» [8]. Следовательно, в ранг значимых функций добавляется культурная. Таким образом, предметом содержания библиотечного общения должны быть проблемы культуры, информации, просвещения, образования.

Гуманизм как система ценностей и принципов, в центре которой находится человек (наивысшая ценность), провозглашен РБА мировоззренческой основой деятельности российского библиотечного сообщества.

Отношения, которые должны выстраивать библиотекари с субъектами взаимодействия, и формы обращения должны носить гуманный характер.

Возвращаясь к модели общения (см. рис.), уточним, что восприятие (перцептивные действия) распространяется на все элементы модели: передачу сообщения (т. е. вербальный и невербальные языки,

которые задействованы в его передаче) поведение, взаимоотношения, обращение (его формы).

В зависимости от других логических оснований можно выстроить иные модели библиотечного общения.

Литература

1. Большой психологический словарь / под ред. Б. Мещерякова, В. Зинченко. – СПб. : Прайм-Еврознак, 2003. – 672 с.
2. Езова С. А. Библиотекарь и читатель: типы поведения : науч.-метод. пособие. – М. : Либерия – бибинформ, 2009. – 112 с.
3. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. – СПб. : Прайм: Еврознак, 2003. – 320 с. роль
4. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации : учеб. пособие. – СПб. : Изд-во Михайлова В. А., 2002. – 461 с.
5. Психология : словарь / под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Политиздат, 1990. – 494 с.
6. Структура и функции общения. – URL: <http://psyznaiyka.net/socio-obchenie.html?id=3> (дата обращения: 26.03.2012).
7. Столяров Ю. Н. Библиотека // Библиотечная энциклопедия. – М. : Пашков дом, 2007. – 1300 с.
8. Приоритеты развития Российской библиотечной ассоциации на 2011–2015 гг. – URL: <http://www.rba.ru/content/about/doc/priorities.php> (дата обращения: 26.03.2012).

Материал поступил в редакцию 03.04.2012 г.

Сведения об авторе: *Езова Светлана Андреевна – кандидат педагогических наук, профессор, тел.: (3012) 45-06-01, e-mail: svetlana.ezova@yandex.ru*