

«Библиотекарь и читатель: особенности общения»

консультация

Взаимодействие в обществе возможно благодаря общению и коммуникации. Хотим мы или нет - мы постоянно общаемся.

В современных условиях проблема общения библиотекаря с читателем очень актуальна, поскольку именно общение лежит в основе процесса обслуживания – одного из ключевых направлений работы библиотеки.

Общение - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности.

В ходе библиотечного обслуживания библиотекарь и читатель находят грани взаимодействия, выполняя каждый свою цель: для одного это – выполнение запроса, для другого – получение нужной информации. Обслуживание раскрывает различные стороны библиотечного общения, на которое влияют возраст, опыт работы, личные качества, стиль общения библиотекаря.

Одним из важных этапов общения с читателем является сама подготовка к встрече с ним. У каждого библиотекаря, специалиста, несомненно, есть в профессиональном багаже свой арсенал приемов и методов подготовки к общению с читателем.

Подготовка предполагает знакомство с новыми книгами и периодическими изданиями своего отдела, поиск неизбитой информации, которая может заинтересовать читателя.

Наиболее приемлемой формой общения является **диалог**.

Библиотечный диалог – это диалог между библиотекарем и читателем, в ходе которого библиотекарь может составить представление об информационных потребностях читателя, его целях и мотивах обращения в библиотеку, выявить его личностные и профессиональные установки.

Библиотечный диалог можно услышать на всех участках работы, где происходит обслуживание читателей. Его цель – создать оптимальную психологическую атмосферу, которая будет способствовать максимальному удовлетворению информационных запросов читателя. В связи с этим к каждому читателю предполагается найти определенный подход, исходя из индивидуальных характеристик личности, возрастных и психологических особенностей.

Важнейшей гранью библиотечного общения являются **нормы этикета**: вежливость, тактичность, деликатность, точность, обязательность, пунктуальность. Они являются слагаемыми успеха в работе.

В процессе библиотечного общения весьма важна роль приветствия. Как правило, библиотекарь ждет, что вошедший читатель поздоровается с ним первым. Но так, зачастую, происходит не всегда. И тогда возникает заметная напряженность, а иногда и недоброжелательность, что ведет к барьеру в общении. Между тем, этикет предполагает, что первым должен здороваться «хозяин», а не «гость», т. е. в нашем случае - библиотекарь говорит слова приветствия первым и предлагает свою помощь.

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 будут улыбка, приветливый взгляд и вежливые слова: «Извините, но вам придется подождать».

Для библиотекаря совершенно недопустим отказ в поддержке читателю, каким бы сложным собеседником он ни был. Если же читатель упорно не хочет общаться на какую-либо тему, то библиотекарь должен уступить, а не настаивать во что бы то ни стало. Например, библиотекарь пытается объяснить

читателю, почему важно уметь пользоваться справочно-поисковым аппаратом библиотеки. Читатель слушает невнимательно и старается перевести разговор на другую тему, поскольку не хочет работать с каталогом, а ждет, что за него поиск по каталогу проведет библиотекарь. Если не удастся убедить читателя, то настаивать не надо. А вот вести себя подобным образом (отказ в поддержке читателю) библиотекарю нельзя, это признак профессиональной и коммуникативной некомпетентности безличные предложения, подчеркнута официальная речь, отказ от личного обращения.

Например, вместо фразы: «Я хочу Вам поручить...», звучит фраза «Надо выполнить следующее...» и т. д., Казалось бы, ничего особенного, но на самом деле обилие безличных предложений, подчеркнутое безразличие со временем начинают раздражать человека, у него возникает чувство обиды, ощущение того, что его намеренно игнорируют, хотят обидеть.

Большую роль в библиотечном общении, как и во всяком другом, играют эмоции, поэтому немаловажно для библиотекаря умение владеть ими. По результатам некоторых исследований только 60% библиотекарей обладают таким умением, а остальные 40% — нет. Это выражается как в несдержанности, в «всплеске» эмоций, так и в их «экономии», что приводит к «свернутому» общению. Помимо эмоций, большую роль играет культура общения библиотекаря и пользователя. Для восприятия библиотекарями и читателями друг друга серьезное влияние оказывают внешность человека, его личностные и профессиональные качества.

Многолетние наблюдения позволили обобщить те качества библиотекаря и читателя, которые необходимы для успешного контакта между ними.

С точки зрения читателя, затрудняют общение с библиотекарем отсутствие таких его профессиональных качеств, как начитанность, заинтересованность, умение дать рекомендацию, знание фонда библиотеки. Важную роль в общении, по мнению читателя, играет внешность библиотекаря. Отрицательно сказывается на контактах «безвкусная», «неаккуратная»,

«крикливая» одежда, «неопрятная», «неухоженная» прическа, чрезмерное использование косметики («раскрашенное» лицо), «грубый», «резкий» голос, «вечно жующий рот», «настороженный», «неприветливый» взгляд, мимика («злая», «надменная»). И наоборот, способствует общению аккуратная одежда, миловидность, приветливость, доброжелательное выражение лица.

Среди профессиональных качеств библиотекаря очень высоко оцениваются читателем начитанность, деловитость, умение общаться с пользователем, искреннее желание помочь ему в поиске необходимой литературы. Наблюдения показывают, что читатели всех возрастов и социальных категорий болезненно воспринимают невнимательность и равнодушие к ним библиотекаря.

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.

Никогда не ставьте внутреннюю работу в библиотеке (расстановку фонда, заполнение документов, получение и обработку изданий) выше обслуживания читателей.

Никогда не ведите частные беседы и разговоры по телефону при обслуживании читателей, разговоры о делах читателей проводите вне зоны видимости и слышимости для читателя.

Когда Вы проходите мимо читателей, всегда уступайте им дорогу. Всегда будьте в курсе литературных новинок. Когда возможно, поощряйте читателей похвальными комментариями или комплиментами. Сопровождайте читателя по библиотеке, знакомьте его с фондом библиотеки, в случае, если

Вас не ожидает другой читатель. Будьте особенно внимательны к потребностям таких читателей, как пожилые люди, инвалиды и дети.

Запоминайте (записывайте в читательский формуляр) личные предпочтения читателя и предлагайте в следующий раз нужную ему литературу по собственной инициативе.

Встречайте читателя приветливыми словами. Встречайте неуверенного посетителя вопросом «Чем я могу Вам помочь?» Предлагайте помощь в поиске нужной информации. Здоровайтесь с каждым читателем, ожидающим, когда вы освободитесь. При прощании говорите: «До свидания». Добавьте личный комментарий, например, пожелайте ему приятного дня и обязательно пригласите его вернуться. Обязательно пригласите его на библиотечные мероприятия. Качество первого и последнего впечатлений помогает обеспечить возвращение читателя.

Библиотекарь должен избегать слов, содержащих явную оценку. Например, недопустимы фразы типа «Разве такое может нравиться?» или «Неужели Вы думаете, что я могу интересоваться такой литературой?». Гораздо более уместны такие вопросы, как: «Позвольте поинтересоваться, каково Ваше мнение по этому вопросу?» или «Каковы Ваши предложения по поводу разрешения данной проблемы?».

Нормы этикета предполагают обращение к читателю по имени-отчеству (это легко сделать, заглянув в формуляр) и, безусловно, на «вы». А как обращаться читателю к библиотекарю? Необходимо учесть этот момент: у библиотекарей должен быть бейдж с указанием имени, отчества и должности.

В библиотечном общении важно учитывать особенности возрастных категорий читателей. В библиотеки идут и пожилые, и молодые люди. Они приходят не только за книгами, но и за общением. Нравственный долг библиотекаря - создать для людей атмосферу доброжелательности и приветливости.

Личностно ориентированный подход к информационным запросам пользователя является сегодня одной из главных задач в работе библиотеки.

Поэтому необходимо стремиться к диалоговому характеру услуг, рассматривать библиотечное общение не просто как обмен информацией, а как процесс передачи ценностей: интеллектуальных, нравственных и эстетических.

Еще одной гранью библиотечного общения является **обратная связь с пользователями**. Во всех подразделениях библиотек, как правило, ведутся тетради «Отзывы и предложения», в которые пользователи вносят свои замечания по улучшению работы библиотеки, повышению качества обслуживания, делятся впечатлениями о проведенных выставках, встречах, кинолекториях.

Библиотеки регулярно проводят анкетирование по проблемам:

- информационная грамотность пользователей
- предпочтения в чтении (любимые авторы и произведения);
- качество обслуживания (мнения читателей о работе подразделений библиотеки);
- режим работы подразделений библиотеки;
- пожелания пользователей по улучшению качества работы библиотеки в целом.

Личностно ориентированный подход к информационным запросам пользователя является сегодня одной из главных задач в работе библиотеки. Поэтому необходимо стремиться к диалоговому характеру услуг, рассматривать библиотечное общение не просто как обмен информацией, а как процесс передачи ценностей: интеллектуальных, нравственных и эстетических.

Таким образом, в основе библиотечного общения лежит безусловное уважение не только информационных потребностей пользователя, но и личности читателя. Свободный доступ к информации, информационным ресурсам - есть та реальная среда, которая формирует библиотечное общение, основанное на взаимном уважении и сотрудничестве.

Источники:

1. Библиотекарь и читатель: культура профессионального общения: методическая рекомендация.- URL: <http://www.pytyahlib.ru/wp-content/uploads/2023/03/Bibliotekar-i-chitatel-kultura-professionalnogo-obshcheniya.pdf>
2. Библиотекарь и читатель: особенности общения (по материалам исследований в научной библиотеке Томского государственного университета).-URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/bibliotekar-i-chitatel-osobennosti-obshcheniya-po-materialam-issledovaniy-v-nauchnoy-biblioteke-tomskogo-gosudarstvennogo-universiteta?ysclid=lu6in99wc826500603>Культура
3. Культура общения библиотекаря.- URL: <https://rovbiblioteka.narod.ru/pdf/k.o.pdf?ysclid=lu6jljdc94543475237>