

## Спілкування – як індивідуальна форма роботи з користувачем в бібліотеках закладів вищої освіти

*У статті висвітлюється практичний досвід розширення сфери бібліотечного спілкування, яке є запорукою соціального престижу Наукової бібліотеки Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка.*

Сучасна бібліотека закладу вищої освіти (ЗВО) – це бібліотека суспільства знань, складний системотворний соціально-комунікаційний комплекс, який в умовах інформаційного суспільства розглядається не лише як виробник інформаційних продуктів і бібліотечних сервісів, а й забезпечує освітні, наукові, культурні, соціальні потреби користувачів, здійснює продукування нових ідей та знань [1]. Бібліотека для студентської молоді є тим багатофункціональним навігатором у соціально-комунікаційному просторі ЗВО, де користувач вчиться критично мислити, ставити цілі та досягати їх, працювати в команді, спілкуватися в багатокультурному середовищі, володіти іншими сучасними вміннями та навчатися впродовж життя. Все це відкриває перед бібліотеками ЗВО не тільки великі можливості, а й потребує вирішення ряду комплексних, системних, організаційно-управлінських, технологічних та інших змін до яких потрібно бути завжди готовими. У зв'язку з цим професійні якості бібліотечних фахівців набувають нового сенсу, розширюється коло завдань для розв'язання яких вони долучаються, а саме, створення можливості

ефективного спілкування на всіх рівнях із максимальним використанням усіх видів комунікації. Так, науковиця С. А. Єзова вперше робить спробу показати бібліотеку як центр людського спілкування, розкриває різні аспекти соціального значення спілкування в бібліотеці [5]. На нашу думку, шляхом розширення сфери бібліотечного спілкування, підвищення його якості бібліотеки ЗВО зможуть підняти свій соціальний престиж, створити привабливий образ для реальних і потенційних користувачів.

Сьогодні потребує від бібліотечних фахівців ЗВО перебувати в активній взаємодії з широким колом здобувачів, змінювати професійні орієнтири взаємодії бібліотекаря і користувача як рівних партнерів, приділяти більше уваги міжособистісному спілкуванню, підвищенню його продуктивності. Освітня та бібліотечна фахова діяльність мають одне коріння процесів спілкування, яке базується на гуманістичному підході до взаємодії в комунікативних суб'єкт-суб'єктних взаєминах: «викладач-здобувач», «бібліотекар-користувач». Тобто, професійне спілкування бібліотечних фахівців з користувачами зміщується від

**Любов Бездольна,**  
провідна бібліотекарка

**Євгенія Лукшина,**  
головна бібліотекарка  
Наукова бібліотека  
Харківського національного  
технічного університету  
сільського господарства  
імені Петра Василенка

суб'єктно-об'єктного спрямування до суб'єкт-суб'єктного. Вони інформують про своє сприйняття один одного (на рівні культури, своїх інформаційних потреб, типів поведінки та ін.). Це свідчить про те, що інформаційна взаємодія опосередковано пов'язана з рівнем їх інформаційної культури [3]. Характер взаємин «користувач-бібліотекар» нині – паритетні відносини, що потребують більш високого професіоналізму, найпильнішої уваги. Від того наскільки ефективно буде досягнутий людський контакт між учасниками спілкування, тобто між бібліотекарем та користувачем, залежить якісне і позитивне бібліотечне спілкування. Для того, щоб ефективніше здійснювати гуманістичний підхід у цій взаємодії, бажано керуватися рядом принципів, які покладені в основу гуманістичних концепцій виховання особистості. Це принципи рівності, діалогу, співробітництва. Саме з позиції поваги до читача будував свою концепцію і відомий бібліограф, бібліофіл, науковець М. О. Рубакін. Учений вважав, що кожна людина має невід'ємне право на самовизначення, саморозвиток, самовиховання, тобто на суверенітет своєї особистості. Бібліотекар лише має надавати читачу змогу судити й вибирати. [6, с. 3–4]. Можна скільки завгодно говорити про те, як правильно будувати систему бібліотечного спілкування, можна добре знати його теоретичне підґрунтя, але позитивні зміни не відбудуться, якщо бібліотекар, який щодня спілкується з користувачем, не любить людей. Йдеться про інтелектуальний капітал людини, про її якісні резерви як особистості. Подібний рівень завдання потребує від бібліотекаря певної міри «еталонних» особистісних характеристик, таких природних якостей (які піддаються, до певної міри, розвитку) як емпатія, рефлексія, лідерство, комунікативність, доброзичливість, толерантність тощо. Тому основною передумовою суб'єкт-суб'єктної взаємодії

«бібліотекар-користувач» є вміння бачити та чути іншу людину, вміння на практиці користуватися дієсловами особистісного підходу: «Любити! Розуміти! Приймати! Допомогати!».

Оскільки змістовне позитивне забезпечення спілкування є наразі однією з «дефіцитних» послуг, побудованих на використанні можливостей міжособистісного спілкування, Наукова бібліотека (НБ) Харківського національного технічного університету сільськогосподарства ім. П. Василенка (ХНТУСГ) вдосконалює та оптимізує практику традиційного бібліотечного спілкування, шляхом посилення в ньому діалогічного початку, що своєю чергою є відбиттям стану та напрямів розвитку ефективної комунікації.

Співробітники НБ активно сприяють створенню позитивного емоційного фону у книгозбірні, який ефективно впливає на залучення користувачів до бібліотечно-інформаційного обслуговування та їх працездатності, а особливо, якщо це – першокурсники, яким необхідне своєчасне ознайомлення з книгозбірнею для адаптації та успішного подальшого навчання у ЗВО. Однією з найважливіших проблем вищої школи була і залишається проблема адаптації першокурсників до нових психолого-педагогічних умов навчання, до таких форм діяльності, які практично не мали аналогій в попередньому життєвому досвіді [4, с. 401]. Студенту-першокурснику доводиться пристосовуватися до нових вимог, які ставить перед ним вища школа і водночас до нових соціальних обставин спілкування з ровесниками та педагогами, форм і методів навчання та умов побуту. Постійне вирішення цих проблем потребує внутрішньої самоорганізації, вміння розподілити час і сили в навчальному режимі, стимулює роботу з виявлення й усвідомлення життєвих цінностей, уточнення перспективних планів. Такі зміни для недо-

статньо підготовленої людини, як зазначає науковець І. Бех, є настільки складними, що можуть призвести до спотворення професійних уявлень і формування різних психологічних захистів – знецінення професії, зміщення інтересів у сферу непрофесійних занять, відмови від вибраного шляху [2, с. 408].

Щоб, як можна швидше і комфортніше пройшла адаптація студентів і курсу НБ робить все можливе, щоб залучити їх до бібліотечного обслуговування та створити рівноправні партнерські стосунки, атмосферу довіри, відвертості, доброзичливості. З цією метою НБ ХНТУСГ щорічно організовує «Місячник першокурсника» – перший пізнавальний і насичений комплексний захід. З перших хвилин знайомства співробітники НБ будують діалогічні взаємини з першокурсниками, засновані на професійній етиці, які закладені в «Кодексі етики бібліотекаря» [7]. Колектив НБ, втілюючи основні цінності, які стверджуються «Кодексом етики бібліотекаря» та, керуючи емоційним фоном (формування з користувачами доброзичливих взаємин; акцент уваги студентів на їх просування вперед, заохочування до подальших успіхів; будівництва взаємин на позитиві, підбадьорювання студентів; висловлювання своїх відчуттів від результатів діяльності шляхом звернення до студентів на ім'я тощо) роблять процес взаємодії з користувачами позитивним і спонукають їх активно брати участь в освітньому процесі.

В індивідуальних формах комунікації, а саме, індивідуальних консультаціях та бесідах при записі до НБ ХНТУСГ фахівці ведуть роз'яснювальну роботу щодо виконання правил користування НБ, про її структуру, послуги, паперові та електронні ресурси книгозбірні, інноваційні бібліотечні сервіси та звертають особливу увагу користувачів на дбайливе відношення до книг; дають поради першокурсникам, як правильно розподіля-



ти свій час, планувати навчальну діяльність на кожний день тощо. З метою подальшого планування особистого часу, НБ своєчасно інформувала студентів і курсу про порядок запису та графік видачі літератури різними формами та засобами: проведення бесід на зборах першокурсників, які організують дирекції навчально-наукових інститутів (ННІ) університету; розміщення паперових оголошень на інформаційних стендах та інформації на власному сайті книгозбірні.

Робота НБ під час «Місячника першокурсника» проводиться також за напрямками, які створюють можливість спілкування з використанням індивідуальних, групових форм комунікації або їх раціональне поєднання. Бібліотечні фахівці гостинно і приязно відчиняли двері кожному першокурснику для отримання основного комплексу навчальної літератури та альтернативних підручників. Злагоджена робота, жодних черг і метушні, виконання рекомендацій щодо дотримання безпечної соціальної відстані між користувачами в умовах карантину, спричиненим пандемією (COVID-19), бездоганна чіткість запису та електронна книговидача навчальної, навчально-методичної літератури давали можливість максимально швидко і якісно обслуговувати здобувачів вищої освіти. Разом з комплектом навчально-методичної літератури першокурсники отримували пам'ятку читачеві, у компактній формі шорт-листа, яка містить корисні та необхідні відомості про бібліотеку.

Старостам груп і курсу НБ розсилала (на безплатний месенджер «Viber») нагадування про зручний бібліотечний сервіс «Замовити видання», який сприяє економії часу та тематичні списки електронних версій основних підручників на навчальний семестр з рекомендаціями використання електронного каталогу. Надана послуга користувачам – особливо актуальна під час карантину, спричиненим

пандемією (COVID-19), оскільки дає можливість працювати з інформаційним контентом цілодобово в зручний для них час і, не відвідуючи бібліотеку. Спілкування (віч-на-віч з віддаленим користувачем у просторі та часі) стає більш особистим за допомогою сервісу електронної пошти, мобільного телефону тощо. При цьому міжособистісне спілкування відіграло важливу роль, тому що руйнувало межі бібліотеки ЗВО як замкнутої системи та було не віртуальним, а реальним, що здійснювалося в електронному середовищі за допомогою комунікаційних каналів, мережевих засобів, мобільних технологій тощо. Індивідуалізація взаємин бібліотекаря і конкретного здобувача вищої освіти виявилися найоптимальнішими, тому що такий формат спілкування в умовах книгозбірні передбачав можливість раціонального і позитивного емоційного впливу на аудиторію. На нашу думку, саме в індивідуальних формах комунікації криються значні резерви, які можуть спонукати до підвищення ефективності навчання в ЗВО не тільки для першокурсників, які відчувають серйозні проблеми в період адаптації до нових умов навчальної діяльності, а і для здобувачів вищої освіти старших курсів. Бо саме індивідуальні форми комунікації створюють сприятливі комфортні психолого-педагогічні умови та полегшують процес здобування освіти. Створене комфортне середовище для першокурсників, під час відвідування НБ, викликало тільки позитивні враження і бажання повернутися до подальшого спілкування.

Бібліотечні фахівці використовували у спілкуванні з першокурсниками евристичні бесіди: «Бібліотека в житті студента», «Бібліотека і читач: етика взаємовідносин», «Як самостійно готуватися до семінарів», які проходили у формі – «запитання-відповідь». Знаючи особливості читачького сприйняття, пов'язаного з організацією психіки

молодої людини, бібліотекарі вміло ставили запитання і цим змушували першокурсників на основі своїх знань, уявлень, спостережень, життєвого досвіду самим приходити до нових понять, висновків і правил. Підсумок такого діалогу – це вироблення чогось спільного, зрозумілого обом сторонам, а також дуже важлива зміна самої особистості студента, його розвиток, розширення уявлень про обговорюваний предмет чи тему. Такий формат взаємодії створював атмосферу неформального спілкування шляхом значного зниження рівня офіційності та збільшення ступеня довіри у взаємовідносинах та допомагав зацікавленості в подальшому навчанні протягом усього освітнього курсу в університеті, отримувати максимальну користь від співпраці з НБ.

Виставкова діяльність – особливе місце в процесі комунікації. Книжкові та віртуальні виставки «Тобі, першокурснику!», «Словники – джерела знань», «Час вчитися!» та інші, знайомили першокурсників з наявною літературою за профілем їхнього навчання; правовою літературою, в якій можна знайти інформацію про обов'язки та права студента; джерелами, в яких представлені різні корисні поради (як конспектувати лекції, боротися зі стресом і успішно складати іспити та ін.); а також зі словниками – стилістичним багатством української мови. Пізнавальні екскурсії по книгозбірні для студентів і курсу давали їм можливість побувати у книгосховищах, на робочих місцях бібліотекарів, почути цікаву інформацію про історію НБ та допомогти зрозуміти, що НБ – відкритий простір для спілкування з користувачами.

Загальнобібліотечний інформаційно-знанневий ресурс НБ слугує основою моделі комплексного бібліотечно-інформаційного обслуговування, його фундаментом у задоволенні інформаційних потреб здобувачів вищої освіти в інфор-

мації та знаннях протягом всього навчання в ЗВО. Актуальність інформаційної культури студентів зумовлена вимогами часу і «полягає у розумінні того, що її рівень є умовою успішної соціальної адаптації та запорукою результативної діяльності у будь-якій сфері» [9]. За допомогою єдиного інформаційного та комунікаційного простору університету і власного інформаційно-освітнього середовища, НБ забезпечує рівноправний доступ і раціональний обмін інформаційно-бібліотечними ресурсами, створює умови для самоосвіти, саморозвитку та формування основ інформаційної культури майбутніх фахівців, використовуючи різні методики активного навчання здобувачів вищої освіти, у тому числі й методи прогресивного явища в педагогіці та психології – фасилітації. Науковиця О. Шахматова зазначає: «Педагогічна фасилітація як процес – це полегшення й посилення продуктивності освіти, навчання і виховання, розвиток суб'єктів педагогічної взаємодії через їх стиль спілкування й особливості особистості педагога та учня» [10]. Основні завдання фасилітації дають розуміння того, що бібліотекарі стають фасилітаторами активності в бібліотечному середовищі, фахівцями, хто сприяє, полегшує, допомагає вчитися, знає мету, впливає та володіє високим рівнем культури спілкування. Інформація в цифрову епоху розширюється та оновлюється з такою швидкістю, що непохитне затвердження, сформульоване сьогодні напевне зміниться до часу, коли студент збереться його використовувати [8].

НБ підходить комплексно до організації та надання бібліотечно-бібліографічних та інформаційних послуг як у традиційному, так і у дистанційному режимах, що дозволяє максимально забезпечити інформаційно-знаннєві потреби всіх категорій користувачів бібліотеки й при цьому завжди мають можливість висловити свої рекомендації, емоції та донести до студента дум-

ку про те, що основний результат навчання у ЗВО – здатність до інтенсивного і грамотного пошуку знань. Щоб користувачі мали певні можливості та переваги у полегшенні вирішення проблем під час навчання, успішному просуванню в потоці навчальної інформації, освоєнні великої за обсягами та різноманітної інформації тощо колектив НБ долучився до педагогічної фасилітації. Девізом освоєння фасилітації для НБ став чудовий вислів Генрі Форда «Якщо ти не навчаєшся, то непомітно станеш старим, і неважливо тобі 20 чи 80 років. Коли ти вчишся, ти завжди залишаєшся молодим і прогресивним». Тож фасилітації навчалися не тільки бібліотекарі, а й здобувачі.

НБ, структуруючи інтернет-ресурси, виступає в ролі інформаційного посередника, навігатора в морі інформації, допомагаючи користувачам знаходити якісні, релевантні інформаційні ресурси та надавати доступ до них і при цьому, навчаючи їх ефективно шукати інформацію та користуватися сучасними інформаційними технологіями. Сайт НБ (<https://library.khntusg.com.ua>) – приклад систематичного і структурованого наповнення інформації, що допомагає у розвитку освітнього, наукового і соціокультурного процесу – надання оперативної інформації про нові надходження «Книга тижня», цікаві проєкти та щотижневу рубрику «Бібліотека маркетолога» (в рамках спільного з кафедрою маркетингу та медіакомунікацій Навчально-наукового інституту бізнесу, менеджменту і права проєкту «Книжкова конвенція маркетологів»), наповнення електронного каталогу та університетського репозитарію, інформування про заходи в стінах книгозбірні та інше. Тому ключовим елементом у формуванні основ інформаційної культури користувачів – це їх знайомство з сайтом НБ, який забезпечує зв'язок між різноманітними інформаційними ресурсами – і тих, що належать кни-

гозбірні, і тих, що знаходяться за межами її структури. За допомогою сайту НБ користувачі під час занять опановують навички звернення до основних ресурсів: електронного каталогу, віртуальних виставок, веббіографічної інформації тощо. На практичних заняттях «Електронні ресурси наукової бібліотеки: пошук та використання» бібліотекарі успішно використовують елементи класичного «мозкового штурму», одного з найпоширенішого методу фасилітації, який допомагає сформулювати якомога більше ідей на поставлене запитання протягом дуже обмеженого проміжку часу (запитання для генерації ідей: як знайти бажану інформацію з найбільшою повнотою і точністю при найменших затратах зусиль і часу в інформаційному просторі; як швидко та ефективно зробити пошук за різноманітними пошуковими елементами в електронному каталозі НБ; що дає можливість користувачу самостійно переглядати свій електронний формуляр; які можливості дистанційного отримання інформації за допомогою онлайн-сервісу «Запитай бібліотекаря» та інші). Бібліотечні фахівці залучали до обговорення всіх присутніх, під час заходу виявляли нові, незвичайні ідеї, створювали безліч варіантів відповідей. Все це посилювало синергію в групі, перешкоджало передчасній оцінці ідей. Впровадження в практику роботи методу «мозкового штурму» для НБ – це розуміння потреб, очікувань користувачів; дослідження інтересів потенційних відвідувачів; зворотний зв'язок («фідбек») з користувачами, а для здобувачів освіти – полегшення здобуття знань та навичок в організації самостійної роботи; скорочення витрат часу на пошук, аналіз, перероблення навчальної та наукової інформації; підвищення бібліографічної грамотності тощо. Під час такого спілкування бібліотекарі НБ допомагали не тільки сформувати у свідомості першокурсників необхідні компетенції, дати знання



з пошуку інформації, а і скерувати їхній пошук у правильне русло, коректно звертати увагу на помилки у здійсненні інформаційного запиту на потрібну інформацію, тим самим розвивати та формувати основи інформаційної культури. У спілкуванні «віч-на-віч» дуже важливі взаємні емоції, доброзичливий тон, зацікавленість співрозмовником.

НБ ХНТУСГ започаткувала на практичних заняттях експрес-тренінги, на яких студенти, використовуючи мобільні телефони, здійснювали пошук навчально-методичної літератури за допомогою електронного каталогу. Мобільне навчання реалізує принципи відкритої освіти – гнучкість і незалежність від місця й часу, використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Під час практичного тренінгу першокурсники використовували також власні смартфони для сканування QR-коду НБ та безпосередньо з їх допомогою знайомилися зі структурою сайту та електронними ресурсами книгозбірні.

Інтернет – чудовий інструмент для роботи в навчальній та науковій сфері й те, як користувачі НБ використовують його – залежить і від самих бібліотекарів. Тому працівники НБ завжди прагнуть направити свого користувача на використання інтернет-середовища в освітніх цілях, поєднуючи цей процес з грою. Гра – цікавий і перспективний вид діяльності, метод активного навчання, який використовують при створенні вебквестів. Технологія «вебквесту» є актуальним об'єктом впровадження в педагогічну практику і відповідає сучасним вимогам організації освітнього середовища, оскільки: спрямованість освіти трансформується від «знанцевої» до результативно-цільової; навчання орієнтоване на самостійність учасників освітнього процесу; здійснюється розвиток мислення студентів тощо. У практиці роботи НБ є створені вебквести «Українське (козацьке) бароко» та «Веселих новорічних свят», які є одночасно

грою і навчанням одночасно. Вони призначені як для групової, так і для індивідуальної роботи, в залежності від студентської аудиторії та форми проведення заняття. Вебквест «Українське (козацьке) бароко» апробувався на заняттях з історії української культури та отримав позитивні відгуки й від студентів, й від викладачів кафедри культури, спорту та туризму. Використання гри у вебквестах «Українське (козацьке) бароко», «Веселих новорічних свят» для користувачів НБ – це залучення до активної пізнавальної діяльності; спонукання працювати самостійно з теми; допомога самостійно працювати з літературою і власними електронними ресурсами НБ та інтернет-ресурсами; вирішення проблем, що виникають з пошуком необхідної інформації; сприяння вихованню толерантності, особистісної відповідальності за виконання завдань вебквесту; сприяння формуванню комфортного середовища та умов для одержання знань кожним здобувачем як індивідуально, так і у командній роботі та забезпечення їх підтримки у потребі в саморозвитку, полегшення самонавчання і самоорганізації тощо. Вище перераховані можливості значно розширюють бібліотечну сферу у мережевому середовищі, що призводить до зростання значення електронного спілкування.

ЗВО покликані сформувати творчу, гуманістично орієнтовану особистість, здатну реалізувати свої природні здібності й таланти, вибудувати перспективу свого інтелектуального життя. Бібліотеки ЗВО утвердилася як центри духовного становлення особистості, формування її духовних ціннісних орієнтацій, а також як центр інтелектуальної діяльності та інтелектуального дозвілля студентської молоді. Підготовка та проведення культурно-просвітницьких заходів передбачає тісне спілкування бібліотеки з її потенційними учасниками. Тому дискусії, диспути, читацькі конференції,

круглі столи та інші діалогові форми культурно-просвітницької роботи потребують наразі – спеціальних дій, які спонукають здобувачів бути не пасивними слухачами, а найактивнішими учасниками.

Проводячи бесіду «Кодекс честі студента ХНТУСГ ім. П. Василенка» та годину спілкування «Академічна доброчесність як основа успіху», фахівці НБ використовують метод фасилітації «Світове кафе» та ефективний інструмент фасилітації, як «фасилітаційна дошка», які є значним засобом активізації пізнавальної активності молоді в процесі обговорення. Використовуючи метод «Світового кафе», можна за короткий проміжок часу об'єднати учасників, уникнути можливого непорозуміння й подолати небажання працювати спільно. Неформальна дружня атмосфера сприяла розслабленню й відкритості при генерації ідей і їх подальшого обговорення. Ефективні технології фасилітації у спілкуванні з користувачами допомагають акцентувати увагу здобувачам вищої освіти на дотриманні засад академічної доброчесності, які дають можливість наголосити на цінностях та цілісності університетської освіти, створити своєрідний місток між шкільним досвідом та новим етапом навчання в університеті, а також кожному з них якісно розвиватися як особистість, не ставати жертвами маніпуляцій, що призводить до паніки, ненависті та різних страхів. Окрім теоретичних засад академічної доброчесності, бібліотекарі пропонують здобувачам на практиці спробувати розробити власний кодекс честі, проаналізувати усі його складові та за аналогією розробити та створити кодекс честі власної групи. Тільки в ході довірливого стилю спілкування і співробітництва можна відкрити нові знання.

Медіаосвіта студентів також важлива тема сьогодення для НБ. Безумовно, в медіасередовищі є корисна інформація, але не секрет, що багато і негативної, від якої страж-

дає незріла в психологічному плані особистість. Розроблена НБ бесіда «Що таке фейк?» не тільки знайомить здобувачів вищої освіти з інформацією як критично аналізувати медіаповідомлення, а також, щоб бачити в ньому пропаганду, цензуру, однобокості, свідомо сприймати й критично тлумачити інформацію, відділяти реальність від її віртуальної симуляції, осмислювати складні стосунки тощо.

Діалогові форми культурно-просвітницької роботи, живе слово бібліотекаря дають могутній імпульс для розвитку як всіх сфер особистості читача, так і розвитку особистості та творчого потенціалу самого бібліотекаря. Впровадження фасилітації в культурно-просвітницьку роботу НБ – це пошук нового змісту діалогових форм, як засобу комунікації з молодіжною аудиторією, створення безпечної атмосфери та психологічно комфортних умов, що сприяють вільному висловлюванню власних думок користувачів; сприяння їх креативному мисленню, та народженню власних ідей; налагоджування стосунків, взаємодії; вирішення конфліктів, вміння краще комунікувати так, щоб студенти будь-якого бібліотечного заходу перебували у позитивному емоційному настрої,

були активними учасниками, а не просто контейнерами для інформації.

Для годин спілкування «Простір толерантності – простір співжиття», «Свята в народному календарі українця» було обрано успішний, універсальний, доступний метод «Кола», який цінний тим, що об'єднує студентську групу. Працюючи в колі, студенти прислухалися до групи, навчалися аналітичного процесу щодо підходу вирішення певних питань, відповідальності учасників за атмосферу в колі тощо. Дії бібліотекарів зближували НБ зі студентством, збігалися з бажанням учасників заходу отримувати інформацію та спілкуватися в незвичайній для них емоційно-насиченій, живій, динамічній формі. Бібліотечні фахівці, як фасилітатори діалогічних форм спілкування, відмовлялися від лідерства на заходах, непомітно залучали до повноцінної участі всіх, створивши умови так, щоб група працювала та виробляла рішення самостійно; сприяли взаєморозумінню, культивували почуття загальної відповідальності за прийняте рішення. Під час таких заходів фокус зміщувався на групу, основним є група, учасники, і ті хто працює, їхні думки, їхні ідеї, а не думка бібліотечного фахівця!

Варто, звернути увагу на те, що під час всіх заходів взаємини «користувач-бібліотекар» носять виключно гуманістичний, діалогічний, суб'єкт-суб'єктний характер відносин, саме з них складається наше повсякденне спілкування і якими ці відносини будуть далі – залежить від нас!

Професійне навчання, основний вид діяльності студента, яке з кожним роком отримання освіти стає більш складним за формами та змістом, а тому підвищує вимоги до особистості. Втілюючи в життя гасло «Освіта упродовж всього життя», НБ активно і систематично працює над тим, щоб книгозбірня завжди була простором, який красномовно б заявляв про те, що вона є майданчиком практично для будь-якого заходу, центром саморозвитку та самопізнання, цікавих зустрічей, корисного проведення часу. Мислити категорією заходу раціонально і дієво, бо таким чином, підтримується смисловий ресурс, творчий потенціал учасників будь-якої події, а найголовніше – зручно, активно та ефективно взаємодіяти з комунікаційною системою «бібліотекар-користувач»!

### Список використаних джерел

1. Білоус В. С. Бібліотека – різновекторний навігатор у соціально-комунікаційному просторі закладу вищої освіти [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://surl.li/srll> (дата звернення 4.05.2021).
2. Бех І. Д. Виховні акценти вищої школи / І. Д. Бех // Виховання особистості : підручник / І. Д. Бех. – Київ : Либідь, 2008. – С. 405–418.
3. Грабар Н. Г. Система професійного спілкування в соціокомунікативному середовищі бібліотечної сфери : автореф. дис. – д-ра наук із соці. комунікацій : 27.00.03 / Наталя Григорівна Грабар ; Харків. держ. акад. культури. – Харків, 2020. – 40 с.
4. Гуменюк О. Психолого-педагогічні аспекти адаптації першокурсників до умов навчання у вищому навчальному закладі / О. Гуменюк // Університетські наукові записки. – 2012. – № 2. – С. 395–402.
5. Езова С. А. Библиотека – центр человеческого общения / С. А. Езова // Библиотековедение. – 2005. – № 5. – С. 122–125.
6. Індивідуальне бібліотечне обслуговування : інформ. лист / уклад. І. В. Гулик ; відп. за вип. Л. І. Шлукал. – Вінниця, 2011. – 20 с.
7. Кодекс етики бібліотекаря [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://surl.li/srmx> (дата звернення: 4.05.2021).
8. Николаєнко Н. М. Управління кадровим потенціалом бібліотеки: функціональний підхід / Н. М. Николаєнко // Вісн. Кн. палати. – 2020. – № 4. – С. 10–15.
9. Цвіркун І. О. Інформаційна культура студентів – важлива умова ефективного використання бібліотечних ресурсів / І. О. Цвіркун // Інновації і менеджмент якості в діяльності бібліотек ВНЗ : матеріали IV міжнауц. наук.-практ. конф., 23–24 жовт. 2008 р., Донецьк. – Донецьк, 2008. – С. 115–119.
10. Шахматова О. Н. Педагогическая фасилитация: особенности формирования и развития // Научные исследования в образовании. – 2006. – № 3. – С. 118–125.