

УДК 024
ББК 78.38

ОБ ОПЕРАЦИОНАЛИЗАЦИИ ПОНЯТИЙ «ОБЩЕНИЕ», «КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ» И ИХ БИБЛИОТЕЧНЫХ МОДИФИКАЦИЙ

© С.А. Езова, 2008

*Восточно-Сибирская государственная академия культуры и искусств
670031, г. Улан-Удэ, ул. Терешковой, 1*

Основываясь на терминологическом анализе понятий «общение», «культура общения», их библиотечных модификаций, сделана попытка их эмпирического уточнения, т. е. операционализации. Рассмотрены взаимосвязь индикаторов этих понятий между собой, их влияние друг на друга.

Ключевые слова: общение, библиотечное общение, культура общения, культура библиотечного общения, операционализация.

Определяйте значение слов, и вы избавите мир
от половины заблуждений

Декарт

Логический анализ понятий включает интерпретацию и операционализацию. Если интерпретация – это трактовка, разъяснение сути понятия, то операционализация, базирующаяся на терминологическом анализе, – расчленение понятия на составляющие, выявление эмпирических признаков, характеристик, индикаторов данного понятия [10. – С. 65–75].

Общение – фундаментальная человеческая ценность, определяющая функционирование общества и конкретного человека. Качество общения, т. е. культура общения, является интегральной характеристикой личности.

С точки зрения культуролога А.И. Арнольдова, «одной из самых драматических коллизий современной жизни является катастрофически низкий уровень межличностного общения, утрата людьми культуры взаимопонимания, что грозит человечеству смертельной опасностью» [2. – С. 3].

Феномен общения – объект изучения многих наук: психологии, культурологии, социологии, педагогики, лингвистики и др. Для логического анализа этого понятия акцентируем внимание на психологическом подходе к его изучению.

Так как термин «библиотечное общение» является производным от понятия «общение», сделаем попытку обратиться к экспертным оценкам ряда психологов феномена «общение», давшим его операционализацию.

Г.М. Андреева выделяет три стороны общения: коммуникативную (обмен информацией посредством речи и невербального языка общения), интерактивную (построение общей стратегии взаимодействия партнеров) и перцептивную (восприятие

и понимание другого человека). В каждой из сторон автор концепции рассматривает ее существенные характеристики, что можно интерпретировать как операционализацию второго уровня [1].

В книге «Культура общения библиотекарей», рассмотрев операционализацию понятия «общение», данную психологами В.Н. Мясичевым и Б.Д. Парыгиным, пришли к выводу, что его существенными признаками являются: 1) восприятие, познание, понимание партнера, 2) выстраивание отношений и 3) форма обращения человека к человеку [8. – С. 6–8].

Однако дальнейшее изучение этого феномена способствовало внесению нами следующих коррективов в отбор эмпирических признаков.

В ряде определений психологов в основе общения значится взаимодействие людей. Например, в «Большом психологическом словаре» под общением понимается «взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного и/или аффективно-оценочного характера» [4. – С. 345].

Под библиотечным общением в «Библиотечной энциклопедии» понимается специфическая форма взаимодействия субъектов [3. – С. 204].

В «Большом психологическом словаре» целенаправленная система последовательно выполняемых действий трактуется как поведение [4. – С. 388].

Следовательно, этот индикатор – «поведение», наряду с обозначенными В.Н. Мясичевым и Б.Д. Парыгиным, должен иметь место в структуре общения. Интеракция (взаимодействие), как ранее отметили, важная сторона общения, с точки зрения Г.М. Андреевой.

По мнению Р. и К. Вердерберов, «коммуникация – это процесс создания и передачи значимых сообщений в неформальной беседе, групповом взаимодействии или публичном выступлении» [5. – С. 16]. Под сообщением они понимают «сочетание значения, символов, кодирования – декодирования и формы или способа организации» [5. – С. 17]. При операционализации понятия «общение» «сообщение» будем трактовать как содержание общения. В целях поддержания процесса взаимодействия имеет место бессодержательное общение, так называемое фатическое.

Содержание реализуется человеком через средства: вербальный и невербальный языки. В свою очередь, в речевом общении выделяются следующие виды: монолог, диалог и полилог.

Далее представим структуру общения (рис. 1).

Проанализировав многообразие определений «библиотечное общение» [9], считаем целесообразным дать следующую терминологическую интерпретацию данного понятия: «библиотечное общение» – это взаимодействие людей, обусловленное их потребностями в жизнедеятельности, реализуемое в процессе библиотечно-информационной деятельности.

Что касается операционализации термина «библиотечное общение», то для его характеристики нужно изучить специфику реализации всех индикаторов «общения», так как она проявляется и в содержании общения, и в средствах его выражения, и в выстраивании отношений между библиотекарем и читателем, и в выборе тактики взаимодействия, и в форме обращения их друг к другу, и, конечно, в восприятии библиотекарями и читателями всех этих индикаторов. Специфика библиотечного общения раскрыта в учебных пособиях [6–8] и статьях автора данной статьи, а также в работах библиотечников: В.А. Бородиной, М.Я. Дворкиной, Т.А. Ждановой, М.А. и И.К. Джерилевских, С.Г. Матлиной, И.А. Мейжис и др.

Каждый из индикаторов «общения», «библиотечного общения» влияет на другие, между ними наблюдается взаимосвязь, попытаемся представить это на следующих рисунках.

Читатель может по тем или иным причинам неадекватно воспринять содержание речи партнера, средств общения, форму обращения партнера к себе, его отношение и поведение, что негативно отразится на итоге их взаимодействия (рис. 2).



Рис. 1. Структура общения

¹⁾ Все обозначенные индикаторы условно расположены в данной последовательности, на самом деле процесс общения целостный, все индикаторы могут срабатывать одновременно.

²⁾ В средствах общения представлены индикаторы второго уровня операционализации, а в речевом общении сделан выход на третий уровень.

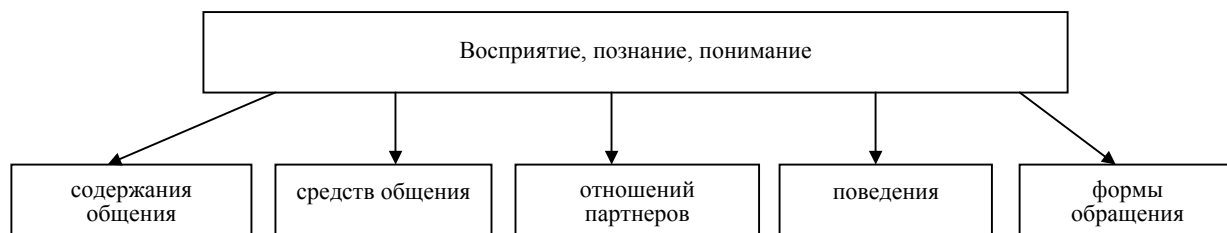


Рис. 2. Влияние восприятия в общении на другие индикаторы общения

Предположим, что содержание общения нелицеприятно собеседнику, унижает его, следовательно, он может искаженно, отрицательно воспринять его облик, другие характеристики, резко изменить к нему свое отношение, прервать взаимодействие (рис. 3).

Допустим, форма обращения между партнерами (библиотекарем и читателем) диалогическая, что проявится в адекватности их восприятия друг другом, в выстраивании адекватных ситуаций отношений и поведения, в достижении понимания содержательной стороны диалога (рис. 4).

Если между библиотекарем и читателем хорошие отношения, то это положительно сказывается на их восприятии друг другом, содержании и средствах общения, поведении, выборе формы обращения. По закону Ватцлавика уровень отношений определяет уровень содержания общения (рис. 5).

Допустим, если библиотекарь ведет себя агрессивно, то восприятие им поведения читателя может стать резко негативным, содержание общения с ним может быть свернуто, изменены средства общения, форма обращения и даже прерваны отношения, т. е. читатель покидает библиотеку (рис. 6).

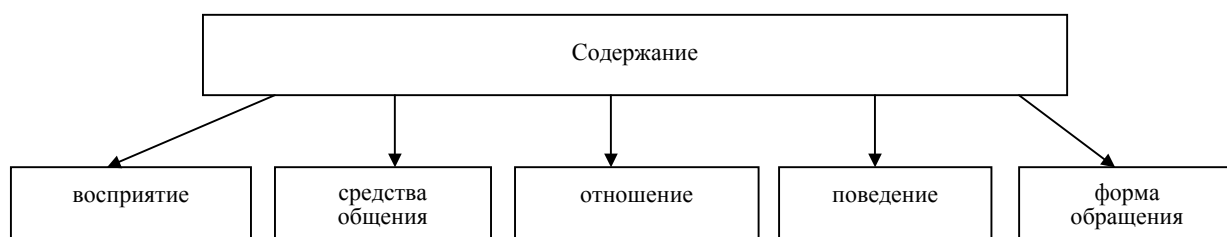


Рис. 3. Влияние содержания общения на другие индикаторы общения

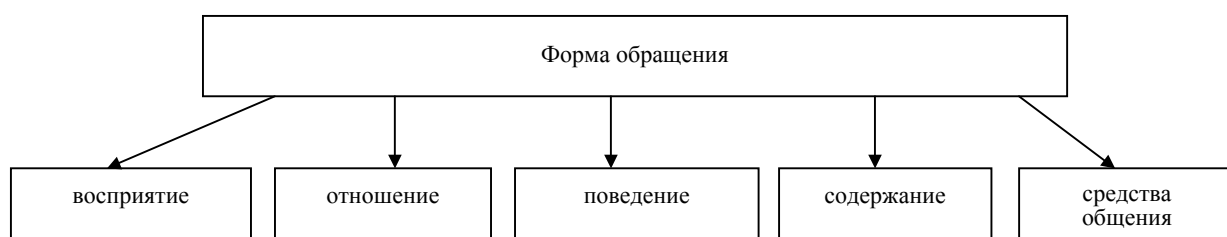


Рис. 4. Влияние формы обращения на другие индикаторы общения

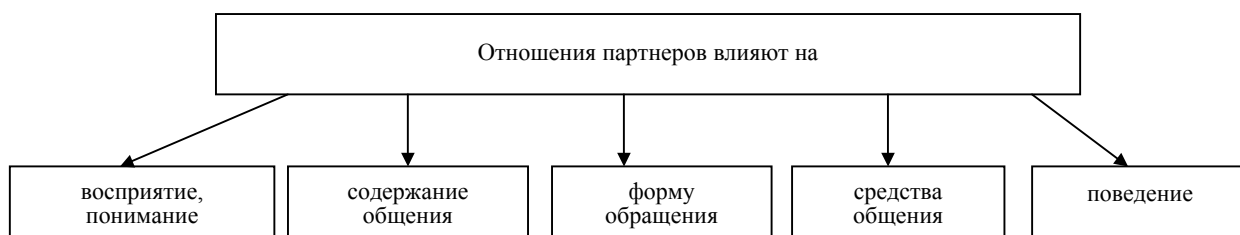


Рис. 5. Влияние отношений партнеров на другие индикаторы общения

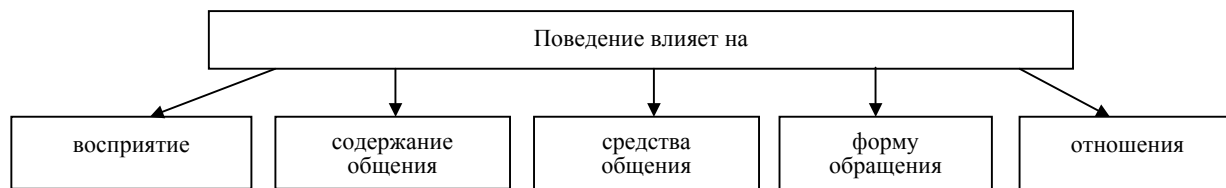


Рис. 6. Влияние поведения на другие индикаторы общения

Операционализация способствует определению научных областей изучения тех или иных индикаторов понятия, т. е. выходу на междисциплинарный уровень исследования явления.

Так как регулятором поведения и в целом общения является этика, этикет, следовательно, общение включает этический аспект.

Восприятие и понимание человеком различных индикаторов структуры общения – предметная область психологии, теории познания лингвистики и других наук. И т. д.

Опираясь на уровневую характеристику культуры общения (по Б.Д. Парыгину) и рис. 1, представим схематично феномен «культура общения» [8. – С. 9]. (Б.Д. Парыгин выделяет высокий, средний и низкий уровни общения). См. рис. 7.

Таким образом, об уровне культуры общения библиотекаря можно судить по тому, насколько он адекватно:

- выстраивает содержание общения;
- использует средства общения;
- воспринимает, познает, понимает партнеров по общению;
- выстраивает с ними взаимоотношения;
- организует свое профессиональное поведение;
- выбирает форму обращения с ними в конкретной ситуации.

Специфика культуры библиотечного общения проявляется во всех рассмотренных индикаторах.

Характеристика культуры общения библиотекаря в ракурсе наблюдений и опросов представлена в моей книге «Культура общения библиотекарей» [8. – С. 31–51].

Было выявлено в исследовании три уровня культуры общения библиотекарей, высокий уровень обнаружен у 15%, средний уровень – у 50%, низкий – у 22% сотрудников публичных библиотек [8. – С. 39–40].

Каждый индикатор культуры общения можно рассматривать и в ракурсе проявления его культуры, например культура восприятия, культура речи, культура поведения и др. (рис. 8).

Выход на индикаторы второго уровня по основным компонентам общения послужил предпосылкой разработки нами теста для библиотекарей, занятых в сфере библиотечно-информационного обслуживания, который получил название «Культура общения библиотекарей» [8. – С. 28–30].

Таким образом, операционализация понятий «общение», «культура общения» создает предпосылки для более глубокого проникновения в его сущностные характеристики, для создания научной базы прикладного исследования этих феноменов в библиотечной отрасли.

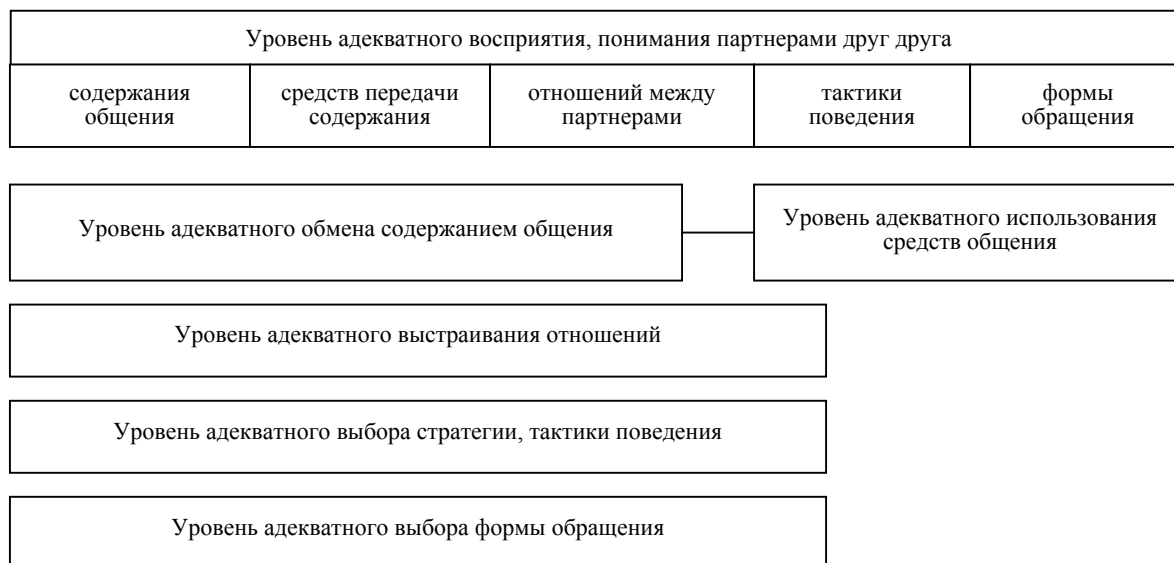


Рис. 7. Структура культуры общения



Рис. 8. Структура общения библиотекаря

Список литературы

1. Андреева, Г. М. Социальная психология : учеб. для высш. учеб. заведений. – М. : Аспект-Пресс. – 1998. – С. 82.
2. Арнольдов, А. И. Культура общения: современные концепции. – М. : Изд. дом МГУКИ, 2005. – 93 с.
3. Библиотечная энциклопедия / Рос. гос. б-ка. – М. : Пашков дом, 2007. – 1300 с.
4. Большой психологический словарь / сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко. – СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК. – 2003. – 672 с. – (Проект «Психологическая энциклопедия»).
5. Вердербер, Р. Психология общения / Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК. – 2003. – 318 с.
6. Езова, С. А. Библиотечное общение. Вост.-Сиб. гос. ин-т культуры. – Улан-Удэ : Бурят. кн. изд-во, 1990. – 68 с.
7. Езова, С. А. Грани библиотечного общения: учеб.-метод. пособие. – М. : ИПО «Профессия», 2002. – 160 с.
8. Езова, С. А. Культура общения библиотекарей: учеб.-метод. пособие. – М. : Либерея, 2004. – 144 с.
9. Езова, С. А. Уточнение понятия «библиотечное общение» // Науч. и техн. б-ки. – 2005. – № 5. – С. 50–57.
10. Крейденко, В. С. Библиотечные исследования : учеб.-метод. пособие // Русская школьная библиотечная ассоциация. – М., 2007. – 352 с. – (Профессиональная библиотека школьного библиотекаря; сер. 1, вып. 1).

Материал поступил в редакцию 26.09.2007 г.

Сведения об авторе: Езова Светлана Андреевна – кандидат педагогических наук, профессор, декан библиотечно-информационного факультета, академик Международной академии информатизации при ООН, тел.: (3012) 23-50-61