



Межпоселенческая центральная библиотека  
им. Г. С. Виноградова

Заметки методиста  
Выпуск 10

## КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ БИБЛИОТЕКАРЯ

### Методические рекомендации



Тулунский район

2018 г.



### Литература:

1. Авраева Ю. Кто в доме хозяин?: слагаемые организационной культуры библиотек / Ю. Авраева // Библиополе. - 2009. - № 9. - С. 10-13.
2. Кузьмина А. Ю. К десятилетию дискуссии о Кодексе профессиональной этики российского библиотекаря / А. Ю. Кузьмина // Научные и технические библиотеки. - 2010. - № 2. - С. 54-52.
3. Матвеев М. Ю. Психологические проблемы совершенствования имиджа библиотеки / М. Ю. Матвеев // Научные и технические библиотеки. - 2009. - № 1. - С. 103-108.
4. Шапошников А. Е. Библиотекарь и читатель: аспекты общения / А. Е. Шапошников // Библиотековедение. - 2001. - № 1. - С. 59-61.
5. Езова С.А. Культура общения библиотекарей: науч.-методич. пособие / С.А. Езова. - Москва: ЛИБЕРЕЯ, 2008. - 152 с. - (Библиотекарь и время. XXI век).



Составитель *С. Л. Костевич*

Для престижа весьма важна и такая форма этикета, как пунктуальность. Все встречи, экскурсии, беседы в библиотеке должны начинаться вовремя. Приходить вовремя на работу – признак добросовестности и пунктуальности. Эти качества вызывают доверие к библиотекарю со стороны коллег и читателей. Принцип пунктуальности распространяется и на требование все делать своевременно: сдавать отчеты, оформлять документацию, готовить массовые мероприятия, выполнять различные поручения.

Кроме общекультурных навыков, библиотекарю необходимо развивать и другие качества, необходимые для его профессиональной деятельности. Так, для библиотекаря важны функции внимания, уровень настройки на прием и переработку поступающей информации, способность длительное время сохранять устойчивое внимание и умение переключать его с одного вида деятельности на другой. Особенно важно умение оперативно выбрать из большого объема информации именно те сведения, которые необходимы для решения конкретных задач.

Библиотекарю необходимо самостоятельно развивать волевые качества. К коммуникативным качествам относятся умение найти верный тон, целесообразную форму общения, способность установить контакт с собеседником. Важен эмоциональный уровень профессии: уравновешенность, уступчивость, доброжелательность. Библиотекарю необходимо уметь четко излагать свои мысли, вести беседу на интересующие читателя темы, аргументировать свою точку зрения.

Итак, этикет в библиотеке требует исполнения неписаных законов, твердых моральных убеждений и принципов. Все это – слагаемые культуры библиотечного обслуживания.

**Проблема общения библиотекаря с читателем всегда была актуальна, потому что именно общение лежит в основе процесса обслуживания - одного из основных направлений работы библиотеки. Об актуальности и важности темы также говорит перемена характера библиотечной работы в области обслуживания пользователей. Читатель больше не рассматривается, лишь как объект, безучастно испытывающий информационное влияние со стороны библиотекаря.**

В 21 веке библиотекарь обязан владеть не только знаниями, эрудицией, но и технологиями продвижения книги и чтения в различные социальные среды; знать точные потребности и интересы не только своих читателей, но всего местного сообщества; знать и уметь применить знания по общей, возрастной психологии; уметь работать с различными наборами электронной информации, а также владеть формами и методами ее предоставления пользователю и т.д.

## Культура общения

Общение – коммуникативный процесс, своеобразная связующая нить, объединяющая людей между собой. Культура - это очень многогранное и емкое понятие, но когда мы говорим - культура общения, каждый знает, что понимается под этим термином. Культура общения - это некий свод правил, которых придерживается каждая уважающая себя личность. Соблюдение этих правил - показатель уровня образования и культуры человека в целом, без культуры общения невозможно взаимодействовать с людьми в цивилизованном обществе, невозможно вести бизнес и налаживать деловые контакты.



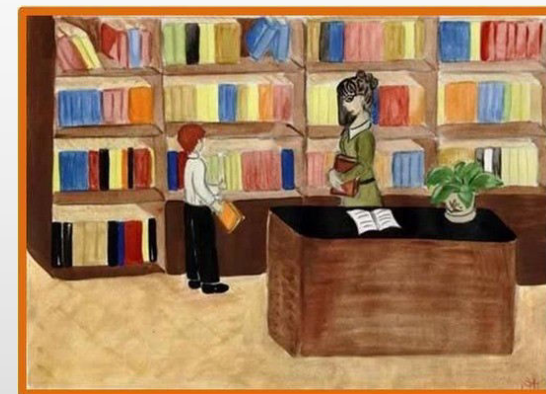
В библиотеке всегда были читатели, разные по уровню культуры. И в любое время культура библиотекаря, его этические установки,

соблюдение этикета помогли не отдаваться в плен бескультурью, а соответственно влиять на читателя. Если библиотекарь сам воспитан, обладает высокими профессиональными качествами, умеет общаться, обладает даром убеждения, знаком с эстетикой, речевой культурой, имеет приятные манеры, он будет нести культуру. Библиотекарям хорошо известны принципы этикета: вежливость, тактичность, деликатность, точность, обязательность, пунктуальность. Они являются слагаемыми успеха в работе.

Вежливость – соблюдение правил приличия, воспитанность, учтивость, деликатность. Вежливость создает атмосферу доброжелательности, свидетельствует о высокой культуре и уважении к окружающим. Хмурое, недовольное выражение лица создает напряженные и даже недоброжелательные отношения между библиотекарем и читателем, между коллегами. В библиотеке каждому важно, как с ним здороваются, каким тоном разговаривают, как проявляют готовность выполнить его запрос, каковы условия работы в читальных залах, атмосфера общения.

Если при общении с читателем возникает чувство дискомфорта, нервозности, кто первый должен улыбнуться и исправить морально-психологический климат? Конечно, библиотекарь! Форма вежливости – слова благодарности, извинения. Хотя они ни к чему не обязывают, но служат важным фактором культуры общения. «Извините!», «Простите, пожалуйста!», «Будьте любезны», «Спасибо!» - наиболее употребляемые выражения в библиотеке. Вместо категоричного «Ждите книгу!», более уместными будет улыбка, приветливый взгляд и вежливые слова: «Извините, но вам придется подождать». Вежливость в библиотеке предполагает и предупредительность. Сотрудник поможет инвалиду, не дожидаясь его просьбы, уделит больше

внимания престарелому, ребенку, впервые пришедшему в библиотеку, познакомит с правилами пользования, напомним о наиболее важных требованиях к читателю, перечислит основные услуги, предоставляемые библиотекой. Предупредительность скажется и в том, что библиотекарь, зная интересы читателя, порекомендует ему новые книги, поступившие в библиотеку, найдет замену в случае отсутствия в фонде нужной литературы.



Тактичный и деликатный библиотекарь сгладит мелкую оплошность неопытного читателя, «не заметит» физические недостатки посетителя, предложит ненавязчивую помощь и обойдет острые темы, которые могут вызвать конфликт. Важны в работе библиотекаря точность и обязательность. Обязательный – всегда готовый оказать содействие, верный своему слову. Один из основных принципов библиотечного обслуживания – точно и своевременно выполнить заказ на литературу.

Если библиотека не заботится о своем престиже, нарушает принятые на себя обязательства, читатель наказывает библиотеку: покидает ее стены, создает ей негативную рекламу, иногда вступает в конфликт с ее работниками.