

ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ БИБЛИОТЕКАРЕЙ

В сфере информационно-библиотечного обслуживания одним из условий обеспечения качества конечного продукта является повышение квалификации персонала. Это предполагает не только овладение инновационными технологиями, но и установление взаимовыгодных межличностных деловых контактов со специалистами-коллегами, а также представителями самых различных организаций культуры, науки и образования. Не менее важным требованием выступает повышение эффективности общения с пользователями, а также приобретение или усовершенствование навыков дифференцированного подхода к их обслуживанию, иными словами, повышение уровня коммуникативной компетентности – компетентности в общении.

Реализация компетентностного подхода в системе высшего библиотечного образования предполагает не только овладение знаниями, умениями и навыками, функциональную подготовленность к выполнению определенных видов профессиональной деятельности, но и формирование личностных качеств специалиста – направленности личности, социальной активности, творческих способностей, воли, эмоциональной сферы, других черт его характера.

В разработанном и утвержденном в Республике Беларусь образовательном стандарте компетенции представлены следующими группами: академические, профессиональные и социально-личностные. Компетентностный подход предполагает организацию образовательного процесса, способствующего практико-ориентированному характеру профессиональной подготовки студентов, повышению их самостоятельности, созданию условий для решения задач, имитирующих социально-профессиональные проблемы [1]. Вместе с тем, несмотря на использование понятий «компетентность», «компетенция» и «компетентностный подход» на государственном уровне в образовательных стандартах, отношение специалистов к ним в целом противоречивы.

С нашей точки зрения, под компетентностью следует понимать владение, обладание человеком соответствующей компетенцией,

включающей его личное отношение к ней и предмету деятельности. В свою очередь компетенция – это совокупность взаимосвязанных качеств личности (знаний, умений, навыков, способов деятельности), заданных по отношению к определенному кругу предметов и процессов, достаточных и необходимых для того, чтобы качественно и продуктивно действовать по отношению к ним. В педагогике подобного мнения придерживаются также Н. М. Борытко,

Г. В. Горланов, Д. А. Мещеряков, А. В. Хуторской.

Компетентность в общении – коммуникативная компетентность – является фактором, который в решающей степени способствует проявлению значимых в профессиональной сфере личностных качеств библиотекаря, а также обязательным условием эффективности его работы.

Следует подчеркнуть, что до сих пор проблема формирования коммуникативной компетентности библиотекаря не являлась предметом комплексного исследования и анализа. Между тем отдельные ее аспекты находят отражение в работах белорусских ученых: В. В. Бушуевой (коммуникативная культура библиотекаря), Л. А. Демешко, В. В. Дрыбина, С. В. Зыгмантович, Н. В. Клименковой, С. А. Павловой (библиотечное общение). Они рассматривались также в многочисленных публикациях российских исследователей: В. А. Азаровой, Г. А. Алтуховой, И. А. Богдановой, В. А. Бородиной, Л. В. Губина, М. Я. Дворкиной, С. А. Езовой, Л. Ф. Красинской – и украинских коллег: И. А. Мейжис, Г. М. Недельчо, А. С. Чачко.

Несмотря на достигнутый уровень разработанности исследуемых проблем, имеются определенные пробелы в определении путей дальнейшего совершенствования коммуникативной компетентности библиотекаря. Недостаточно освещена роль коммуникативной компетентности в его профессиональной деятельности, нет четкой формулировки данного термина и уточнения структурных элементов ключевого понятия. Мало уделяется внимания и особенностям реализации компетентностного подхода в формировании коммуникативной составляющей подготовки специалиста информационно-документной сферы.

Под термином «коммуникативная компетентность библиотекаря» мы предлагаем понимать совокупность его коммуникативных способностей, знаний, умений и навыков, а

также опыт их практического применения, позволяющий эффективно выполнять профессиональные задачи и осуществлять межличностные контакты. Коммуникативные способности библиотекаря – это индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие эффективность общения и взаимодействия с другими людьми [2, с.33].

Системный анализ коммуникативной компетентности как интегративного качества личности дает основание выделить следующие ее компоненты: ценностно-личностный, когнитивный, операционально-деятельностный.

Ценностно-личностный компонент включает гуманистические ориентации, коммуникативные ценности, совокупность личностных качеств, обеспечивающих готовность к диалогическому общению.

Когнитивный компонент объединяет знания о закономерностях общения, коммуникативных свойствах личности, опыт оперирования этими знаниями, опыт формулирования задач общения и моделирования коммуникативного поведения.

Операционально-деятельностный компонент включает умения и навыки общения, обуславливающие культуру взаимодействия.

Структурные компоненты коммуникативной компетентности взаимосвязаны и взаимозависимы. Определяющее место здесь занимают гуманистические ориентации и коммуникативные ценности, которые предопределяют наличие того или иного мотива поведения, оказывают значительное влияние на действия в непосредственном общении, стимулируют возникновение потребности личности в приобретении профессионально значимых, коммуникативных качеств. Ценностные ориентации, личностный смысл профессии имеют принципиальное значение для формирования индивидуального стиля профессиональной деятельности, определяя его характер [3].

Владение системой навыков, знаний, умений, составляющих профессиональную компетентность, является необходимым условием для установления и поддержания высокого уровня межличностных отношений. В профессиональную компетентность, по мнению Г.А.Алтуховой, входят такие умения, как понимание выражения лица, знание правил поведения в различных ситуациях, умение выбирать правильный тон разговора, верную линию поведения, чувствовать эмоциональное состояние партнера по общению. Как видим, многие из перечисленных умений отражают

коммуникативный аспект личностных характеристик библиотечного специалиста. Одновременно с этим автор отмечает, что только знание правил общения не может обеспечить библиотекарю успеха в работе, также необходимо осмыслить и освоить практику и теорию сложных коммуникативных процессов во всех аспектах их взаимодействия [4, с.41].

Общение во всех его видах является неотъемлемой частью профессиональной деятельности библиотекаря. Владение системой навыков, знаний, умений, которые составляют его профессиональную компетентность, является необходимым условием для установления и поддержания высокого уровня межличностных отношений с пользователями и коллегами по работе.

В общении выделяют три взаимосвязанные стороны: коммуникативную (обмен информацией между людьми); интерактивную (взаимодействие между людьми с целью влияния на поведение, настроение, убеждения); перцептивную (восприятие друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания) [5, с.31].

В основе библиотечно-информационной деятельности лежит удовлетворение и развитие информационных потребностей субъекта. В этом смысле коммуникативная сторона выступает как цель библиотечного общения; перцептивная – как условие; интерактивная – как средство.

В практике общения все стороны взаимосвязаны между собой, что обеспечивает эффективность совместной деятельности и качество обслуживания. В библиотечном общении значимыми являются все аспекты. Так, перцепция позволяет рассмотреть психологические особенности восприятия и понимания в процессе общения, в становлении взаимопонимания и создании целостного образа партнера, исходя из его внешнего облика и поведения. Наиболее значимым представляется коммуникативный аспект, так как он предполагает профессиональную направленность общения между библиотекарем и читателем.

Коммуникативная компетентность библиотечного специалиста включает в себя психотехнические знания и умения. Интеракция в общении предполагает обмен не только знаниями, но и действиями субъектов в различных ситуациях [6, с.37].

При рассмотрении коммуникативной компетентности можно выделить следующие блоки профессиональных коммуникативных умений библиотекаря: социально-психологический, морально-этический, эстетический и технологический.

С понятием «коммуникативная компетентность» тесно связано такое понятие, как «коммуникативное ядро личности». Этот термин ввел в научный обиход А. А. Бодалев, определивший его как «единство отражения, отношения и поведения, которые проявляются при взаимодействии с различными людьми и сообществами, с которыми индивиду приходится вступать в прямые или опосредованные какими-то техническими средствами контакты» [3].

Уникальность профессии библиотекаря состоит в том, что его личностные характеристики являются профессионально значимыми. Влияние коммуникативного ядра личности на коммуникативную компетентность взаимно. С одной стороны, коммуникативное ядро личности определяет уровень развития коммуникативной компетентности, а с другой – специально организованное обучение, направленное на развитие коммуникативной компетентности, способно изменить некоторые качества личности, входящие в состав коммуникативного ядра. Основу любой компетентности, в том числе и коммуникативной, составляют личные качества специалиста [7, с.81].

Исследователями Б. С. Елеповым и А. М. Крючковой предложено рассмотрение уровней компетенций библиотекаря по степени их выраженности: негативный уровень, уровень понимания, базовый уровень, уровень опыта, уровень мастерства. Все эти уровни в тесной степени связаны с соответствующими уровнями знаний и умений, которыми обладает библиотечный специалист [8, с.120].

Мы предлагаем при выделении уровней коммуникативной компетентности библиотекаря использовать две основные формы научного познания – эмпирическую и теоретическую. По мере развития и совершенствования данных уровней прослеживается взаимосвязь более полной профессиональной самореализации библиотекаря с совершенствованием уровня коммуникативной компетентности. Эти уровни представляются следующим образом.

Первый – стихийный, на котором у специалиста не развиты навыки эффективного общения с людьми, не сформированы представления о коммуникативной компетентности, возникают

многочисленные трудности в общении, что обусловлено дефицитом коммуникативных знаний и умений. Он демонстрирует эгоцентризм в различных проявлениях, слабо ориентируется в невербальных средствах общения. На данном уровне у библиотекаря только формируется умение адаптироваться к различным социальным ситуациям, устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми, оптимальные взаимоотношения с пользователями.

Второй – эмпирический. На этом уровне у специалиста уже зарождаются эмпирические знания по коммуникативной компетентности, он осознает собственные личностные черты, которые затрудняют процесс общения. Такой библиотекарь обладает навыками понимания вербальных и невербальных сообщений, имеет представление о коммуникативных способностях. У него формируется стремление брать на себя и выполнять различные социальные роли, умение правильно воспринимать читателей, закрепляются навыки адаптации к различным ситуациям библиотечно-информационного обслуживания. Кроме того, у него формируются способности влиять на людей и достигать поставленных целей в межличностном и информационном взаимодействии.

Третий – теоретико-прикладной, на котором у библиотекаря складывается целостная система знаний и умений в области коммуникативной компетентности. Он способен успешно функционировать в любых ситуациях библиотечного обслуживания, знает правила регуляции коммуникативного поведения, видит коммуникативные барьеры и умеет их преодолевать, владеет методами формирования коммуникативной компетентности, может анализировать и оценивать ситуацию межличностного взаимодействия с любым пользователем. Такой специалист эффективно организует межличностное пространство в процессе общения, знаком со средствами коррекции коммуникативного поведения, планирует собственные коммуникативные действия в общении с людьми, умеет проявлять эмпатию. У него развита способность объективной оценки своих коммуникативных умений, установления связей между различными элементами знаний и умений, между знаниями и умениями в целом.

Результаты выполненных до настоящего времени исследований и наши материалы свидетельствуют, что потребность в формировании коммуникативной компетентности ощущают как

молодые библиотекари, так и работники со стажем. Негативные явления во взаимодействии библиотекаря с читателем во многом обусловлены отсутствием в системе подготовки кадров эффективных механизмов развития коммуникативных качеств, что снижает готовность к профессиональному общению в изменяющихся условиях. Это обостряет проблему реализации компетентностного подхода в совершенствовании коммуникативной составляющей профессии библиотекаря, придает особую актуальность психолого-педагогическому обеспечению формирования коммуникативной компетентности работника информационно-документной сферы.

Профессиональная подготовка библиотекаря должна быть ориентирована на использование возможностей своей профессии для формирования у читателя таких социальных компетентностей, как коммуникативная и информационная. Понятно, что и сам библиотекарь обязан владеть ими на достаточно высоком уровне. С целью решения данной задачи нами предложен курс по выбору «Коммуникативная компетентность библиотекаря», который предусматривает развитие компетентности в общении у молодых специалистов, выпускников высшего учебного заведения. При разработке курса мы опирались на основные положения компетентностного подхода, использовали некоторые возможности других подходов в образовании (лично-ориентированного, деятельностного, когнитивного). Эффективность курса обеспечивается системой организационно-педагогических и психолого-педагогических условий развития коммуникативной компетентности. Основным компонентом является формирование коммуникативной компетентности (способов общения, коммуникативных умений, навыков и знаний). Педагогический эксперимент, проведенный среди студентов факультета информационно-документных коммуникаций Белорусского государственного университета культуры и искусств, позволил проверить эффективность данного курса и показал повышение уровня развития коммуникативной компетентности будущих библиотечных специалистов, что, в конечном итоге, должно способствовать совершенствованию библиотечного обслуживания.

1. Жук, О. Л. Педагогика. Практикум на основе компетентностного подхода / О. Л. Жук, С. Н. Сиренко. – Минск: РИВШ, 2007. – 191 с.

2. Библиотекведение, библиографоведение и информатика / сост. И. Ю.

Акифьева [и др.]; науч. ред. М. Г. Вохрышева. – М.: Либерей–Бибинформ, 2007. – 101, [2] с. – (Библиотекарь и время. XXI век; вып. 61).

3. *Тимашкова, Л. Н.* Формирование коммуникативной компетентности будущих педагогов / Л. Н. Тимашкова; Белорус. гос. ун-т им. М. Танка. – Минск: БГПУ, 2003. – 121 с.

4. *Алтухова, Г. А.* Профессиональная этика библиотекаря / Г. А. Алтухова. – М.: МГУКИ: Профиздат, 2002. – 101, [2] с. – (Сер. «Современная библиотека»).

5. *Доморацкая, Е. М.* Психология межличностного взаимодействия в высшей школе / Е. М. Доморацкая. – Минск: БГУИР, 2005. – 65 с.

6. *Дыченко, Л. Ф.* Психология и библиотекарь / Л. Ф. Дыченко. – М.: Либерей, 2006. – 143 с.

7. *Езова, С. А.* Библиотекарь и читатель: типы поведения / С. А. Езова. – М.: Либерей – Бибинформ, 2009. – 109 с.

8. *Елепов, Б. С.* Компетентность и компетенции библиотечного специалиста: как и зачем их оценивать / Б. С. Елепов, Е. М. Крючкова // Библиотековедение. – 2009. – № 3. – С. 117–124.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУИР