

Формирование коммуникативной компетентности вузовских библиотекарей в процессе библиотечно-информационного обслуживания

Лазарев Арсений Иннокентьевич,
библиотекарь Уральского филиала Финуниверситета,
член методического объединения библиотек
вузов Челябинской области

Коммуникативная компетентность личности – это важное умение не только для преподавателей, но и всех вузовских работников, сопровождающих учебный процесс.

В XXI веке самой большой ценностью считается обладание информацией, на этом строится и основная цель библиотеки: полное и своевременно удовлетворение информационных потребностей пользователей.





Библиотечно-информационная деятельность в высшей школе предъявляет высокие требования профессионального и личностного характера к специалисту.

Он должен иметь прочные профессиональные знания и компетенции, обладать системным мышлением и общей эрудицией, быть психологически устойчивым в общении с читателями, имеющими разные типы темперамента и характера.

Все эти умения невозможно реализовать без навыков эффективной коммуникации.

Прикладные аспекты формирования речевой культуры библиотечного работника



Нормативный аспект



Коммуникативный аспект



Этический аспект

Нормативный аспект

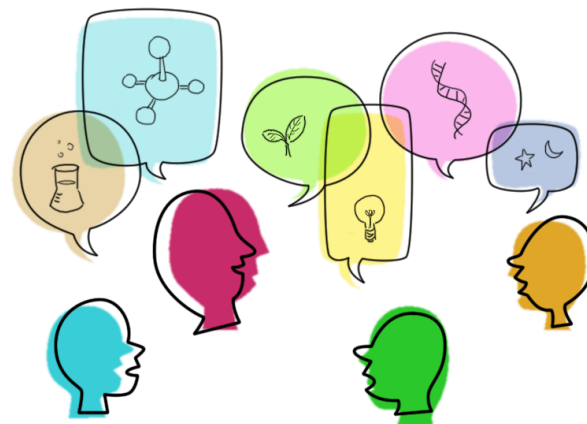


Для специалиста вузовской библиотеки важно иметь уметь ориентироваться в особенностях научного стиля речи, понимать специфику университетского дискурса.

По роду своей деятельности вузовские библиотекари выполняют запросы на литературу и письменные справки по узкоспециализированным темам из разных отраслей наук, что требует уверенного владения справочно-поисковым аппаратом и отраслевыми сетевыми ресурсами.

Коммуникативный аспект

Практические вопросы библиотечного общения с читателями являются содержанием коммуникативного аспекта речи, обусловленного владением навыками устной и письменной речи.



Кроме того, в деловом общении придается большое значение профессиональному тону и стилю. Участники библиотечной коммуникации ожидают друг от друга уважительного отношения, грамотности и соблюдения формальностей.

Точное и четкое выражение мыслей, умение адаптировать свой стиль коммуникации к аудитории являются важными аспектами делового общения.



Этический аспект

С этикетом связано общение, поведение людей. Только когда человек знает и владеет нормами общения, он может чувствовать себя уверенно в обществе. В любой сфере существуют правила этикета и в каждой сфере – свои нормы поведения, которые необходимо соблюдать. Их соблюдение диктует нести ответственность за слова и поступки, а нарушение – создает барьеры в общении.

Люди, которые знают и используют в своей речи нормы этикета, предусмотренные обществом, обладают хорошими манерами. Культурный человек – тот, у кого этические принципы становятся внутренним убеждением.

Поддерживание нормальных бесконфликтных отношений людей друг с другом – главный принцип современного общества.

С. Д. Бородина выделяет следующие признаки высокого уровня коммуникативной культуры библиотекарей:

- ✓ **Эмпатия** – умением видеть мир глазами других, понимать его так же, как они;
- ✓ **Доброжелательность** и уважение к читателям;
- ✓ **Аутентичность** – способность быть самим собой в контактах с другими людьми;
- ✓ **Конкретность** – умение выражать свою профессиональную позицию, говорить о трудностях и переживаниях;



**БОРОДИНА
СВЕТЛАНА ДАМИРОВНА**
Доктор педагогических наук,
профессор
Казанского государственного
института культуры



- ✓ **Инициативность** – способность устанавливать контакты, готовность браться за дела в ситуации, требующей активной деятельности;
- ✓ **Непосредственность** – умение говорить и действовать напрямую;
- ✓ **Открытость** – умение быть искренним в отношениях с людьми;
- ✓ **Восприимчивость** – умение выражать свои мысли и готовность принимать эмоциональную экспрессию со стороны других.

Условия формирования коммуникативной компетентности:

- ❑ Активная деятельность в сфере профессиональных коммуникаций;
- ❑ Психологическая устойчивость личности библиотекаря, учет личностных особенностей разных категорий читателей;
- ❑ Создание ситуации коммуникативной успешности в библиотечной среде.





Активность в сфере профессиональных коммуникаций предполагает реализацию вузовским библиотекарем деятельности по раскрытию опыта в профессиональной сфере.

Это может быть подготовка статей, тезисов и аналитических материалов в научные издания и периодическую печать, выступления с докладами на конференциях, форумах, круглых столах, очных семинарах и вебинарах, причем, как в самом вузе, так и за его пределами.

Кроме того, традиционной формой формирования коммуникативной компетентности является проведение устных библиографических обзоров учебной и научной литературы перед аудиторией читателей.

Следующим условием является **психологическая устойчивость личности**, т.е. способность адекватно преодолевать стрессы, трудности и негативные события, сохраняя или быстро восстанавливая своё эмоциональное равновесие. Это свойство не является врождённым, оно формируется в процессе личностного развития человека.



Немаловажное умение здесь – **учет в процессе библиотечного обслуживания типологий личности читателей**, имеющих разные темперамент, характер, направленность, общий и эмоциональный интеллект. Психологические знания помогают эффективно организовать библиотечное общение.

Последнее условие – **создание ситуации коммуникативной успешности в библиотечной среде.**

В данном случае, речь идет о морально-психологическом климате в библиотечном коллективе, способного оказать эмоциональную и методическую поддержку библиотекарю по развитию его речевых навыков.

Сплоченность коллектива библиотеки, в котором каждый субъект является культиватором общего дела, может оказать позитивное воздействие на данный процесс.



Таким образом, формирование коммуникативной компетентности вузовского библиотекаря – это важный этап в его профессиональной социализации как квалифицированного специалиста библиотечной отрасли, позволяющий совершенствовать качество библиотечно-информационного обслуживания.



БЛАГОДАРЮ
за внимание!