

ПРИРОДНИЧІ ТА ТЕХНІЧНІ НАУКИ

УДК 023.4:316.6

КОМУНІКАТИВНІ АСПЕКТИ ПРОФЕСІОНАЛІЗМУ СУЧАСНОГО БІБЛІОТЕКАРЯ

Т. О. Джуринська, Т. М. Яворська

Анотація. У дослідженні розглянуто проблему спілкування бібліотекаря та користувача, визначено етичні норми ділової комунікації у бібліотеці. Закцентовано увагу на урахуванні моральних норм бібліотечного працівника та професійно-особистісних рисах фахівців та користувачів.

Ключові слова: бібліотека, культура спілкування, бібліотекар, користувач, комунікативна етика.

Книгозбірні сьогодні – це інформаційні, культурні, освітні заклади, які роблять важливий внесок у розвиток українського державотворення, сприяючи розбудові громадянського суспільства та максимальному задоволенні потреб користувачів як у змістовному, так і в мовному аспекті.

Радикальні зміни в політичній, економічній, культурній сферах, характерні для межі століть, виводять у науці на перший план питання етики і культурного зростання особистості, що зумовлює об'єктивний характер інтересу до комунікативної етики та культури. Є підстави вважати, що імідж бібліотеки є своєрідним комунікативним узагальненням її стилю, який впливає на бібліотечну поведінку всіх учасників. Щодо механізмів змін, то бібліотека є відкритою, складною, адаптивною системою культури. В інформаційному суспільстві ці риси набувають ще більшого значення [3; с. 35].

Бібліотека є центром людського спілкування, адже вона орієнтується у своїй діяльності на різноманітність потреб користувачів в інформації, знаннях, спілкуванні, враховуючи безліч інших факторів: гендерного підходу, вікових, психологічних особливостей, віросповідання, професійних особливостей тощо. Нові часи ставлять нові вимоги до сучасного бібліотечного працівника. Змінюються професійні орієнтири взаємодії бібліотекаря і користувача як рівних партнерів у діловому спілкуванні.

Культура спілкування будь-якого спеціаліста разом з професійною компетенцією – це найважливіша складова його фахової підготовки та безперервної самоосвіти. Сучасні комп'ютерні технології не тільки не знімають проблему спілкування, але й передбачають більш високий рівень інформаційної культури, тобто організують якісно нове спілкування. Саме спілкування також набуває нового змісту: це не лише бесіда бібліотечного спеціаліста з читачем для видачі та повернення книги, а й специфічний комунікативний фон усієї інформаційно-бібліотечної діяльності. Спілкування в бібліотеці має орієнтуватися і на те, щоб між усіма його учасниками склалися доброзичливі, етичні відносини.

Бібліотечне спілкування є специфічною формою взаємодії, зумовлене читанням, пошуком потрібних документів, обговоренням прочитаного, обміном інформацією (в т. ч. бібліотечною і бібліографічною). Ще один з важливих аспектів комунікації в бібліотеці є спілкування заради самого спілкування. Взаємодія бібліотекаря з читачами настільки є професійною, наскільки вона етична.

Спілкуванню в бібліотеці властивий цілий ряд функцій, найважливішими з яких є: комунікативна, як засіб взаємовідносин в бібліотечному середовищі; інформаційна, що забезпечує вільний доступ до інформації; регулятивна, яка сприяє упорядкуванню відносин у бібліотечному середовищі та виховна, як складова формування особистості.

Бібліотекар має бути взірцем комунікативної культури, виявляючи дбайливе ставлення до літературно унормованих правил, вміння спілкуватися, враховувати особистісні риси співрозмовника, не нав'язуючи йому власних уподобань.

Комунікація – це суттєвий бік спілкування, що полягає у взаємній міжсуб'єктній передачі інформації, вона виступає абстрактною стороною спілкування у процесі передачі інформації. В основі цього процесу лежить комунікативна діяльність, проміжним елементом якої може бути документ. У зв'язку з цим роль бібліотеки як складової комунікаційної системи полягає у зберіганні та передачі культурного спадку цивілізації – знань.

Основами бібліотечної ділової комунікації, а вона визначається як система спілкування людей, установ, організацій, систем, взаємозалежних і зацікавлених у наслідках спільної діяльності – є не контракт, не угода, а стосунки, домовленість партнерів і однодумців. Комунікація в бібліотеці ґрунтується на єдності цілей та інтересів, на доброзичливості бібліотекарів та читачів, на урахуванні моральних норм і відповідній поведінці.

Комунікація сучасної бібліотеки враховує етичні вимоги, які є моральним імперативом. Сама ж етика є універсальним варіантом стосунків на всі випадки життя з відповідними принципами, нормами та вимогами. Реальне втілення вона знаходить у стилі ділових відносин між колегами та читачами. За своїм змістом правила професійної етики мають загальний характер і стосуються всіх учасників комунікації, незалежно від виконуваних функцій. Бібліотекарі повинні дотримуватися найвищого принципу етики: «Повага до читача і колег - запорука успіху в професійній діяльності».

Нині вже відомо, що змістовне позитивне забезпечення спілкування є однією з «дефіцитних» послуг. Стиль поведінки, як показник ставлення до читача, манера поведінки в діалозі дозволяють стверджувати, що в ньому задіяні всі індивідуально сформовані та відпрацьовані в процесі професійної діяльності моральні настанови бібліотекаря.

Моральні вимоги є засадами комунікативної етики, яка регулює поведінку адміністрації та співробітників бібліотеки. Ці вимоги діють і в ставленні співробітників один до одного. Також вони стосуються і практики співробітництва, ділового партнерства між бібліотекарями та користувачами. Оскільки стиль поведінки й етика стосунків у бібліотеці є складовими її іміджу в суспільстві, вони мають знаходитися у сфері персональної відповідальності її директора. Особистий авторитет керівника як лідера дає моральне право на визнання з боку його підлеглих як суб'єктів ділової комунікації в тій мірі, наскільки воно ґрунтується на професійних, організаторських, особистісних й комунікативних критеріях [12].

Визначальним у стосунках бібліотекаря і користувача має стати діалог як рушійна сила бібліотечного обслуговування. Вміння спілкуватися, вести діалог визначає ефективність бібліотечного обслуговування. Важливими показниками професіоналізму і високої кваліфікації бібліотечного спеціаліста стає сьогодні його особистісна, інформаційна, соціально-психологічна та мовленнєва компетентність.

Більшість професійно-особистісних рис бібліотекаря формується у ході фахової підготовки, осмислення відповідного досвіду; вони зміцнюються в процесі самовиховання (чуйність, справедливість, доброзичливість та ін.). Вимоги до професійної культури й етики бібліотекарів мають зосереджуватися на їхній ролі в усіх зв'язках, які існують в бібліотеці. В традиційних бібліотеках і в умовах нових технологій, в роботі з новими носіями інформації, – бібліотекар домислює, згадує, замінює, узагальнює те, чого від нього вимагає нова ситуація. Комунікативність як процес та комунікабельність, як здібність, мають першорядне значення для визначення місця бібліотекарів, представників професії типу «людина-людина». Її розмежування з музейною, архівною професіями має чіткий орієнтир: бібліотека виконує кумулятивну, меморіальну функцію для забезпечення культурних, освітніх, дозвіллевих, інформаційних потреб читачів.

Комунікативні завдання, що виконують бібліотекарі, використовуючи і розвиваючи надсучасні системи комунікації, свідчить про суттєве розширення їхньої професійної компетенції.

Для повнішого висвітлення теми слід підкреслити, що професійна практика бібліотекарів в Україні досягла певних зразків узагальнених в документах: існують кодекси етики, які впроваджені в роботу бібліотек і сприяють формуванню нових, демократичних норм. Помітною стає тенденція зростаючої потреби України в забезпеченні бібліотек професіоналами нової генерації, для яких комунікативні уміння і навички стануть основою фахової освіти. Формування системи ціннісних орієнтацій стимулюється значним розширенням спілкування, зіткнення з різноманітними формами поведінки, поглядів, ідеалів [10, с. 74].

Поведінка людини в сфері професійної діяльності визначається її уявленням про значення своєї праці для суспільства, колом її посадових обов'язків, культурою її ділового спілкування.

У своїй праці бібліотекаря – представнику гуманітарної інтелігенції – треба керуватися такими принципами:

1) постійно займатися самоосвітою, оскільки підготовка фахівця здійснюється не тільки в спеціальних навчальних закладах, але й безпосередньо в процесі трудової діяльності. У наш час бібліотекар, навіть той, хто має вищу спеціальну освіту, не може обмежуватись одержаними знаннями і повинен постійно вдосконалювати свою майстерність;

2) прагнути до максимально насиченого культурного життя: регулярно відвідувати театр, кіно, концерти;

3) виховувати в собі високу культуру спілкування, доброзичливість і увагу до кожної людини, не допускати безцеремонності, фамільярності;

4) завжди пам'ятати що бібліотекар – це педагог;

5) слідкувати за власною мовою, чіткістю дикції;

6) бути уважним до свого зовнішнього вигляду.

Для формування ділового професійного середовища в бібліотеці бажані такі умови: по-перше, спілкування як спосіб вираження знань, умінь, навичок. По суті, воно є не односторонньою взаємодією бібліотекаря та користувача, а комунікацією між рівноправними партнерами, що передбачає суб'єкт-суб'єктні відносини. Зазначимо, що вони й становлять основу фахових контактів. По-друге, підвищення кваліфікації, оскільки професійний діалог є джерелом експертних знань і порад. По-третє, комунікаційні зв'язки. Нині вони не мають меж, кожен може увійти до системи взаємодії як професіонал через виконання службових обов'язків або внесення пропозицій чи ідей. Фактично, застосовуючи саме цей підхід, можна налагодити вигідні контакти і розширити спектр фахових можливостей.

Діяльність сучасного бібліотекаря не обмежується роботою з книгами. Усе частіше він працює з аудіо- та відеоматеріалами, компакт-дисками, електронними виданнями. Упровадження автоматизованих технологічних процесів призвело до значних змін професійної підготовки. Знадобилися специфічні навички: операторські, уміння моделювати процеси, психологічна адаптація. Інтернет зумовив необхідність підготовки фахівця зі створення й оновлення веб-сторінок, бібліотекарі спеціалізуються в галузі електронної видавничої діяльності; для здійснення за допомогою мережі навчання (тренінгів) співробітників і користувачів потрібні спеціалісти з проведення телеконференцій. Завдяки активному розвитку інформаційно-комунікаційних технологій сформувався комп'ютерно-опосередковане спілкування, що також потребує певних навичок. Тому якісна взаємодія передуює вирішенню проблем інформаційного обслуговування, тобто переходу до комунікації.

Загалом методів, прийомів і правил ефективного спілкування розроблено чимало, єдиною проблемою залишається те, що більшість з нас просто забуває про них, віддаючись своїй людській природі, забуваючи про найважливіші правила спілкування. Тільки одиницям вдається цілеспрямовано і ефективно їх використовувати і знаходити спільну мову з більшістю співрозмовників. Ефективне спілкування і вміння усунути бар'єри в ньому – це більше, ніж наука, це справжнє мистецтво, яке так потрібне у нашому житті.

Отже, можемо підсумувати, що структура комунікаційних зв'язків зазнала важливих змін, її головні ознаки – електронні засоби зберігання, обробки, поширення, використання інформації. Набуло популярності не лише традиційне, а й нетрадиційне спілкування, основною формою якого є опосередкованість, дистанційність, що у свою чергу надає можливість ширше застосовувати комунікаційні функції бібліотек. Все зазначене підвищує вимоги до професіоналізму сучасного бібліотечного працівника загалом, та із врахуванням етичних норм ділової комунікації у бібліотеці, зокрема.

У новому тисячолітті – тисячолітті гуманізації, – роль бібліотеки як інформаційної, освітньої і культурної установи значно зростає. Тож можна констатувати, що соціальна функціональність бібліотек в сучасному суспільстві пов'язана з професійним усвідомленням ними своєї особливої місії в розвитку суспільних комунікативних відносин.

Аннотация. В исследовании рассмотрено проблему общения библиотекаря и пользователя, определено этические нормы деловой коммуникации в библиотеке. Акцентировано внимание на моральных нормах библиотечного специалиста, а также профессионально-личностных качествах библиотекарей и пользователей.

Ключевые слова: библиотека, культура общения, библиотекарь, пользователь, коммуникативная этика.

Abstract. The study has reviewed the communication issue between a librarian and a user, defined the ethical standards of the business communication in a library. Attention has been drawn to the consideration of the moral standards of a library worker and the professional and personality qualities of specialists and users.

Key words: library, communication culture, librarian, reader, communicative ethics.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Алтухова Г. По законам риторики. *Бібліотека*. 1994. № 10. С. 22–26.
2. Богданова И. А. Библиотечный диалог: аспекты речевого общения: Учебно-методическое пособие. М.: ЛИБЕРЕЯ- БИБИНФОРМ, 2006. 120 с.
3. Буяльський Б., Оверчук А. Як ми спілкуємося: Мовленнєвий етикет українського народу. *Директор школи*. 2002. № 33–36.
4. Грабар Н. Г. Суттєві цінності бібліотек ВНЗ: реалії та перспективи. *Вісн. кн. палати*. 2006. № 8. С. 12–15.
5. Грабар Н. Г., Жукова В. П. Життєва потреба розвитку професії. *Вісн. кн. палати*. 2007. № 9. С. 27–30.
6. Диалог с читателем. *Бібліотека*. 1992. № 1. С. 49–50.
7. Деловой этикет: Методическое пособие. *Шкільна бібліотека. Плюс*. 2007. № 9. С. 21–28.
8. Добрынина Н. Е., Матлина С. Г. К плюрализму в общении с читателями. *Актуальные вопросы библиотечной работы*. М., 1991. С. 34–45.
9. Езова С. А. Культура общения библиотекарей: Учебно-методическое пособие. М.: Издательство «ЛИБЕРЕЯ», 2004. 144 с.
10. Езова С. А. О подготовке библиотекарей к общению с читателем. *Библиотечковедение*. 1993. № 4. С. 72–75.
11. Езова С. А. Стиль диалога: доброжелательность. *Актуальные вопросы библиотечной работы*. М., 1991. С. 46–51.
12. Жирова В. Г. Этика бібліотекаря. *Шкільна бібліотека*. 2006. № 11. С. 32.