**УДК 023.4:316.772.4**

**НОВІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КОМУНІКАТИВНИХ ВМІНЬ СУЧАСНОГО БІБЛІОТЕКАРЯ**

Вороніна Регіна Валеріївна

Бібліотекар 2 категорії

Наукова бібліотека

Харківського національного медичного університету

Україна, м. Харків

rvv92@ukr.net

***Анотація:*** *Запропоновано визначення поняття «професійні комунікативні вміння». Проаналізовано зміну переліку необхідних комунікативних вмінь бібліотекаря на певному етапі становлення бібліотечної справи. Розглянуто професійну модель сучасного бібліотекаря, зміст його професійної діяльності та ключові комунікативні вміння для її реалізації, орієнтуючись на сучасні інформаційно-комунікативні потреби користувачів та можливості сучасних технологій.*

***Ключові слова****: поняття «професійна комунікація», бібліотечні кадри, комунікативні вміння, інформаційне середовище, учасники комунікаційного процесу, канали комунікації*

***Аннотация:*** *Предложено определение понятия «профессиональные коммуникативные умения». Проанализировано изменение перечня необходимых коммуникативных умений библиотекаря на определенном этапе становления библиотечного дела. Рассмотрена профессиональная модель современного библиотекаря, содержание его профессиональной деятельности и ключевые коммуникативные навыки для ее реализации, ориентируясь на современные информационно-коммуникативные потребности пользователей и возможности современных технологий.*

***Ключевые слова:*** *понятие «профессиональная коммуникация», библиотечные кадры, коммуникативные умения, информационная среда, участники коммуникационного процесса, каналы коммуникации*

***Annotation:*** *“Professional communicative skills” definition is proposed. In the article analyzed the changes list of communication skills necessary for librarian at some stage of librarianship. The professional model of the contemporary librarian, content of his professional activity and the main communication skills for its implementation based on the modern information and communication needs of the users and the opportunities of modern technologies are considered.*

***Key words****: professional communication, library staff, communication skills, information environment, participants in the communication process, communication channels.*

Вагомим критерієм для кваліфікованого працівника на сьогодні є його здатність виконувати практичну діяльність, зміст та якість якої відповідає необхідним потребам суспільства, здебільшого у сфері інформатизації його представників. Подібні вимоги потребують чіткого визначення переліку професійних умінь, що допомагають розкрити всі можливі напрямки роботи окремо взятої сфери діяльності, спираючись в деяких випадках не тільки на рівень професійної підготовки, а також на особистісні якості фахівця. Безперечно, першочерговим залишається виконання професійних обов’язків, що виключають особистісно-орієнтовану основу, але необхідно зважати на індивідуальну складову характеру фахівця, яка може зіграти ключову роль в процесі практичної діяльності, та впливає на готовність до підвищення власного професійного рівня.

Аналізуючи сучасні тенденції, актуальним є питання визначення професійно-компетентнісного поля, що дозволяє чітко виокремити для сьогоднішнього фахівця бібліотечно-інформаційної сфери коло необхідних йому вмінь, які сприяють підтриманню належного рівня професійної компетентності з урахуванням інформаційних потреб користувачів. Спираючись в основному на соціокультурний напрям обґрунтування мети виробничої діяльності, сучасний бібліотекар повинен бути готовий до всебічних варіативних ситуацій, які мобілізують весь його потенціал, поставивши на передній план свої професійні комунікативні вміння, реалізуючи їх у практичній діяльності.

Довідкова література дає таке визначення поняттю ***«вміння»***: здобута на основі досвіду певна кількість навичок, і як результат, здатність до використання у практичній діяльності (Академічний тлумачний словник української мови, Т. 10, 1979 р.). В той час як ***професійна комунікація*** визначається як цілеспрямований, соціально зумовлений обмін інформацією між комунікантом і реципієнтом за допомогою різноманітних засобів комунікації в спільній або суміжних сферах їхньої професійної діяльності. Разом з цим, вона може також виступати і як індивідуально-особистісна характеристика – готовність до продуктивного вирішення професійних завдань, оперуючи вже набутим досвідом, знаннями та цінностями [2]. Отже, ***професійні комунікативні вміння*** – це багато структурована система знань та мовленнєвих навичок в полі професійної діяльності, що направлені на досягнення і встановлення професійних та ділових контактів між суб’єктами комунікації, які погоджують потреби їх спільної діяльності на основі вироблення єдиної системи взаємодії. В доповнення до цього слід зазначити, що на сьогодні ключовим у вищій освіті, і як результат у практичній професійній діяльності, є саме компетентнісний підхід, що виділяє наявність у фахівця набору необхідних компетентностей – динамічну комбінацію знань, вмінь і практичних навичок, способів мислення, професійних, світоглядних і громадянських якостей, морально-етичних цінностей, яка визначає здатність особи успішно здійснювати професійну та подальшу навчальну діяльність і є результатом навчання на певному рівні вищої освіти (ЗУ «Про вищу освіту», ст. 1, п. 1). Так як вміння є одним з елементів компетентності, поетапне формування професійних вмінь повинно проходити через всю теоретичну та практичну підготовку сучасного бібліотекаря, а також підтримуватись на належному рівні та систематично оновлюватись та корегуватись, відповідаючи на соціокультурні зміни в суспільства та інформаційній сфері.

Опираючись на аспекти діяльності бібліотекаря на будь-якому з етапів становлення бібліотечної справи, можна виділити три вектора комунікаційної взаємодії цієї сфери: бібліотекар-користувач, бібліотекар-бібліотекар, бібліотекар-соціум. Специфіка кожного з них в тому, що при здійсненні комунікації сам бібліотекар використовує універсальні та спеціальні комунікативні навички, підходячи індивідуально до кожного випадку. При цьому їх специфіка змінюються відповідно до соціальних, науково-технічних та економічних змін суспільства, багато в чому опираючись на інновації в інформаційно-комунікаційних технологіях та на основі технічного прогресу. Як висновок даної тези, представлена спроба умовно виділити такі етапи формування професійних комунікативних умінь фахівця бібліотечно-інформаційної сфери:

1.***емпіричний*** (668 р. до н .е. – друга пол. X ст.): становлення перших елементарних принципів бібліотечної діяльності, її форм та засобів практичної реалізації, які були можливі на той час (пов'язаний з діяльністю перших загальновідомих бібліотекарів – Ашшурбаніпал, Зенодот Ефеський, Євфросінія Полоцька та ін.);

2.***первинний*** (поч. ХІ ст. – перша пол. ХV cт.): створення літописної та полемічної літератури на основі княжого правління («Ізборнік Святослава» 1073 р., «Повчання Володимира Мономаха» 1096 р. та ін.), роботи ченців монастирів;

3.***вторинний*** (сер. XV ст. – XVII cт.): початок і становлення книгодрукування, як результат збільшення документального масиву; підвищення значення друкованого слова та просвіти, поява перших публічних бібліотек та рекомендації до їх організації та комплектування – Г. Ноде «Порада з устрою бібліотеки» 1627 р.;

4.***новітній*** (XVIII cт. – перша пол. XIX ст.): функціонування книгозбірень у складі навчальних закладів, реорганізація системи доступу та пошуку необхідних джерел (діяльність бібліотекарів-практиків О. М. Оленіна, В. В. Стасова, Х. А. Чеботарова);

5.***період становлення бібліотекознавчої думки*** (друга пол. XIX ст.): визначення змісту бібліотекознавства як науки і навчальної дисципліни, його місця в системі наукових знань (дослідження М. Шреттінгера, А. Грезеля та К. Дзяцко);

6.***постіндустріальний*** (поч. ХХ ст. – до 1960-тих рр.): розвиток науково-практичної парадигми бібліотечної справи, перехід до руху інформаційного демократизму та інтелектуальної свободи, дослідження М. О. Рубакіна, Л. Б. Хавкіної, Н. Я. Фрід’євої;

7.***сучасний*** (1960-ті рр. – поч. ХХІ ст.):, застосування машинного набору, поява нових носіїв аудіо- та візуальної інформації, використання ЕВМ, локальних мереж та Інтернету, автоматизація бібліотечно-бібліографічних процесів, безперервна взаємодія книгознавства та бібліотекознавства, застосування технологій Web 2.0 та Web 3.0 в бібліотечній діяльності (фундаментальні науково-практичні дослідження Н. М. Кушнаренко, А. А. Соляник, М. С. Слободяника , Т. Ярошенко та ін., діяльність провідних спеціалістів ІТ-сфери).

Відповідно до такої періодизації та використання усього можливого людського і технічного потенціалу певного часу, можна виділити ряд необхідних комунікативних вмінь бібліотекаря на кожному з етапів. Якщо в часи зародження перших книгозбірень для бібліотекаря було достатньо бути грамотною людиною (вміти писати і читати), володіти набором простих фраз вихованої та коректної комунікації, декількома мовами, а також мати творчий підхід про просторово-орієнтаційне розміщення фонду та його систематизацію, то вже починаючи з винайдення книгодрукувального верстату цих навичок було вже недостатньо. Зі збільшенням документного масиву, хоча і через декілька століть, бібліотеки перетворюються на соціальний інститут з підвищеною потребою в інформації як засобу навчання – при університетах створюють бібліотеки, а їх співробітники вже удосконалюють необхідні процеси функціонування книгозбірні. На цьому етапі серед професійних комунікативних умінь, окрім основ каталогізації та методів систематизації фонду, слід виділити: ввічливе ставлення до користувачів, комплексне надання інформаційно-довідкових консультацій в усній та письмовій формі, обізнаність у складі фонду для рекомендацій, оперування наявним довідково-бібліографічним апаратом для здійснення комплексного обслуговування користувачів, грамотність для здійснення листування, грамотна та чітко поставлена вимова, консультування користувачів щодо самостійної роботи з каталогами і фондом бібліотеки (уроки основ інформаційної грамотності) та ін. Розширення цього переліку зумовлено тим, що бібліотекар все більше контактує з користувачами, які в той же час є представниками різних категорій – студенти, професори та викладачі, співробітники закладу освіти та бібліотеки. Тут вже бібліотекар не просто виконує свої функціональні обов’язки, а й переймає педагогічні вміння – дбає про підвищення інформаційної культури користувачів для задоволення їх інформаційних потреб.

Починаючи з другої половини ХІХ століття діяльність бібліотекарів стає предметом підвищеного наукового інтересу. Такий процес надав можливість теоретично обґрунтувати та поетапно розмежувати усі елементи бібліотечної практики, дати їм загально вживані способи реалізації, тобто уніфікувати їх, зробити доступними для ширшого кола обігу. Дослідження провідних бібліотекарів тих років дали змогу підтвердити теоретичні ідеї на власній практиці, що надало змогу розвиватись бібліотекознавству як науці та самостійній дисципліні у взаємодії з циклом суспільно-гуманітарних наук. Це скорегувало вимоги до переліку професійних комунікативних вмінь бібліотекаря, до якого стали включати вузькоспеціальну термінологію та здатність влучно оперувати нею.

Сучасне інформаційне середовище потребує спеціальних професійних умінь, при чому відповідаючи ері цифрових технологій. На сьогодні бібліотекар є провідником вільного доступу до необхідної інформації, оперуючи усім наявним в нього інтелектуальним і технічним багажем. Не менш важливим є той факт, що саме сучасний бібліотекар має навички аналізу, відбору та обробки інформації, що стає своєрідним містком між поколіннями, а також підвищує освітній та культурний рівень своїх користувачів. Цей процес став настільки багатоаспектним, тому інформаційні і цифрові технології стають на допомогу. Але подібна ситуація не виключає наявність загальних комунікативних вмінь, таких як: комунікабельність, ділове мовлення, чіткість та образність мови, дисциплінованість та своєчасність виконання обов’язків, контактність, задавання емоційного тону співбесіди, багатий словниковий запас, грамотне оперування професійною термінологією, логічність відповідей і запитань, творчий підхід на протязі усього процесу комунікації. До цього переліку професійних комунікативних вмінь слід ще додати основи нетикету – ввічливе та ділове спілкування користувачів мережі Інтернет. Саме в еру цифрових технологій, коли бібліотечна спільнота входить в представництво на сайтах, форумах, у социальних мережах, таке вміння стає одним із ключових, адже «показує» обличчя сучасної бібліотеки. Для цього потрібні навички впевненого користувача ПК, знання про навігацію по сайту конкретного ресурсу, а також компетентність відповідати на поставлені питання (наприклад, довідкова служба онлайн на сайті бібліотеки). Можливості впевненого користувача ПК та знання про додаткові програмні пакети дають змогу урізноманітнити професійну комунікацію на невербальному рівні, розширивши коло споживачів інформації, пришвидшити обмін необхідними документами із співробітниками як додаток до вміння бібліотекаря працювати з автоматизованими бібліотечно-інформаційними системами (АБІС). На разі, дослідники ставлять досить чіткі вимоги до сучасного спеціаліста бібліотечно-інормаційної сфери, роблячи акценти на особистісні якості: інноваційність та адаптивність мислення, ініціативність і активна суспільна позиція, лідерські якості разом з вмінням працювати в команді [5, с. 25]. Саме такий перелік якостей та вмінь відрізняє бібліотекарів минулого й сучасного, роблячи наголос на постійній модернізації бібліотечних процесів.

Узагальнюючи вищенаведені вміння, можна підвести підсумок, що професійна модель сучасного бібліотекаря – це багатопрофільний спеціаліст, майбутній реформатор, учасник технологічних та функціональних перетворень в бібліотечній справі, володар навичок роботи у сфері інформаційних технологій, є аналітиком та посередником в системі сучасних документних комунікацій, організатором обслуговування користувачів в режимі віддаленого доступу, зберігач і популяризатор документного і культурного спадку, посередник в міжкультурному комунікативному процесі на усіх її рівнях [1, с. 70]. Такий образ можливий при залученні усього потенціалу та розвитку особистості з метою реалізації творчих ресурсів, підтримки набутих здібностей, продуктивності діяльності та орієнтир на постійне самовдосконалення.

Для регламентації власних професійних навичок бібліотечна спільнота створює відповідний документально-інформаційних пакет, що розкриває сутність певних процесів бібліотечно-інформаційного середовища та важливість систематичного удосконалення професійних навичок. Згідно Кодексу бібліотечної етики (Українська бібліотечна асоціація, 2013 р.), сучасний бібліотекар у своїй діяльності повинен мотивуватись такими постулатами: бути компетентним у своїй професії, володіти і постійно вдосконалювати фахові навички, вміння і знання; виявляти ініціативу, відповідальність, дисциплінованість, сумлінність у професійній діяльності; сприяти розвитку бібліотечної науки та практики, інноваціям та впровадженню прогресивних інформаційних технологій та ін.[4].

У висновку можна зазначити, що наявність професійних комунікативних умінь є характерним для нового типу бібліотечно-інформаційного фахівця – освіченої, творчої, креативної особистості, яка в першу чергу сконцентрована на потребах користувачів, здатна мислити як вчений, бути дослідником-експериментатором, надавати допомогу в процесах обміну знаннями й виступати при цьому носієм гуманістичних світоглядних ідей [3, c. 7-8], оперативно реагувати на суспільно-економічні зміни та психологічні особливості поведінки користувачів. Тобто такий бібліотекар вже виходить за рамки традиційного уявлення та перебирає на себе вже нові соціальні ролі – педагога, психолога, управлінця та соціолога, оперуючи в своїй діяльності основами цих професій для удосконалення власних, що змінює перелік його професійних комунікативних вмінь, значно розширюючи їх та роблячи професійний рівень фахівця бібліотечно-інформаційної сфери на шабель вище.

**Список використанних джерел:**

1. Головко С. И. Профессиональная модель сотрудника современного

библиотечно-информационного сервиса [Электронный ресурс] / С. И. Головко // Научный диалог. – 2014. – № 2 (26). – С. 61-77. – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/professionalnaya-model-sotrudnika-sovremennogo-bibliotechno-informatsionnogo-servisa#ixzz4hFVkyTAT>

1. Давлетярова, Н. А. Компетентность современного библиотекаря как

основа информационной и социокультурной среды общества [Электронный ресурс] / Н. А. Давлетярова. – Режим доступа: <http://conference.bik.org.kg/uploads/filesarchive/2013/Davletyarova_2013.pdf>

1. Дудник, О. В. Професійні компетентності бібліотекаря в умовах

інноваційної діяльності бібліотеки [Електронний ресурс] / О. В. Дудник // Інформаційні технології – 2014 : зб. тез I укр. конф. молодих науковців, 22–23 трав. 2014 р. / Київ. ун-т ім. Бориса Грінченка. – Київ, 2014. – С. 6–8. – Електрон. аналог друк. вид.: режим доступу: <http://bit.ly/2ncVwK2> (дата звернення: 16.03.2017)

1. Кодекс етики бібліотекаря [Електронний ресурс] / Українська

бібліотечна асоціація. – Режим доступу: <http://library.lnu.edu.ua/bibl/images/Normat-dokum/c_o_p_e_2013_nov26.pdf>

1. Степанов, В. К. Библиотекарь цифровой эпохи : что должен знать и

уметь? / В. К. Степанов // Совр. Библиотека. – 2014. – №5. – С. 22-25.