

УДК 024  
DOI 10.17223/22220836/17/28

**Л.М. Туева, Е.В. Мартынова**

## **КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК УСЛОВИЕ КАЧЕСТВА БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

*Статья посвящена коммуникативной компетентности сотрудника библиотеки. Авторы рассматривают коммуникативную компетентность как условие качества библиотечного обслуживания. Дано определение понятия, выделены компоненты и показатели коммуникативной компетентности. Обозначены направления формирования коммуникативной компетентности в процессе обучения специалистов библиотечного обслуживания.*

*Ключевые слова: коммуникативная компетентность, библиотечное обслуживание, формирование профессиональных коммуникативных умений и навыков.*

Важнейшим условием существования любой сферы обслуживания является коммуникативная компетентность ее специалистов. Дальнейшее развитие человеческого общества ученые связывают с освоением космического пространства, накоплением и использованием естественно-научных знаний и биотехнологий и с совершенствованием социального взаимопонимания людей, обеспечиваемого многофакторными условиями, в том числе и коммуникативной компетентностью.

Имеется множество определений коммуникативной компетентности. Наиболее простые определяют коммуникативную компетентность как систему качеств личности, обеспечивающую высокий уровень взаимодействия с людьми, позволяющую результативно достигать поставленные цели. Коммуникативная компетентность библиотекаря, следовательно, – это совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения.

Исследователи этой проблемы В.Н. Куницына, В.Н. Казаринова, В.М. Погольша [1], А.П. Панфилова [2], Л.А. Петровская [3], Е.В. Руденский [4] и другие исследователи выделяют следующие компоненты коммуникативной компетентности:

– творческое мышление (проявляется в нестандартности, гибкости мышления, в результате которого общение становится своеобразным видом социального творчества);

– культура речевого действия – грамотность в построении фраз, простота и ясность изложения мыслей, логичная аргументация, адекватный ситуации тон, темп, хорошая дикция;

– культура самонастройки на общение и психоэмоциональной регуляции своего состояния;

– культура восприятия коммуникативных действий партнера по общению и культура эмоциональных оценочных суждений; свободное, незатрудненное владение нормами и правилами различных видов общения: социального, профессионального, праздничного и др. Таким образом, коммуникативная компетентность предполагает наличие у библиотекаря развитых умений задавать вопросы и отвечать на них, внимательно слушать и активно обсуждать

рассматриваемые проблемы, включаться в дискуссию, комментировать высказывания и давать им критическую оценку, адаптировать свои высказывания к возможностям восприятия других участников общения и др.

В условиях современной библиотечной практики библиотекаря приходится не только общаться с посетителями библиотеки при удовлетворении запросов, ведении справочно-консультационной работы, т. е. использовать профессиональную устную речь, но и владеть развитыми умениями письменной текстовой деятельности, владеть навыками создания в различных целях разного рода текстов и документов. Именно текст, как устный, так и письменный, организует межличностную и профессиональную коммуникацию. В современных условиях коммуникативная компетентность расширяет свое пространство и предполагает развитые умения по созданию текстов. Для этого библиотекарь должен ориентироваться в типах, стилях и жанрах текстов, уметь создавать разные их виды. Информационно-библиотечная деятельность всецело связана с текстом и документом, с процессом коммуникации и потребителями информации. Существует органическая связь между текстом как единицей коммуникации и специалистом, работающим с ним. Работа с текстом требует определенной коммуникативной компетентности и в то же время формирует и развивает её.

Выделяются следующие показатели коммуникативной компетентности: лингвистический, дискурсивный, прагматический, стратегический и социокультурный. Лингвистический показатель включает в себя развитый уровень речевой культуры, богатый и постоянно пополняющийся запас профессиональной лексики. Дискурсивный показатель обеспечивается умениями библиотекаря создавать устные и письменные тексты. Прагматический показатель свидетельствует о развитых волевых качествах личности, умениях достигать коммуникативных целей. Стратегический показатель определяет умения преодолевать трудности в общении, возникающие барьеры и разрешать конфликты в общении и межличностных отношениях. Социокультурный показатель демонстрирует соответствие коммуникативного поведения принятым социально-культурным нормам. Отсюда можно заключить, что коммуникативная компетентность является интегративным личностным ресурсом. Коммуникативная компетентность предполагает не только сформированные умения, но и постоянное обновление знаний, владение мобильностью и готовностью применять их для того, чтобы эффективно вести библиотечное обслуживание.

В настоящее время на кафедре технологии документальных коммуникаций Кемеровского государственного университета культуры и искусств преподаются дисциплины «Коммуникативная культура», «Документоведение», «Аналитика текста». Они нацелены на обучение студентов навыкам устной и письменной текстовой деятельности, на формирование умений распознавания текстов по их типам, стилям, жанрам. Кроме того, данные дисциплины формируют у студентов умение самостоятельно создавать тексты. Это значит, что будущие специалисты обучаются составлять не только вторичные тексты (аннотации, рефераты, обзоры и др.), но и многочисленные первичные тексты, различные по адресному и функциональному назначению (заметки, рецензии, пресс-релизы, рекламные тексты и др.); студенты готовятся квали-

фицированно участвовать в деловом общении и переписке. Знания основ коммуникативной культуры и текстологии обеспечивают основы коммуникативной компетентности будущих специалистов в области библиотечно-информационной деятельности, повышают общий уровень их развития, формируют профессиональное отношение к библиотечно-информационному обслуживанию.

### *Литература*

1. *Куницына В.Н.* Межличностное общение: учеб. для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. СПб.: Питер, 2001. С. 414–476.
2. *Панфилова А.П.* Теория и практика общения: учеб. пособие для студ. средних учеб. заведений. М.: Изд. центр «Академия», 2007. 288 с.
3. *Петровская Л.А.* Компетентность в общении. М.: Изд-во МГУ, 1989. 216 с.
4. *Руденский Е.В.* Основы психотехнологии общения менеджера: учеб. пособие. Москва: ИНФА–М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1997. 165 с.

*Tueva Ludmila M., Martynova Elizaveta V.* Kemerovo State University of Culture and Art (Kemerovo, Russian Federation). E-mail: ltueva@mail.ru, lizaveta.martynova@mail.ru.  
DOI 10.17223/22220836/17/28

### **COMMUNICATIVE COMPETENCE AS QUALITY CONDITION OF LIBRARY MAINTENANCE**

**Key words:** communicative competence, library maintenance, criteria of communicative competence, formation of communicative skills and habits.

Author's abstract in the article is considered communicative competence as quality condition of library maintenance. Communicative competence is defined as the system of the qualities of personality, which ensures the high level of interaction with the people, the following components of communicative competence are separated: the culture of vocal action, the culture of the perception of the communicative actions of partner. The enumeration of several indices of the communicative competence is designated: linguistic, discursive, pragmatic, strategic, sociocultural. Are indicated the direction of the formation of professional scopes in the process of the instruction of students in library *obsluzhivaniyu*. Vnimanie it is turned to the teaching of the courses, aimed at the development of habits by oral and written text the *deyatelnosti*. *Budushchie* specialists study different models of texts (stylistic, genre and other), they seize the habits of the preparation of texts of the small genres (press releases, advertising communications, review and other) are called disciplines of training programs with respect to the department of the technology of the documentary communications the Kemerovo state university of culture and skills, which form the communicative competence of the professionals of the library maintenance: «communicative culture», «document handling», «the analyst of text» and other.

### *References*

1. *Kunitsyna V.N.* Mezhlchnostnoye obshcheniye : uchebnik dlya vuzov / V.N. Kunitsyna, N.V. Kazarinova, V.M. Pogol'sha. SPb.: Piter, 2001. P. 414–476.
2. *Panfilova A.P.* Teoriya i praktika obshcheniya: ucheb. posobiye dlya stud. sred. ucheb. zavedeniy. M.: Izd. tsentr «Akademiya», 2007. 288 p.
3. *Petrovskaya L.A.* Kompetentnost' v obshchenii. M.: Izd-vo MGU, 1989. 216 p.
4. *Rudenskiy Ye.V.* Osnovy psikhotehnologii obshcheniya menedzhera : ucheb. posobiye. M.: INFА–М; Novosibirsk: NGAEiU, 1997. 165 p.