

# Психологические особенности общения библиотекаря и читателя



Педагог-психолог  
МБОУ «ИСОШ»  
Маркина Г.В.

- «Библиотека – это что-то вроде магического кабинета.

Там заколдованы лучшие души человечества, но они ожидают нашего слова, чтобы выйти из немоты.

- Мы должны открыть книгу, и тогда они очнутся».



Хорхе Луис Борхес

# «Душ человеческих добрые лекари»

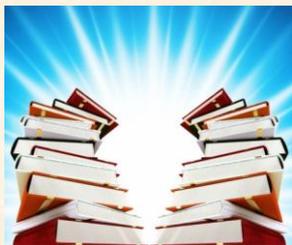
Вхожу я в храм, в котором нет иконы  
Со мной богоподобно говорят,  
А книжные тома с времён исконных  
Передо мною выстроились в ряд.



Библиотекарь — это уникальная профессия, существовавшая испокон веков и довольно распространённая на современном этапе развития науки и техники.

Как бы далеко не шагнул прогресс, ни одна технически модифицированная программа не может заменить столь привычного специалиста в области художественной, научно-популярной и специальной литературы.

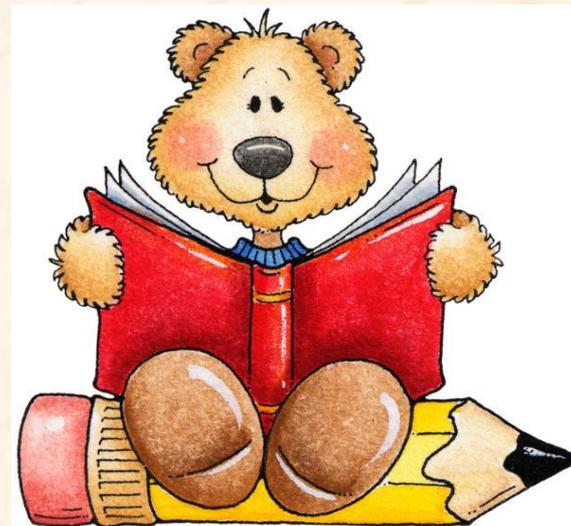
- Библиотечное общение, как и другое общение, происходит с помощью определенных средств: языковых, жестовых, предметных и т.д. Условия общения могут характеризоваться как благоприятные, неблагоприятные и нейтральные.
- К благоприятным следует отнести доброжелательную атмосферу, комфорт, высокую квалификацию библиотекаря;
- к неблагоприятным – отсутствие места для занятий, невнимательность персонала ...





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

- Очень большую роль в библиотечном общении, как и во всяком другом, играют эмоции. Библиотекарь, общаясь с читателем, должен организовать взаимные контакты таким образом, чтобы эмоциональное воздействие на читателя (пользователя) было положительным.



# Психология библиотечного общения

- 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. Существует три вектора библиотечного общения:
  - между библиотекарями,
  - между библиотекарем и читателем,
  - между читателями.



- 
- В библиотечном обслуживании каждый его участник выполняет свою роль: библиотекарь выполняет свои профессиональные обязанности, заказанные обществом, читатель удовлетворяет свои личные информационные и читательские потребности. 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 библиотекарю следует применять социально-психологические механизмы, такие, как внушение, подражание, психологические заражение и т.п.



# Библиотечная этика



- Соблюдение библиотекарем профессионального этикета предполагает благожелательное и уважительное отношение ко всем посетителям библиотеки независимо от их социального статуса, занимаемой должности, возраста, внешнего вида, например (ребенок-инвалид, ребенок из неблагополучной семьи, другой национальности...)
- Культура библиотекаря заключается в том, чтобы уметь управлять выражением своего лица, стараться, чтобы на нем отражались лишь положительные эмоции, содействующие радостному, благожелательному общению в библиотеке.
- Профессия библиотекаря предполагает соблюдение этикета в одежде и во внешнем облике. Одежда библиотекаря соответствует его внутренней культуре, зависит от конкретной ситуации, положения в обществе, возраста.

По мнению психологов, культура общения включает в себя три составных элемента:

1. умение разбираться в людях и верно оценивать их психологию,
2. адекватно откликаться на их состояние и поведение,
3. выбирать по отношению к каждому из них такой способ общения, который не расходясь с требованиями морали, в тоже время наилучшим образом отвечал бы индивидуальным особенностям взаимодействующих людей.



## Для библиотекаря очень важны такие качества:

- как воспитанность, начитанность,
- развитый интеллект, деликатность,
- приветливость, предупредительность,
- добросовестность, эрудиция,
- корректность, щедрость души,
- высокая квалификация, профессионализм,
- уважительное отношение к читателям,
- понимание педагогики и психологии личности,
- стремление к многостороннему общению с людьми.



Данные качества будут способствовать успешному выполнению работы по обслуживанию читателей и профессиональному общению с ними.



# Цитаты...

- Поступай по отношению к другим так, как ты желал бы, чтобы поступали по отношению к тебе. *К. Маркс*
- Умение вести разговор - это талант. *Стендаль*
- Хоть плохо мне, но это не причина, чтоб доставлять страдания другим. *Эсхил*
- Чтобы познать человека, нужно его полюбить. *Л. Фейербах*

