

**БУК «Областная библиотека для детей и юношества»**

**Библиотекарь и читатель: проблемы и радости общения**

**Консультация**

*З.П. Гурьян, заведующий*

*организационно-методическим отделом*

Что появилось раньше – курица или яйцо? Этот вопрос до сих пор волнует философов ... А для нас – библиотекарей, что важнее: книга, или читатель? Вековое хранилище мудрости, кладезь знаний, шедевры классики? Или читатель, на которого мы влияем с помощью книги, и книга – лишь инструмент в наших руках, которым мы пользуемся в процессе общения с читателями?

Проблема библиотечного общения с точки зрения психологии активно разрабатывается в современном отечественном и зарубежном библиотековедении.

Одна из уникальных функций библиотеки связана с непосредственным общением библиотекаря и читателя. В настоящее время данная функция особенно актуальна. Значение диалога в библиотечном обслуживании возрастает. А в контексте практики госзаказа на оказание услуг общение библиотекаря и читателя входит в показатели качества обслуживания и оценивается при определении степени удовлетворенности пользователей полученными библиотечными услугами.

**Под общением понимается процесс взаимодействия двух или более людей, в ходе которого происходит обмен информацией, действиями, эмоциями.**

В психологии общение определяется как связь между людьми, в процессе которой возникает психологический контакт, проявляющийся в обмене информацией, взаимодействии, взаимопонимании. Возникает отношение к каждому партнеру по общению (пользователю, читателю) не только как к цели (объекту), но и как к субъекту познания, понимания и взаимодействия.

Существует три вектора библиотечного общения:

между библиотекарями,

между библиотекарем и читателем,

между читателями.

Проблема общения библиотекаря и читателя в библиотековедении является центральной и потому самой изучаемой.

Будет ли контакт между читателем и библиотекарем плодотворным и полезным, во многом, зависит от нас, библиотекарей.

При налаживании контакта с читателями важную роль играет обратная связь, которую можно осуществлять с помощью таких методов как анкетирование, опрос, беседа при записи в библиотеку, индивидуальная экскурсия.

Многие библиотековеды считают неременным условием качественной работы библиотеки знание ее сотрудниками психологических особенностей читателей, что позволяет избежать конфликтной ситуации или же успешно разрешить ее.

Как известно, в библиотеку приходят читатели, разные по уровню культуры. И в любое время культура библиотекаря, его этические установки, соблюдение этикета помогают влиять на читателя. Если библиотекарь сам воспитан, обладает высокими профессиональными качествами, умеет общаться, обладает даром убеждения, знаком с эстетикой, речевой культурой, имеет приятные манеры, контакт между библиотекарем и читателем несомненно будет налажен, а общение принесет только радость.

Нам 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.

Вежливость в библиотеке предполагает и предупредительность. Сотрудник всегда поможет читателю с ограниченными возможностями, не дожидаясь его просьбы, уделит больше внимания пожилому человеку, ребенку, читателю, впервые пришедшему в библиотеку, познакомит с правилами пользования, напомнит о наиболее важных требованиях, 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.

С перечисленными формами этикета связаны тактичность и деликатность. Такт – умение вести себя пристойно, уважать окружающих, чувствовать меру в поведении и поступках. 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 библиотекарь – всегда готов оказать содействие. Один из основных принципов библиотечного обслуживания – точно и своевременно выполнить заказ на литературу.

Для престижа учреждения весьма важна и такая форма этикета, как пунктуальность. Пунктуальный библиотекарь – точный и аккуратный в исполнении чего-либо. 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. Еще большие требования предъявляются к пунктуальности руководителей: необязательный, постоянно опаздывающий начальник показывает плохой пример подчиненным.

Принцип пунктуальности распространяется и на требование все делать своевременно: сдавать отчеты, оформлять документацию, готовить массовые мероприятия, выполнять различные поручения.

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

Кроме общекультурных навыков, у библиотекаря должны быть развиты и другие качества, необходимые для 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.

К коммуникативным качествам относятся умение найти верный тон, целесообразную форму общения, способность установить контакт с собеседником. Библиотекарю необходимо уметь четко излагать свои

мысли, вести беседу на интересующие читателя темы, аргументировать свою точку зрения.

В общении с читателями библиотекарям следует придерживаться **некоторых правил:**

1. Библиотекарь не имеет права предлагать книгу читателю, не зная её содержание и читательское назначение;

2. Библиотекарь не должен действовать, не поставив перед собой определенной задачи, конечная цель которой – максимально эффективно обслужить читателя;

3. Библиотекарь должен выбирать методы и формы библиотечного обслуживания, максимально удовлетворяющие интересы читателя;

4. Библиотекарь обязан учитывать индивидуально-психологические особенности пользователя библиотеки, типовые характеристики читательской группы или читательской аудитории в целом.

Рассмотрим также еще и такой аспект, как моральное **право библиотекаря влиять на выбор** читателем художественных произведений и других документов.

С одной стороны, библиотекарь обязан оперативно удовлетворить любой информационный запрос, ни в коем случае не навязывая собственную точку зрения. Никакой морали, религии, политики. И здесь мы опираемся на Закон о библиотечном деле, статья пятая второй главы которого гласит, что «Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеет право на библиотечное обслуживание на территории Российской Федерации»

Сторонники противоположной точки зрения считают, что библиотекарь имеет право, а иногда и обязан решать: предоставлять или нет читателю требуемую информацию. И здесь мы должны знать о действии ФЗ № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» и учитывать положения статьи пятой главы первой, перечисляющей виды информации, запрещенной для распространения среди детей

Но кроме законов нам нужно помнить еще и о неотъемлемых правах читателя, сформулированных французским писателем и школьным учителем литературы Даниэлем Пеннаком, описанных в книге «Как роман». Первое право читателя звучит так: право не читать. Еще одно право читателя: право читать что хочется.

Видимо, одного универсального рецепта не существует. Именно поэтому в библиотеке так важен индивидуальный подход к каждому читателю. И каждый случай общения с читателем следует рассматривать, опираясь на имеющиеся обстоятельства. Кроме того, необходимо помнить, что качество библиотечного обслуживания не должно зависеть от социального положения, места работы, занимаемой должности, пола, возраста и внешнего вида посетителя библиотеки.

В настоящее время усложнившаяся библиотечная деятельность, активизация функции библиотеки как социального института обострили потребности в психологических и педагогических знаниях.

Библиотечной педагогикой и психологией накоплен значительный багаж не только теоретических, но и практических знаний, которые возможно и необходимо использовать в деятельности библиотеки. В первую очередь это касается различных аспектов взаимодействия библиотекаря и читателя.

В сельской библиотеке или библиотеке небольшого городского микрорайона преобладает общение с читателями, на деле реализуется индивидуальный подход, что связано с особенностями жизни в местном сообществе, где все люди друг друга знают и идут в библиотеку не только за книгой, но и просто пообщаться, поговорить на бытовые темы, получить совет. Библиотекари в таких библиотеках – это и педагоги, и психологи, и психотерапевты в одном лице. И знание современных достижений и методик, рекомендаций по организации библиотечного общения помогает правильно организовать это взаимодействие.

Знание психологических и педагогических методик и приемов – это не просто дань моде. Это новый уровень обслуживания и профессионализм в работе. Например, новые подходы к организации книжных выставок, использование различных приемов индивидуальной рекомендации книг, когда происходит переориентация читателя с легких, развлекательных книг на серьезные, требующие умственного напряжения.

Читателю необходимо общение во всей его полноте, часто именно об этом он просит библиотекаря. Знаковым в данной ситуации являются слова «на Ваш вкус» как формула доверия и заявки на идентичность литературно художественных пристрастий, причастности к определенному кругу значимых для пользователя ценностей.

Например, традиционная фраза «подберите мне что-нибудь интересное» – это просьба о сочувствии, об индивидуальной беседе. Если

библиотекарь молча выложит перед читателем стопку новинок, не сопроводив этот жест хотя бы одной или несколькими фразами, смысл которых может быть интерпретирован постоянным пользователем библиотеки как «подобрано специально для Вас», вряд ли читатель получит то, чего ожидал, что бы в этой стопке не находилось.

Далее рассмотрим, **какие проблемы или барьеры в общении с читателем могут возникать**, как их избежать и как сделать общение максимально продуктивным.

Барьерами могут быть разное социальное положение, отрицательные эмоции, состояние здоровья, психологическая защита, барьер установки и другие. В этом случае важно знание причин и технологий погашения конфликтов в библиотечном обслуживании, психотерапевтические возможности тех или иных книг, правильная техника постановки вопросов при индивидуальной беседе.

Итак, рассмотрим психологические особенности работы библиотекаря и читателей.

Общение библиотекаря с отдельным читателем происходит, как правило, при непосредственном контакте и проявляется в таких основных точках процесса обслуживания, как запись, прием-передача запроса, выдача-получение справок, документов, консультация и т.д.

Характер общения библиотекаря с группой или аудиторией несколько иной. Библиотекарь воздействует на аудиторию, в свою очередь, аудитория, состоящая из отдельных личностей, но в ходе мероприятия представляющая единый организм, оказывает влияние на библиотекаря. В общении с группой библиотекарь следует применять социально-психологические механизмы, такие, как внушение, подражание, психологические заражение и т.п.

По результатам исследований, проведенных в Российской национальной библиотеке – РНБ, с точки зрения читателя, затрудняют общение с библиотекарем следующие характеристики: внешность (одежда: «безвкусная», «неаккуратная», «крикливая»); прическа («неопрятная»); чрезмерное использование косметики; голос («грубый», «резкий»); взгляд («настороженный», «неприветливый»); мимика («злая», «надменная»).

Затрудняет общение с читателем отсутствие таких профессиональных качеств, как начитанность, умение общаться (посоветовать, проявить заинтересованность и т.д.), знание фонда библиотеки.

Способствует общению, по мнению читателей, приятная внешность библиотекаря, приветливость, доброжелательное выражение лица. Среди очень важных личностных качеств библиотекаря ценятся читателями начитанность, образованность, деловитость, умение общаться. Многочисленные наблюдения показывают, что читатели очень остро воспринимают невнимательность библиотекаря. А самое первое впечатление друг о друге может стать главным регулятором отношений. Трудности в общении могут привести к конфликтам.

Другая группа барьеров связана с неумением организовать общение. Часто библиотекарь считает, что, взяв авторитарный тон в разговоре с читателем, он добьется большего авторитета. Однако надменность, высокомерие библиотекаря часто вызывает у читателя отторжение и желание разрушить предложенный стиль общения. Ответом на высокомерие, как правило, будет невежливость. Часто за надменностью скрывается неосведомленность, некомпетентность или боязнь читателя.

Третья группа барьеров связана с выбором формы обращения. Особенности русского языка, наличие в нем обращения на «ты» и на «вы» нередко затрудняют формы общения. Думается, что в библиотеке неуместны такие обращения, как «гражданин» (слишком официально), «мужчина», «женщина» (вульгарно). Наилучшей формой обращения может, видимо, стать имя-отчество читателя. Возможно обращение на «вы» даже по отношению к ребенку.

С широким введением в практику работы библиотек разного рода платных услуг возникают новые причины конфликтов. Например, когда читатель-ребенок или подросток просит библиографа разрешить ему зайти в социальные сети, а на компьютере установлен цензор, который позволяет заходить только в разрешенные интернет-источники и пользоваться только белым контентом. В этой ситуации нужно постараться мягко, но настойчиво объяснить читателю, что библиотекарь не имеет право нарушать законы государства.

Нужно помнить, что любой организационный или профессиональный промах может перейти в область межличностных отношений. Поэтому так важно соблюдать такт при разрешении возникших проблем, чтобы они не переросли в конфликтные отношения между читателем и библиотекарем.

Вот, например, **какую линию поведения рекомендуют методисты РНБ в общении с «разгневанным читателем»:**

выслушайте читателя, приняв его сторону;

дайте ему возможность разрядиться, «выпустить пар»;  
не возражайте, иначе ваши возражения усилят чувство антагонизма;  
во избежание непонимания повторяйте основные высказывания читателя;

если гнев читателя утих, ищите возможности для согласия;

если читатель не прав, дайте ему возможность сохранить чувство собственного достоинства;

постарайтесь, насколько возможно, подчеркнуть свое дружелюбие и желание погасить конфликт;

сохраняйте и свое достоинство, удерживайтесь в позиции «на равных»;

не бойтесь компромисса, не стесняйтесь извиниться;

если читатель прав по существу, постарайтесь как можно скорее исправить допущенную ошибку; промедление лишь усугубит конфликт;

если ошибку исправить трудно, попросите читателя как можно точнее обосновать свои претензии или обвинения;

предложите читателю сформулировать желаемый конечный результат.

Принятый Российской библиотечной ассоциацией Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря обязывает его строить свои отношения с пользователями на основе уважения к личности. Важнейшими личностными качествами библиотекаря, обслуживающего читателей, является умение владеть собой в любых ситуациях, контролировать свое поведение. Несомненно, что нервозность, раздражительность библиотекаря, его плохое настроение провоцируют негативное отношение читателей и служат одной из причин возникновения конфликтных ситуаций. Необходимо это помнить.

Теперь поговорим **о средствах общения**. Исследователи выделяют следующие средства общения: языковые, жестовые, предметные и символические. Все они реализуются и в библиотечном общении. Основным средством общения является, конечно, язык. О значении языкового общения можно судить, руководствуясь некоторыми исчислениями. Психолог В. Леви считает, что практически 100% времени человека связано с речью: 45% мы слушаем; 30% — говорим вслух; 15% — читаем; 10% — пишем. Таким образом, общение читателя и библиотекаря идет через слово. Но много значат и жест, улыбка, выражение глаз, мимика.



Присутствуют в библиотечном общении и предметные средства общения: прежде всего – сами книги, а также выставки, библиографические издания, информационные списки и т. д. Есть в библиотечном общении кодовые и символические средства общения: всевозможные графики и схемы, некоторые указатели, карты, условные обозначения и т. д.

Очень большую роль в библиотечном общении, как и во всяком другом, играют эмоции. Эмоциональность человека определяется во многом его глубинными психофизиологическими характеристиками, имеющими биологическую основу. Известно, однако, что эмоциональные процессы поддаются саморегуляции. Одна из главных функций эмоций состоит в том, что они помогают ориентироваться в окружающей действительности. Эта информационная или, вернее, пред-информационная роль эмоций оказывает большое влияние на процесс общения, в том числе и на библиотечное общение.

Для библиотекаря, работающего с подростками, юношеством, библиотечное общение приобретает особые черты.

В общении с подростковой, молодежной аудиторией необходимо знать и учитывать их возрастные психологические особенности (интравертность, острое стремление к самостоятельности принятия решений, чувство независимости, упрямство, нежелание признавать авторитеты и т.п.), а также те жизненные задачи, которые стоят перед ними: учеба, нравственное становление, выбор профессии, первая любовь и т. п. Следует помнить, что влияние библиотекаря на эти категории пользователей носит социализирующий характер.

С развитием информационных технологий в библиотеках появилось еще одно средство общения. Благодаря Интернету библиотеки получили новую категорию пользователей – виртуальных, т.е. тех, кто пользуется услугами библиотеки удаленно, не приходя в нее. Сегодня для наших читателей являются привычными такие услуги как: электронная доставка документов, виртуальные справочные службы, виртуальные путеводители по ресурсам Интернет, он-лайн доступ к базам данных и электронным каталогам, тематические веб-проекты, электронные библиотеки, общение с читателем по скайпу, информационные рассылки для конкретных групп пользователей, виртуальные книжные выставки и обзоры литературы, которые практикуются уже во многих библиотеках.

Например, на сайте Омской областной библиотеки для детей и юношества в рамках проекта «Апельсиновые окна» размещены

электронные выставки творческих работ наших читателей. Ежеквартально для читателей размещаются на сайте электронные выставки новых поступлений. Для руководителей чтения подготовлены три версии электронной выставки интернет-адресов интересного опыта работы библиотек «Идея.Ру». На протяжении десяти лет на сайте библиотеки работает виртуальная школа библиотечного мастерства «Духовно-нравственное воспитание детей и юношества». Читатели нашей библиотеки могут продлить книги он-лайн, воспользоваться электронным каталогом и т.д. Виртуальное общение с читателями имеет большие перспективы развития, так как современные дети и молодежь не представляют свою жизнь без гаджетов и социальных сетей. Чтобы говорить с нашими читателями на одном языке нужно быть постоянно ВКонтакте – с ними. А также в Твиттере, Фейсбуке и т. д.

Если мы, библиотекари найдем правильный подход к каждому читателю, то обеспечим себе уважение и доверие. Укрепим авторитет библиотеки. Ещё в 1990 году библиотековед С.Г. Матлина писала: «Библиотечное обслуживание – это диалог, в котором ведущая роль принадлежит читателям, их интересам и запросам». Только при таких условиях каждое посещение библиотеки будет давать читателю возможность радостного общения и желания прийти в библиотеку неоднократно. Благодарю за внимание.

### **Список литературы:**

1. Алтухова, Г.А. Профессиональная этика библиотекаря. Учебное пособие. 2-е изд. Испр. и доп. М., Изд-во МГУКИ, 2001 .– 112 с.
2. Голубева, Н Пространство сближения / Н. Голубева. Библиотечное дело.– 2010.– №12.– С.8–11
3. Езова С.А. Мир библиотечного общения: научно-практическое пособие /С.А. Езова.– М.: Литера, 2010.–251 с.
4. Пеннак, Д. Как роман: [педагогическое эссе] /Д. Пеннак; пер. с фр. Натальи Шаховской. - [3-е изд.]. - Москва: Самокат, 2011. - 152, [3] с.; 20 см. – (Самокат для родителей).

5. Психологические особенности работы с читателями. Этика библиотекаря / МУК «Межпоселенческая центральная библиотека им. М. Шолохова»; Инновационно-методический отдел; сост. Е.Ю. Елисеева, Г.В. Копанева.– Аксай : 2009. – 8 с.

6. [http://base.garant.ru/103585/2/#block\\_200#ixzz4nGA08920](http://base.garant.ru/103585/2/#block_200#ixzz4nGA08920)

7. <http://legalacts.ru/doc/federalnyi-zakon-ot-29122010-n-436-fz-o/>