

ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В ПРОЦЕССЕ ПОДГОТОВКИ БИБЛИОТЕЧНОГО ПЕРСОНАЛА

*Манукян Л.И.,
аспирант Белорусского
государственного университета
культуры и искусства*

В сфере информационного обслуживания одним из условий обеспечения качества информационной продукции является повышение квалификации персонала. Это предполагает не только овладение новыми технологиями в сфере информации, но также и установление взаимовыгодных межличностных контактов. Одним из немаловажных требований называется приобретение или усовершенствование навыков диагностики психологического состояния пользователей, повышение продуктивности общения с ними. Вследствие этого, уже на начальном этапе станет возможным установления контакта с читателем и достижение партнёрских отношений. Для этого надо обладать определёнными навыками в области общения, уметь понять человека, определить уровень его подготовленности, причины обращения к данной информации, при этом одновременно продемонстрировать это понимание, уточнить его правильность. Как видим, от специалиста требуется не только профессиональные знания и умения, но также и знания в области психологии и высокий уровень коммуникативной компетентности. Можно сказать, что специалисты в области информации определяют уровень своего профессионализма через понимание потребностей пользователей и умение соотнести их с совокупным информационным массивом. [1, с. 210]

Впервые процесс информационно-библиотечного обслуживания предложили рассматривать как коммуникативный в середине 70-х гг. В начале 80-х такими исследователями, как Трубников С.А., Матлина С.Г., Вохрышева М.Г., Пилецкий В.М., Бородин В. А., выделяются те проблемы в библиотечном обслуживании, которые требуют использования социально-психологических знаний.

Одной из статей на тему изменения консервативных взглядов на процесс руководства чтением стала статья «Диалог с читателем» С. Г Матлиной, («Библиотекарь», 1984). До этого времени процесс библиотечного обслуживания представлялся как субъект-объектные отношения, где библиотекарь направляет, контролирует, поучает, рекомендует, а читатель лишь принимает информацию. В свою очередь, понимание библиотечно-библиографического обслуживания как вида коммуникации определяет

приоритетным диалог как основную форму общения между равноправными субъектами — библиотекарем и читателем. [2, с. 53]

В 90-х годах основное внимание было направлено на изучение общения библиотекарей и читателей, профессиональный тренинг библиотекарей. Тренинг коммуникативной компетентности был заимствован из практической социальной психологии. Серия статей профессионального психолога Л. Гозмана (журнал «Библиотекарь», 1984) стала одной из первых форм заочного обучения навыкам общения. Такие исследователи, как Б. И. Зильберштейн, В. А. Бородина, И. К. Джерелиевская, Т.Х. Мерее, С.А. Езова предлагали ролевые и имитационные игры, групповые дискуссии, обсуждение конкретных ситуаций.

В библиотековедении (по аналогии с психологией) изучаются различные компетенции в сфере общения: коммуникативная, социально- психологическая и др. С. А. Езова, основываясь на исследованиях Г.М. Андреевой, определяет следующие виды компетенции, исходя из их подхода к общению как перцепции, интеракции и коммуникации:

1. перцептивная — это компетенция в восприятии и понимании партнёра и себя;
2. интерактивная — компетенция в межличностном взаимодействии;
3. коммуникативная — это компетенция в процессе взаимообмена информацией с помощью вербальных/невербальных языков общения. [3, с. 111]

Интеграция библиотековедения и социальной психологии обусловлена рядом причин. Во-первых, увеличилась значимость личности во всех социальных процессах вследствие изменения общественно-политической ситуации в стране. Во-вторых, уже очевидно, что исследовать процесс библиотечного обслуживания, не раскрывая социально-психологический контекст взаимодействия библиотекаря и читателя, не представляется возможным. В-третьих, в социальной психологии накоплен пласт знаний о закономерностях поведения людей для анализа библиотечного общения, разработаны исследовательские методики изучения библиотекарей и читателей. В-четвёртых, в социальной психологии развита область тренинга компетентности в общении, что возможно использовать для создания методики тренинга, соответствующего личностным качествам библиотекарей и их профессиональным задачам в информационно — библиотечном обслуживании. [2, с. 57]

Исследователи разделяют понятия «коммуникативная компетентность» и «коммуникативная компетенция». Их сущностные характеристики многомодны; оба понятия включают знания, навыки, умения, готовность к

коммуникации и опыт. С. А Езова под «компетентностью» подразумевает владение определённой совокупностью знаний и навыков, информированность, профессионализм, квалифицированность, однако предлагает употреблять термины «компетентность» и «компетенция» как синонимы, в связи со сложившейся практикой употребления данных терминов в литературе и документах. [3, с. 110]

Под коммуникативной компетентностью библиотекаря мы предлагаем понимать совокупность коммуникативных знаний, умений и навыков библиотекаря, а также опыт их применения в профессиональной деятельности. Данное определение, на наш взгляд, наиболее полно отражает сущность понятия.

В настоящее время библиотековеды, занимающиеся вопросами общения в информационно-документной сфере, среди компетенций выделяют такие, как академические, профессиональные, профессионально-предметные, ключевые, переносимые и другие. В некоторых формулировках навыки являются составной частью компетенций, в других базовые, стержневые и ключевые навыки исследуются в одном ряду с компетенцией. С. А Езова полагает, что в условиях высшей школы практическая направленность обучения, соответствие его целям и задачам определённой практической сферы является основной предпосылкой для формирования компетенций. По её мнению, компетенция складывается из знания и опыта, и современный библиотечный специалист должен обладать предметно-специфической компетенцией, состоящей из поликомпетенций. ($PCK=IK+KK+ЧК$, где PCK — предметно-специфическая компетенция, KK — коммуникативная компетенция, $ЧК$ — читательская компетенция). Автор подчеркивает тот факт, что в библиотечной отрасли ещё не полностью осознана сущность компетентностного подхода, а также ещё предстоит разработка и обоснование критериев предметно- специфической компетенции библиотечного специалиста, которая обязательно должна отвечать практической направленности подготовки. [4, с. 21] Современные условия диктуют необходимость организации стройной системы в рамках современного обучения, органично сочетающей не только теоретическое изучение основ библиотечного общения, но практическое закрепление полученных знаний. В рамках курсов, связанных с библиотечным общением, обслуживанием пользователей, студентам необходимо прививать навыки ведения диалога, проводить анализ конфликтных ситуаций, рассматривать уровни общения, формы обращения библиотекаря к читателю.

Целенаправленная систематическая подготовка кадров в информационно-документной сфере создаёт условия для формирования и развития коммуникативной компетентности, высокий уровень развития которой можно

назвать неотъемлемой характеристикой современного высококвалифицированного специалиста. В библиотеку приходит по сути уже сформировавшийся специалист, и какой он, насколько легко и быстро вольётся в библиотечные процессы, во многом зависит от вузовской подготовки.

Литература

1. Брежнева, В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий/В. В. Брежнева, В. А. Минкина - СПб.: Профессия, 2004.— (Серия «Библиотека»),
2. Мейжис, И. А. Социальная психология библиотечного дела//Библиотековедение, 1993, №4.-С. 49-58.
3. Езова, С. А. Библиотечное общение как феномен исследования/С. А. Езова. — Москва: Либерея-Бибинформ,2007.
4. Езова, С. А. Компетентностный подход в подготовке специалистов//Новая библиотека, 2006.-№ 5.- С. 16-22.