

Відділ освіти Добропільської міської ради
Методичний кабінет

**Формування професійної
компетентності бібліотекаря.
Професіоналізм шкільного бібліотекаря.**

Ляшенко Л.П.,
керівник МО
шкільних бібліотекарів,
провідний бібліотекар
НБК №1

м. Добропілля
2017

Професіоналізм шкільного бібліотекаря

Бібліотекар – перший вісник краси і знань
Микола Реріх

З досвіду відомо, що бібліотекар початку ХХІ століття відрізняється від своїх колег 80-х рр. підвищеним інтересом до впровадження нових технологій, вивчення та застосування в своїй професії іноземної мови, питань професійного спілкування з читачем, передачі йому бібліографічної інформації, особистій ініціативі, творчості – словом, тим, що називається активною професійною позицією. Це з одного боку. З іншого, той-таки досвід підтверджує зворотнє. Сьогодні, в епоху комп'ютерних комунікацій, як ніколи раніше, гостро стоїть питання про збереження бібліотекарів як професійної спільноти. Сучасний бібліотекар розгублений, він сьогодні ні в чому не впевнений по-справжньому і перш за все в собі самому. І навіть у потрібності своєї професії має сумніви. Яка ж роль бібліотекарів у суспільстві? Чи є в них майбутнє, а чи вони приречені рутинно повторювати минуле?

Цитую вислів усім відомого авторитетного вченого, викладача, бібліотекознавця Е. Сукіасяна *«Наша професія відкрита для всіх. Будь-яка людина може без всіляких перевірок і випробувань влаштуватися на роботу в бібліотеку. І така ситуація нікого не хвилює. Ось, для прикладу, електромонтером візьмуть не кожного – потрібно здати іспит з техніки безпеки. Водію потрібно мати права. Нас, бібліотекарів, не приймуть на роботу ні в лікарню, ні в школу, ні в юридичну консультацію – скрізь перевагу віддадуть спеціалісту, професіоналу. Чи вірно, що на роботу в бібліотеці може претендувати кожен?»* А згадаймо, що до революції право працювати в бібліотеці необхідно було заслужити. Необхідно було показати «упорство в изучении наук» и «прилежание в труде».

На мою думку, ми, бібліотекарі, самі винні в тому, що наша професія не користується повагою. На практиці можна спостерігати, що деяких бібліотекарів поважають, люблять, приходять до бібліотеки саме під час їх роботи, проте, в цілому професія втрачає свій авторитет.

Проте, ця думка може бути хибною? «Тиха, скромна професія бібліотекар...». Бібліотекознавцям часто доводиться публічно доводити, що ця формула свідомо була спущена в радянські часи «зверху» як виправдання зневажливого ставлення влади до нашої сфери діяльності. Проте вчорашні «тихоні» і «скромниці» переконалися, що їм під силу найсміливіші проекти, як-от інформатизація чи популяризація читання, соціальна допомога дітям, підліткам чи формування регіональної видавничої діяльності.

І ще, необхідно не соромитися говорити про нашу професію, підвищувати її престиж, систематично навчатися, і головне – подумати кожному про себе, відчутти себе в професії і зрозуміти, що працюємо ми не для себе, а задля нової зустрічі з читачем.

Нарешті, потрібно не забувати, що в кожній професії має домінувати совість.

*Розуміння свого професіоналізму
є одним з найкращих задоволень*

Люк де Клап'є Вовенарг

Говорити про професіоналізм бібліотекаря непросто. Адже, здавалося б, професіоналами можна назвати бібліотекарів, які обрали цю професію і залишаються в ній назавжди, які мають вищу бібліотечну освіту, великий стаж роботи. Проте це питання слід розглядати набагато ширше, враховуючи й інші характеристики професіоналізму: наскільки фахівець сам критично оцінює ті чи інші досягнення, які бачить недоліки в своїй роботі, як аналізує умови, необхідні для їх ліквідації, чи вміє долати труднощі в виробничій діяльності, володіти новими формами та методами тощо.

Різнманітні словники української мови дають слову «професіоналізм» ясне і об'ємне визначення: **професіоналізм** – оволодіння якою-небудь професією як своїм постійним заняттям; оволодіння основами та глибинами якої-небудь професії.

Професор А. Каптерев визначає **професіоналізм** як визнані спільнотою здібності особистості вирішувати проблеми, що виникають у професійній діяльності. Ці здібності можуть бути як природними (спадковими), так і набутими в процесі соціалізації і професіоналізації.

Професіонал – це людина, яка досягла високого рівня виконання своїх обов'язків в обраній нею сфері діяльності, спеціаліст своєї справи. Саме професіонали визначають престиж професії як своєрідний показник вимірювання спільнотою соціальної цінності і функціональної значимості того чи іншого виду праці.

Підвищення професіоналізму, якості роботи – питання багатогранне. Бібліотека, яка обслуговує дітей, юнацтво, є таким закладом, робота якого неможлива без грамотного, компетентного бібліотекаря-професіонала. Ясніше висловлюючись, підвищення якості роботи бібліотеки залежить від підвищення професійного рівня бібліотечних спеціалістів. І чи матиме бібліотека майбутнє, а чи залишиться пережитком минулого, залежить певною мірою від людей, які в ній працюють.

До слова, в США і в Європі не заведено, щоб співробітник, який отримує зарплату за виконання тих чи інших функцій, в робочий час вчився їх виконувати. Цим треба було займатись «до того». У них підвищення кваліфікації носить випереджувальний характер.

Аналізуючи діяльність шкільних бібліотек, ми спостерігаємо тенденцію їх перетворення на соціальний інститут, спроможний займатися справами суспільства, бути чутливими до потреб його молодих громадян. Відповідно,

бібліотекарі позиціонують себе як провідні спеціалісти з формування інформаційної компетентності своїх користувачів, і молодих людей зокрема.

Якщо ми так голосно про себе заявляємо, то необхідно і відповідати за наслідки своєї роботи. Наприклад, інколи, готуючи захід, ми не замислюємося над тим, чи корисним, або хоча б цікавим він буде для наших молодих користувачів, а провівши його, розуміємо, що результативність від цього дорівнює нулю. Мудрим буде дія того бібліотекаря, який або доведе свою роботу до досконалості, або відмовиться від такої роботи, оперуючи певними аргументами.

Сучасні бібліотекознавці чимало пишуть про бібліотечну професію. Проаналізувавши численні описи, вчені виділяють **15 головних професійних якостей бібліотекаря:**

- ерудиція;
- інтуїція;
- комунікабельність;
- відповідальність;
- вимогливість;
- оригінальність мислення;
- творчість;
- організаційні здібності;
- ораторські здібності;
- знання бібліотечних технологій;
- адаптованість;
- знання педагогіки та психології;
- комп'ютерна освіченість;
- здатність до самоосвіти;
- емоційний контроль.

Аналіз професійних якостей бібліотекаря свідчить про те, що всі вони тою чи іншою мірою забезпечують виконання його функціональних обов'язків. Однак деякі з цих якостей не пов'язані між собою або, навпаки, частково перетинаються. Наприклад, ініціативність не завжди супроводжується дисциплінованістю, тоді як під відповідальністю розуміється саме дисциплінованість. Окремі якості, приміром, витривалість, включені в перелік у відповідності з реаліями вітчизняного бібліотечного життя. Крім того, професійні знання включають знання бібліотечних технологій, педагогіки і психології, комп'ютерну обізнаність.

Сумарний середній бал за всіма параметрами показує, що найбільш значущими для **ідеального** бібліотекаря, на думку користувачів, є охайність, гнучкість та ініціативність (відповідно I, II і III місця). Як показує розподіл оцінок, знання бібліотечних та інформаційних технологій не належить до числа основних якостей.

Ось короткий перелік **особистісних якостей бібліотекаря:** цілеспрямованість, організованість, працелюбність, відповідальність, громадянськість, комунікабельність, толерантність, схильність до

підвищення загальної культури, а також до етичних цінностей, вміння працювати в колективі та з різними категоріями користувачів.

Інтелектуальна діяльність людини у напрямку накопичення професійного досвіду прийняття рішень у різних ситуаціях залежить від ряду факторів:

- зіставлення особистого сприйняття світу з певними життєвими ситуаціями та виявлення інваріантів. Наприклад, бібліотекар особисто проти входження України в НАТО. Проте, працюючи в бібліотеці він не має права нав'язувати свою думку користувачам і має рахуватися з їх думкою;

- співвідношення особистих і групових (інших) оцінок ситуації. Наприклад, я модератор диспуту з питань НАТО. Маю право лише аналізувати, систематизувати думки дискутантів, підвести підсумок, резюмувати сказане;

- упорядкування залежностей між професійними ситуаціями. Іншими словами, аналіз того, як би ми могли по-іншому повести себе в тій чи іншій ситуації;

- формування професійного світогляду. Тобто поглинання різноманітної інформації, відбір потрібного та корисного і тим створення за рах свій фаховий імідж.

Ми, бібліотекарі, на жаль, не завжди можемо використати у своїй діяльності вище перелічені фактори. Досвід свідчить про те, що в свідомості бібліотечних спеціалістів переважають елементи щоденності, а не професійності. І навіть той факт, що керівництво пропонує співробітнику підвищувати свою кваліфікацію і, як наслідок, просуватися службовими сходинками, не вважається більшістю бібліотекарів перспективним.

Висновок тривіальний: доки спеціаліст сам не відчує потребу в підвищенні кваліфікації, а точніше, не усвідомить, що має набувати професіоналізму, результату позитивного не буде.

Важливим напрямком в кадровій політиці має стати стимулювання ініціативи і відповідальності самих працівників, формування і розвитку корпоративної культури. Кожний спеціаліст має відповідати особисто за своє професійне зростання, а керівник – за зростання всіх своїх підлеглих.

На практиці це можна спостерігати під час атестації. Зрозуміло, що ми намагаємося продемонструвати атестаційній комісії свою майстерність, вміння, професіоналізм. А керівництву, в свою чергу, хочеться, аби його підлеглі були грамотними, досвідченими, мобільними і т. ін.

Автоматизація бібліотечної діяльності також вносить свої корективи в роботу бібліотеки і суттєвим образом змінює її результати. Бібліотечний професіоналізм тут може виявитися в оперативному, мобільному оволодінні новими технологіями, програмним забезпеченням, усіма технічними засобами та прийомами, починаючи з елементарного клавішного набору і закінчуючи створенням програмного продукту. Сьогодні нам необхідно відстежувати потреби в автоматизації конкретних операцій, порівнювати затрати на автоматизацію з передбачуваним ефектом від її впровадження. Вплив автоматизації на кадрові проблеми має ряд аспектів, а саме:

економічний (оцінка ефективності впровадження), технічний (обґрунтування впровадження нової техніки, програм), психологічний (стимулювання).

Доречно пригадати, як бібліотекарі починали звикати до засобів автоматизації. Наші користувачі вчили нас, як працювати на комп'ютері, що робити коли той «завис», і т. д. А якими грамотними ми стали тепер!

Діяти активно, оперативно і адекватно реагувати на все, що відбувається у шкільному житті – ось основне гасло нашої роботи!

У контексті професіоналізму, на мою думку, буде доречним згадати таке поняття як креативність. Креативність (creatio – лат.) – творення, створення. Великий тлумачний словник української мови пише, що креативність – це творча, новаторська діяльність. Цим терміном також позначають технологічний елемент творчості. В основі творчого процесу – натхнення автора, здібності, традиції. Головною ж складовою креативності є прагматичний елемент, тобто розуміння того, для чого і для кого щось створювати, як створювати, що саме створювати.

Креативність залежить від декількох факторів: знань, досвіду, таланту, інтуїції, здібності новаційно мислити, професійного середовища.

Для зародження креативних ідей дуже важливий стиль керівництва. Не секрет, що саме при демократичному стилі найбільше розкриваються творчі здібності співробітників і вміння керівника вислухати протилежні точки зору і вибрати конструктивне, оптимальне рішення. Для створення і просування інноваційних ідей необхідний творчий колектив, який спроможний оцінити та прийняти ідею і в подальшому впровадити, реалізувати її в програмах діяльності. Чи піддається креатив оцінці? Звичайно, але в тому випадку, коли можна дати відповіді на такі запитання:

- яке з наявних рішень може привести до позитивного результату найшвидше і з найменшими витратами?
- чи відсутні в пропонуваному рішенні негативні сторони?
- чи не задалеко ми відійшли від ідеальної моделі?

Важливою складовою професіоналізму є вміння спілкуватися, подати себе, привернути увагу партнера, вплинути на нього. Через самоподачу бібліотекар може здійснити самооцінку, продемонструвати, низька вона чи висока, відчути впевненість в спроможності кваліфіковано обслужити читача.

Самоподача слугує індикатором для визначення професійної і комунікативної компетентності бібліотекаря. Бібліотекарі можуть подавати свій професіоналізм кількома способами:

- за рахунок зовнішності. Дехто вважає, що природна врода, модний одяг самі собою все зроблять, привернуть увагу і т. ін.
- через ставлення до читача. Воно виявляється як у вербальній, так і в невербальній формі. Суттєве значення має інтонація і тембр голосу. Вони слугують камертоном у визначенні людиною емоційного ставлення до себе співрозмовника.

Окрім вербальної мови, існує ще невербальна, так звана мова жестів. Вченими було зареєстровано більше 1000 невербальних знаків та сигналів. Бібліотекарю необхідно знати значення жестів, міміки, інтонації голосу, виразу очей. Зміст повідомлення передається словами, однак настрої і атмосферу створюють саме невербальні сигнали: гучність голосу, інтонація, артикуляція, побудова речень, виділення окремих висловів, слів, паузи і т. д.

Наведемо приклад конфліктної ситуації в бібліотеці: читач не бажає здати речі в гардероб. Аби його переконати, необхідно використовувати такі засоби, як посмішка, лагідна повільна мова, заспокійливий жест (долоні повернуті вниз), давати зрозуміти поглядом, що ви готові його вислухати, що він у вас є найповажнішим читачем. У жодному випадку не схрещуйте руки на грудях, не стискайте пальці в кулак, не опускайте голову вниз (осудливий жест).

Самоподача може відбуватися і в негативному вигляді: монотонність розмови, дратівливість, негативні жести (покачування головою, насуплене обличчя, руки на стегнах, пальці сплетені в замок, погляд убік тощо). Виразом самоподачі є такі параметри, як швидкість, чіткість, правильність, оперативність, вміння при виконанні замовлення читача дати корисні рекомендації, увага, спостережливість, пам'ять, ерудиція, начитаність, обізнаність.

Інколи бібліотекар застосовує сховану самоподачу: зовнішньо він виявляє зацікавленість, лояльність до читача, а про себе думає, коли вже зможе обговорити з колегами чи іншими читачами цього ж читача.

Внаслідок самоподачі у бібліотекарів, у читачів, у спільноти в цілому формується ставлення і до бібліотечної професії, бібліотеки, бібліотекарів. Саме самоподача, на мій погляд, і сформувала в суспільстві негативні образи бібліотекаря: «синя панчоха», «тихоголоса жінка», «сіра мишка» тощо.

Сьогодні в деяких бібліотеках є така форма роботи, як стенд. Назва може бути «Несекретні матеріали». Це ефективна форма зворотнього зв'язку. Окрім різноманітної корисної інформації на кшталт «Що новенького?», «Це цікаво знати», «Події. Факти. Коментарі», на стендах може бути рубрика «Питання-відповідь» зі скринькою, до якої читачі, особливо юнацтво, молодь, вкидають записки з питаннями. Як правило, до скриньки вкидаються такі питання, які користувачі соромляться задати бібліотекарю особисто.

Звичайно, аналізуючи відповіді бібліотекарів, неможливо не відчутти безумовний професіоналізм і навіть почуття гумору. Таким чином, подібна форма дає можливість бути завжди забезпеченими інформацією для оцінки своєї діяльності. Читачі не лише вказують на недоробки, але й підказують шляхи їх виправлення.

Узагальнені результати численних досліджень свідчать про те, що 47 % користувачів, перш за все, цінують у бібліотекареві професіоналізм, 26 % – доброзичливість, а 20 % – комунікабельність.

Відповідаючи на запитання про те, які фактори впливають на взаємостосунки «бібліотекар-користувач», читачі поставили:

- на перше місце – «вміння вислухати прохання користувача»;

- на друге – «тактовність»;
- на третє – «зовнішній вигляд бібліотекаря»;
- на четверте – «інтелігентність»;
- на п'яте – «знання бібліотекарем інтересів, уподобань, смаків читачів».

Звичайно, все перелічене вище вимагає вкладення знань, досвіду, енергії. Але досвід показує, що немає більш вигідних вкладень, ніж вкладення в розвиток особистості.

Компетентність – це знання та вміння, які ґрунтуються на віруваннях, цінностях і мотивах та здобуваються для здійснення своєї мрії [кар'єри] або візії [бачення]

Анна Власова

Формування професійно-комунікаційної компетенції потребує нових мотивів і потреб особистості, їх супідрядності новим реаліям і баченню майбутнього розвитку цивілізації, критичного ставлення до одержуваної інформації, усвідомлення потреб безперервного професійного навчання і розвитку. Бібліотекар, як інформаційний працівник та користувач інформаційними послугами повинен бути «партнером» у системі безперервної життєвої освіти та удосконалювання особистості. Виховування бажання вчитися в суспільстві постійно зростаючих знань, спрямування мотивів на цілі професійної діяльності будуть успішними, якщо бібліотекар сам є «вічним» студентом, що має інноваційне мислення, уміння бачити і прогнозувати перспективи розвитку суспільства, якщо він є особистістю, що ставиться до навколишнього світу як до простору з обрієм нескінченних знань, якого необхідно досягти.

Кваліфікація бібліотекаря як інформаційного працівника обумовлена не тільки рівнем його професійних знань, але також умінням екстраполювати розвиток навколишнього світу, що визначається такими його здібностями:

- здатність до автентичності і достовірної оцінки своєї професійної діяльності;
- комунікативність, високий рівень професійної культури, що сприяють самоорганізації;
- здатність бачити взаємозв'язок між дисциплінами, що вивчаються, і світом, що розвивається;
- саморефлексія, здатність до безперервного довічного утворення і самопізнання.

Діяльність бібліотекаря ефективна в тому випадку, коли він володіє і професійною, і соціально-психологічною компетентністю.

Новий тлумачний словник української мови знайомить нас з поняттями: компетенція, компетентний і компетентність.

Компетенція. 1. Добра обізнаність із чимось. Коло питань, у яких особа володіє знаннями, досвідом. 2. Коло повноважень яко-їсь організації, установи або особи.

Компетентний. 1. Такий, що має достатні знання в будь-якій галузі; добре обізнаний з чимось; тямущий. 2. Такий, що має певні повноваження; повноправний, повновладний.

Компетентність. 1. Володіння компетенцією. 2. Володіння знаннями, які дозволяють судити про щось.

Аналізуючи ці визначення, можна відзначити наступне: складається враження, що відразу після призначення особи на посаду вона стає компетентною у всьому, що стосується її повноважень.

Компетенція – це поінформованість, обізнаність, авторитетність.

Навчально-пізнавальна компетенція – це сукупність умінь та навичок пізнавальної діяльності. Володіння механізмами цілеспрямованості, планування, аналізу, самооцінки успішності власної діяльності. Володіння способами дій у нестандартних ситуаціях, евристичними методами рішення проблем. Володіння вимірювальними навичками, використання статистичних та інших методів пізнання.

Інформаційна компетенція – це здатність за допомогою інформаційних технологій самостійно шукати, аналізувати, відбирати, обробляти та передавати необхідну інформацію.

Інформаційну компетентність бібліотекарів можна розглядати як сукупність трьох компонент: інформаційної компоненти (здатність ефективної роботи з інформацією у всіх формах її подання); комп'ютерної або комп'ютерно-технологічної компоненти (визначає уміння та навички роботи з сучасними комп'ютерними засобами та програмним забезпеченням); компоненти застосовності (визначає здатність застосовувати сучасні засоби інформаційних та комп'ютерних технологій у роботі з інформацією для розв'язання різноманітних задач).

Комунікативна компетенція – це володіння навичками взаємодії з оточуючими людьми, вміння працювати в колективі, здібність застосовувати знання, знайомство з різними соціальними ролями, функціями.

Складовими компетенції є знання (результати освіти); навички (результати навчання та досвід роботи); засоби спілкування (вміння працювати в колективі).

Компетенції поділяються на:

- універсальні (загальнонаукові, інструментальні, соціально-особистісні, загальнокультурні);
- професійні.

Загальнонаукові компетенції необхідно розуміти, як «готовність до соціально-культурного діалогу». Саме ця готовність є важливою для бібліотечного спеціаліста як комунікативної людини. Логічно з цією

компетенцією зв'язана інструментальна компетенція – «здібність до письмової і усної» комунікації на рідній мові, а також прагнення до вивчення іноземних мов.

Серед соціально-особистісних та загальнокультурних компетенцій акцент робиться на компетенції «володіти здатністю до за-своєння культури соціальних відносин». Для бібліотекаря дуже важливо вміти вибудовувати різного плану відносини з публікою, яка читає та не читає, колегами, соціальними партнерами, органами влади, представниками бізнесу, громадськими організаціями. Американському психологу Полу Вацлавіку належить заслуга опису деяких властивостей комунікації, які мають велике прикладне значення в контексті міжособистісної взаємодії, та аксіом людської комунікації. Знання даних властивостей дозволяє пояснити різноманітні ускладнення, які виникають в спілкуванні. Вацлавіком також визначений закон, згідно з яким рівень відносин людини визначається рівнем змісту спілкування, а це підвищує значимість формування даної компетенції (<http://www.elitarium.ru/>).

У зарубіжній психології розповсюдженою є також інтерпретація компетенції в сфері спілкування (комунікації) як комунікаційної. Відомий спеціаліст в цій області Б. Спицберг вважає, що «комунікаційна компетенція» – це відповідність комунікативної поведінки даній ситуації і її ефективність. Таке визначення близьке за своїм значенням іншому, даному В. Ландшесером: «Комунікативність – стан адекватного виконання завдання». Критерії, впроваджені Б. Спицбергом, мають універсальне значення і можуть бути покладені в основу визначення будь-якої компетенції.

Суттєвими ознаками комунікативної компетентності спеціаліст у сфері маркетингових комунікацій Ф. І. Шарков вважає «здатність до узагальнення і систематизації багатомірного сприйняття оточуючого; здатність до адекватної оцінки “статусу мови”; “здатність до розуміння смислової та оціночної інформації”».

Комунікативна компетентність включає:

- володіння вербальною і невербальною мовами;
- вміння використовувати в процесі комунікації комунікативні засоби і будувати вислови відповідно до норм вибраного комунікативного коду і правил мовного етикету.

Комунікативна компетентність – складова соціального статусу індивіда. За її рівнем можна діагностувати деякі ознаки соціального статусу. Комунікативна компетенція включає в себе механізми, прийоми і стратегії, необхідні для забезпечення ефективного процесу спілкування.

Під комунікативною компетентністю Ю. Н. Ємельянов розуміє «рівень сформованості міжособистісного досвіду, тобто обізнаності, щодо взаємодії з оточуючими, який потрібен індивіду, щоб у рамках своїх можливостей і соціального статусу успішно функціювати в суспільстві».

У бібліотечно-інформаційній сфері існують різні підходи до уточнення поняття. Автори навчального посібника з інформаційного обслуговування В.

В. Брежнева і В. А. Мінкіна вважають, що комунікаційна компетентність – це «сукупність знань та вмінь особистості в області організації взаємодії з іншими людьми (організаціями, професійними об'єднаннями і т. д.) в діловому середовищі».

Науковець І. А. Мейжис розуміє під комунікативною компетентністю бібліотекаря сукупність умінь, які дозволяють ефективно спілкуватись з користувачами в будь-яких ситуаціях інформаційно-бібліотечного обслуговування.

Російський бібліотекознавець К. Ю. Генієва розуміє під комунікативною компетентністю окремі навички, які зумовлюють ефективність комунікації. Вона складається «з психологічних якостей і установок людини (здатність орієнтуватися в ситуації, прогнозувати її розвиток, здатність “бачити” і “адекватно оцінювати” себе і партнера; навички “емоційного налаштування”; здатність подолання психологічних бар'єрів і т. п.)», «здатності використовувати спеціальні системи символів, дискусійні стратегії або принципи комунікативного впливу».

Таким чином, не дивлячись на деякі розбіжності у визначеннях, які використовуються – комунікативна (комунікаційна) компетентність, комунікаційна компетенція (компетентність), – суттєві характеристики цих феноменів мають багато спільного, тобто включають знання, вміння, навички, досвід, здатність і готовність до комунікації. Підсумувавши всі визначення, можна вирізнити для бібліотекарів дві **типоутворюючі ознаки**:

- професійна компетентність (знання, вміння бібліотекаря задовольняти читацькі потреби, виховувати культуру читання тощо);
- соціально-психологічна компетентність (вміння розуміти читача, знання правил і техніки спілкування, вміння адекватно поводитися з читачами).

У цьому напрямку цікавим є досвід навчання російських бібліотечних спеціалістів, зокрема формування у них комунікативної компетенції.

У даному випадку комунікативна **компетенція включає**:

- побудову і передачу повідомлень (зміст спілкування) шляхом традиційної і віртуальної взаємодії;
- побудову відносин;
- вибір тактики поведінки;
- форми спілкування з партнером.

«Не припиняю повторювати: бібліотека – системний організм. І бібліотечний працівник, який не знає, як працюють комплектатори, каталогізатори, бібліографи, бібліотекарі в системі обслуговування, співробітники в інших підрозділах, залишиться на рівні «гостя, що зайшов до бібліотеки», навіть пропрацювавши у колективі багато років. Спочатку треба зрозуміти, як працює бібліотечний організм в цілому і в окремих його підсистемах. Для цього, можливо, знадобляться роки. А найголовніше – доведеться спочатку приборкати в собі бажання активно просуватись вгору посадовими шаблями... Ми не звикли до широкого фронту завдань, що стоять перед нами. Сьогодні і завтра головними виявляться оці самі

компетенції. А це означає, що про професійну підготовку випускників можна буде на деякий час забути. Будемо боротися за компетенції. Зрозуміло, що це таке, але зовсім не зрозуміло, як всі ці гарні слова можна реалізувати на практиці. Наші ВНЗ давно займаються навчанням, а не вихованням. А здібності (тобто ті самі компетенції) треба виховувати», – так про компетенцію бібліотекаря пише Е. Сукіасян.

Секрети безконфліктного спілкування в бібліотеці. Типи поведінки бібліотекаря

*Поведінка – це вияв внутрішньої
сутності особистості*
Микола Костомаров

Тип поведінки бібліотекаря багато науковців (Р. Бернс, Д. Лаф, Г. Інграм) визначають через призму самооцінки бібліотекаря. Людина несе в собі чотири «простори»: «арена» (відображає те, що я знаю про себе і інші про мене), «сліпе п'ятно» (те, що інші знають про мене, а я не знаю), «видимість» (те, що я знаю про себе, а інші не знають), «невідоме» (те, що приховано і від мене, і від інших).

Інколи читачі прозирають у «сліпу пляму» бібліотекаря і дізнаються про звички, яких бібліотекар за собою не помічає. Образно це можна виразити цитатою Р. Бернса: «Ах, если б у себя могли мы / Увидеть все, что ближним зримо, /Что видит взор идущих мимо /Со стороны...».

Самооцінка бібліотекаря може бути: впевненою; невпевненою; високою; низькою (комплекс неповноцінності).

Професійна поведінка бібліотекаря говорить про впевненість у своїй діяльності. А це професійна компетентність, позитивне доброзичливе ставлення до себе і читачів, самоповага, відчуття власної цінності (висока самооцінка), продуктивність у встановленні контактів. Усі ці якості дають оптимальний варіант професійної поведінки. Дослідження Р. Бернса показали, що лише *впевнені* в собі бібліотекарі з високою самооцінкою можуть швидко переходити від традиційних форм роботи з читачами до активних, творчих, дискусійних, інноваційних. Тільки вони здібні до неформального спілкування з читачами, ініціативні в спілкуванні, мають здібність до емпатії, не налаштовані на конфлікти.

Невпевнені в собі бібліотекарі часто занижують оцінку, що їм дають читачі. Таким чином, вони завищують свою невпевненість, некомпетентність.

Низька самооцінка у бібліотекаря може з'явитися з певних причин: як наслідок неблагополучного сімейного виховання, дефектів у зовнішності, низького матеріального стану. У ході своєї професійної діяльності бібліотекар намагатиметься підняти свою самооцінку, звільнитися від комплексу неповноцінності за рахунок читача, демонструючи свою владу над

ним, значимість своєї персони. Низька самооцінка породжує проблеми в спілкуванні з читачами, в якості захисних механізмів бібліотекар використовує байдужість, грубість і навіть агресивність.

На бібліотекаря позитивно чи негативно впливає зворотній зв'язок з читачем. Саме завдяки цьому зв'язку він дізнається про ставлення до нього. У свою чергу, бібліотекарі також впливають на самооцінку читачів. Якщо це добре слово, підтримка, повага, компетентна допомога – то позитивно, якщо принижують їх гідність, почуття – то негативно.

Типи бібліотекарів:

- професійно компетентні, доброзичливі, товариські;
- професійно компетентні, доброзичливі, нетовариські;
- професійно компетентні, недоброзичливі, товариські;
- професійно компетентні, недоброзичливі, нетовариські;
- професійно некомпетентні, доброзичливі, товариські;
- професійно некомпетентні, доброзичливі, нетовариські;
- професійно некомпетентні, недоброзичливі, але товариські;
- професійно некомпетентні, недоброзичливі, нетовариські.

Вказані критерії були покладені в основу спостереження за бібліотекарями однієї ЦБС. Виявилось, що професійно компетентних, доброзичливих, товариських 51 %, професійно некомпетентних, недоброзичливих, нетовариських 30 %; професійно некомпетентних, недоброзичливих, але товариських 11 %, інших 8 %.

Тобто зрозуміло, що лише 51 % бібліотекарів відповідають позитивним критеріям. Решті необхідно підвищувати свій професійний потенціал, набувати досвіду, майстерності.

Таким чином, робимо висновок, що бібліотекарю необхідно розуміти тип своєї самооцінки. Саме тоді можна критично подивитися на себе, що, в свою чергу, слугуватиме мотивацією до самовдосконалення.

ШКІДЛИВІ, КОРИСНІ БІБЛІОТЕКАРІ, БІБЛІОТЕКАРІ-МАНІПУЛЯТОРИ І АКТУАЛІЗАТОРИ

*Бібліотекар усе своє життя віддає те,
що знає, іншим і залучає людей до бібліотеки*

Наталія Морозова

Характеристика типів шкідливих бібліотекарів: балакун (зловживає часом і увагою співрозмовника); нечема (людина без почуття такту); брехун, підлиза, гордовитий сноб (людина з підвищеною самооцінкою, презирливо ставиться до тих, хто для нього не корисний), наставник (всіх контролює) тощо.

Корисні бібліотекарі (зі слів читачів) «знає свою справу», «любить, поважає свою роботу», «вкладає душу в роботу», «працює творчо, креативно», «мислить неординарно, інноваційно», «дає корисні поради», «рекомендує лише цікаві книги», «зацікавлено приходять на допомогу», «спілкується з читачем на рівних», «відгукується на мої прохання», «оперативно надає інформацію», «поважає мої права» тощо.

За результатами дослідження, яке проводили бібліотекарі Краснодарського краю, корисний бібліотекар володіє такими якостями, як коректність (35 %), повага до читача (26 %), доброзичливість, доброта (24 %), почуття гумору (13 %), освіченість, ерудованість, компетентність, начитаність (10 %). Деякі респонденти робили акцент на зовнішньому вигляді бібліотекаря, його охайності, зачісці, спокійному тембрі голосу тощо.

Таким чином, корисний бібліотекар поєднує в собі комунікативну компетентність, що проявляється в умінні зрозуміти партнера, стати на його місце, прийти на допомогу.

Психотерапевт і психолог Е. Шостром виділив два яскраво виражених типа поведінки людей: маніпулятори і актуалізатори. Він вважає, що в кожній людині певною

мірою живе маніпулятор. Бібліотекар-маніпулятор ставиться до читача як до предмета, речі. Він, як правило, тримає своєрідну ди-станцію від читача, що не сприяє їх порозумінню, бажанню вислухати, поспівчувати, порадити. Деякі бібліотекарі уникають спілкування, вони зарозумілі, не вміють і не хочуть вислухати, інші товариські із знаком мінус, тобто чіпляються до читачів, сваряться з ними, бурчать і т. д.

Бібліотекар-маніпулятор- намагається приховати свою професійну некомпетентність, невисокий інтелект, безграмотність, відсутність духовних інтересів, незацікавленість у роботі, неповагу до професії, читача, безвідповідальність та ін.

За даними соціологічного опитування (респондентами були студенти КНЕУ), 20,3 % дівчат спостерігли у бібліотекарів-маніпуляторів грубість (проте вони відзначили, що до юнаків ставлення дещо більш толерантне); нервозність, роздратування (17 % дівчат, 14,6 юнаків); байдужість (6,7 % дівчат, 4,4 % юнаків); неухажливість (відповідно 6,1 % і 8,9 %). Не можуть не дратувати читачів і такі характерні для маніпулянтів якості, як апатія, нудьга, які «написані» в них на обличчях.

Тому не дивно, що однією з причин, чому молоді люди перестають ходити до бібліотеки, є саме бібліотекар-маніпулятор.

Бібліотекар-актуалізатор – особистість активна, діяльна, яка постійно самовдосконалюється, працює над підвищенням свого фахового рівня, розвиває творчий потенціал, любить професію.

Актуалізатори ставляться до читачів як до особистостей, бачать в них індивідуальну самобутність. На думку читачів, такі бібліотекарі схильні до контакту, вміють зрозуміти, поспівчувати, вислухати. Серед їх вмінь також слід назвати: ерудицію, вміння дати правильну відповідь на запитання

читача, виконати замовлення, запропонувати альтернативне джерело інформації, зацікавити новою літературою, поінформувати про заходи, що незабаром відбудуться в бібліотеці, тощо.

Опитані студенти того-таки КНЕУ перелічили якості бібліотечкарів-актуалізаторів у наступному порядку:

- доброзичливість (40,2 % дівчат, 30 % юнаків);
- професійна компетентність (14,4 %, 12,6 %);
- уважність (8,8 %, 16,8 %);
- вміння вислухати, допомогти (33 %, 23 %);

Окрім того, бібліотекарі цього типу, як правило, привітні, на роботі знаходяться в гарному настрої, чуйні, чесні, відверті, з почуттям гумору.

СЕКРЕТИ БЕЗКОНФЛІКТНОГО СПІЛКУВАННЯ В БІБЛІОТЕЦІ

*Тримай якнайдалі думку від язика,
а непродуману думку від дій.*

Вільям Шекспір

Кожний бібліотекар хоча б один раз у своєму професійному житті стикався з так званим «проблемним читачем», який створює певні ускладнення: скарги, незадоволення, агресивність, відмова дотримуватися правил користування бібліотекою, неадекватна поведінка, злодійство – список можна продовжувати нескінченно.

Обслуговування і спілкування з відвідувачами, в яких порушена соціальна адекватність, завжди проблема для бібліотекаря. По-перше, необхідно попередити конфлікт, по-друге – не заважати іншим читачам, по-третє, захистити майно бібліотеки і, по-четверте, не втратити власну гідність. Без психологічних знань тут не обійтися. Адже необхідно знати причини відхилень від норми, закономірності, через які виникають конфлікти, шляхи вирішення подібного роду проблем і типи проблемних читачів.

Психолог і психотерапевт Бургхарт Гасер у своїй статті «Знати причини і правильно розпізнавати сигнали. Обслуговування трудних читачів в бібліотеці»^[1] подає стратегію поведінки персоналу бібліотеки під час спілкування з проблемними людьми. Вона зводиться до наступного:

- вчасно помітити і правильно оцінити загрозу;
- визначити причини неадекватної поведінки і діяти у відповідності з цим;
- вирішити конфлікт, не вступаючи в нього.

Автор рекомендує звернути увагу як на невербальні знаки: рухи тіла, міміку, інтонацію мови, так і вербальні: вибір слів, використання емоційних виразів і т. д. За цими типами можна визначити типи відхилень від норми і діяти у відповідності до них.

Дуже вдало Гасер поділяє «важких читачів».

•**Незадоволений читач** виявляє напругу у поведінці та міміці, грубить. Це один із самих безневинних типів проблемних читачів, оскільки навіть у дуже сильному роздратуванні він тримає себе в руках.

Дії бібліотекаря: поцікавитися причиною невдоволення, попросити конкретизувати претензію, виявити співучасть, готовність до співпраці. Важливо відразу оцінити ступінь серйозності ситуації – чи є вірогідність переростання її в скандал.

•**Агресивному читачу** також притаманна напруга в жестах, проте поводить він себе більш грубо. Не відразу виявляє готовність до обговорення, від нього чути лише скарги, претензії, як правило, загального, необґрунтованого характеру. Він захоплений своїм гнівом і не хоче розбиратися в ситуації.

Дії бібліотекаря: вести себе обережно, оскільки прояв розгубленості чи зустрічної агресії тільки піділлє масла в огонь. Необхідно зберігати самовладання і, не піддаючись на провокації, закликати до порядку і спокою. Не вступати в будь-які дискусії, допоки опонент не заспокоїться.

•**Схильний до насилля** – читач, який погрожує. Міміка, жести дуже напружені. Не виключено, що така людина носить з собою зброю, якою збирається погрожувати. Він настільки переповнений негативними емоціями, що може навіть не розмовляти. Його мета – спровокувати страх або зворотню агресію.

Дії бібліотекаря: не провокувати людину, вести себе дуже толерантно. Зберігати самовладання, що допоможе контролювати ситуацію і прийняти вірне рішення. Зробити якісь непередбачені, нестандартні дії, які б його відволікли. Викликати службу охорони.

Деякі загальні правила поведінки бібліотекаря:

•повільно і спокійно дихати носом, трохи помовчати і в думках порахувати до десяти;

•не піддаватися на провокації, уникати грубих запитань, взаємних погроз, критики, претензій і критичних зауважень, як-от «Вас багато, а я одна», «Скільки вам повторювати одне й теж», «Всі ви такі» і т.д.;

•якщо вас критикують, не виправдовуйтеся, а краще перепитайте і з'ясуйте, що не подобається читачу, виявіть щире участь. Така поведінка дещо збентежує людину.

Головне: не воюйте (не конфліктуйте) з проблемними читачами їх же зброєю. Зберігайте спокій і йдіть на компроміси.

Юридичне урегулювання проблеми.

Проте інколи недостатньо знань з психології та соціальної педагогіки. Бувають випадки, коли необхідне юридичне урегулювання проблеми. Мова йде про порушення користувачами Правил користування бібліотекою, норм Статуту. До цієї категорії порушень належать випадки, коли читачі:

- не реагують на попередження;
- не повертають вчасно книги, не сплачують штраф;

- беруть книги, не реєструючи їх;
- псують бібліотечне обладнання;
- палять поза спеціально відведеними для цього місцями;
- порушують дисципліну;
- погрожують персоналу;
- влаштовують скандали і т. д.

За кожне з цих порушень передбачається певне покарання у відповідності зі Статутом бібліотеки, цивільним чи кримінальним кодексами. За регулярне порушення правил бібліотеки читач може бути позбавлений права користуватися бібліотекою чи її окремим відділом.

Якщо читач ненавмисно зіпсував майно бібліотеки, до нього застосовується міра адміністративної відповідальності у вигляді штрафу і компенсації збитку. Якщо відбулося навмисне пошкодження книг чи устаткування, а також у випадках хуліганства, вандалізму передбачається покарання у формі штрафу, виправних робіт і навіть позбавлення волі. Форми покарання за різноманітні порушення мають бути вказані у відповідних регламентуючих документах. А бібліотекаряю потрібно пам'ятати, що в критичних випадках необхідно звертатися в службу охорони бібліотеки, правоохоронних органів, а також потурбуватися про те, щоб зафіксувати докази правопорушень і визначити коло свідків.

Ситуація: незадовго до закриття в бібліотеку вбігає знервований читач. Знаючи, де стоїть потрібна йому книга, він хоче якнайшвидше отримати її. Бібліотекар попереджає його, щоб той здав речі в гардероб (цей пункт є в Правилах бібліотеки). Відвідувач чинить опір, адже йому необхідно пройти декілька метрів аби взяти книгу.

Дії бібліотекаря: бібліотекар у першу чергу має відстоювати інтереси бібліотеки і оберігати майно. Проте робити це потрібно толерантно, інтелігентно, не нервуватися. Слід нагадати про Правила бібліотеки. Тон може бути суворий, але супроводжуватися він має доброзичливою усмішкою. Мова повинна бути тихою, неспішною, жести не різкими. Поглядом бібліотекар показує, що готовий вислухати читача, дати йому виговоритися. Головне не скільки дотримання правил, скільки відверта участь, бажання побачити, роздивитися, зрозуміти іншу людину, допомогти їй. Тільки при умові прагнення зрозуміти співрозмовника, взаємної поваги, довіри і зацікавленості спілкування може бути дійсно приемним, успішним і плідотворним.

Труднощі з читачем можуть виникати через відсутність чітких правил і критеріїв в організації роботи бібліотеки. Директор публічної бібліотеки в м. Мюнстері Моніка Раше, юрист за освітою, в статті «Юридичні питання при обслуговуванні трудних читачів» пропонує звернути увагу на наступні аспекти:

- порядок та умови запису читачів до бібліотеки;
- правила надання інформаційних ресурсів;
- критерії встановлення цін на платні послуги;

- організація підвищення кваліфікації бібліотекарів;
- профіль комплектування бібліотеки;
- потреби бібліотеки в сучасному обладнанні;
- права та обов'язки читачів;
- правила поведінки бібліотекарів;
- контроль за виконанням правил;
- заохочення успіхів;
- покарання за порушення правил.

Досвід показує, що для ефективного використання будь-яких правил необхідно враховувати наступне:

- правила слід вводити заздалегідь, до виникнення непорозумінь;
- вони мають бути чітко зафіксовані в Статуті чи інших документах, що регламентують роботу бібліотеки;
- при складанні правил необхідно враховувати пропозиції як керівників, так і рядових співробітників, які можуть бути ближче знайомі з реальною обстановкою;
- контроль за виконанням встановлених правил необхідно покласти на керівництво бібліотеки.

Як підсумок: бібліотекарю не рекомендується воювати з проблемними читачами їх власною зброєю. При загостренні пристрастей він має залишатися спокійним. Добру службу може послужити запропонований компроміс.