

Т. А. Ромашкина

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ И МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ОБЩЕНИЕ В БИБЛИОТЕЧНОМ КОЛЛЕКТИВЕ

Природа деятельности современного библиотекаря требует от него развитой коммуникативной компетентности, которая включает в себя свободное владение навыками и умениями, необходимыми для эффективного общения и взаимодействия в коллективе. Обладать коммуникативными качествами — это значит уметь вести деловую беседу, доходчиво доносить до собеседника свои мысли, находить нужный тон, разумную форму общения, грамотно, связно и логично излагать свои мысли.

От особенностей и характера межличностных взаимоотношений сотрудников, их умения взаимодействовать с руководством и между собой зависят инновационное развитие библиотек, стабильность библиотечных коллективов, осознание его членами необходимости новаторских преобразований.

В 2016–2017 годах отделом научно-исследовательской и научно-методической работы Дальневосточной государственной научной библиотеки (ДВГНБ) в рамках международного исследовательского проекта «Кадровые ресурсы публичных библиотек: современные требования к профессиональной деятельности и возможности для её реализации» был проведён письменный опрос библиотекарей общедоступных библиотек Хабаровского края, позволивший выявить позитивные и негативные факторы, определяющие профессиональные компетенции работников библиотек. Участие в анкетировании приняли сотрудники 317 общедоступных библиотек края, находящихся в ведении Министерства культуры Российской Федерации. Всего было опрошено 309 человек (147 представителей руководящего звена и 162 библиотечных специалиста) [1; 2].

Ответы респондентов на ряд вопросов анкеты позволили получить данные об уровне коммуникативной компетентности руководителей и специалистов общедоступных библиотек Хабаровского края, выявить особенности межличностного взаимодействия в библиотечных коллективах, наличие у респондентов потребности в формировании навыков вербального (речевого) общения.

Один из вопросов анкеты касался иноязычной коммуникативной компетенции сотрудников библиотек, что актуально для Хабаровского края, активно развивающего международные библиотечные связи.

Ответы на вопрос о знании иностранных языков, которыми свободно владеют респонденты, показал, что 92,6% руководителей и 92,6% специалистов не владеют никаким языком, кроме русского. Так, на владение иностранным языком указали 12 специалистов (7,4%). Из них 6 человек говорят, пишут и читают на английском, остальные владеют немецким, украинским, армянским, а также языками коренных народов Дальнего Востока — эвенкийским и языком орочей.

Что касается руководителей, то из 10 человек (7,4%), положительно ответивших на вопрос о знании языка, 8 респондентов указали английский и по одному респонденту назвали немецкий и корейский языки.

Таким образом, владение иностранными языками не является сильной стороной сотрудников общедоступных библиотек Хабаровского края.

Готовность и способность вести диалог — важнейшие компетенции библиотечных работников. Что же показал опрос? На вопрос «Можете ли Вы сказать, что легко находите общий язык с собеседником?» положительно ответили 60,5% руководителей и 55,7% специалистов общедоступных библиотек края. Наличие иногда возникающих сложностей при общении отметили 36,7% специалистов и 34,7% респондентов-руководителей. В том, что им всегда сложно находить общий язык с собеседником, признались 6 специалистов (3,8%). Среди руководителей таковых не оказалось. Кроме того, руководители (1,4%) дали ещё один вариант ответа: «В зависимости от статуса собеседника». Затруднились ответить на вопрос 3,4% управленцев и 3,8% специалистов. Следовательно, не все сотрудники общедоступных библиотек Хабаровского края уверены в том, что в полной мере обладают коммуникативными умениями, а именно — способностью установить оптимальные взаимоотношения с коллегами, находить контакт, общий язык и правильный тон с собеседником.

Успешность взаимодействия библиотекарей во многом зависит от способности слушать и чувствовать людей, а также умения обеспечивать обратную связь, то есть передать собеседнику, что его услышали и поняли правильно.

О том, что собеседники всегда правильно понимают то, что им хотели сказать, заявили 55,8% руководителей и 42,7% специалистов. Вариант «Иногда собеседники вкладывают в мои слова другой смысл» отметили 30,6% руководителей и 37,6% специалистов. «Собеседники всегда неправильно интерпретируют мои слова» — таков вариант ответа трёх библиотечных специалистов. Затруднились ответить на вопрос анкеты 12,9% респондентов-руководителей и 17,2% респондентов-специалистов.

В ответах на вопрос «Обращаете ли Вы внимание, как реагирует Ваш собеседник на сказанные Вами слова?» на первое место и у руководителей, и у специалистов вышел вариант «Да, я всегда замечаю реакцию собеседника на мои слова» (72,8% руководителей и 59,5% специалистов). Второе место у варианта «Зависит от ситуации». Его выбрали 32,9% специалистов и 23,1% управленцев. Вариант «Меня абсолютно не интересует реакция собеседника на мои слова» не был выбран ни одним из респондентов-руководителей. Однако именно эту позицию отметили 9 специалистов (5,7%). Среди респондентов были и затруднившиеся с ответом на вопрос, из чего следует, что передача устной информации в библиотечных коллективах не всегда проходит успешно.

Полученные результаты показывают, что значительная часть сотрудников библиотек имеет серьёзные пробелы в социально-психологических знаниях. Перед библиотекарями встают важные задачи: обогащать свой лексикон, выстраивать грамотную устную речь, знать и применять в устной речи этические и психологические нормы, изучать стратегии общения, научиться налаживать контакты с разными типами людей и анализировать их и своё поведение. Особенно важна коммуникативная компетентность в управленческом общении, так как от руководителя требуются особо глубокие знания основных законов и правил межличностного взаимодействия и свободное владение всеми средствами общения.

Вопросы анкеты прояснили и сложившееся в общедоступных библиотеках края отношение к культуре труда, а именно — рациональной организации деятельности основного персонала и контролю трудовой дисциплины.

Так, от рациональной организации трудовой деятельности сотрудников во многом зависит эффективность работы всей организации. Большая часть специалистов библиотеки (69,8%) на вопрос об анализе своей деятельности с точки зрения рациональной организации труда отметила, что такой анализ ими осуществляется, 17,6% ответили отрицательно, и 16 человек (12,6%) затруднились с ответом.

О том, анализируют ли руководители деятельность коллектива с точки зрения рациональной организации труда, положительно ответили 73,3%. Остальные респонденты — 15,7% — дали отрицательный ответ, а 11,0% оказались в затруднении.

Отвечая на вопрос «Приходится ли Вам контролировать трудовую дисциплину в своей организации?», 74,6% респондентов руководящего звена дали утвердительный ответ (из них 29,9% указали — «да, часто» и 34,7% — «редко»).

Исходя из результатов анкетирования, приходим к выводу, что усложнение социальных функций современной библиотеки, новые направления и формы библиотечной деятельности, повышение роли человеческого фактора в реализации стратегии развития учреждений культуры обострили потребности библиотекарей в специальных знаниях по педагогике и психологии, в обретении навыков коллективного сотрудничества и диалога. На повестке дня системы учреждений непрерывного образования Хабаровского края остро стоит вопрос включения в программы повышения квалификации основного персонала общедоступных библиотек края (в первую очередь руководителей) занятий по социальной психологии.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Ромашкина, Т. А. Профессиональные компетенции и личностные качества руководителей общедоступных библиотек Хабаровского края: итоги анкетирования / Т. А. Ромашкина // Культура и наука Дальнего Востока : науч.-практ. журн. — 2017. — № 2. — С. 141–145.

2. Ромашкина, Т. А. Сотрудничество Дальневосточной государственной научной библиотеки с Национальной библиотекой Беларуси в рамках исследовательского проекта / Т. А. Ромашкина // Культура и наука Дальнего Востока : науч.-практ. журн. — 2016. — № 2. — С. 116–119.