

*Л.И.Манукян, аспирантка,
Белорусский государственный
университет культуры и искусств*

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ БИБЛИОТЕКАРЯ: ПОДХОДЫ К УТОЧНЕНИЮ ПОНЯТИЯ

Специфика коммуникативного взаимодействия библиотекаря с пользователем во многом определяется непредсказуемостью конечного результата. С равной долей вероятности он может быть получен, когда библиотекарь находит именно те материалы, которые нужны читателю, и не реализован, когда поиск не способствует удовлетворению информационных потребностей. В любом случае установление психологического контакта с пользователем, партнерских взаимоотношений на основе взаимопонимания – неременное условие выполнения задач библиотечного обслуживания. При этом от специалиста требуются не только знание информационных ресурсов и умение осуществлять поиск необходимых источников информации, но и наличие определенных навыков общения: умений понять читателя, выяснить уровень его информационной культуры, мотивы обращения к информации, умений доступно объяснить, донести до сознания партнера смысл сообщения, плодотворно осуществлять совместную деятельность. Коммуникативная компетентность библиотекаря в настоящее время признается не менее важной, чем наличие профессиональных знаний, умений, навыков [5].

Вместе с тем в многочисленных публикациях, посвященных изучению компетенции в области общения, пока не выработано единого подхода к определению сущности и содержания коммуникативной компетентности, недостаточно четко определено ее место среди различных видов компетенции, что препятствует разработке научно обоснованных методик диагностики и формирования коммуникативной компетентности специалиста информационно-документной сферы.

В библиотечковедческих исследованиях можно обозначить, например, социально-психологический подход. Его придерживается С.А.Езова, когда, опираясь на концепцию Г.М.Андреевой, определяет виды коммуникативной компетенции в соответствии со сторонами общения, выделенными в социальной психологии: перцептивную, интерактивную и коммуникативную.

Причем, отмечая некоторые различия между понятиями “коммуникативная компетентность” и “коммуникационная компетентность”, автор видит в них общность таких характеристик, как навыки, умения, опыт, знания, способность и готовность к коммуникации. С.А.Езова подчеркивает, что коммуникационная компетентность составляет внутреннюю основу и смысл коммуникативной личности человека общающегося. Она предлагает употреблять понятия “компетентность” и “компетенция” как синонимы в связи со сложившейся практикой. Пытаясь соотнести понятия “коммуникационная компетенция” и “культура общения”, автор приходит к выводу, что их нельзя как противопоставлять, так и отождествлять: и та, и другая характеристики личности проявляются в конкретной ситуации. Вместе с тем далее указывается: “Чтобы развить коммуникационную компетенцию, необходимо приобрести знания и навыки в области восприятия, понимания собеседника, выстраивания с ним отношений, выбора типов поведения, средств общения, адекватных ситуаций” [4, с. 113]. Учитывая, что все вышеперечисленное как раз и составляет содержание культуры общения (в трактовке С.А.Езовой), непонятно, в чем разница и почему названные понятия нельзя отождествлять. При всей привлекательности социально-психологического подхода, он, на наш взгляд, не всегда бывает исчерпывающим и применимым к анализу коммуникативной компетентности работника информационно-документной сферы, так как не в полной мере учитывает специфику библиотечного общения.

В ряде публикаций коммуникативная компетентность библиотекаря рассматривается как реализация коммуникативных способностей его личности, что можно обозначить как индивидуально-психологический подход. Так, В.В.Брежнева и В.А.Минкина отмечают, что “коммуникационная компетентность – совокупность знаний и умений личности в области организации взаимодействия с другими людьми (организациями, профессиональными объединениями и т.д.) в деловой сфере” [3, с. 263]. Г.А.Алтухова в структуру профессиональной компетентности библиотекаря включает умения чувствовать эмоциональное состояние партнера, понимать личность собеседника, выбирать правильный тон разговора, верную линию поведения, знание правил взаимодействия в различных ситуациях. Она подчеркивает, что одно лишь знание правил общения не может обеспечить

библиотекарю успеха в работе, ему необходимо осмыслить и освоить практику и теорию сложных коммуникативных процессов во всех аспектах их осуществления [2, с. 41]. На наш взгляд, перечисленные выше характеристики являются неотъемлемой частью именно коммуникативной компетентности, хотя автор и не выделяет ее в структуре компетентности профессиональной.

Приверженцы профессионально-деятельностного подхода трактуют коммуникативную компетентность как основу успешной деятельности библиотекаря в обслуживании пользователей. Так, В.А.Азарова рассматривает общение библиотекаря с читателем как одно из необходимых условий в библиотечном обслуживании. При этом библиотекарь реализует в процессе взаимодействия с пользователями все свои личностные и профессиональные знания, умения и навыки [1]. И.А.Мейжис определяет понятие коммуникативной компетентности как совокупность умений, которые позволяют библиотекарю эффективно общаться с пользователями в любых ситуациях информационно-библиотечного обслуживания [8]. Как видим, коммуникативные умения библиотекаря входят в состав его профессиональной компетентности наряду с когнитивными, проектировочными, конструктивными, организаторскими и аксеологическими. Вместе с тем профессионально-деятельностный подход к анализу коммуникативной компетентности библиотекаря не исчерпывает всего многообразия проблем и ситуаций, возникающих в обслуживании, и не имеет четкой, научно обоснованной формулировки термина “коммуникативная компетентность библиотекаря”. Как видим, в библиотековедческих публикациях пока не существует однозначного и общепринятого толкования данного понятия.

С точки зрения современной педагогики известно, что в результате образования у человека должно быть сформировано некое целостное социально-профессиональное качество, позволяющее ему успешно выполнять производственные задачи, взаимодействовать с другими людьми. Это качество может быть определено как целостная социально-профессиональная компетентность человека. Идеализированная ее модель представлена разнопорядковыми блоками: базовым, личностным, социальным и профессиональным. И.А.Зимняя справедливо отмечает, что “все компетентности социальные в широком смысле слова, ибо они вырабатываются, формируются в социуме. Они

социальны по своему содержанию, они проявляются в этом социуме” [6, с. 11]. Входя в число социальных, коммуникативная компетентность выделяется своей универсальностью и полифункциональностью ввиду непреходящей значимости как в развитии отдельного индивида, так и человеческого общества в целом. Коммуникативная компетентность является практическим воплощением в деятельности коммуникативной культуры человека. Она обеспечивает готовность личности к самореализации и самоопределению, является средством создания и обогащения внутреннего мира человека, условием достижения гармонии с собой и окружающей действительностью [7]. Вышеизложенное дает основание полагать, что коммуникативная компетентность является ключевой составляющей профессиональной компетентности библиотекаря. Под данным термином мы предлагаем понимать совокупность коммуникативных знаний, умений и навыков библиотекаря, позволяющую ему эффективно выполнять профессиональные задачи, осуществлять межличностные контакты. Коммуникативная компетентность специалиста информационно-документной сферы формируется в результате образования и последующей профессиональной адаптации, а также накопления жизненного опыта.

1. *Азарова, В.А.* Обслуживание читателей: техника профессионального поведения библиотекаря / В.А.Азарова. – Самара: СГАКИ, 1998. – 145 с.

2. *Алтухова, Г.А.* Профессиональная этика библиотекаря / Г.А.Алтухова. – М.: МГУКИ: Профиздат, 2002. – 101 [2] с.

3. *Брежнева, В.В.* Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий / В.В.Брежнева, В.А.Минкина. – СПб.: Профессия, 2004. – 303 с.

4. *Езова, С.А.* Библиотечное общение как феномен исследования / С.А.Езова. – М.: Либерей-Бибинформ, 2007. – 159 с.

5. *Езова, С.А.* Коммуникативная компетентность / С.А.Езова // Сов.библиотековедение. – 1992. – № 2. – С. 72–78.

6. *Зимняя, И.А.* Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании / И.А.Зимняя. – М., 2004. – 178 с.

7. *Исаева, Т.Е.* Классификация профессионально-личностных компетенций вузовского преподавателя / Т.Е.Исаева // Педагогика. – 2006. – № 9. – С. 55–60.
8. *Мейжис, И.А.* Социально-психологические основы библиотечного обслуживания: учеб.пособие / И.А.Мейжис. – Николаев, 1994. – 191 с.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ