

УДК 024:316.77

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ В СИСТЕМІ БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ: ЗАГАЛЬНІ ПИТАННЯ



Вороніна Регіна Валеріївна, бібліотекар 2 категорії
Наукової бібліотеки
Харківського національного медичного університету

***Анотація:** Проаналізовано поняття «компетенція» та «компетентність». Розкрито склад, різновиди та специфіку комунікативної компетенції в бібліотечно-інформаційній сфері. Визначено поетапність формування комунікативної компетенції на різних етапах теоретично-практичної діяльності фахівця бібліотечної справи та розглянуто комунікативну компетентність як професійну ознаку в бібліотечному обслуговуванні.*

***Ключові слова:** бібліотечне обслуговування, комунікаційна компетентність, особистісні якості, професійна комунікація бібліотекаря.*

Сучасні вимоги глобалізованого інформаційного суспільства ставлять перед роботодавцями питання пошуку більш підготовлених кадрів не тільки із загальними знаннями та навичками інформаційної сфери, вони мають бути обізнаними з сучасними реаліями та практичними способами вирішення проблемних питань з точки зору професіоналізму та креативності при виконанні професійних обов'язків. Тому на разі більш доцільним є фактор компетентнісного підходу, що допомагає грамотно підійти до підготовки майбутніх фахівців



бібліотечно-інформаційної сфери, які після закінчення ВНЗ мають необхідні основи для здійснення практичної діяльності, а також раціонально підійти до підвищення кваліфікації інших співробітників. Наразі серед науковців та практиків бібліотечної справи розглядається питання визначення змісту професійних компетенцій та компетентностей, які повинен мати сучасний фахівець. Одною з провідних компетентностей для бібліотекаря є саме комунікаційна, яка забезпечує залагодження вербального та невербального контакту із співробітниками та користувачами, дозволяє виконувати свої професійні обов'язки.

Важливо розуміти, що є суттєва різниця між такими поняттями як «компетенція» та «компетентність». Згідно з Великим тлумачним словником сучасної української мови (Київ, вид-во «Ірпінь», 2001), компетенція визначається як добра обізнаність в конкретній сфері та коло повноважень організації, установи чи особи; в той час як компетентність – це достатній рівень знання певної галузі і володіння компетенцією, що ґрунтується на потрібному знанні та кваліфікації та підпорядковується повноваженням особи. Тобто, під компетенцією розуміють перелік потрібних знань для здійснення майбутньої професійної діяльності (теоретична основа фаху), а компетентність – наявність знання і досвіду, які можливо реалізувати в ході реалізації повноважень спеціаліста (практична діяльність). Також прибічники різноманітних підходів (американського, британського та багатомірного) для визначення переліку компетенцій беруть за основу поведінкові характеристики, професійні стандарти, специфіку сфери діяльності чи індивідуальні здібності. Це стала причиною великою кількості варіантів визначення цих понять, а подекуди спроб об'єднати їх як синоніми, так як сам процес становлення компетентнісного підходу почався саме з введення в науковому термінологію терміну «компетенція» та його диференціація з поняттям компетентність (1-ий етап 1960-1970рр.), використання термінів в професійній



підготовці у сфері менеджменту в теоретичній та практичній діяльності (2-ий етап 1970-1990 рр.) та розгляд компетентності в освіті як професійної (3-й етап, починаючи з 1990-х рр.) [5, с. 41-42].

Вперше термін «комунікаційна компетентність» був запропонований та введений в наукову термінологію американським мовознавцем Н. Хомскі, що передбачав першочергово необхідну здатність для виконання конкретної, переважно мовної діяльності рідною мовою. Більшість сфер соціокультурної діяльності ввели це поняття в свою термінологію та інтерпретують під власні потреби. Найбільш влучним саме для сфери бібліотечного обслуговування є визначення комунікативної компетенції М.М. Вятютева, який зазначив, що це вибір реалізації програми мовної поведінки в залежності від здатності орієнтуватися в тій чи іншій ситуації спілкування, а також вміння класифікувати випадок спілкування в залежності від теми, задачі, комунікативних установок, які виникли в учасників до бесіди, під час її та у процесі взаємоадаптації. Таке визначення відповідає усім вимогам якісного та повного вербального спілкування в процесі бібліотечного обслуговування. Підкріплюючи цю тезу, варто зазначити, що дослідники включають в склад цієї компетенції такі різновиди, як лінгвістична, соціолінгвістична, дискурсивна, стратегічна, соціальна, соціокультурна, предметна та професійна [2, с. 934]. Така багатоаспектна векторність впливає не тільки на сферу вербального спілкування з користувачами, професійну комунікативну компетентність з колегами різних рівнів бібліотечної системи, а також залучає особистісні якості фахівця такі як комунікабельність, професіоналізм, творчі навички. Такий підхід дає змогу мобільно реагувати на потреби користувача, давати розгорнуту відповідь, виключає ситуації непорозуміння між співробітниками у колективі в процесі професійного спілкування.



Для більш ширшого розуміння складу комунікативної компетенції дослідники виділяють такі її компоненти: творче мислення, культура мовної дії, культура самонастрою на спілкування та психоемоційної регуляції стану співрозмовників, культура сприйняття комунікативних дій партнера по спілкуванню та культура емоційно-оціночних суджень [4, с. 164]. Отже, комунікаційна компетентність передбачає наявність у бібліотекаря розвинених умінь ставити питання, вміти ґрунтовно відповідати на поставлені йому запитання, уважно слухати та активно дискутувати. Це також підтверджує висловлювання Т.М. Амабайл, що креативність будь-якого індивідуума складається із трьох основних компонентів: компетентності, уміння творчо мислити і мотивації [3, с. 14], бо саме вербальне вираження певної думки має творче підґрунтя, що дає інваріантну можливість спілкування.

Відповідно до вищезгаданого визначення терміну в прямій залежності знаходяться наявні чи не досить розвинені комунікативні вміння фахівця бібліотечно-інформаційної сфери, які потрібні для виконання професійних комунікативних обов'язків: встановлювати оптимальні взаємовідносини із співробітниками; знаходити контакт, спільну мову та правильний тон з різними користувачами в різних ситуаціях; бути наполегливим щодо виконання користувачами правил користування бібліотекою та дбайливо відношення до бібліотечного фонду; висловлювати свої думки чітко, логічно, переконливо, образно та доступно; виявляти емоційну витримку в будь-яких ситуаціях [1].

Перехід саме до компетентнісного підходу у вищій освіті в Україні відбувся з прийняттям нового варіанту Закону України «Про вищу освіту» 2014 р., що мав за основу саме цей підхід. Це призвело до перегляду процесу підготовки майбутніх фахівців бібліотечно-інформаційної сфери. Тому було розроблено проект нового стандарту вищої освіти зі спеціальності 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа» 2016 р., у змісту якого передбачені загальні та



спеціальні компетентності, серед яких виділено і комунікативні, що є одними із ключових. До них відносяться: загальні – здатність до письмової та усної комунікації державною та іноземною мовами, навички використання інформаційних і комунікативних технологій, спілкування з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності); спеціальні – здатність підтримувати ділову комунікацію з усіма суб'єктами інформаційного ринку, користувачами, партнерами, органами влади та управління, засобами масової інформації, використовувати сучасні прикладні комп'ютерні технології та програмне забезпечення для вирішення завдань спеціальності, впроваджувати інноваційні технології виробництва інформаційних продуктів та послуг, підвищення якості інформаційного обслуговування користувачів бібліотек та архівів. Дані пункти комунікативних компетентностей можливо сформулювати в процесі вивчення таких дисциплін як «Бібліотечне обслуговування», «Бібліотечно-інформаційна журналістика», «Бібліотечно-інформаційне виробництво», «Наукові комунікації», «Соціальні комунікації» (на прикладі факультету соціальних комунікацій Харківської державної академії культури). Вони дають основи здійснення комунікації через вербальне та невербальне спілкування традиційним способом (бесіда, телефонна розмова, листування), ЗМІ, соціальні мережі, веб-сайти, наукові видання, науково-практичні конференції та ін.

Говорячи про співробітників бібліотек, які отримали спеціальну вищу освіти раніше, то варто зазначити, що для таких випадків передбачено форми підвищення кваліфікації відповідно до специфіки роботи в установі. До цих форм відносяться різноманітні тренінги, майстер-школи, спеціальні школи, курси підвищення кваліфікації з метою підтримки необхідного рівня комунікативної та професійної компетентності співробітника загалом, що відповідає інформаційних потребам сучасності в бібліотечному обслуговуванні.



Таким чином, комунікаційна компетентність у бібліотечному обслуговуванні – це багато структурована характеристика сучасного фахівця бібліотечно-інформаційної сфери, що ґрунтується на когнітивних, професійних та особистісних якостях людини. Вона формується впродовж усього циклу професійної діяльності спеціаліста, починаючи з освоєння теоретичних основ під час навчання у ВНЗ, при виконанні професійних обов'язків та у практичній діяльності в певній установі чи організації та потребує систематичного оновлення та підвищення, основуючись на конкретні зміни у сучасному суспільстві.

Список використаних джерел інформації:

1. Зарихта, Н. В. Компетенция и компетентность современного библиотекаря [Электронный ресурс] / Н. В. Зарихта // Информационный бюллетень. — 2010. — № 1. — Режим доступа: <http://rlst.org.by/izdania/ib110/875.html>
2. Низаева Л. Ф. Коммуникативная компетенция : сущность и компонентный состав / Л. Ф. Низаева // Молодой ученый. — 2016. — № 28. — С. 933-935.
3. Самокиш, О. В. Креативний менеджмент : навч. посіб. / О. В. Самокиш. — Київ : Кондор, 2016. — 204 с.
4. Туева, Л. М. Коммуникативная компетентность как условие качества библиотечного обслуживания [Электронный ресурс] / Л. М. Туева, Е. В. Мартынова // Вестник Томского государственного университета. Культурология и искусствоведение. — 2015. — № 1. — С. 164-166. — Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/kommunikativnaya-kompetentnost-kak-uslovie-kachestva-bibliotechnogo-obslyuzhivaniya>
5. Туманова, А. Б. Актуализация понятий «компетенция», «компетентность», «компетентностный подход» в условиях интеграции науки и образования [Электронный ресурс] / А. Б. Туманова // Вестник Тамбовского университета. Сер. Филологические науки и культурология. — 2015. — №1. — С. 39-45. — Режим



доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/aktualizatsiya-ponyatiy-kompetentsiya-kompetentnost-kompetentnostnyy-podhod-v-usloviyah-integratsii-nauki-i-obrazovaniya>

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ В СИСТЕМЕ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ: ОБЩИЕ ВОПРОСЫ

Воронина Р. В., библиотекарь 2 категории Научной библиотеки Харьковского национального медицинского университета

Аннотация: Проанализированы понятия «компетенция» и «компетентность». Раскрыто состав, виды и специфику коммуникативной компетенции в библиотечно-информационной сфере. Определена поэтапность формирования коммуникативной компетенции на разных этапах теоретико-практической деятельности специалиста библиотечного дела и рассмотрена коммуникативная компетентность как профессиональный признак в библиотечном обслуживании.

Ключевые слова: библиотечное обслуживание, коммуникационная компетентность, личностные качества, профессиональная коммуникация библиотекаря.

COMMUNICATIVE COMPETENCE IN THE SYSTEM OF LIBRARY SERVICE: GENERAL ISSUES

Voronina R. V., Librarian of the 2nd category of the Scientific Library KhNMU



Annotation: It is analyzed the concepts of "competency" and "competence". The article deals with the composition, types and specifics of communicative competence in the library and information field. Step by step formation of communicative competency at different of the theoretical and practical activity stages of a specialist in librarianship are determined. Communicative competence as a professional feature on the library service is considered.

Keywords: library service, communication competence, personal qualities, professional communication of the librarian.

