Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis

Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia XV (2017)

ISSN 2081-1861

DOI 10.24917/20811861.15.6

Agnieszka Folga

Kompetencje komunikacyjne współczesnego bibliotekarza

Biblioteki w związku z tym, że funkcjonują w ustawicznie zmieniającym się otoczeniu, muszą podejmować wzmożone starania w celu wypracowania atrakcyjnej oferty oraz uzyskania przewagi nad konkurencją. Dynamiczny rozwój społeczeństwa informacyjnego wymusza na nich realizację nowych, niestandardowych zadań, dzięki którym otrzymają miano aktywnie działających jednostek dysponujących urozmaiconą i rozbudowaną ofertą usług. Jednak należy pamiętać, że biblioteka to nie tylko instytucja, ale miejsce, które tworzą ludzie. Wobec tego silna marka powinna być budowana w oparciu o kapitał ludzki, który stanowi filar każdej organizacji. Dzięki zasobom ludzkim biblioteki mogą przeprowadzać działania zmierzające do ich rozwoju oraz stworzenia pozytywnego wizerunku, a także wyartykułowania ich ważności.

Współczesny świat ulegający nieustanym przeobrażeniom, przynosi wiele zaskakujących sytuacji, które wpływają między innymi na zmianę warunków życia, postrzegania rzeczywistości, a więc także kariery zawodowej oraz pracy. Zatem odnosząc ciągłą transformację do spojrzenia na aktywność zawodową, można stwierdzić, że dynamika życia rzutuje również na powstawanie nowych oczekiwań wobec pracowników. Na rynku pracy odnajdują się w szczególności osoby otwarte, kreatywne, komunikatywne, posiadające umiejętność pracy zespołowej oraz zdolność działania w nowych uwarunkowaniach. Świat zbyt dynamicznie się rozwija, aby z roku na rok można było pracować w ten sam sposób czy wykonywać bezustannie tę samą rzecz¹. W takich okolicznościach mogą pojawić się pytania jakimi cechami, jaką wiedzą i jakimi kompetencjami powinien charakteryzować się współczesny bibliotekarz, aby potrafił właściwie funkcjonować w zmieniającym się otoczeniu, jak i realizować postawione przed nim zadania.

Bibliotekarz w *Podręcznym Słowniku Bibliotekarza* został określony jako wykwalifikowany pracownik zatrudniony zawodowo w bibliotekarstwie. Nazwą tą obejmuje się zarówno stanowiska w grupie służby bibliotecznej, jak i bibliotekarzy dyplomowanych². Natomiast *Encyklopedia współczesnego bibliotekarstwa polskie-*

¹ R. Sennett, *Wypaczenie charakteru. Wpływ pracy zarobkowej na prywatne życie ludzi w nowym kapitalizmie*, [w:] *Socjologia codzienności*, red. P. Sztompka, M. Bogunia-Borowska, Kraków 2008, s. 478.

² *Podręczny słownik bibliotekarza*, red. G. Czapnik, Z. Gruszka, Warszawa 2011, s. 43.

go definiuje bibliotekarza jako pracownika zatrudnionego zawodowo w bibliotece w zakresie związanych z jej funkcją czynności podstawowych, tj. dotyczących gromadzenia, opracowania i udostępniania księgozbioru³. Z kolei *Kodeks etyki bibliotekarza i pracownika informacji naukowej* stwierdza, że bibliotekarze i pracownicy informacji naukowej winni być osobami zaufania publicznego, ekspertami pośredniczącymi pomiędzy czytelnikami i użytkownikami informacji a zasobami piśmienniczymi i informacyjnymi, których użytkownicy ci potrzebują do realizacji swoich różnorodnych zadań i celów⁴.

Pracownik biblioteki powinien być otwarty na innowacje oraz posiadać zdolność poddawania ich krytycznej analizie. Istotne jest także, aby potrafił funkcjonować w nowym otoczeniu, a w sprawach trudnych, wymagających nietypowych działań szukał odpowiedniego sposobu na rozwiązanie danego problemu. Zachodzące zmiany winny zobowiązywać go do pogłębiania wiedzy na ich temat oraz posłużyć do podjęcia wzmożonych starań, aby poradzić sobie z realizacją nieszablonowych zadań. Zmieniające się realia zawodowe stawiają bibliotekarza przed koniecznością uczenia się nowych zachowań, aby był on w stanie sprostać kolejnym wyzwaniom i wymogom społeczeństwa informacyjnego. Wobec tego musi on ustawicznie doskonalić swój warsztat pracy, rozwijać się, a także poddawać refleksji codzienną rzeczywistość oraz szukać inspirujących rozwiązań.

Zawód bibliotekarza nacechowany jest wieloma schematami myślowymi dotyczącymi zarówno samej osoby, jak i wykonywanych przez nią czynności. Problematyka stereotypu bibliotekarza jest ciągle obecna w środowisku zawodowym oraz niejednokrotnie wywoływała wiele emocji i polemik. Stereotypy i uprzedzenia dotyczące bibliotekarzy oraz bibliotek mają swoje źródło w powszechnym braku świadomości zmian, które w ciągu ostatnich kilku lat przeobraziły zadania oraz funkcje tych instytucji⁵. W obiegowej opinii profesja bibliotekarza łączona jest ze spokojnym zajęciem niewymagającym dużych umiejętności, pozbawionym wyzwań i niedającym możliwości rozwoju. Tymczasem współczesny bibliotekarz charakteryzuje się sprawnością w użytkowaniu nowoczesnych technologii i narzędzi informacyjnych, umiejętnie posługuje się źródłami informacji oraz jest doradcą w świecie wiedzy. Brak społecznego zrozumienia dla miejsca bibliotek w nowoczesnym społeczeństwie jednocześnie świadczy o nieznaności roli, jaką w epoce kapitału intelektualnego odgrywa informacja⁶.

Panujący stereotyp nie wpływa korzystnie na wizerunek bibliotekarzy, a użytkownicy częstokroć nie mają świadomości, jaką pracę wykonują osoby zatrudnione w bibliotece, co z kolei prowadzi do niedoceny zawodu, jaki i samej instytucji. Szybki rozwój technologii wpływa na różnego rodzaju zmiany, wymuszając na bibliotekach usługi, które niejednokrotnie wymagają od zatrudnionych szeregu nowych umiejętności. Siłą rzeczy pracownicy zmuszeni są do podnoszenia oraz

³ *Encyklopedia współczesnego bibliotekarstwa polskiego*, red. K. Głombiowski, B. Świdorski, H. Więckowska, Wrocław 1976, s. 54.

⁴ *Kodeks etyki bibliotekarza i pracownika informacji* - <http://www.sbp.pl/repository/dlabibliotekarzy/kodeksetyki.pdf> [2017.06.29].

⁵ Firlej-Buzon A., *Bibliotekarz – stereotypy, uprzedzenia oraz perspektywy promocji wizerunku*, [w:] *Public relations: biblioteki, wydawnictwa, informacja naukowa, uczelnie*, red. M. Kocójowa, Kraków 2004, s. 164.

⁶ Tamże, s. 164.

zdobywania takich kompetencji, które pozwolą im na jak najlepsze wypełnianie swojej funkcji w społeczeństwie wiedzy. W związku z tym, że zarządzają różnymi rodzajami opublikowanych informacji oraz danych, upowszechniają wiedzę, selekcionują informację, oceniają zasoby naukowe i służą użytkownikom, powinni dążyć do profesjonalizmu, gdyż wszechstronna wiedza wymagana jest w większości tych ról.

Reasumując, aby współcześni bibliotekarze mogli sprostać wyzwaniom zmieniającego się świata, powinni dysponować bogatym zasobem wiadomości oraz rozwijać kompetencje, które umożliwią im prawidłowe funkcjonowanie na gruncie zawodowym. Maja Wojciechowska uważa, że najbardziej ceniona jest nie posiadana już wiedza (choć stanowi fundament, który każdy bibliotekarz powinien mieć), ale umiejętność uczenia się, chęć rozwoju i zdobywania nowych kompetencji⁷. Kompetencja określana jest jako zdolność, umiejętność robienia czegoś prawidłowo lub efektywnie, czy też zakres zdolności lub wiedzy danej osoby lub grupy⁸. Inna definicja mówi, że obejmuje ona wiedzę wykorzystywaną w pracy, doświadczenie, zdolności i predyspozycje do współdziałania w osiąganiu celów firmy, umiejętności profesjonalnych działań, etyczne wartości kulturowe⁹. Kompetencje definiowane są też jako dyspozycje w zakresie wiedzy, umiejętności i postaw, pozwalające realizować zadania zawodowe na odpowiednim poziomie¹⁰.

Kompetencjom pracowniczym przypisuje się kluczowe znaczenie w organizacji, gdyż dzięki nim może ona realizować strategiczne cele. Wykorzystanie ich oddziałuje na wynik wykonywanej pracy, co w konsekwencji przekłada się na jakość świadczonych usług i decyduje o efektywności biblioteki. Bezpośrednio łączą się one z osobą bibliotekarza i wyrażają jego potencjał, wpływając tym samym na przydzielane mu zadania. Przyjmuje się, że na osiągnięcie sukcesu wpływ ma nie tylko wiedza, ale także wysoki poziom inteligencji emocjonalnej. Kompetencje można doskonalić i ukierunkowywać w ciągu życia na podstawie doświadczeń zawodowych i osobistych, gdyż nie są one cechą wrodzoną. Należy pamiętać, że obejmują one zakres wiedzy, umiejętności i postaw oraz przejawiają się w zachowaniach, za pomocą których można je obserwować i mierzyć. Dodatkowo warunkują skuteczność realizacji zadań zawodowych i są determinowane procesem uczenia się, a także cechuje je dynamiczność, czyli zmienność w czasie. Ponadto są one uwarunkowane sytuacyjnie, gdyż wiążą się z warunkami i oczekiwaniami organizacji. Nie istnieje uniwersalna lista kompetencji dająca się wykorzystywać we wszystkich rodzajach działalności, gdyż są one zależne od kontekstu jednostki, która nadaje im sens i znaczenie¹¹.

Wiedza, umiejętności oraz postawa to składniki kompetencji, które determinują sprawną realizację projektów. Wiedza to pakiet informacji, dzięki któremu bibliotekarz może profesjonalnie wykonywać zlecone zadania. Umiejętności określone są jako osobiste predyspozycje, które warunkują efektywną realizację działań, a postawa świadczy o nastawieniu do wdrażanych tematów. Wobec tego kompetencja to

⁷ M. Wojciechowska, *Zarządzanie rozwojem kompetencji zawodowych kadry bibliotek* [w:] *Bibliotekarz: zawód czy powołanie*, red. M. Geryk, Gdańsk 2010, s. 27.

⁸ A.M. Colman, *Słownik psychologii*, Warszawa 2009, s. 324.

⁹ A. Sajkiewicz, *Organizacja i kierowanie*, [w:] *Zasoby ludzkie w firmie: organizacja, kierowanie, ekonomika: podręcznik*, red. A. Sajkiewicz, Warszawa 2000, s. 44.

¹⁰ G. Filipowicz, *Zarządzanie kompetencjami zawodowymi*, Warszawa 2004, s. 17.

¹¹ A. Kozak, A. Sowińska-Wróbel, *Siła lidera : jak efektywnie zarządzać : doświadczenia z polskiego rynku*, Warszawa 2016, s. 14.

połączenie wiedzy, umiejętności oraz postawy i żaden z tych komponentów nie tworzy jej niezależnie. Kompetencje to nie tylko możliwość dobrego realizowania pracy, ale także zaufanie, że zostanie ona wykonana zgodnie z zasadami oraz z uwzględnieniem warunków i sytuacji¹².

Cechy charakteru nie są zaliczane do kompetencji, gdyż przyjmuje się, że są niezmienne pomimo tego, że mogą mieć wpływ na działalność. Kompetencje behawioralne niekiedy nazywane umiejętnościami miękkimi określają oczekiwania dotyczące zachowań niezbędnych do uzyskania odpowiednich wyników w takich sferach, jak praca zespołowa, komunikacja, przywództwo i podejmowanie decyzji¹³.

W podręczniku użytkownika *Uniwersalny model kompetencyjny* przygotowanym przez Fundację Obserwatorium Zarządzania przy współpracy z Competency Institute dokonany został podział kompetencji na: społeczne, osobiste, menedżerskie i przywódcze oraz zawodowe. Stwierdzono, że kompetencje społeczne wpływają na sposób budowania i jakość relacji z innymi oraz sposób wykonywania zadań związanych z takimi kontaktami¹⁴. Stanowią o efektywności współdziałania i jako przykład można podać: budowanie relacji, komunikatywność, kulturę osobistą, pracę zespołową, negocjowanie, rozwiązywanie konfliktów czy dzielenie się wiedzą. Natomiast kompetencje osobiste związane są z indywidualnym sposobem realizacji zadań¹⁵. Przesądza o jakości wykonywanego polecenia i zalicza się do nich między innymi samodzielność, rzetelność, elastyczność oraz dążenie do rezultatów. Z kolei menedżerskie i przywódcze związane są z zarządzaniem pracownikami i organizacjami¹⁶. Obejmują kierowanie, organizację pracy, jak również kluczowe elementy zarządzania oraz rozstrzygają o sprawności funkcjonowania jednostki. Łączą się z myśleniem strategicznym, przywództwem, motywowaniem, oceną i rozwojem podwładnych, a także z budowaniem zespołów i delegowaniem zadań. Ostatnie w tej klasyfikacji kompetencje zawodowe mają związek ze specjalistycznymi zadaniami dla danej grupy zawodowej¹⁷. Rzutują na skuteczność wykonywanych poleceń i wiążą się z posiadaną wiedzą oraz poszczególnymi umiejętnościami.

Analizując problematykę poruszanego zagadnienia w publikacjach branżowych, należy przywołać podział zaprezentowany przez Mirosławę Majewską, która wyodrębniła zbiór kompetencji, w które bibliotekarz powinien być wyposażony: prakseologiczne (wyrażające się skutecznością bibliotekarza w planowaniu, organizowaniu, realizacji, kontroli i ocenie procesów biblioteczno-informacyjnych), komunikacyjne (wyrażające się skutecznością zachowań językowych w relacjach – czytelnik, użytkownik), współdziałania (wyrażające się skutecznością zachowań prospołecznych i sprawnością integracyjną bibliotekarza w środowisku społecznym, umiejętność pracy w zespole), kreatywne (wyrażające się innowacyjnością, niestandardowością działań bibliotekarza) oraz informatyczne (wyrażające się sprawnym korzystaniem z nowoczesnych technologii informacyjnych

¹² J. Orczyk, *Wokół pojęć kwalifikacji i kompetencji*, „Zarządzanie Zasobami Ludzkimi” 2009, nr 3–4, s. 24.

¹³ M. Armstrong, S. Taylor, *Zarządzanie zasobami ludzkimi*, Warszawa 2016, s. 119.

¹⁴ *Uniwersalny model kompetencyjny: podręcznik użytkownika* - http://katalizatorinnowacji.pl/uploads/files/0/145/Kompetencje_book.pdf [2017.06.29].

¹⁵ Tamże.

¹⁶ Tamże.

¹⁷ Tamże.

i medialnych)¹⁸. Z kolei autorki artykułu *Czy w bibliotece XXI wieku jest miejsce dla bibliotekarza?* wyróżniły kompetencje: psychologiczne (samoświadomość, samoocena i samokontrola), prakseologiczne (sumienność, adaptacja i motywacja), społeczne (empatia, perswazja, przywództwo i współdziałanie) oraz zawodowe (wykształcenie, wiedza, kwalifikacje)¹⁹.

W licznych opisach pracy bibliotekarzy podkreśla się przede wszystkim konieczność rozwijania umiejętności związanych z nowymi technologiami. Jednakże powinno się także doskonalić predyspozycje, które służą tworzeniu pozytywnych relacji interpersonalnych. Należą do nich kompetencje komunikacyjne, łatwość nawiązywania kontaktów z innymi ludźmi oraz sprawność oceniania i wyrażania emocji. Rozwój zawodowy bibliotekarzy oraz ich funkcjonowanie w pracy w dużym stopniu uzależnione jest od zdolności współdziałania z innymi osobami. Kooperacji sprzyja komunikacja międzyludzka, która zajmuje istotną rolę w życiu człowieka zarówno zawodowym, jak i prywatnym wpływając równocześnie na jego jakość. Profesja bibliotekarza należy do grupy zawodów, w której szczególne znaczenie mają umiejętności porozumiewania się i wobec tego należy je świadomie pogłębiać i rozwijać. Do urzeczywistnienia tych działań niezbędne są wielorakie cechy osobowości, określone predyspozycje, a także kompetencje komunikacyjne. Definiowane są one jako zdolność intencjonalnego wyrażania własnych myśli, odczuć, potrzeb czy poglądów²⁰. To stopień, w jakim pożądane cele są osiągnięte dzięki zachowaniu stosownemu do sytuacji²¹.

Jednym z ważniejszych elementów właściwego funkcjonowania bibliotekarza jest wobec tego umiejętność skutecznego porozumiewania się oraz współpracy. Częsty problem, który pojawia się w trakcie pracy, zazwyczaj wynika z trudności związanych z niewłaściwą wymianą zdań między ludźmi. Charles Cooley określił komunikowanie jako swego rodzaju mechanizm, dzięki któremu stosunki między ludzkie istnieją i rozwijają się, a wytworzone przez umysł ludzki symbole są przekazywane w przestrzeni i zachowywane w czasie²². Celem komunikowania się jest przepływ myśli, koncepcji oraz wymiana informacji, a także dzielenie się wiedzą pomiędzy uczestnikami. Cykl ten może przebiegać na wielu poziomach oraz spowodować wymierne efekty przy wykorzystaniu różnych medium. Efektywna komunikacja pomiędzy pracownikami w znacznej mierze sprzyja lojalności, tworzy zaufanie i wpływa na poprawne współdziałanie. Należy stale podejmować czynność usprawniającą kontaktowanie się wśród społeczności, aby można było realizować zadania, które zostaną uwieńczone powodzeniem.

Kompetencje komunikacyjne należą do jednej z najbardziej istotnych cech bibliotekarzy i są ważne niemalże na każdym stanowisku. Pracownik biblioteki powinien

¹⁸ M. Majewska, *Kompetencje bibliotekarza wobec zmian społecznych i edukacyjnych*, [w:] *Biblioteka w społeczeństwie informacyjnym : edukacja - informacja - media*, red. M. Drzewiecki, M. Majewska, Warszawa, 2005, s. 78–79.

¹⁹ A. Kanczak, K. Szołtysik, *Czy w bibliotece XXI wieku jest miejsce dla bibliotekarza?*, [w:] *Konferencja Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy?* Łódź 19–21.06.2006, Łódź 2016 - <http://eprints.rclis.org/9185/1/kanczak.pdf> [2017.06.29].

²⁰ A. Jankowiak, R. Krupiński, *Słownik psychologiczny* [Dokument elektroniczny] : leksykon ludzkich zachowań, Konin 2012, s. 210.

²¹ S.P. Morreale, B.H. Spitzberg, J.K. Barge, *Komunikacja między ludźmi : motywacja, wiedza, umiejętności*, Warszawa, 2015, s. 51.

²² B. Dobek-Ostrowska, *Podstawy komunikowania społecznego*, Warszawa 2002, s. 12.

mieć zdolność porozumiewania się ze współpracownikami, ale przede wszystkim z użytkownikami biblioteki, gdyż skuteczna komunikacja jest procesem, który w efekcie przekłada się na postrzeganie biblioteki. Umiejętność prowadzenia rozmowy, słuchania, a także łatwość nawiązywania kontaktów jest bardzo pomocna, jako że służy tworzeniu relacji oraz właściwej atmosfery. Istotne jest, aby bibliotekarza wyróżniała postawa charakteryzująca się zaangażowaniem i pozytywnym nastawieniem na rozwiązanie problemu. Realizując takie podejście, konieczne jest skupianie uwagi na użytkowniku, okazywanie mu zainteresowania, jak również utrzymywanie kontaktu wzrokowego. Nie bez znaczenia jest również stworzenie przychylnego klimatu oraz wykazanie się opanowaniem i cierpliwością. Należy także w sposób jasny wyrażać swoje myśli, a rozmowę powinna cechować rzeczowość i konkretność. Bibliotekarz powinien być uprzejmy, jak również używać poprawnego języka i aktywnie słuchać.

Swoistą rolę w procesie porozumiewania się odgrywa świadomość występowania barier komunikacyjnych, które mogą utrudniać wymianę myśli. W związku z tym należy podjąć trud pracy nad wyeliminowaniem ich, gdyż efektywna komunikacja to nieoceniony zasób, który wpływa na profesjonalizm bibliotekarzy i spełnia oczekiwania użytkowników. Powinno się dbać o wysoki poziom przekazu informacji oraz pamiętać, że sednem skutecznej wymiany myśli pomiędzy bibliotekarzem a czytelnikiem jest przede wszystkim otwartość na jego potrzeby. Bibliotekarz powinien analizować sytuacje komunikacyjne, z którymi się spotkał na gruncie zawodowym, poddawać je refleksji i szukać odpowiednich rozwiązań doskonalić w ten sposób własne umiejętności. Takie działania mogą ułatwić mu pokonanie potencjalnych ograniczeń związanych z komunikacją i stać się sposobem na wzmocnienie swojego zawodowego wizerunku.

Konkludując autorka stwierdza, że w pracy bibliotekarza szczególnie wysoko powinny być cenione kompetencje społeczne. W związku z tym, że łączą się one z umiejętnością współdziałania z innymi ludźmi, a tym samym z funkcjonowaniem w środowisku pracy. Dodatkowo wpływają na poprawne interakcje z otoczeniem, a także rzutują na formę porozumiewania się z innym. Świadczą również o tym, w jaki sposób pracownik reaguje w sytuacjach trudnych i jak sobie radzi ze stresem. Zwiększają skuteczność współpracy i pozwalają na wykonywanie zadań na pożądanym poziomie oraz przyczyniają się do efektywniejszego rozwiązywania ewentualnych konfliktów w grupie. Biblioteka, jako instytucja może osiągnąć wyznaczone cele dzięki dobrym relacjom panującym wśród pracowników, gdyż one również warunkują skuteczność działań.

W Bibliotece Głównej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie do wielu realizowanych zadań powoływane są zespoły składające się z bibliotekarzy pracujących w różnych oddziałach. Aby realizacja danego projektu przebiegała sprawnie, osoby uczestniczące w nim powinny posiadać między innymi kompetencje społeczne. Istotne jest, aby taka współpraca była budowana na zaangażowaniu pracowników i cechowała ją orientacja na osiągnięcie wspólnych celów. Umiejętność współdziałania podczas wykonywania określonych zadań jest kluczowa i opiera się między innymi na komunikowaniu dzięki, któremu można wypracować metody usprawniające realizację projektów. Ważne jest także, aby rozwijać i budować relacje poprzez zdolność nawiązywania z sobą kontaktu oraz rozstrzygania problemów z korzyścią dla organizacji. Kooperacja powinna opierać się na zaufaniu oraz trosce o wspólny wynik i należy pamiętać o tym, że biblioteka jest wspólnym dobrem a to, co robimy,

nie jest sukcesem poszczególnych osób, ale całego zespołu. Predyspozycje dotyczące negocjowania polegające na zdolności osiągnięcia porozumienia również przydają się przy wypracowywaniu odpowiednich rozwiązań.

Warto, aby pracownicy identyfikowali się z miejscem zatrudnienia oraz wpływali na jego wizerunek przez łączenie własnych priorytetów zawodowych z misją i strategią biblioteki. Osoby współdziałające powinny dzielić się wiedzą i doświadczeniem poprzez udzielanie sobie wskazówek, które ułatwią wykonanie poszczególnych czynności. Komunikacja pisemna, która również wchodzi w skład kompetencji społecznych nie, jest bez znaczenia, gdyż zdolność jasnego wyrażania myśli w tej formie korzystnie wpływa na współpracę, a w dalszej kolejności na obraz instytucji. Natomiast umiejętności komunikacyjne są nieodzowne, aby dobrze wykonywać podstawowe zadania w związku z tym, że praca bibliotekarza w głównej mierze opiera się na kontakcie z czytelnikami. Dlatego też należy dbać o pozytywne nastawienie i wykorzystywać umiejętności, wiedzę oraz doświadczenie do zaspakajania potrzeb klientów biblioteki. Praca z użytkownikiem powinna cechować się troską o wysoką jakość procesu obsługi oraz dostosowaniem się do obowiązujących norm w tym zakresie. Dodatkowo w pracy zespołowej kompetencje komunikacyjne stanowią filar i są gwarantem precyzyjnego przekazywania myśli oraz konsolidują ze skutecznym porozumiewaniem się z otoczeniem.

W celu zyskania na sile oraz realizacji zamierzeń biblioteki kadra zarządzająca w szczególny sposób powinna dbać o podtrzymywanie potencjału pracowników. Ponadto wykorzystać ich kwalifikacje i umiejętności, jak również stworzyć zespół składający się z ludzi z różnorodną osobowością, doświadczeniami i zdolnościami, czerpiących zadowolenie oraz satysfakcję z wykonywanych zadań. Właściwe przystosowanie się do warunków pracy wymaga od bibliotekarza zdolności dostosowania się do otoczenia oraz stałej gotowości na zmianę, jak również zrozumienia konieczności ustawicznego kształcenia, a także dbania o własny rozwój. Niezbędna jest również predyspozycja szybkiego reagowania na pojawiające się nowości oraz przewidywanie przyszłych zdarzeń. Jeżeli osoby zatrudnione w bibliotece będą się czuły bezpiecznie na swoim stanowisku, będą posiadały poczucie sensu tego, co robią, jak również poczują korelację pomiędzy wysiłkiem wkładanym w zadanie a uzyskanym efektem wówczas, będą w pełni zaangażowana w pracę i gotowe na wszelkiego rodzaju przemiany, a także nie będą bały się wyzwań.

Bibliografia

- Armstrong M., Taylor S., *Zarządzanie zasobami ludzkimi*, Warszawa 2016.
- Colman A.M., *Słownik psychologii*, Warszawa 2009.
- Dobek-Ostrowska B., *Podstawy komunikowania społecznego*, Warszawa 2002.
- Encyklopedia współczesnego bibliotekarstwa polskiego*, red. K. Głombiowski, B. Świdorski, H. Więckowska, Wrocław 1976.
- Filipowicz G., *Zarządzanie kompetencjami zawodowymi*, Warszawa 2004.
- Firlej-Buzon A., *Bibliotekarz – stereotypy, uprzedzenia oraz perspektywy promocji wizerunku*, [w:] *Public relations : biblioteki, wydawnictwa, informacja naukowa, uczelnie*, red. M. Kocójowa, Kraków 2004.

- Jankowiak A., Krupiński R., *Słownik psychologiczny [Dokument elektroniczny] : leksykon ludzkich zachowań*, Konin 2012.
- Jeruszką U., *Kompetencje : aspekty teoretyczne i praktyczne*, Warszawa 2016.
- Kanczak A., Szołtysik K., *Czy w bibliotece XXI wieku jest miejsce dla bibliotekarza?*, [w:] *Konferencja Biblioteki XXI wieku. Czy przetrwamy? Łódź 19-21.06.2006*, Łódź 2016 - <http://eprints.rclis.org/9185/1/kanczak.pdf> [2017.06.29].
- Kodeks etyki bibliotekarza i pracownika informacji* - <http://www.sbp.pl/repository/dlabibliotekarzy/kodeksetyki.pdf> [2017.06.29].
- Kozak A., Sowińska-Wróbel A., *Siła lidera : jak efektywnie zarządzać : doświadczenia z polskiego rynku*, Warszawa 2016.
- Majewska M., *Kompetencje bibliotekarza wobec zmian społecznych i edukacyjnych*, [w:] *Biblioteka w społeczeństwie informacyjnym : edukacja – informacja – media*, red. M. Drzewiecki, M. Majewska, Warszawa, 2005.
- Morreale S. P., Spitzberg B. H., Barge J. K., *Komunikacja między ludźmi : motywacja, wiedza, umiejętności*, Warszawa, 2015.
- Orczyk J., *Wokół pojęć kwalifikacji i kompetencji*, „Zarządzanie Zasobami Ludzkimi” 2009, nr 3–4, s. 19–32.
- Podręczny słownik bibliotekarza*, red. G. Czapnik, Z. Gruszka, Warszawa 2011.
- Sajkiewicz A., *Organizacja i kierowanie*, [w:] *Zasoby ludzkie w firmie : organizacja, kierowanie, ekonomika : podręcznik*, red. A. Sajkiewicz, Warszawa 2000.
- Sennett R., *Wypaczenie charakteru. Wpływ pracy zarobkowej na prywatne życie ludzi w nowym kapitalizmie*, [w:] *Socjologia codzienności*, red. P. Sztompka, M. Bogunia-Borowska, Kraków 2008.
- Uniwersalny model kompetencyjny: podręcznik użytkownika* - http://katalizatorinnowacji.pl/uploads/files/0/145/Kompetencje_book.pdf [2017.06.29].
- Wojciechowska M., *Zarządzanie rozwojem kompetencji zawodowych kadry bibliotek* [w:] *Bibliotekarz : zawód czy powołanie*, red. M. Geryk, Gdańsk 2010.
- Zarządzanie zasobami niematerialnymi bibliotek w społeczeństwie wiedzy : praca zbiorowa*, red. M. Wojciechowska, Warszawa 2016.
- Zawód bibliotekarza dziś i jutro : materiały z ogólnopolskiej konferencji, Nałęczów, 18-20 września 2003*, [red. J. Nowicki], Warszawa 2003.

Communication competences of the modern day librarian

Abstract

The aim of this article is to attempt to answer the question of which characteristics should a modern-day librarian have in order to properly function in the changing environment, as well as realize the tasks placed before him. The work includes the concept of competences and their division, focusing especially on the communication competences. It also presents the necessity for constant education, and taking care of own development.

Keywords: Librarian, librarian's image, librarian's competences, communication competences

Agnieszka Folga
Main Library
Pedagogical University in Cracow