

12. Lauree G. Hart Library 2.0: RSS Feeds Dynamic Uses for Special Libraries [Electronic Resource] / G. Hart. Lauree. — Mode of access : // www.sla.org/pdfs/sla2007/hartrssfeeds.pdf
13. O'Reilly T. What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software [Electronic Resource] / Tim O'Reilly // Spreading the Knowledge of Technology Innovators : Web-Site / O'Reilly Media, Inc. — Electronic data. - Sebastopol (California, USA), 2010. - Mode of access : <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>. — Title from the screen.

Надійшла до редколегії 18.04.2012 р.

УДК 023.4

Н. Г. ГРАВАР

ПРОФЕСІЙНІ КОНТАКТИ ЯК ПОЧАТКОВА ФОРМА ВЗАЄМОДІЇ В БІБЛІОТЕЧНОМУ КОЛЕКТИВІ

Розглядається контакт як елемент процесу професійної взаємодії. Характеризуються професійні контакти для поліпшення взаємодії в бібліотечному колективі.

Ключові слова: бібліотека, професійні контакти, взаємодія.

Рассматривается контакт как элемент процесса профессионального взаимодействия. Характеризуются профессиональные контакты для улучшения взаимодействия в библиотечном коллективе.

Ключевые слова: библиотека, профессиональные контакты, взаимодействие.

A contact as element of process of professional co-operation is examined. Professional contacts are characterized for the improvement of cooperation in a library collective.

Key words: library, professional contacts, cooperation.

Основу професії бібліотекаря складають дії, орієнтовані як на відвідувачів, так і на персонал самої бібліотечної організації.

Актуальність визначена найважливішим значенням контакту між учасниками комунікаційного ланцюга в будь-яких ситуаціях. Утім у публікаціях практично не розглядається контакт як елемент взаємодії, зокрема в професійних колективах. Більшість теоретиків під час звернення до теми професійної взаємодії оперує іншими поняттями: міжособистісні взаємодії, суб'єкт-суб'єктні відносини, дискутують щодо питань професійної етики, професійної свідомості, підвищення кваліфікації [1; 2; 3; 4; 7; 9]. З цих позицій розглядаються професійні проблеми, що виникають у взаєминах між членами колективу, негаразди в обслуговуванні користувачів, успіхи, оцінюється професіоналізм працівників та

ін. Але, на відміну від усього зазначеного, саме контакти мають визначальне значення в професійній діяльності бібліотекарів при обслуговуванні користувачів, в інших комунікаційних ситуаціях, або ж для успішного виконання завдань бібліотеки. Здатність працівників до встановлення контактів, їх підтримка в процесі роботи є також фактором, що позитивно впливає на імідж бібліотек.

Метою статті є характеристика професійних контактів у бібліотеках. Поставлена мета потребує вирішення таких завдань:

- з'ясувати умови встановлення та значення професійних контактів у діяльності бібліотек;
- охарактеризувати контакти та їх вплив на формування ефективної комунікації в бібліотечному колективі;
- визначити завдання налагодження професійних контактів бібліотечних фахівців.

Довідкові видання, в основному, висвітлюють «контакт» з технічної точки зору. Контакт визначається як соціологічна домінанта, оскільки це поняття пов'язане з людською діяльністю в цілому: «контакт соціальний — форма одиничного або багаторазового соціального зв'язку, яка відрізняється зовнішнім, неглибоким, поверховим, швидкоплинним характером і не має якогось суттєвого впливу на життя і діяльність людей» [11, с. 145]. Мовні тлумачні словники пояснюють так: (від лат. *contactus*) — зіткнення, зв'язок, взаємодія в роботі, узгодженість дій [8, с. 355]. «Спілкування, зв'язок, тісні стосунки, взаєморозуміння» [6, с. 315].

Філософський аспект зазвичай супроводжується зверненням до інших понять залежно від того, як розглядається феномен соціальної взаємодії. Коли люди виявляють цікавість чи довіру один до одного, зокрема це можна вважати психологічним контактом. «Контакт психологічний — позитивно-емоційна взаємодія суб'єктів, спілкування, яке виникає між ними на основі спільних інтересів і цілей їх діяльності» [13]. Саме тому професія з точки зору психології розглядається, перш за все, як певна діяльність, за допомогою якої особистість бере участь у житті суспільства і яка є його головним джерелом матеріальних засобів до існування, й визначається самосвідомістю людини, тобто є особистісно значимою, внутрішньо позитивно мотивованою. Сутність професії бібліотекаря у своїй основі має комунікативно-комунікаційну спрямованість. Як вважає В. Ільганаєва, комунікативна свідомість працівників сфери культури має спрямовуватися не на глибоке перетворення суспільних відносин, а на зміни свідомості людей на підставі вдосконалення індивідів [2]. Від цього залежатиме і комунікаційна взаємодія, що передбачає процес встановлення цілеспрямованого, фактично програмованого зв'язку між взаємодіючими суб'єктами комунікаційних відносин, результатом якої

є зміна поведінки чи стану свідомості. К. Бюлер розглядає контакт як комунікацію з оберненим зв'язком і взаємну направленість партнерів [10, с. 140].

Можливо тому Ю. Мелентьева одним з невирішених завдань називає проблему комунікації. Від рівня освіти бібліотекаря залежить не лише культурний аспект, а й соціальний, суспільний розвиток населення і держави, оскільки бібліотека впливає і на рівень освіти, і на освіченість громадян [4, с. 335]. У зв'язку з цим О. Каптерев, на основі вивчення комунікаційної структури професійної свідомості бібліотекарів, дійшов висновку «про виключно замкнений характер бібліотечної професії, що суперечить її національним цілям» [3, с. 162]. На його думку, слід звернути особливу увагу на розвиток асоціацій, професійних клубів з метою інтенсифікації обміну професійними ідеями. А це, безумовно, сприятиме встановленню професійних контактів як усередині бібліотечного колективу, так і зовні.

Важливе значення на практиці відіграють міжособистісні стосунки. Про міжособистісну взаємодію в бібліотечних колективах йдеться в дослідженні Ю. Петрухно, де вона намагається показати зв'язок між якістю комунікацій як інституціоналізованої форми міжособистісних взаємовідносин та інноваційним розвитком бібліотек [7, с. 9].

Нині майже кожна бібліотека своїми інноваціями вважає бібліотечний сервіс з надання будь-якої інформації користувачам. У зарубіжних виданнях зазначається надзвичайна роль інформаційних послуг. Життя в «постіндустріальному суспільстві ґрунтується на послугах... і є взаємодією між людьми. Головну роль відіграє не груба мускульна сила, не енергія, а інформація» [12, с. 127]. Бібліотеки завжди виконували інформаційну функцію, яка нині набуває ще більшої актуальності. Все це означатиме посилення взаємодії, професійної компетентності та встановлення контактів.

Саме тому професор А. В. Соколов, який присвятив чимало праць дослідженням бібліотечної діяльності та професійної свідомості бібліотекарів, визнає необхідність встановлення професійних контактів як прояву компетенції в бібліотечній професії [9].

Професійна діяльність базується на спільності дій працівників. Як доводить досвід, комунікація є основою досягнення системності дій у виконанні поставлених завдань. Діяльність у бібліотеці здійснюється на основі певних організаційних, професійних, особистісних відносин, що передбачає спілкування, комунікації, контакти. Однак відправною точкою всієї системи взаємовідносин у колективі бібліотеки є встановлення контактів між співробітниками.

Фактично контакт — це початок встановлення відносин у колективі. Як вважає В. Ільганаєва [10], контакт — це початкова форма взаємодії. На нашу думку, форми взаємодії на певних рівнях мають характерні ознаки. Прийом на роботу починається з візуального контакту (І рівень); ознайомлення з обсягом професійних завдань (2 рівень), під час якого уже можуть виникати симпатії, антипатії; адаптація та за сприятливих умов успішна праця в колективі (3 рівень). Саме на цьому рівні можна проявити професійну компетентність.

Теоретично існує певна система контактів. Охарактеризуємо контакти за видами та визначимо їх вплив на формування ефективної комунікації в бібліотечному колективі.

Згідно з британським дослідником Д. Мікеллі [5], професійні контакти поділяються на декілька видів: внутрішньоорганізаційні, зовнішні професійні та спілкування за допомогою електронних засобів.

Внутрішні контакти — колеги, співробітники, керівники. Вони матимуть своєрідну специфіку в кожному колективі.

У бібліотечній сфері переважно працюють жінки, тому виникають часті кадрові перестановки, зміни (декретні відпустки, тривалі лікарняні). Окрім того, така група зумовлює певну психологічно-емоційну складову кожного колективу, яка супроводжується конфліктами, суперечками, створенням різнопланових коаліцій та ін. Особливо складно адаптуватися новим працівникам [1]. Адаптація молодих фахівців — складний виховний процес, який базується на організаційному, соціально-психологічному і професійному факторах навчання спеціалістів у бібліотечному колективі і є невід'ємною складовою всієї структури керівництва бібліотекою. Тому в новому колективі слід уникати небезпечних контактів.

Зовнішньоорганізаційні контакти: фахівці інших бібліотек, користувачі, співробітники, партнери, союзники, родина і друзі, колишні колеги, університетські контакти, шкільні друзі.

У процесі зовнішньоорганізаційного контактування потрібно пам'ятати, що від кожного фахівця інколи залежить формування враження про бібліотечний колектив. Окрім того, такі контакти характеризують і його особисту професійну чесність.

Останнім часом наголошується на необхідності формування позитивного іміджу бібліотеки, насамперед серед реальних і потенційних користувачів. У сучасній дійсності, коли йдеться про уніфікацію та об'єднання, бібліотеки намагаються бути привабливішими одна одній. Звідси всі фахівці повинні взяти на себе відповідальність за своє постійне професійне вдосконалення. Налагожені професійні контакти можуть допомогти у виконанні обов'язків, кар'єрі, особистому житті.

Кожен потребує професійної допомоги. Зважаючи на практичний досвід, зазначимо, що в бібліотеках професійні контакти приносять користь у висловленні міркувань, обміні професійним досвідом, перевірці знань, наданні інформації, вирішенні проблем, а також визнанні недоліків у роботі. Завдяки професійним контактам співпрацівники ознайомлені з перебігом усіх подій. Це такий механізм, завдяки якому кожен має доступ до найсучаснішої професійної інформації, знань, поглядів та уявлень. Самооцінка й оцінка власного виконання важливі для кожної людини. Можна оцінити виконання своїх обов'язків відповідно до професійних стандартів, рівнів компетенції та поставлених цілей і таким чином визначити напрями свого подальшого професійного розвитку. Професійні контакти допомагають оцінити себе, а відтак, сприяють професійному зростанню. Для цього необхідно не тільки визначати потреби в удосконаленні навичок, а й мати на увазі фахову кар'єру. У кар'єрному зростанні всім важливі професійні поради, допомога, підтримка, вчасне попередження.

Окрім того, професійна кар'єра сприяє підвищенню сімейного добробуту, репутації, налагодженню зв'язків та ін. Кар'єра й особисте життя однаково важливі, і не можна заперечувати одне на користь іншого. Зрівнявши в правах кар'єру й особисті відносини можна поступово навчитися продумувати вчинки та рішення в особистому житті.

Контакти в професійному колі, серед яких можна назвати: професійні організації: професійні об'єднання (громадські організації, асоціації).

У сучасному світі професійні організації створюються для того, щоб людям, які мають спільні інтереси і цінності, професії і вподобання, легше спілкуватися. Деякі з цих професійних організацій є відкритими і запрошують нових членів вступити до них, інші — закриті. Наприклад, асоціація — це добровільна організація бібліотечної громадськості, яка впливає на бібліотечну політику, бере участь у впровадженні інноваційних ідей і технологій, поширює прогресивні знання інформаційно-бібліотечної галузі та передовий досвід бібліотек. Так, Асоціація Бібліотек України (АБУ) одним із напрямів своєї діяльності вважає сприяння обміну досвідом і підвищення професійного рівня завдяки підготовці нових програм, організації курсів, стажувань тощо. За підтримки АБУ успішно реалізуються міжнародні проекти [1]. Для активізації контактів передбачаються такі заходи, як: регулярні збори, семінари, створення робочих груп тощо. Хоча такий вид спілкування потрібен не кожному, воно є надзвичайно корисним на професійному й особистісному рівнях.

Бібліотечна спільнота завжди мала свої традиційні регулятивні методи контактування: це різнопланові семінари (тематичні, методичні, практичні), школи передового досвіду, молодого бібліотекаря, бібліотечні асоціації, науково-практичні, міжнародні конференції. Набувають популярності майстер-класи, тренінги, творчі майстерні, лабораторії. Професійне спілкування на сторінках фахових видань впливає завжди на ефективність комунікації та сприяє контактуванню.

Як відомо, основне призначення бібліотек — зберігання книжкового фонду, його організація та пропаганда, а також місце для спілкування. З часом бібліотечне середовище почало змінюватися. Інформатизація, автоматизація, використання ІКТ змінили як самі процеси бібліотечної діяльності, так і внесли корективи в професійні контакти. Змінилося саме спілкування, все більше стає опосередкованим (он-лайн конференції, віртуальні обговорення, блоги, фахова періодика в електронному режимі й ін.). Звідси постає необхідність визначення завдань налагодження професійних контактів бібліотечних фахівців.

Професійні контакти створюються навколо взаємних професійних інтересів і завдань. Основне завдання контакту — сприяти професійному спілкуванню в бібліотечній галузі. Професійний, творчий і креативний підхід до кожної порушеної проблеми є підґрунтям якісних, довготривалих контактів.

Інше завдання полягає в професійному саморозвиткові: необхідною є внутрішня мотивація професійної діяльності. Суттєве значення для фахівців бібліотек мають такі фактори: можливість підвищення кваліфікації; просування по службі, співпраця з друзями налаштованими людьми. Управління мотивацією трудової діяльності розглядається як могутній стратегічний інструмент, який дозволяє мобілізувати ініціативу співробітників, забезпечити лояльність і полегшити спілкування з професійних питань. Звідси завдання для кожного — не просто знайти елементи професійної мети, а зрозуміти свої професійні інтереси.

Вимоги часу потребують вирішення й такого завдання, як зміна свідомості (навчитися взаємодіяти з іншими, зважати на можливості й форми професійного спілкування). Професійна самосвідомість передбачає й усвідомлення правил та норм своєї професії, сприйняття знань і вмінь інших фахівців, самооцінювання своїх можливостей, позитивне оцінювання себе в цілому і створення позитивної Я-концепції. Будь-який колектив складається з професіоналів. Під час контактів слід зважати і на моральний компонент професійної компетентності (в колективах бібліотек зазвичай працюють жінки), пізнавально-творчий компонент професійної компетентності (як використання нестандартних, оригінальних,

оптимальних, раціональних прийомів та засобів, так і їх поєднання).

Таким чином, на основі вищевикладеного матеріалу можна дійти певних висновків:

1. Професійні контакти — це важливий елемент комунікаційного ланцюга в професійній сфері діяльності бібліотечних фахівців. Контакт є сутнісним елементом комунікативної практики і комунікаційної взаємодії в сучасних умовах. У бібліотеках професійні контакти надають взаємодопомогу у: висловленні міркувань, обміні професійним досвідом, перевірці знань, наданні інформації, вирішенні проблем, а також визнанні недоліків у роботі. Це такий механізм, завдяки якому кожен має доступ до найсучаснішої професійної інформації, знань, поглядів та уявлень.

2. Для встановлення професійних контактів у бібліотеці бажані такі умови: по-перше, спілкування, як форма 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. Зазначимо, що вони ж і становлять основу професійних контактів. По-друге, підвищення кваліфікації, де професійні контакти є джерелом експертних знань і порад. Бібліотечні фахівці можуть переймати інший досвід поведінки в незнайомій ситуації. По-третє, комунікаційні зв'язки. Сучасна система професійних контактів не має меж — вона поширюється на весь світ. Кожен може увійти до системи цих контактів природним чином, тобто виконанням своїх професійних обов'язків або шляхом унесення певних пропозицій чи ідей. Фактично застосовуючи саме цей підхід можна встановити вигідні контакти і створити для себе великі професійні можливості.

3. Наведена характеристика контактів впливає на формування комунікації бібліотек. Як початкова форма взаємодії вони визначаються за рівнями: первинні (візуальний контакт), вторинні (ознайомлення з роботою). В подальшому розвиваються горизонтально-вертикальні рівні взаємовідносин (формальна і неформальна комунікація, гендерні відносини).

За видами професійні контакти поділяються на: внутрішньо організаційні (спілкування в колективі: особисті контакти, спілкування, спільні інтереси) та зовнішньоорганізаційні (співпраця з іншими партнерами, організаціями). Крім опосередкованості, всі види контактів при сучасних ІКТ можуть бути також неопосередкованими).

4. Для налагодження необхідних контактів слід зважити на їх стан та особливості: професійне спілкування, професійний саморозвиток, зміну усвідомлення, мотивація, інтереси. Налагоджені професійні контакти можуть допомогти у: виконанні обов'язків,

кар'єрі, особистому житті. Для того, щоб професійні контакти були тривалими, корисними колективам бібліотек, бажано кожному створювати всі необхідні умови для їх підтримання. Варто звернути увагу й на особливості професійного спілкування, його стиль. Професійні контакти сприяють творчому розвитку, надають можливість детальніше вивчити проблеми бібліотек, установити нові професійні контакти.

Теоретичні й практичні аспекти проблеми професійних контактів потребують детальнішого вивчення, а перспективами подальших досліджень може бути вивчення професійної компетентності бібліотекаря.

Список літератури

1. Грабар Н.Г. Життєва потреба розвитку професії / Н. Г. Грабар, В. П. Жукова // Вісник Кн. палати. — 2007. — №9. — С. 27–30.
2. Ільганаєва В. О. Формування професійного світогляду фахівців в галузі культури / В. О. Ільганаєва // Культура України. Зб. наук. пр. / Харк. держ. акад. культури ; Відп. ред. О. Г. Стахевич. — Х. : ХДАК, 2000. — Вип. 6. Мистецтвознавство. — С. 48–53.
3. Каптерев А. Виртуальний мир російського бібліотекаря : опыт конкретного социологического исследования профессионального сознания библиотечных специалистов /А. Каптерев. — М.: Профиздат, 2001.— 256 с.
4. Мелентьева Ю.П. Высшее библиотечное образование: поиск новой концепции и неотвратимость перемен / Ю.П. Мелентьева // Библ. дело. — 2001: Рос. б-ки в мировом информ. и интеллектуал. пространстве. — Материалы конф. в 2-х ч. — М., 2000. — С. 335.
5. Мікеллі Д. Як досягти успіху у спілкуванні / Д. Мікеллі, Е. Стро. — К. : Британська Рада в Україні, 2000. — 96 с.
6. Новий тлумачний словник української мови у 4-х т. 42 000 слів : для студ. вищ. та серед. навч. закл. / Уклад. : В. Яременко, О. Сліпущко. — К : Аконіт. — 1999. — Т.1 : (А–Є). — 910 с.
7. Петрухно Ю.Є. Міжособистісна взаємодія в колективі як фактор інноваційного розвитку бібліотек : автореф. дис. канд. наук із соц. комунікацій (27.00.03) / Ю.Є. Петрухно. — Х., 2000. — 20 с.
8. Словник іншомовних слів / За ред. О.С. Мельничука. — К., 1974. — 775 с.
9. Соколов А.В. Кому нужны библиотеки в XXI веке / А. В. Соколов // Библиотекведение. — 2006. — № 6. — С. 27–29.
10. Социальные коммуникации (теория, методология, деятельность): словарь-справочник /авт. сост. В.А. Ильганаева. — Х. : КІП «Городская типография», 2009. — 392 с.
11. Соціологія : словник термінів і понять / За ред. Є. А. Біленького, М. А. Козловця. — К. : Кондор. — 2006. — 370 с.
12. Bell, Daniel (1973), 'The Goming Post'Industrial Society: A Venture in Social Forecasting. Harmondsworth: Penguin, Peregrine, 1976. с.127
13. <http://www.terms.com.ua>

Надійшла до редколегії 23.04.2012 р.