

издательств, подаренных библиотеке фондом Сабре (США), культурными центрами посольств США, Германии, Польши, Франции.

Библиотекой университета собраны богатые фонды художественной литературы и литературы по изобразительному искусству.

Библиотека обслуживает 43 тысячи пользователей (около 13 тысяч по единому читательскому билету), в день ее посещают в среднем 3000 пользователей. К их услугам 6 абонементов в главном корпусе и на 4 филиалах, работают 9 читальных залов на 550 мест, в которых созданы все условия для полноценной работы, имеется также зал научных работников. Количество книговыдач в год составляет 1,7 миллиона. Кроме основных, читателям дополнительно оказываются платные услуги.

Во всех читальных залах, на абонементных местах главного корпуса и филиалов, а также в помещениях внутренних отделов созданы комфортные условия для работы пользователей и персонала: сделан качественный ремонт, приобретена новая мебель, автоматизированные рабочие места оснащены современными компьютерами.

Дружный коллектив библиотеки активен не только в труде. Совместно отмечают праздники, юбилеи, часто с выездом на природу, пишутся сценарии, разрабатываются специальные программы, оформляются альбомы, посвященные юбилярам.

В апреле 2009 года директором библиотеки стала Качмар Ирина Александровна. Она родилась в 1969 году в г. Хыров Старосамборского района Львовской области Украины в семье военнослужащего. Окончила биологический факультет Витебского педагогического института. В библиотеке ВГУ с 1995 года – библиотекарь 2 категории отдела обслуживания, библиотекарь 1 категории, заведующая отделом обслуживания, заместитель директора библиотеки.

С 2003 года функционирует сайт библиотеки (<http://www.lib.vsu.by>), на котором размещена вся необходимая для пользователей информация о деятельности Научной библиотеки ВГУ им. П.М. Машерова.

## **ПСИХОЛОГО-КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ БИБЛИОТЕЧНЫХ РАБОТНИКОВ**

**Акмасова А.А.**

**УО «Витебский государственный университет им. П.М. Машерова»  
г. Витебск, Республика Беларусь**

Процесс общения органически присущ всем людям, но для библиотечных работников общение носит профессиональный характер.

В работе библиотекаря происходит постоянное взаимодействие с множеством читателей, поэтому умение установить нужный контакт

с ними является одним из основных признаков высокого профессионализма. Начавшийся процесс социальных изменений коснулся и функции библиотеки, вызвал расширение арсенала форм и методов работы с читателями.

От способности библиотекаря вести диалог о книге зависит мнение читателей о библиотеке как учреждении, призванном решать проблему общения, столь остро стоящую в нашем обществе сегодня. Дефицит доброты, чувство одиночества, неуверенность в завтрашнем дне все чаще приводит людей в библиотеку не только ради книги, но и ради общения.

Как теоретиками библиотечного дела, так и библиотекарями-практиками отмечается, что само общение библиотекаря с читателями становится все более многогранным, как по форме, так и по содержанию. По сути, оно является не односторонним воздействием библиотекаря на читателя, как принято было считать, а диалогом между равноправными партнерами, предполагающими взаимовлияние друг на друга.

Библиотечному общению присущи определенные функции, важнейшими из которых являются:

- **коммуникативная**, в которой заключается суть библиотечного общения; эта функция является средством взаимоотношений в библиотечной среде;

- **информационная**, поскольку основным предназначением библиотеки является предоставление информации читателям, обеспечение свободного доступа к ней. Информация – это особое знание, предназначенное для потребителя; без взаимодействия с ним информация теряет смысл;

- **регулятивная** функция, способствующая упорядочению отношений в библиотечной среде, помогающая библиотекарю найти свое место в профессиональном коллективе, наладить деловые контакты с пользователем, установить нужные границы в деловых отношениях людей;

- **воспитательная** функция, выражающаяся в том, что общение в библиотеке позитивно влияет на всех ее участников: библиотекарь в процессе общения с читателем получает нужную информацию для улучшения процесса обслуживания, перенимает у читателей их знания, культуру. Читатель испытывает воспитательное воздействие со стороны библиотекаря: при предоставлении информации, ее поиске, осознании необходимости соблюдения правил поведения в стенах библиотеки. Участники общения объединяют свои усилия в решении самых различных интересующих вопросов, что способствует не только воспитанию, но и самовыражению каждого из участников процесса общения, самораскрытию, обмену знаниями и опытом.

**Культура общения** в библиотеке включает в себя три составных элемента: умение разбираться в людях, правильно оценивать психологию их поступков, адекватно откликаться на поведение пользователей и коллег и выбирать по отношению к каждому из них такой способ общения, который бы соответствовал индивидуальным особенностям взаимодействующих.

Для того чтобы овладеть этим на практике, необходимо узнать себя, свои возможности в установлении контакта с другими людьми, не бояться определить свои слабые стороны, проявляющиеся в общении, чтобы работать над их устранением, – формировать у себя осознанное стремление понять позицию другого человека – партнера по общению, всесторонне воспринимать его как личность.

В библиотечном общении часто нельзя четко разграничить личностные и деловые контакты с читателями, поскольку служебные обязанности выполняют конкретные люди с присущими им интересами, чертами характера, умением устанавливать контакты.

#### **В чем же состоит специфика библиотечного общения?**

1. *Преобладает в основном личностно ориентированное общение, то есть взаимодействие с отдельными читателями.* Однако необходимо отметить, что массовые мероприятия, проводимые в библиотеке, дают возможность для общения библиотекаря и с группами читателей.

Личностно ориентированное общение характеризуется наличием определенных знаний о своем собеседнике: представлением об особенностях его характера, о круге интересов, мотивах поведения, объеме знаний и т.д. Поэтому от библиотекаря требуется постоянное изучение читателя, чтобы своевременно корректировать свое общение с ним.

Эффективному общению библиотекаря с читателями будет способствовать знание им:

а) социальных и профессиональных характеристик читателя (возраст, образование, профессия). Эти знания помогут библиотекарю ориентироваться при оказании помощи читателю в выборе книги в случае недостаточности знакомства с читателем; при неопределенном читательском запросе;

б) мотивационных и целевых установок читателей при посещении библиотеки;

в) психологических особенностей читателя (интересы, потребности, установки), коммуникативных особенностей (общительность, стиль общения и др.).

2. *В библиотечном общении тесно переплетено непосредственное и опосредованное взаимодействие.*

Непосредственное общение предполагает контакт библиотекаря и читателя лицом друг к другу. Опосредованное общение – наличие меж-

ду контактирующими людьми предметов, несущих какую-либо информационную или эмоциональную нагрузку. Библиотекарь может общаться с читателем не только путем непосредственного взаимодействия с ним, но и через предоставление читателю каталога, библиографического издания, книжной выставки, других источников информации.

*3. Большую роль в библиотечном общении играют социально-психологические факторы, влияющие на читательский спрос, выбор книги читателем, иногда на сам факт прихода человека в библиотеку.*

Среди них:

- популярность книги в обществе в настоящее время;
- актуальность или спорность вопроса, проблемы, волнующей многих людей в обществе. Человек, приходя в библиотеку, стремится получить аргументированный, общеприемлемый, достаточно полный ответ на свои вопросы;
- действие механизма так называемого «заражения» читателей: читатель ищет себе книгу среди уже сданной другими читателями литературы;
- жизненно важный вопрос, который привел читателя в библиотеку (например, о здоровье, о воспитании в семье и т.п.).

В современных условиях развитие и проявление все новых средств информации (ТВ, видеоаппаратуры, увеличения домашних библиотек) роль библиотеки в привлечении человека к богатству культуры человечества, отраженному в книгах, заметно падает. В связи с этим особое значение имеют коммуникативные умения и навыки библиотекаря, такой способ его общения с читателями, который способствовал бы упрочению связей читателя с библиотекой, привлечению туда новых читателей.

Библиотекарю необходимо знать и понимать людей, уметь подойти к каждому конкретному человеку.

Понимая значение развития направленности на других людей, необходимой для полноценного общения, педагог В.А. Сухомлинский писал: «Умей чувствовать рядом с собой человека, умей понимать его душу, видеть в его глазах сложный духовный мир» [9].

Сформированная в личности направленность на человека (ориентирование, прежде всего, на положительные качества в другом человеке) способствует раскрытию личностного потенциала человека, успешности общения, выбору наиболее оптимальных способов взаимодействия с ним.

Кроме направленности на людей, человеку, чтобы успешно общаться, необходимо иметь в своем интеллекте ряд характеристик, которые все вместе обеспечивают такое общение.

Это относится буквально ко всем познавательным процессам: к вниманию, восприятию, памяти, мышлению, воображению.

Мы очень отличаемся друг от друга по умению быть внимательными по отношению к окружающим нас людям, способности видеть изменения в их внешнем облике, отмечать малозаметные особенности поведения. Очень многое могут сказать о человеке его манеры, его речь, его одежда, на какую шутку он реагирует, а какую пропускает мимо ушей. Для того, кто умеет все это подмечать, сопоставлять, делать выводы, мир становится полнее и красочнее, люди перестают быть случайными читателями – они открывают свои души.

Наша память, обращенная к другим людям, также условие нашего успешного общения с ними. Запоминать их имена и лица, не забывать, что их выводит из себя, а что наоборот успокаивает, что каждый из них умеет, а что не умеет, – в этом и во многом другом проявляется такая память.

Важнейшим познавательным процессом, обслуживающим общение, является также и мышление. В данном случае речь идет о способности каждого из нас анализировать поступки человека, видеть за ними мотивы, которые руководят им, определять его поведение в различных ситуациях.

Хорошо развитое воображение проявляется в умении ставить себя на место другого человека, видеть мир, работу, нас, все происходящее его глазами.

Важнейшим компонентом успешного общения, помимо соответствующего развития у человека познавательной и эмоциональной сферы, является его умение выбирать по отношению к другому человеку наиболее подходящий тип общения и способ обращения с ним.

Психологи выделяют диалогический тип общения в качестве высшего уровня общения, характеризуют его как оптимальный с точки зрения организации коммуникации и обладающий максимальным развивающим, воспитывающим, творческим потенциалом.

Для диалогического общения характерно:

1. достаточно полное отражение индивидуальных и личностных особенностей друг друга;
2. положительное отношение партнеров общения друг к другу;
3. использование способов общения, которые дают возможность самовыражения партнеров общения, способствует их развитию.

Таким образом, стремление библиотекаря к формированию высшего типа общения с читателями – диалогического – является одним из путей повышения эффективности библиотечного общения и библиотечной деятельности в целом.

Остановимся подробно на психологических аспектах каждой из сторон библиотечного общения.

Библиотечное общение – это процесс взаимодействия конкретных личностей, в ходе которого совершается обмен информацией,

достигается взаимопонимание, происходит взаимовлияние, вырабатывается определенная позиция по отношению друг к другу. Любое общение начинается с установления контакта.

В структуре общения психологи выделяют три взаимосвязанных компонента:

- *познание партнера по общению (познавательный компонент);*
- *навыки и умения продуктивного общения (поведенческий компонент);*
- *управление собой в процессе общения (эмоциональный компонент).*

Прежде чем вступить в контакт с читателем, библиотекарь «считывает» информацию: зрительную, слуховую, кинестетическую. Затем происходит переработка информации, в результате которой производится сравнение с собственным предыдущим опытом. Полученная информация интерпретируется, и человек получает ответ, как вести себя с данным человеком. Для того чтобы расположить собеседника к себе, вызвать его доверие и интерес, в распоряжении человека имеются вербальные и невербальные средства коммуникации. К невербальным средствам принято относить улыбку, контакт глазами, организацию пространства общения (дистанцию); к вербальным – комплименты, «ритуальные» фразы, открытые и закрытые вопросы. Разговор людей друг с другом можно выразить в виде несложной схемы:

**Вербальное общение = слова.**

**Невербальное общение – выражение лица, поза тела, мышечный тонус, дыхательный ритм, тон, интонации.**

Сам процесс формирования первого впечатления логически распадается на несколько этапов. Первый – это когда партнер по общению воспринимается как физический индивид с внешне понятными особенностями (пол, рост, вес, мимика, артикуляция, одежда, походка, обладание какими-то предметами и т.д.). Второй этап – это восприятие эмоциональных и поведенческих проявлений, общего психического состояния партнера по общению. Это интуитивное «приписывание» ему таких характеристик, как «хочет», «злится», «радуется», «выражает дружелюбие» и других. Третий этап – это синтез наших рациональных умозаключений, эмоциональных впечатлений, увязки прошлого опыта общения и создание образа, который включает оценочные представления о другом как обладателе индивидуальных черт, делающих его пригодным или непригодным для общения.

Оценивая друг друга в процессе общения, партнеры неизбежно прогнозируют ход и характер предстоящего взаимодействия. В этой связи их ожидания по отношению друг к другу неизбежно будут включать и основные параметры этого общения. На основании результатов последних исследований по этой проблеме можно говорить о том, что эти тенденции относятся к так называемым «Четырем П»:

- **положение** (представление о положении, социальной роли партнера, его коммуникативных качествах);

- **полезность** (наличие у партнера желаемых сведений, предметов, личных качеств, с помощью которых могут быть удовлетворены те потребности, ради удовлетворения которых он начинает общение): это те приобретения, которые ожидают от общения;

- **приятность** (предполагаемый эмоциональный фон общения, чувство психологической защищенности);

- **привычность** (соответствие представлений о партнере и предстоящем общении со схемами и нормами, содержащимися в прошлом опыте).

Оказывается, что учет факторов «Четырех П» при планировании общения позволяет оптимально строить его, заранее избегая конфликтов и преодолевая имеющиеся барьеры. В этой связи партнер на первоначальном этапе общения будет понят, если мы составим представление о его ролевых ожиданиях; о пользе, которую он преследует, вступая с нами в общение; о том, насколько он может быть удовлетворен, вступая с нами в контакт; и, наконец, насколько привычным является для него общение и мы в качестве партнера.

На восприятие и понимание одними людьми других часто влияют сформировавшиеся установки. Они определяют стандартные приемы восприятия и оценки субъектов общения, а также собственного поведения независимо от конкретной ситуации. Психологи выделяют три типа установки при восприятии людьми друг друга: позитивную, негативную и адекватную. При позитивной установке положительные качества некоторых читателей библиотекарь переоценивает. Он доверчиво выдает такому читателю наиболее спрашиваемую книгу с уверенностью в быстром возврате. Негативная установка создает противоположную ситуацию. Стереотипы восприятия по внешнему виду читателя, по возрасту или социальному статусу могут вызвать недоверие или подозрительность библиотекаря. Наиболее объективный образ создает адекватная установка, которая позволяет, используя опыт библиотечного общения, по внешности читателя, по его манере говорить и особенностям поведения точно определить многие социально-психологические характеристики.

Можно выделить целый ряд ошибок в восприятии и оценке субъектов общения. Важен фактор привлекательности. Привлекательного для нас человека мы наделяем, как правило, лучшими качествами, чем непривлекательного. Наиболее часто встречается следующая ошибка восприятия: Человек, относящийся к нам хорошо, доброжелательно, с симпатией, кажется нам значительно лучше других. Эти особенности восприятия названы «эффектом ореола».

Эффект ореола проявляется в том, что первоначальное отношение к определенному аспекту личности распространяется на весь образ человека, а затем и на оценку его личных качеств. Различаются эффект положительного ореола, когда первое впечатление благоприятно и все дальнейшее поведение оценивается положительно. Эффект отрицательного ореола создает отрицательный облик и все поведение личности оценивается негативно. Эффект последовательности возникает, когда о субъекте общения есть предварительная информация, однако ее достоверность или недостоверность также влияет на восприятие и оценку человека. Наиболее устойчив эффект проецирования, который проявляется в приписывании другому субъекту общения по аналогии с собой своих собственных качеств и эмоций.

В дальнейших контактах, как самим библиотекарем, так и читателем, начинают использоваться социальные роли, модели поведения в соответствии с ситуацией, демонстрация имиджа и другие психологические приемы воздействия.

Остановимся более подробно на психологических механизмах познания и понимания другого человека в процессе общения. Такими механизмами познания и взаимопонимания являются идентификация, эмпатия, рефлексия, стереотипизация и обратная связь с субъектом общения.

**Идентификация** – это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его самому себе. Это предположение, что внутреннее состояние партнера по общению, его отношение к ситуации, его поведенческие характеристики идентичны с вашим состоянием. Так, для читателя библиотекарь абонента может стать непререкаемым авторитетом в выборе писателей, в оценке их творческой деятельности. Библиотекарю, если он попытается поставить себя на место читателя, этот психологический прием позволит понять его внутреннее состояние.

**Эмпатия** – это способность понять внутреннее состояние другого человека, сопереживая ему. Эмоциональная природа эмпатии в том, что собеседник эмоционально воспринимает партнера по общению, понимает его состояние, эмоционально выражает свое сочувствие. Эмпатия в библиотечной профессии рассматривается как одно из профессиональных качеств. Психотерапевтическая направленность библиотечного обслуживания предполагает развитие навыков профессионального самоанализа, эмпатического внимания и эффективного слушания.

**Рефлексия** – это психологический механизм, который предполагает не только знание и понимание людей, с которыми вы общаетесь, но и ваше представление о том, что о вас думают другие. При помощи рефлексии можно определить, какими средствами и почему вы смогли произвести определенное впечатление на партнера по об-

щению, а также реализовать познание другого человека через то, как он воспринимает вас.

**Обратная связь** с субъектом общения предполагает реагирование на поведение партнера и корректировку вашей модели поведения. Эффективная обратная связь позволяет понять ваше поведение и поведение вашего партнера по общению, если вы имеете предварительную информацию о нем, о его действиях и поступках. Объективная обратная связь предполагает наименьшую психологическую защиту и наибольшее желание собеседников изменить или скорректировать модели поведения, используемые в диалоге.

Механизмы взаимопонимания в процессе общения включают в себя и определенные способы воздействия партнеров друг на друга. К ним относятся такие сложные психические состояния, как заражение, внушение, убеждение, подражание. *Заражение* при общении проявляется через неосознанное восприятие эмоционального состояния других партнеров, через групповой психический настрой. Чаще всего такие состояния связаны с конфликтными или стрессовыми ситуациями. *Внушение* предполагает эмоционально-волевое воздействие одного субъекта общения на другого, когда при определенных психических состояниях сообщаемая информация не требует доказательств. *Убеждение*, наоборот, требует логического обоснования, интеллектуального воздействия на партнера по общению, рассудочного восприятия информации. *Подражание* в общении предполагает принятие тех моделей поведения, которые используют ваш партнер или группа в соответствии со своими нормами и правилами. В практике библиотечного общения использование этих способов воздействия библиотекарей и читателей друг на друга закономерно, однако у библиотекарей оно должно иметь профессиональную направленность.

Длительное межличностное общение зачастую приводит к возникновению эмоциональных привязанностей, таких, как симпатия, что представляет определенное внутреннее психологическое сходство. В процессе такого общения его способы и модели поведения основываются на положительных эмоциях.

В процессе общения происходит не просто обмен информацией, но и закодированный обмен смыслами между субъектами коммуникации. Информация не только передается субъектами, но и уточняется, развивается, осмысливается. Поэтому основная цель коммуникативного процесса – это понимание передаваемых и получаемых сообщений.

Однако самый значимый показатель коммуникативной компетентности библиотечного специалиста – это умение налаживать психологический контакт с читателем. Для этого требуются не только профессиональные знания и навыки, но и врожденные способности к общению.

В своей книге «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей» Д. Карнеги описывает шесть способов понравиться людям:

1. В разговоре всегда проявляйте искренний интерес к собеседнику.
2. Чаще улыбайтесь.
3. В разговоре с человеком чаще употребляйте его имя.
4. Заводите разговор на тему, которая интересует вашего собеседника.
5. Старайтесь дать человеку почувствовать его значимость и делать это искренне.

6. Умейте внимательно слушать и побуждать собеседника рассказывать о себе. Умение слушать собеседника – это искусство. Владеть этим искусством должен всякий, кто хочет добиться успеха в общении с людьми.

Если вам предстоит деловое общение, то первое и основное правило заключается в том, что надо производить впечатление делового человека, то есть чтобы таковым вас воспринимали (это компетентность, демократизм, расположенность к человеку, последовательность и т.д.). На это и надо себя настраивать.

В дружеском общении главное – это открытость, отзывчивость, разделение ценностей, сочувствие, способность дать вовремя совет и оказать поддержку. Такие качества личности, как дружелюбие, открытость, готовность прийти на помощь, активное сопереживание, юмор и оптимизм – лучшее в багаже человеческого общения.

Следует отметить, что личностные барьеры в общении существуют реально и могут встретиться в любом коммуникативном акте. В процессе общения мы должны учитывать и готовность отдельного партнера или группы к общению по данному вопросу, в данной форме и данных условиях. Надо учитывать также, что благоприятные и неблагоприятные показатели в этом плане существенно повлияют на стратегию и тактику общения. Поэтому отдельные из этих показателей нам надо стремиться учитывать уже на подготовительном этапе общения с интересующим человеком. Какие же из личностных показателей наиболее значимы в общении?

Прежде всего, это показатели общего социально-психологического плана: социальный статус и престиж личности, ее демографические, половые, возрастные, профессиональные характеристики; показатели морального облика личности: мировоззрение, убеждения, идеалы, отношение к труду, к другим людям и самому себе; к природе; показатели индивидуально-личностного плана: интересы, склонности, привычки, уровень подготовленности; показатели коммуникативного плана: мера готовности к общению, мера внушаемости, коммуникабельность, тактичность.

Успешность беседы с партнером часто зависит от умения слушать собеседника. По мере слушания можно выделить три типа слушателей: 1) внимательных, 2) пассивных, 3) агрессивных.

Внимательный слушатель правильно оценивает ситуацию, создает атмосферу беседы и, тем самым, располагает собеседника к высказыванию. Пассивный слушатель своим внешним и внутренним безучастием к беседе вызывает у собеседника апатию и побуждает его к уклонению от основных идей беседы. Агрессивный слушатель своим поведением не только закрывает себе доступ к пониманию собеседника, но и возбуждает у него негативные реакции, наталкивающие последнего на ответные агрессивные действия. Во всем этом важную роль играют голос, речь, поза, жесты. Достаточно, скажем, человеку принять «позу обороны», как у собеседника начнут напрягаться мышцы тела, и он незамедлительно почувствует внутреннее желание быть как бы наготове.

Как же избежать нежелательных реакций в этом случае? Известные советы практиков могут здесь оказаться очень полезными:

- не доминируй в разговоре, но и не молчи;
- не увлекайся монологами, но и не ограничивайся простыми «да» или «нет»;
- старайся вовремя высказаться, но и вовремя остановиться;
- проявляй искреннюю заинтересованность и искреннее негодование;
- принимай располагающие к разговору позы, но не увлекайся ими;
- никогда не ущемляй чувство собственного достоинства собеседника, но и не будь слащавым.

Культура общения помимо таких черт характера, как уважение к людям, доброжелательность и терпимость предполагает и развитие таких особенных черт у общающихся, как вежливость и тактичность. Что такое вежливость? Это черта характера человека, основное содержание которой составляет соблюдение определенных правил поведения в различных ситуациях человеческого общения. Тактичность предполагает не только знание и соблюдение приличий, но и чувство меры в отношениях между людьми, способность быстро и точно соотносить свое поведение в любой обстановке.

Имеется еще одна черта характера, проявление которой мы часто ожидаем от других, – это уступчивость. Следует отметить, что правильное соотношение уступчивости и принципиальности – залог нормальных взаимоотношений.

Культура общения людей тесно связана с тем, насколько сформированы у них отдельные умения и навыки общения. Прежде всего, это способность человека изменять свои первые впечатления о другом человеке. Эти первые впечатления возникают на основе довольно ог-

раниченной информации, и умение перейти к оценке партнера по общению от «одежды» к «уму», однако, свойственно далеко не каждому.

Умение вступать в общение с другими людьми без предвзятости – также существенная сторона культурного общения. Следует учитывать, что в настоящее время среди людей бытует много стереотипов, которые искажают представление о характере и особенностях конкретного человека.

Культура общения предполагает также, что человек не навязывает своих вкусов, привычек, предпочтений своему партнеру по общению. Уважение к чужим привычкам и взглядам должно формироваться у человека на протяжении всей жизни.

Большое значение для культуры общения имеет и наличие такого качества, как деликатность, которое гораздо глубже, чем воспитанность человека. Человек, приобретая на основе личного опыта, подражания, обучения и работы над собой определенные коммуникативные знания и умения, достигает того или иного уровня формирования навыков общения. Эти уровни удобнее всего разграничивать на интуитивный, житейский и сознательный.

*Интуитивный* уровень характеризуется отсутствием осознания сущности, норм, закономерностей, правил, средств и способов общения.

*Житейский* уровень характеризуется частичным и несистематизированным осознанием явлений общения. На таком уровне находится большинство грамотных людей.

*Сознательный* уровень строится на основе научных знаний о явлениях общения. Как правило, достичь этого уровня можно только в результате специальной подготовки.

Коммуникативные способности выражаются в сравнительно быстром овладении приемами общения.

Каждый человек способен улучшить свои коммуникативные способности. В целях расширения знаний в области психологии личности и межличностных отношений я предлагаю проводить «тренинги общения», которые помогают вырабатывать способность к диалоговым формам общения библиотекаря и пользователя, ориентируют слушателей в широком круге профессиональных проблем, обучают искусству общения.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Библиотечный коллектив: формирование и управление : учеб. пособие. – СПб. : СПб ГАК, 1996. – 58 с.
2. Богданова, И.А. Библиотечный диалог: аспекты речевого общения : учеб.-метод. пособие / И.А. Богданова. – М.: Либерей-Бибинформ, 2006. – 117 с.
3. Бородин, В.А. Квалитология и квалиметрия библиотечного общения / В.А. Бородин // Научные и технические библиотеки. – 2005. – № 10. – С. 47–59.
4. Дыченко, Л.Ф. Психология и библиотекарь : учеб.-практич. пособие / Л.Ф. Дыченко. – М. : Либерей-Бибинформ, 2006. – 143 с. – (Библиотекарь и время. XXI век).

5. Езова, С.А. Об операционализации понятий «общение», «культура общения» и их модификаций / С.А. Езова // Библиосфера. – 2008. – № 11. – С. 33–37.
6. Мейжис, И.А. Социально-психологические основы библиотечного обслуживания : учеб. пособие / И.А. Мейжис. – Николаев, 1994. – 192 с.
7. Психологический контакт библиотекаря с читателями : практич. пособие для библиотекарей / Рос. госуд. б-ка ; сост. О.В. Решетникова. – М., 1994. – 96 с.
8. Ринчинова, Ю.С. Секрет эффективного общения / Ю.С. Ринчинова, Г.А. Шаньгинова // Мир библиографии. – 2006. – №2. – С.74–75.
9. Чуфаровский, Ю.В. Психология общения в становлении и формировании личности / Ю.В. Чуфаровский. – М. : Издательство «МЗ-Пресс», 2002. – 232 с.

## **РАСЧЕТ КОЭФФИЦИЕНТА КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТИ В НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКЕ ВИТЕБКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА им. П.М. МАШЕРОВА**

**Борисенко И.Ю.**

**Научная библиотека УО «Витебский государственный университет  
им. П.М. Машерова»  
г. Витебск, Республика Беларусь**

Проблемы книгообеспеченности (КО) учебного процесса неоднократно рассматривались в публикациях библиотечных специалистов. Существует комплекс показателей для оценки КО учебного процесса. КО как понятие - это определение числа экземпляров книг, отобранных по разным критериям, в расчете на одного студента: по направлениям и специальностям, по циклам дисциплин, по конкретным дисциплинам, по видам и формам обучения, по видам учебной литературы и т.д.

Министерство образования РБ устанавливает для высшего учебного заведения нормы приобретения теоретической учебной литературы из расчета обеспечения каждого обучающегося по всем дисциплинам реализуемых образовательных программ в количестве 0.2 экз. (т.е. на пять студентов – один экземпляр учебника), практических пособий – в количестве 1 экз. на каждого студента.

Коэффициент КО в реалии отражает степень обеспеченности книгой того количества студентов, для которых она предназначена. Если учитывать множественность критериев для ее оценки, то становится ясно, насколько это трудоемкий процесс, требующий большого числа расчетов. Поэтому вполне закономерно, что в течение последних лет в составе некоторых систем автоматизации библиотек появились средства ведения автоматизированной картотеки КО.

НБ ВГУ им. П.М. Машерова с 2006 года активно занимается созданием электронной картотеки КО в среде MAPK SQL в модуле «Книгообеспеченность».