

Безноса С.І.,
бібліотекар II категорії
бібліотеки ВДНЗУ «Українська медична
стоматологічна академія»

Професійна комунікативна компетентність бібліотекаря у взаємовідносинах зі студентами-іноземцями

Культура спілкування є складовою культури людини в цілому і безпосереднім організатором структури людських стосунків. Змінюються професійні орієнтири у міжособистісному спілкуванні «бібліотекар – іноземний студент». Важливим у цьому плані є володіння бібліотекарем культури мовлення.

Навчання іноземних студентів в Україні як один із напрямів розвитку системи національної освіти, сприяє підвищенню іміджу української вищої школи на світовому рівні, і є додатковим джерелом фінансування підготовки кадрів. Із метою підвищення якості фахової підготовки іноземних громадян у ВДНЗУ «УМСА» у 1992 році було відкрито факультет підготовки іноземних студентів, а згодом створено підготовче відділення для іноземних громадян.

Сьогодні в академії навчаються іноземці із багатьох країн світу: Палестини, Ірану, Іраку, Саудівської Аравії, Індії, Сирії, Єгипту, Марокко, Йорданії, Пакистану, Росії, Китаю, Ізраїлю, Туркменістану.

На разі у зв'язку із ситуацією на Сході України спостерігаємо дещо зменшення студентів, які приїздили на навчання із Ірану, Іраку, Сирії, Кувейту, Ізраїлю, Індії, Єгипту, Алжиру, Росії, зараз значно зростає кількість приїжджих з колишнього СРСР – Азербайджану, Узбекистану, Туркменістану, у цьому році до них приєдналися студенти із Таджикистану, Киргизстану.

Студенти, які приїжджають до України на навчання, опиняються в нових соціокультурних умовах, тому вони мають до них не лише пристосовуватися, а й уміти в цих умовах співіснувати. У свою чергу, бібліотекарі мають будувати з ними свої стосунки на засадах рівноправності, терпимості, поваги. Тому

першочерговим для бібліотекаря постає активна солідарність, розуміння, взаємодія, допомога, тактовність, вміння вести діалог. Обов'язково бібліотекарі повинні допомагати іноземним студентам подолати «культурний стрес», який викликаний розбіжністю між звичною для студента і новою культурою (особливо це стосується першокурсників, які інколи не можуть поставити конкретне запитання, відчувають розгубленість, невпевненість, страх, щоб якось впевненіше себе почувати вони приходять до бібліотеки спочатку всією групою, або просять про допомогу у студентів зі старших курсів), тому головним для бібліотекаря постає завдання: заспокоїти, посміхнутися, допомогти, продемонструвати, що ви готові до спілкування, взаємодії. На нашу думку, до такого бібліотекаря студенти-іноземці будуть із задоволенням звертатися за пошуком потрібної інформації.

Бібліотекар у своїй роботі повинен враховувати також психоемоційний стан кожного студента, особливості національного темпераменту. Можемо зауважити, що студенти із Близького Сходу більш емоційні, дещо нестримні, гарячкуваті, вимагають до себе більшої уваги, тому слід налагоджувати контакт з обережністю, щоб не викликати у студента негативне ставлення взагалі до бібліотеки, яким би не був вередливим користувач, бібліотекар повинен залишатися врівноваженим, спокійним; студенти з Азії (Узбекистан, Таджикистан, Киргизстан) мало емоційні, повільні, стримані, не швидко сприймають інформацію, тому бібліотекар повинен надавати додаткові пояснення, розтлумачити студентові незрозуміле, допомогти.

На всіх етапах спілкування бібліотекар повинен виступати в якості консультанта, координатора, підтримувати зворотній зв'язок з кожним студентом-іноземцем, контролювати його роботу. Багато студентів почувають себе невпевнено, часто довго шукають потрібне в конкретній комунікативній ситуації слово, бояться вступити в діалог, соромляться звернутися до бібліотекаря із запитанням. Поведінка бібліотекаря як вербальна, так і невербальна є визначальним чинником комунікативного акту. Сьогодні є всі підстави стверджувати про відхід від надмірної регламентації правил мовленнєвої поведінки. Бібліотекарі не повинні нав'язувати студентові як слід себе поводити,

повчати.

Професійна компетентність бібліотекаря добре, але вона ще не гарантує успіху у спілкуванні, за нашими спостереженнями іноземних студентів приваблюють бібліотекарі, які не обмежуються своїми функціональними обов'язками, їм імпонує бібліотекар доброзичливий, з почуттям гумору, привабливий, з яким приємно поспілкуватися інколи про теми особистого характеру (про дім, родину, країну). У ході такого спілкування відбувається своєрідний обмін корисною інформацією, адже бібліотекар теж дізнається багато нового, цікавого про далекі країни, про побут, звичаї, уподобання, культуру, релігію.

Але попри всі намагання бути толерантними, уважними, доброзичливими, створити сприятливі умови для роботи наших студентів – іноземців усе ж таки мають випадки конфліктних ситуацій. І це абсолютно нормально. Адже трапляються випадки невдоволення, агресії, (відмовляються виконувати правила користування бібліотекою, не хочуть вчасно здавати книги тощо), неадекватно поведуться. Але за будь-якої ситуації бібліотекарю слід стримувати себе, залишатися спокійним і робити все можливе, щоб йому допомогти.

У вдосконаленні процесу інформаційного обслуговування іноземців у бібліотеці значна роль належить бібліотекарю як посереднику між інформацією і користувачем.

Проблемою для іноземних студентів, яку необхідно враховувати у процесі надання інформаційно-освітніх послуг є комплектування університетських бібліотек та формування відповідних фондів для іноземних студентів (коли студенти приїздять на навчання і платять кошти вони абсолютно правильно вважають, що їм буде наданий широкий спектр послуг, не винятком є і бібліотека, однак держава не може забезпечити 100% кожного студента, особливо дещо проблематична ситуація з навчально-методичною літературою для студентів, які навчаються англійською мовою). Та попри все, академія намагається все ж таки задовольняти потреби студентів-іноземців (у цьому році була закуплена література російською та англійською мовою); рівень знання іноземних мов

бібліотекарями вищих навчальних закладів (на жаль, сьогодні бібліотекарі не володіють в достатньому обсязі англійською мовою).

Отже, мистецтво спілкування завжди вважалося органічною складовою професіоналізму ділової людини, яка сьогодні повинна мати нестандартний погляд на речі, відзначатися високою етикою у спілкуванні, володіти харизматичним вмінням подобатися людям.

Постійне підвищення професійного рівня у спілкуванні із міжнародним контингентом користувачів потребує поглиблення як лінгвістичних, так і психологічних знань бібліотекарів.