

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ БИБЛИОТЕКАРЕЙ

Е. Н. Балашова, Т. А. Неверова

Современный этап развития профессионального образования библиотекарей ставит задачу существенной корректировки методов обучения библиотечных работников в системе повышения квалификации. Кафедра библиотечно-информационных ресурсов Тамбовского государственного университета имени Г. Р. Державина, являясь региональным центром подготовки и повышения квалификации библиотечных кадров, реализует концепцию непрерывного образования, ориентированную на формирование высокого уровня мастерства библиотекаря, его интеллектуальное развитие и рост творческого потенциала.

Одной из форм активного обучения, широко применяемой в профессиональном образовании и повышении квалификации библиотекарей, является тренинг. Многолетний опыт использования данной формы обучения позволяет выстраивать оптимальную систему занятий, подбирая тематику, периодичность тренингов, состав групп, тренерский коллектив таким образом, чтобы охватить обучением основные группы библиотечных работников региона по наиболее значимым и актуальным направлениям библиотечной теории и практики. В рамках тренингов используются следующие методы: игровые (деловые, ролевые игры), мозговой штурм, кейсы, групповая дискуссия и многие другие [1].

В основе успешного проведения корпоративного тренинга лежит серьезный анализ потребностей библиотеки. Руководители библиотеки осознают необходимость обучения персонала, однако именно преподаватели кафедры библиотековедения и документоведения помогают не только выявить потребности тех или иных групп библиотечных работников в обучении и повышении в квалификации, но и выстроить систему занятий, оптимальных по продолжительности и наполняемости. Поддерживать обратную связь с участниками тренингов, а также планировать тематику занятий на ближайшую перспективу позволяет заполнение по завершении каждого тренинга «анкеты участника», где не только оцениваются тренеры и их занятия, но и высказываются пожелания относительно тех аспектов профессиональной деятельности, знания и умения по которым необходимы обучающимся.

В современных условиях успех работы библиотеки с пользователями во многом зависит от того, насколько сотрудники владеют навыками

оптимального общения, умеют выстраивать взаимоотношения как с пользователями, так и в собственном коллективе, предотвращать конфликты, учитывать индивидуально-психологические и социально-психологические характеристики партнеров по общению.

В связи с этим библиотечным специалистам необходимо изучение психологических основ взаимоотношений в библиотеке с учетом принципов делового общения, обучение эффективным приемам взаимодействия в различных ситуациях.

Компетентность – это совокупность когнитивных, проектировочных, конструктивных, коммуникативных, организаторских и аксиологических умений.

Коммуникативная компетентность – одно из приоритетных направлений самосовершенствования и образования библиотекарей.

Структура коммуникативной компетентности библиотекаря включает умения:

- находить контакт, общий язык и правильный тон с различными пользователями в разных обстоятельствах;
- искать пути решения проблем с администрацией библиотеки;
- проявлять требовательность в выполнении правил пользования библиотекой, бережном отношении к книжному фонду;
- выстраивать профессиональные отношения в коллективе библиотеки;
- выстраивать профессиональные отношения во внешней среде, с другими учреждениями и организациями;
- вести дискуссионные формы работы;
- излагать свои мысли чётко, логично, убедительно, образно, доступно;
- ораторские (речевые) умения;
- сохранять эмоциональную сдержанность в любых ситуациях.

Опыт показывает, что важными факторами успешности проведения тренинга являются:

- максимальная приближенность к реальным профессиональным условиям обучаемых;
- создание атмосферы поиска и непринужденности во время занятий;
- тщательная подготовка учебно-сопроводительной и наглядной документации;
- наличие необходимого оборудования;
- оптимальный состав группы.

В рамках тренинг-семинара «Психология общения в библиотеке» участникам были предложены разнообразные по тематике и форме проведения занятия:

– Профессиональные основы делового общения: техника транзактного анализа Э. Берна. Интерактивная лекция;

– Психология взаимоотношений библиотекаря и пользователя. Лекция;

– Коммуникативная компетентность библиотекаря. Лекция;

– Искусство общения с пользователями. Тренинг;

– Психологическая защита от стрессов в библиотеке. Тренинг.

Так, в процессе раскрытия психологических основ взаимоотношений сотрудника библиотеки и пользователя были проанализированы как непосредственные, так и опосредованные причины возникновения конфликтных ситуаций, рассмотрена специфика общения с различными группами «трудных» читателей (по типологии, предложенной А. Е. Шапошниковым), даны конкретные рекомендации по предотвращению конфликтов.

В качестве тренингового задания участникам семинара было предложено рассмотреть инсценированные студентами конфликтные ситуации с «участием» представителей различных групп «трудных» читателей, проанализировать поведение библиотекаря на предмет его профессиональной и социально-психологической компетентности, указать варианты оптимального разрешения конфликта.

Тесное сотрудничество преподавателей кафедры с руководством большинства библиотек области позволяет осуществлять посттренинговое сопровождение, которое не только помогает поддерживать позитивные тренинговые эффекты, но и обеспечивает применение знаний, умений, полученных участниками на тренинге, в ходе повседневной профессиональной деятельности. Наиболее часто посттренинг проводится в формате семинара, повторения фрагментов тренинга или с помощью дистанционного консультирования. Посттренинговое сопровождение часто осуществляется в стенах библиотеки, куда для консультирования приглашают преподавателей кафедры.

Шестилетний опыт проведения тренингов для библиотекарей области (первый тренинг-семинар состоялся в апреле 2007 года) позволяет считать данную форму обучения настоящей площадкой творческого роста библиотекарей Тамбовской области [1, 2].

Таким образом, овладение основами деловой коммуникации позволит библиотекарям эффективно взаимодействовать с пользователями.

ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Неверова Т. А. Активные методы обучения в повышении квалификации библиотекарей Тамбовского региона // Социально-экономические явления и процессы. – 2011. – № 12. – С. 251–255.
2. Неверова Т. А. Тренинг-семинар состоялся: что дальше? / Т. А. Неверова, Н. В. Шаталова // Мир библиогр. – 2007. – № 5. – С. 28–30.