



ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ НАУКИ PEDAGOGICAL SCIENCES

УДК 023

МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ОБЩЕНИЕ И ФОРМИРОВАНИЕ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ В БИБЛИОТЕКЕ

Туранина Неонила Альфредовна, доктор филологических наук, профессор, заведующий кафедрой издательского дела и библиотековедения, Белгородский государственный институт искусств и культуры (г. Белгород, РФ). E-mail: idb@bgiik.ru.

Сушкова Юлия Николаевна, преподаватель, Белгородский государственный институт искусств и культуры (г. Белгород, РФ). E-mail: barabanova.yulia90@mail.ru

В настоящее время проблема межличностного общения привлекает все больше внимания исследователей как фактор формирования корпоративной культуры организации. В статье раскрываются теоретические и практические аспекты межличностного общения в контексте корпоративной культуры библиотеки. В статье отмечается, что корпоративная культура строится на основе определенных моделей поведения, которые связаны с межличностными отношениями и межличностным общением. В работе представлены результаты мониторинга на предмет определения уровня межличностного общения специалистов библиотек, который включал важные вопросы, связанные с профессиональной деятельностью и, соответственно, влияющие на уровень межличностного общения в коллективе. В исследовании предложены эффективные способы достижения результатов, разработана программа, обоснованы разнообразные приемы формирования межличностного общения в современной библиотеке. Проблема межличностного общения в библиотеке всегда актуальна, так как эффективное общение является залогом достижения результатов в профессиональной деятельности. Эффективное общение – это не только такое, которое позволило достичь результата, но также то, при котором между участниками общения сохранилось равновесие отношений, всё это очень важно для формирования речевого идеала, так как именно на такой результат направлена основная часть коммуникативных усилий.

Ключевые слова: межличностное общение, корпоративная культура, коммуникация, библиотечный коллектив.

INTERPERSONAL COMMUNICATION AND FORMATION OF CORPORATE CULTURE IN LIBRARIES

Turanina Neonila Alfredovna, Dr of Philological Sciences, Professor, Department Chair of Publishing and Library Science, Belgorod State Institute of Arts and Culture (Belgorod, Russian Federation). E-mail: idb@bgiik.ru.

Sushkova Yuliya Nikolaevna, Instructor, Belgorod State Institute of Arts and Culture (Belgorod, Russian Federation). E-mail: barabanova.yulia90@mail.ru

Now the problem of interpersonal communication draws more and more attention of researchers as a factor of formation of corporate culture of the organization. The article reveals theoretical and practical aspects of interpersonal communication in the context of corporate library culture. In the article, it is noted that the corporate culture is under construction on the basis of certain behavior models which are connected with

the interpersonal relations and interpersonal communication. In this work, the results of monitoring regarding the determination of level of interpersonal communication of library specialists, which included the important questions connected with professional activity, and, respectively, influencing the level of interpersonal communication in collective are presented. In a research, the effective ways of achievement of results are offered, the program is developed, and various methods of formation of interpersonal communication in modern library are proved. The problem of interpersonal communication in library is always relevant as effective communication is the key to achievement of results in professional activity. Effective communication is not only which has allowed to achieve result, but also in which the balance of relations between participants of communication has remained, all this is very important for formation of a speech ideal as the main part of communicative efforts is directed to such result. Monitoring the regional libraries regarding the determination of a level of interpersonal communication has yielded certain results for development of the system of training the specialists in this direction. By means of the questions concerning the professional activity, we have revealed the emotional atmosphere in a collective, the level of corporate culture of librarians and level of interpersonal communication.

Keywords: interpersonal communication, corporate culture, communication, library collective.

На современном этапе развитии общества, перед библиотеками ставятся новые задачи, это оказывает влияние на структуру и содержание работы всех сотрудников. Любая организация является сложной совокупностью большого числа взаимосвязанных элементов: персонал, материально-техническая база, содержание деятельности и т. д. Набор указанных элементов представляет собой организационный потенциал. Как утверждает Ж. А. Мугалова, «считается, что основу организационного потенциала составляет так называемая культура организации – совокупность управленческого персонала, системы ценностей и процедур, комплекс наиболее стабильно и продолжительное время существующих характеристик организации» [1, с. 84–85]. В основе организационного потенциала лежат понятия «корпоративная культура» и «межличностное общение».

Понятие «коммуникация» (от лат. *communicatio* – сообщение, передача) вошло в обиход научной литературы с XIX века, сегодня термин «коммуникация» имеет различные значения, но основой этого понятия является передача информации от одной системы к другой путем общения.

Общение – это не просто действие, а взаимодействие, которое осуществляется между участниками, где каждый является активным партнёром, без общения не может существовать как отдельный человек, так и человеческое общество в целом. Общение для человека – это его среда обитания, без общения невозможно формирование личности человека, его воспитание, интеллектуальное развитие. Общение необходимо людям,

как в процессе совместной трудовой деятельности, так и для поддержания межличностных отношений, отдыха, эмоциональной разгрузки, интеллектуального и художественного творчества. Важной чертой межличностного общения в любом коллективе, а также в библиотеке является общение внутри коллектива [2].

По мнению Н. А. Турапиной, «библиотечный коллектив в своём идеале – это сообщество высокообразованных, эрудированных людей с разнообразными индивидуальными запросами, высоким уровнем философского, нравственного, эстетического развития. Кроме того, библиотечный коллектив – это объединение людей, различных по образованию, возрасту, профессиональному опыту, вкусам и интересам, социальным и профессиональным взглядам. Наиболее характерные особенности такого коллектива отражаются в конкретных нравственно-библиотечных требованиях: создание престижа профессии, служение интересам библиотечного дела, забота о морально-психологическом климате, развитие профессионального мастерства сотрудников библиотеки, поддержание авторитета специалистов и т. д. Эти требования отражают вместе с тем и индивидуальные интересы библиотекаря» [2, с. 57].

В связи с этим возникает вопрос о корпоративной культуре библиотеки, неразрывно связанной с рассматриваемой проблемой. Итак, формирование концепции корпоративной культуры библиотек происходило в рамках формирования общей науки об управлении и связано с историческими этапами развития общества.

Исследователь в области корпоративной культуры библиотеки Е. М. Ястребова дает следующее определение: «Корпоративная культура – гетерогенное и достаточно сложное явление, включающее материальные, духовные и духовно-практические аспекты построения и управления организациями, создающее корпоративистский контекст функционирования и укрепления организации» [4, с. 29–30].

Корпоративная культура строится на основе определенных моделей поведения, приобретенных организацией в процессе адаптации во внешней среде и внутренней интеграции, показавших свою эффективность и разделяемых большинством членов организации.

В целом корпоративную культуру современных библиотек можно охарактеризовать следующим образом:

1. Формирование библиотек как общества людей с межличностными отношениями, следовательно, и межличностным общением;

2. Увеличение заинтересованности, мотивации и стимулирования эффективного труда через развитие различных форм «соучастия» работников в производственно-управленческих процессах, предоставление производственным подразделениям определенной автономности, локальной самостоятельности;

3. Превращение работника в «сохозяина» своего производства, когда он попадает в прямую зависимость от результатов своего труда, качества продукции и роста прибыли производственной деятельности;

4. В результате – формирование нового типа корпоративного поведения: работающий сам заинтересован в совершенствовании производства, собственности и в хозяйском отношении к ним, новаторской работе [2].

При рассмотрении взаимосвязи понятий, возникают следующие вопросы: как создать корпоративную культуру, способствующую результативной деятельности библиотеки и позволяющую занять ей достойное место в обществе? Как повысить эффективность межличностного общения в общей корпоративной культуре библиотеки?

Отвечая на поставленные вопросы, необходимо ещё раз отметить, что одним из главных

компонентов корпоративной культуры библиотеки является межличностное общение. Рассмотрение этого сложного процесса, в котором межличностное общение занимает одно из ведущих мест и рассматривается нами как часть корпоративной культуры, дает нам основание выделить в ее составе два базовых компонента: культура речи и культура общения. Обычно культура речи определяется как владение нормами устного и письменного литературного языка, а речевая культура – как соответствие индивидуальной речи нормам данного языка и умение использовать языковые средства в разных условиях общения. Говоря о культуре межличностного общения, необходимо учитывать не только способность личности к передаче информации посредством речевого общения, но и характер взаимодействия между участниками диалога, взаимовосприятие ими друг друга [3].

Мониторинг библиотек региона на предмет определения уровня межличностного общения дал нам определенные результаты для разработки системы подготовки специалистов в этом направлении. Инструментарием стала анкета, состоящая из закрытых и открытых вопросов с вариантами ответов. При проведении мониторинга нами были поставлены следующие задачи:

- выявить гражданское и общественное положение библиотечного специалиста;

- составить психологическую характеристику и обозначить особые акценты в уровне межличностного общения современного библиотекаря. В этой связи важным было определение коммуникабельности, активной жизненной позиции и профессиональных качеств библиотечного специалиста.

С помощью вопросов, касающихся профессиональной деятельности, мы выявили эмоциональную атмосферу в коллективе, уровень корпоративной культуры библиотекарей и уровень межличностного общения. Отвечая на вопрос: «Каков, на ваш взгляд, статус библиотечной профессии в обществе?», – большинство респондентов отметили понижение социального статуса библиотеки (51 %), повышение выделили всего лишь 14 %, «статус не меняется» – 33 %. Следующий вопрос определял личностные качества: «На ваш взгляд, какими личностными качествами должен обла-

дать современный библиотекарь?». Наибольшее количество голосов получили такие качества, как внимательность к читателю и в коллективе (63 %), коммуникативность, отзывчивость (61 %), межличностные отношения (48 %), социальная компетентность (30 %), скрупулезность (14 %).

Особое место среди вопросов занимали и те, которые выявляли уровень корпоративной культуры и особенности межличностного общения. Сотрудникам задавались следующие вопросы: «Довольны ли вы взаимоотношениями внутри вашего коллектива?», «Знаете ли вы нормы общения по вертикали (руководитель – подчиненный) и горизонтали (сотрудник – сотрудник)?»; «Что такое коммуникативные неудачи и как их избежать?»; «Как вы формируете свою корпоративную культуру?». Ответы на предложенные вопросы показали, что только 20 % из отвечающих задумываются над этим. Огромный интерес вызвал вопрос: «Довольны ли вы уровнем межличностного общения между библиотекарем и читателем, библиотекарем и библиотекарем, библиотекарем и руководителем?». Только 40 % ответили, что они довольны, так как не все библиотечные специалисты знают правила и формы общения.

Анализ результатов мониторинга библиотечных специалистов региона показал, что роль межличностного общения в библиотеке велика, она

влияет на формирование корпоративной культуры и общего морально-психологического климата в коллективе. Однако не все знают и умеют использовать эффективные приемы межличностного общения, и с этой целью нами разработана программа, включающая следующие разделы:

1. Орфоэпия и орфоэпические нормы современного русского языка.

2. Лексикология. Фразеология. Лексикография.

3. Речь и речевая культура специалиста библиотечно-информационной сферы.

В разделе первом специалистам библиотеки предлагаются задания, связанные с культурой речи, нормами современного литературного произношения, изучением динамического характера норм литературного языка, что очень важно в библиотечном общении.

Во втором разделе библиотечным специалистам представлены задания для усвоения лексических особенностей современного литературного языка, изучения фразеологической системы, знакомства со словарями современного языка.

Третий раздел подразумевает освоение норм речевого этикета, правил и приемов общения по горизонтали и вертикали, а также в процессе общения с читателями библиотеки.

Литература

1. Мугалова Ж. А. Корпоративная культура современной организации в условиях меняющегося общества // Вестн. МИЭП. – 2015. – № 3. – С. 79–89.
2. Туралина Н. А. Корпоративная культура библиотеки. – Белгород: БГИИК, 2013. – 110 с.
3. Туралина Н. А. Формирование риторического идеала и его роль в межличностном общении // Вестн. БГТУ им. Шухова. – Белгород, 2014. – № 4. – С. 44–47.
4. Ястребова Е. М. Корпоративная культура библиотеки: теория, история, современные тенденции. – М.: Литера, 2009. – С. 29–30.

References

1. Mugalova Zh.A. Korporativnaya kul'tura sovremennoy organizatsii v usloviyakh menyayushchegosya obshchestva [Corporate culture of the modern organization in the conditions of the changing society]. *Vestnik MIEP [The Messenger MIEP]*, 2015, no. 3, pp. 79-89. (In Russ.).
2. Turanina N.A. *Korporativnaya kul'tura biblioteki [Corporate culture of library]*. Belgorod, BGIK Publ., 2013. 110 p. (In Russ.).
3. Turanina N.A. Formirovanie ritoricheskogo ideala i ego rol' v mezhlchnostnom obshchenii [Formation of a rhetorical ideal and its role in interpersonal communication]. *Vestnik BGTU im. Shukhova [The Messenger of BGTU of Shukhov]*. Belgorod, 2014, no. 4, pp. 44-47. (In Russ.).
4. Yastrebova E.M. *Korporativnaya kul'tura biblioteki: teoriya, istoriya, sovremennye tendentsii [Corporate culture of library: theory, history, current trends]*. Moscow, Litera Publ., 2009, pp. 29-30. (In Russ.).