

ПАЛЯЕВА А. М.

**АКТУАЛИЗИРОВАННЫЕ ФОРМЫ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ
В БИБЛИОТЕКАХ: НОВОЕ ПРОЧТЕНИЕ ОПЫТА СОВЕТСКОГО ПЕРИОДА**

Аннотация. В настоящее время особое внимание в управлении стало уделяться проблемам эффективных коммуникаций. В статье проанализированы актуальные для современной библиотеки внутриорганизационные формы коммуникаций, использовавшиеся в советский период.

Ключевые слова: общение, коммуникация, информационный менеджмент, управленческое общение, библиотека.

PALYAEVA A. M.

**UPDATED FORMS OF CORPORATE COMMUNICATION IN LIBRARIES:
A REVISION OF SOVIET PRACTICES**

Abstract. At present special attention is paid to the management issues of the effective communication. The article analyzes relevant to the modern library forms of corporate communication used in the Soviet period.

Keywords: socializing, communication, information management, administrative communication, library.

Общение – главная форма человеческого бытия. Без него нереальна как связь людей между собой, так и ход общего труда. Изменения библиотечной системы, которые сейчас активно проходят в связи с вхождением этих учреждений в рыночную экономику и информационное общество, требуют новых форм управления, основой которого является коммуникация.

Последние два десятилетия вопрос о трансформации библиотек в целом и систем управления ими поднимается все чаще. Требуются новшества и иные пути осуществления информационной работы в библиотечных учреждениях. Таким новшеством является информационный менеджмент – новое научное направление, которое активно используется в нашей стране и за рубежом для обозначения комплекса задач управления, связанных с информационными системами [1, с. 7].

Основными задачами в сфере информационного менеджмента можно назвать [2]:

- обеспечение эффективного обмена информацией между руководителями и подчиненными;
- совершенствование межличностных отношений в процессе обмена информацией;

- создание информационных каналов для обмена информацией между отдельными сотрудниками и группами и координации их задач и действий;
- регулирование и рационализация информационных потоков.

Ни одна из этих задач не может быть реализована без правильно выстроенного общения. Неслучайно в настоящее время особое внимание в управлении уделяется проблемам эффективных коммуникаций, без которых невозможно планирование, организация, мотивация и контроль – главные составляющие современного менеджмента.

В целом, этап становления информационного общества и повышения роли библиотек в нем характеризуется переходом к использованию мировой практики управления персоналом библиотек. Представляется актуальным обобщение зарубежного опыта с целью его практического использования в отечественных библиотеках. Однако многие факторы не позволяют в полной мере принять сформированные за рубежом подходы к осуществлению информационного менеджмента в российской действительности.

Важно понимать, что методы управления в разных странах отличаются, и связано это с культурными, экономическими, политическими и социальными особенностями. В связи с этим современная Россия не может полностью перенять опыт других стран, и «отречься» от опыта прошлых лет. Поэтому российские методы управления персоналом в целом и в области информационного менеджмента в частности приобретают гибкую форму, совмещая различные черты отдельных методов управления, характерных для других государств, и удачные собственные идеи, реализованные в прошлом.

Несмотря на культурные, экономические и политические различия советской и постсоветской систем, многие коммуникативные приемы, используемые в СССР, можно успешно применять в современных организациях.

1. В советских внутриорганизационных коммуникациях большое внимание уделялось созданию командного духа на предприятии, формированию чувства принадлежности к коллективу. Современные концепции управления и, соответственно, информационный менеджмент направлены на развитие творческого потенциала отдельной личности.

В погоне за инновациями, диверсификацией библиотечного труда и в постоянных попытках обратить внимание на каждого библиотечного пользователя и сотрудника теряется тот самый командный дух, позволяющий всем этим творчески и профессионально раскрытым работникам успешно осуществлять совместную деятельность. Максимальное акцентирование внимания на конкретном человеке приглушает его способность к командной работе, что необходимо для успешности практически любой организации в российской

действительности. Поэтому для постсоветской России, идущей в новом направлении, могут пригодиться и советские принципы коммуникации:

- эмоциональная заряженность (лозунги, плакаты, соревнования);
- внимание к неформальным коммуникациям (наставничество, вечера встреч, доска объявлений).

Наиважнейшая задача внутриорганизационной коммуникации – создание и поддержание «корпоративного духа» в организации. «Создание атмосферы “большой и дружной семьи” невозможно без обращения к чувствам и эмоциям сотрудников. Это являлось неопровержимой истиной в советских внутренних коммуникациях» [3].

На современном этапе информация все чаще преподносится в визуальной форме. Различные рисунки, фотографии и цитаты в картинках отображают настроение, отношение, смыслы. Есть тенденция размещения подобных сообщений сотрудниками на рабочих местах (у компьютера, на заставке рабочего стола и т. д.). Так почему бы не использовать эту тенденцию в корпоративных целях? Ведь можно совместить эстетически приятное зрелище с корпоративной идеей.

Так, например, плакат, как одно из средств коммуникации, часто встречался на предприятиях советской эпохи. Этот способ коммуникации глубоко проникает в сознание сотрудника благодаря образному содержанию и не останется незамеченным из-за художественной выразительности. Плакат способен приобщать целевую аудиторию к какому-то событию, заражать лозунгами. Не удивительно, что этот вид искусства вновь начал активно внедряться в жизнь общества. Чаще всего это заметно в современных частных и коммерческих организациях, но вполне может присутствовать и в государственных.

У плаката есть определенные преимущества по сравнению с другими средствами коммуникации. Современный мир диктует свой распорядок, человечество в целом сталкивается с такими проблемами, как дефицит времени и нарастающая эмоциональная напряженность. В таких условиях именно рисованная информация лучше воспринимается людьми, преодолевая различные барьеры: усталость, предубеждение и, конечно, невнимательность. Плакаты удовлетворяют естественную потребность человека в эстетическом наслаждении, ярко окрашенных эмоциях, которые дает восприятие и умственная переработка изобразительной информации. Не исключение и библиотеки, в которых современные плакаты не просто смогут мотивировать сотрудников, но и дополнят интерьер, положительным образом влияя на интерес и настрой людей.

2. Внутри библиотечного коллектива, как и любого другого, часто можно наблюдать неформальное общение. Закономерно, что наличие теплых отношений между сотрудниками напрямую влияет на настроение посетителей. Логично, что, видя спокойное,

уважительное, а иногда и по-семейному теплое общение не только с читателями, но и с коллегами, у человека возникает желание вернуться именно в это учреждение. И наоборот, замечая конфликтное поведение, посетитель едва ли пожелает вновь с этим столкнуться. Это касается и общения руководителя с подчиненными. Руководитель должен иметь уважение в коллективе, и это возможно только при позиции «первый среди равных». Это хорошо понимали на советских предприятиях, поэтому поощрялось проведение различных сплочающих коллектив (сотрудников и руководителей в том числе) мероприятий: спортивные состязания, выезды за город, экскурсии, концерты и т. д. А через принципы управленческого общения закладывалось уважительное отношение к каждому из членов команды. Современные библиотеки также нуждаются в подобных мерах и внедрении неформального общения в деловую коммуникацию.

Сейчас формированию благоприятного климата в библиотеках уделяется меньше внимания. Связано это с изменениями в приоритетах деятельности. Направленность на виртуальное обслуживание снижает необходимость тесного взаимодействия внутри коллектива, в особенности личного общения, без которого группа работников никогда не станет командой.

В советских организациях существовали своеобразные структуры (профсоюзный комитет и др.), в задачи которых входило поддержание благоприятного социально-психологического климата в коллективе. Сложно представить, что современный сотрудник, имея проблему или просьбу, станет записывать ее на карточке и закидывать в специальный ящик. С другой стороны, а почему бы и нет? Если у человека будет уверенность, что его проблему не оставят без внимания, помогут или, по крайней мере, попытаются помочь. Желание работника поделиться чем-то с коллегами говорит о высокой степени включенности в работу коллектива и доверия к социально-психологической службе. Сегодня такие решения не реализовать без серьезной подготовки. Поэтому проведение тренингов, корпоративных мероприятий, выездов и т. д. – первые шаги на пути превращения библиотечного коллектива в дружную команду, что положительно скажется на продуктивности труда и развитии организации, позволит наладить обратную связь между руководителем и подчиненными и даст толчок инициативности.

Некоторые проблемные ситуации возникают с приходом новых сотрудников. Не каждый способен моментально найти общий язык со сложившимся коллективом. Вновь, обращаясь к прошлому, вспомним еще один распространенный институт в советских внутриорганизационных коммуникациях – наставничество, который позволял новичку не просто быстро освоить рабочие процессы, но и успешно влиться в коллектив, найти общий язык и с коллегами, и с руководством. Библиотекам выгодно привлекать молодых

специалистов, которые привносят в трудовой процесс свежий взгляд, новые идеи. Молодежь, как правило, более активна и заинтересована в саморазвитии. Сегодня библиотеке требуются не только библиотекари и библиографы, но и пиарщики, дизайнеры, организаторы мероприятий, фандрайзеры, редакторы, веб-разработчики, менеджеры проектов и т.д. Преобразование советского наставничества в более современный формат позволит минимизировать проблемные ситуации в коллективе, создаст новому сотруднику комфортную атмосферу для работы, что уменьшит вероятность утечки молодых кадров и будет способствовать сохранению инициативности новых специалистов.

Многие из перечисленных форм и сегодня присутствуют в российских библиотеках «как пережитки прошлого», но назвать их утопией нельзя. Проанализированные приемы, успешно применяемые в прошлом, – это уже опробованный опыт формирования внутренней коммуникации в условиях российской действительности. Как подтверждение этому – использование подобных форм работы в разных организациях и компаниях, особенно в коммерческих, ведь все новое – это хорошо забытое старое.

Методы управления персоналом в России представляют собой смесь европейских и восточных традиций. Создание новой концепции на основе современных разработок, в том числе и зарубежных, а также модернизации опыта прошлых лет позволит выстроить наиболее эффективную модель библиотечной коммуникации.

Именно владение искусством общения позволяет руководителям мотивировать, убеждать сотрудников, доносить до них рабочие цели и идеи. Поэтому самым сложным в обеспечении результативного менеджмента по-прежнему остается выстраивание непосредственного межличностного общения.

ЛИТЕРАТУРА

1. Васюхин О. В., Варзунов А. В. Информационный менеджмент: краткий курс : учеб. пособие. – СПб. : С.-Петербург. гос. ун-т информ. технологий, механики и оптики, 2010. – 118 с.
2. Цыренова А. А. Основы теории управления [Электронный ресурс] : учеб. пособие. – Улан-Удэ : ВСГУТУ, 2011. – Режим доступа: <https://studfiles.net/preview/3560020/page:33> (дата обращения: 20.09.2019).
3. Седова М. Назад в прошлое: СССР и внутренние коммуникации на предприятии [Электронный ресурс] // AdvSchool.Ru. – 2009. – 5 марта. – Режим доступа: <http://www.advschool.ru/articles/article734.htm> (дата обращения: 20.09.2019).