

УДК 024:316.77



*Наталя Грабар,
кандидат наук із соціальних комунікацій,
доцент кафедри культурних універсалій Харківського національного
технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка*

Професійне спілкування в комунікаційному просторі бібліотеки

У статті проаналізовано специфіку бібліотечного спілкування. Розглянуто інструментарій комунікаційного простору книгозбірень. Визначено роль внутрішніх і зовнішніх комунікацій бібліотечної діяльності.

Ключові слова: бібліотека, професійне спілкування, комунікації, комунікаційне суспільство.

У сучасних умовах бібліотека є однією з основних інституалізованих соціально-комунікаційних структур суспільства, формуючи навколо себе особливе середовище інформаційної взаємодії. Отже, має змінитися рівень фахової свідомості й професіоналізму бібліотекаря. Нині він є комунікатором у системі соціальних зв'язків та відносин, що мають значення при продукуванні людського досвіду сучасним поколінням та налагодженні стосунків між усіма учасниками соціокультурних процесів у суспільстві [5].

Професійна соціалізація особистості бібліотекаря — найважливіший чинник прискорення процесів модернізації бібліотечної справи, підвищення соціального статусу

галузі загалом. Спілкування потрібне для обміну результатами теоретичних і практичних напрацювань бібліотек, на що звертають увагу В. Бородіна, М. Дворкіна, А. Гончаров, С. Єзова, Т. Жукова, В. Ільганаєва, Л. Красинська, Т. Малихіна, Ю. Мелентьєва, Т. Новальська, В. Пашкова, О. Смоліна, А. Соколов, А. Чачко, Я. Хіміч та ін. Більшість теоретиків обговорюють теми міжособистісної взаємодії, суб'єкт-суб'єктних відносин, дискутують щодо питань професійної етики та свідомості, підвищення кваліфікації. З цих позицій розглядаються проблеми, що виникають у взаєминах між членами колективу, здобутки та недоліки в обслуговуванні користувачів, оцінюється кваліфікація пра-

цівників тощо. Проте аспекти професійного спілкування залишаються малодослідженими. Виникають нові ситуації в умовах зростання можливостей комунікаційної взаємодії з читачами та між бібліотечними фахівцями.

Тривалий час у бібліотекознавстві (70—80 рр. XX ст.) спілкування досліджувалося в аспектах "бібліотека і соціальні функції" та "бібліотекар—читач" (М. Акіліна, С. Єзова, З. Кадинцева, Н. Клименкова). Його вважали найважливішим засобом підвищення рівня управління читанням у книгозбірнях різних видів і типів. Були розроблені методологічні основи спілкування (В. Бородіна, С. Єзова, І. Іванова, О. Смоліна); визначені професійні і особистісні якості бібліотекаря, необхідні для успішної комунікації (І. Мейжис, А. Чачко, Я. Хіміч).

Дослідження 90-х рр. XX ст. були пов'язані з бібліотечною інформацією, вивченням системних зв'язків всередині колективу, різновидів спілкування, усвідомлювалася роль діалогу в обслуговуванні читачів (І. Богданова, С. Єзова, С. Матліна, І. Мейжис, Ю. Петрухно, М. Самохіна). Обґрунтовувалася значущість підготовки бібліопсихологів, узагальнювався досвід роботи вищих навчальних закладів культури, психологічних служб, що функціонували у книгозбірнях, розглядалися засоби підвищення комунікативної компетентності бібліотекарів, здійснення психологічної підтримки користувачів. Але мало уваги було приділено проблемі спілкування бібліотекаря в комунікаційному аспекті, що передбачало новий якісний зв'язок між суб'єктами взаємодії. Головним її призначенням є передача розуміння та однозначне використання інформації. У площині професійного спілкування цей аспект набуває особливого практичного значення.

Наразі комунікативна функція спілкування отримує сенс і форму в діяльності бібліотеки, у відтворенні єдиного процесу взаємодії установи і читача, користувача, споживача інформації. Отже, інтерес до цих проблем у сучасних соціокомунікаційних умовах поглиблюється і, відповідно, визначає *актуальність* теми.

Мета статті — виявити особливості спілкування в умовах посилення комунікаційних зв'язків у фаховому середовищі бібліотеки, що потребує вирішення таких завдань:

— надати характеристику професійному спілкуванню в книгозбірні;

— виявити вплив бібліотечного середовища на особливості комунікації.

Науковці наголошують, що зміни, які відбуваються в суспільстві, потребують конкретних дій. Практики також розуміють, що сучасні інформаційна і соціокультурна ситуації змінюють образ бібліотекаря. Набуття ним навичок роботи з комп'ютерною технікою передбачає і формування нового інтелектуального та інформаційного мислення. Спілкування, яке в наш час є невід'ємною частиною діяльності фахівця книгозбірні, перебуває під впливом посилення важливості передачі інформації, зростання комунікаційного аспекту взаємодії.

Сутність професії бібліотекаря має комунікативно-комунікаційну спрямованість. Саме тому, як вважає В. Ільгасва, є підстави для пошуків нових конструктів культурологічної бази підготовки спеціалістів у галузі культури, які забезпечують розкриття духовного потенціалу нації, гуманізацію суспільних відносин, творчих здібностей людини. Автор вирізняє такі елементи: свідомість, світорозуміння, інтелект, менталітет, талант, знання, аутокомунікація, духовність у контексті ноосферної еволюції людини. Комунікативна свідомість працівників галузі культури має бути спрямована не на глибоке перетворення суспільних відносин, а на зміну свідомості людей через їх

вдосконалення [6]. Від цього залежатиме і комунікаційна взаємодія, що передбачає процес встановлення цілеспрямованого, фактично програмованого зв'язку між її суб'єктами, результатом якого є зміна поведінки чи стану свідомості. Це й зумовлює проблему професійного спілкування як способу налагодження контактів.

Як відомо, діяльність книгозбірні здійснюється на основі певних організаційних, професійних, особистісних відносин, що передбачає спілкування, комунікації. А. Соколов, який присвятив чимало праць дослідженню бібліотечної роботи та професійної свідомості бібліотекарів, визнає необхідність налагодження фахових контактів як прояву компетенції [10].

Поняття "професійне спілкування бібліотекаря" вперше ввела у термосистему Л. Красинська, обґрунтовуючи діяльнісно-особистісний підхід до взаємодії [8]. У кінці 1990-х рр. до аналізу бібліотечного спілкування звертався А. Гончаров. Він розглядав його як комунікаційний процес, який здійснюється завдяки технічно-електронним засобам, і комунікативний процес, який значною мірою відображає суб'єкт-суб'єктну взаємодію (традиційне спілкування) [3]. Проте нині відчутна тенденція до взаємної інтеграції, тому професійно-бібліотечні контакти набувають ознак комунікаційно-комунікативного процесу.

Для спілкування в глобальному світі потрібні єдині засоби, якими володіє професіонал. Тому існування бібліотек неможливе без активної комунікації в межах інтернаціональних співтовариств і асоціацій. Результати досліджень, що проводяться останніми роками в Національній бібліотеці України ім. В. І. Вернадського (НБУВ), демонструють тяжіння учених і фахівців до безпосередньої індивідуальної взаємодії та підтверджують необхідність підтримувати ініціативу персоналу із розширення творчих ділових контактів [7].

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 фахівців 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 сформувалось комп'ютерно-опосередковане спілкування, що також потребує певних навичок. Тому якісна взаємодія передуватиме вирішенню проблем інформаційного обслуговування, тобто переходу до комунікації.

Необхідною умовою є внутрішня мотивація професійної діяльності. Суттєве значення для фахівців бібліотек мають такі фактори: можливість підвищення кваліфікації, просування по службі, співпраця з дружелюбно налаштованими людьми. Управління мотивацією трудової діяльності розглядається як могутній стратегічний інструмент, який дозволяє мобілізувати ініціативу співробітників, забезпечити лояльність і полегшити спілкування з професійних питань. Добре налагоджені внутрішні комунікації посідають важливе місце в роботі колективу. Це різні форми спілкування, які існують у всіх колективах: передача інформації від керівника до підлеглих, зворотний зв'язок із керівництвом — структурного підрозділу з адміністрацією чи всередині підрозділу, рядових співробітників із завідувачами відділами.

Бібліотечний колектив — єдиний суб'єкт у системі професійної комунікації, яка виявляється на різних рівнях організації і функціонального розподілу праці, де особливу роль відіграють ділові контакти. Для їх налагодження слід зважати на певні особливості: професійне спілкування та саморозвиток, зміну усвідомлення, мотивацію, інтереси. Ці зв'язки допоможуть у виконанні обов'язків, кар'єрі, особистому житті. Варто звернути увагу й на особливості спілкування, його стиль. Фахові контакти сприяють творчому розвитку, надають можливість детальніше вивчити проблеми бібліотек, налагодити нові комунікації.

Справді, робота ефективніша за умови, що бібліотечний колектив налаштований на інновації, конструктивні зміни, які є прямим наслідком і втіленням креативної спрямованості персоналу. Л. Бейліс вважає, що на неї впливають два фактори: професійне самопочуття (рівень задоволення особистих потреб: матеріальний і моральний стан бібліотекаря, усвідомлення ним власної необхідності й успішності; позитивний імідж — індивідуальний і установи); відчуття піклування держави та підтримки суспільства) і професійна самосвідомість [1, с. 10]. Перша складова визначає умови праці на тривалий період, регулює та ініціює виробничу й креативну діяльність у межах чинного законодавства й кращих традицій колективу. Друга — потребує особливого професійного простору.

Отже, робота бібліотеки скерована на:

- створення комфортного середовища для використання інформації;

- розвиток засобів внутрішньоорганізаційних та зовнішніх інформаційних зв'язків;

- формування інституалізованих і використання неінституалізованих каналів та засобів міжособистісної взаємодії та обміну знаннями.

У системі бібліотечної діяльності спілкування підпорядковане насамперед комунікаційній культурі та етичним нормам. Значну роль відіграє організація загального простору, де кожен елемент і явища наділені колективним значенням на базі єдиних ціннісно-смыслових орієнтацій. Інструментом створення цього середовища є внутрішньоорганізаційні комунікації. Вони забезпечують реалізацію основних функцій управління і формують систему соціальних уявлень колективу бібліотеки. Комунікації сприяють передачі ключових елементів культури організації її членам, охоплюючи як офіційні (ознайомлення працівників з основними цінностями установи), так і неофіційні (вплив через неформальні канали) методи, спрямовані на формування певних настанов і поведінки працівників. Саме комунікації роблять можливим єдине мислення, яке веде до спільних дій, сприяє взаєморозумінню між членами колективу [2].

Зовнішні контакти значно розширилися завдяки Інтернету. Бібліотека і бібліотекарі стали відкритішими для суспільства. Велика увага, котру нині книгозбірні приділяють проведенню соціокультурних заходів, зв'язкам із громадськістю (у тому числі, з владними структурами, ЗМІ, правовими, соціальними та іншими установами, населенням), вимагає особливої професійної спеціалізації, яку можна визначити як "менеджер бібліотечних соціокультурних програм".

Перші прояви глобальних процесів у бібліотеках спостерігасмо на початку 1990-х рр. зі створенням вільних професійних об'єднань, що сприяли розширенню кола спілкування. Контакти із закордонними колегами, ознайомлення з діяльністю книгозбірень різних типів і видів, досвідом обслуговування певних категорій читачів, характером управління установами в інших країнах стимулювали бібліотекарів до порівняльного аналізу. З-поміж перелічених

напрямів глобалізаційних процесів Ю. Мелентьєва виокремлює читача як головний об'єкт бібліотечного обслуговування; професійну етику, корпоративну культуру, формування пріоритетних читацьких груп [9].

Інтернет як середовище реалізації професійного спілкування використовується й у діяльності бібліографів. Основна особливість полягає в тому, що в умовах просторової роз'єднаності звична взаємодія, що передбачає уточнення запитів читачів, відбувається в мережі Інтернет. Це призводить до зміни характеристик окремих структурних компонентів спілкування — інтеракції, комунікації, перцепції. Практика довела значущість дистанційного бібліотечного обслуговування віддалених користувачів, що реалізується через електронну пошту, чат-спілкування і веб-форми запитів.

Багато бібліотекарів та адміністраторів усвідомлюють потребу оволодіння знаннями і навичками науково-дослідної діяльності. Більше того, не лише в державних, а й у муніципальних наукових бібліотеках зростає прагнення співробітників писати і захищати дисертаційні роботи. Усе це сприяє інтелектуалізації діяльності книгозбірень та їхніх працівників.

Фахівці впевнені, що спілкування з колегами у процесі роботи стимулює до узагальнення й аналізу власних результатів та бажання спільними зусиллями знаходити нові шляхи вдосконалення майстерності, розвитку творчості та залучення нових користувачів. Для цього проводяться Дні професійного читання, бібліотечні школи, семінари, тренінги, майстер-класи, які сприяють підвищенню кваліфікації [1; 2; 8].

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 читача, а комунікацією між рівноправними партнерами, що передбачає суб'єкт-суб'єктні відносини. Значимо, 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.

Висновки. Структура комунікаційних зв'язків зазнала певних змін, її головні ознаки — електронні засоби зберігання, обробки, поширення, використання інформації; набуло популярності нетрадиційне спілкування, його основною формою є опосередкованість, дистанційність, що надає можливість ширше застосовувати комунікаційні функції бібліотек.

Останніми роками професійне спілкування книгозбірень у віртуальному просторі виокремилось у специфічне середовище комунікації, де, проте, використовується традиційна суб'єкт-суб'єктна модель реального діалогового спілкування із застосуванням технічних і технологічних можливостей.

Список використаної літератури

1. Бейліс Л. Формування творчої спрямованості діяльності бібліотечного колективу / Л. Бейліс // Бібліотечна планета. — 2012. — № 3. — С. 9—13.
2. Бородин С. Д. Коммуникационная культура библиотек : науч.-практ. пособие / С. Д. Бородин, Г. М. Кормишина. — Москва : Либерия-Библиоформ, 2008. — 128 с.
3. Гончаров А. Л. Теоретико-методологические основы изучения профессионального библиотечного общения : автореф. ... дис. канд. пед. наук / Андрей Леонидович Гончаров. — Санкт-Петербург, 1998. — 16 с.

4. Грабар Н. Г. Прояв професійної компетентності / Н. Г. Грабар // Вісник Книжкової палати. — 2009. — № 11. — С. 21—24.
5. Грабар Н. Г. Трансформація професійної свідомості бібліотечних фахівців / Н. Г. Грабар // Бібліотекар XXI ст.: нові стандарти професії : матеріали Міжнар. наук.-практ. віртуал. конф. / Харк. держ. наук. б-ка ім. В. Г. Короленко [уклад. А. Л. Шалиганова]. — Харків, 2008. — С. 9—15.
6. Лыганова В. О. Формування професійного світогляду фахівців в галузі культури / В. О. Лыганова // Культура України : зб. наук. пр. / Харк. держ. акад. культури ; Відп. ред. О. Г. Стахевич. — Харків : ХДАК. — Вип. 6. Мистецтвознавство. — С. 48—53.
7. Корниенко В. А. Эффективность использования персональных инновационных коммуникативных каналов общения в профессиональной деятельности / В. А. Корниенко // Науч. и техн. б-ки. — 2012. — № 12. — С. 33—39.
8. Красинская Л. Ф. Профессиональное общение библиотекаря: психолого-педагогический аспект : автореф. дис. ... канд. пед.

- наук / Людмила Федоровна Красинская ; Моск. гос. ин-т культуры, СПб. гос. ин-т культуры. — Москва, 1993. — 16 с.
9. Мелентьева Ю. П. Глобализация как основная тенденция развития библиотечного дела / Ю. П. Мелентьева // Библиография. — 2006. — № 5. — С. 3—5.
10. Соколов А. В. Кому нужны библиотеки в XXI веке / А. В. Соколов // Библиотековедение. — 2006. — № 6. — С. 27—29.

В статті проаналізована специфіка бібліотечного об'єднання. Розглянуто інструментарій бібліотечного комунікаційного простору. Визначено роль внутрішніх і зовнішніх комунікацій бібліотечної діяльності.

The specific features of the library of communication is analyzes in the article. Toolkit library communications space is considered. The role of internal and external communications of library activities is certain.

Надійшла до редакції 6 лютого 2015 року