

Муниципальное автономное учреждение культуры  
«Культурный центр: библиотека-музей»  
Отдел методической и инновационной работы

## Библиотекарь и читатель: культура профессионального общения

*Методическая рекомендация*



Пыть-Ях  
2023

Редактор-составитель Е. М. Лактионова

Библиотекарь и читатель: культура профессионального общения: методическая рекомендация / Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурный центр: библиотека-музей»; ред.-сост. Е. М. Лактионова. – Пыть-Ях, 2023. – 15 с.

В данной методической рекомендации дана характеристика понятия «библиотечное общение», рассмотрены секреты безбарьерного общения с читателями и типы барьеров общения, проанализированы конкретные ситуации, встречающиеся в процессе библиотечного общения, уделено внимание основным причинам возникновения конфликтных ситуаций и путям их разрешения.

Настоящая публикация преследует исключительно культурно-образовательные цели и не предназначена для какого-либо коммерческого воспроизведения, извлечения прибыли и т. п. Все материалы получены из открытых источников информации.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	4
<b>ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ</b>	
1. Грани библиотечного общения.....	5
2. Секреты безбарьерного общения. Типы барьеров общения.....	7
3. Разрешение конфликтов в деловом общении.....	10
<b>СПИСОК ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ</b> .....	15

## ВВЕДЕНИЕ

Проблема общения в последнее время привлекает теоретиков и практиков библиотечного дела. Это связано и с усилением внимания к гуманитарным аспектам библиотечного обслуживания, и с повышением статуса отдельной личности, и с изменением социально-нравственной атмосферы в обществе.

Общение, опосредованное через книгу, библиотеку, имеет свои особенности. Их активно исследуют многие библиотековеды. Основной вклад в разработку этой проблемы внесли С.А. Езова, М. Я. Дворкина и др. Библиотечное общение представляется весьма сложным явлением. Исследователи выделяют три модификации библиотечного общения: между библиотекарями; между библиотекарем и пользователем (читателем); между самими пользователями. Центром проблемы профессионального общения является контакт библиотекаря и пользователя (читателя).

Библиотечное обслуживание, как и любое другое общение, происходит с помощью определенных средств; языковых, жестовых, предметных, ролевых и символических. Общение читателя и библиотекаря идет в основном через слово, но много значат и мимика — жест, улыбка, выражение глаз. К предметным средствам общения следует, прежде всего, отнести сами книги, а также различного рода выставки, библиографические издания и т. д.

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.

Свои представления о качествах пользователя, которые способствуют общению, есть и у библиотекаря. С его точки зрения, читатель должен быть ответственным и аккуратным (не «задолжником»), вежливым, начитанным, способным на сочувствие.

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. Грани библиотечного общения

Важнейшей гранью библиотечного общения являются **нормы этикета**. Рассмотрим, например, проблему обращения друг к другу. Ситуация в обществе в целом зеркально отражается и в библиотечном общении. Ни одно из употребляемых в быту обращений — «девушка», «молодой человек» и т.п. — не отвечает нормам этикета. Как показывают наблюдения, библиотекарь вообще избегает обращаться к читателю, предпочитая безличное «вы», к подросткам же чаще всего обращается вовсе на «ты». Между тем, 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 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.

Требования профессиональной этики зафиксированы в *«Кодексе этики российского библиотекаря»*, который был принят конференцией Российской библиотечной ассоциации 22 апреля 1999 г. В документе перечислены следующие обязанности библиотекаря:

- обеспечение высокого качества и комфортности услуг, их доступность и разнообразие всем желающим через использование возможностей своего учреждения, а также привлечение других библиотечных ресурсов;

- рассмотрение свободного доступа к информации как неотъемлемого права личности;

- противостояние ограничению доступа к библиотечным материалам и недопущение самовольного изъятия и необоснованного отказа (цензуры) на запрашиваемые документы;

- налаживание своих отношений с пользователями на основе уважения к личности и ее информационным потребностям;
- сохранение конфиденциальности данных об информационной деятельности пользователя;
- признание авторских прав на интеллектуальную собственность;
- стремление к профессиональному самосовершенствованию, повышению уровня профессионального образования и компетентности;
- уважение знаний коллег и желание передавать свои знания, видя в этом важнейшее условие развития профессии;
- забота о высоком общественном статусе своей профессии, стремление показать социальную роль библиотеки, укреплять ее репутацию и т. д.

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.

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 (умение пользоваться справочно-библиографическим аппаратом);
- 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.

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.

## **2. Секреты безбарьерного общения. Типы барьеров общения.**

Трудности в общении могут привести к барьерам в общении, и даже к конфликтам. К такому барьеру может привести личностное непонимание друг друга, например, неверная оценка внешности (преувеличение значения какого-то модного элемента — косичек у молодого человека, пирсинга и т.п.). Преодолеть эти барьеры можно лишь тогда, когда научишься понимать, «видеть» другого человека. Необходимо вырабатывать у себя широту взглядов, доброжелательное отношение к людям, душевную открытость. Другие типы барьеров связаны с неумением библиотекаря строить свое поведение с читателем. Иногда библиотекарь считает, что, взяв авторитарный тон в разговоре с пользователем, он повысит в его глазах свой авторитет.

Однако надменность, высокомерие библиотекаря могут спровоцировать читателя (особенно молодого) на невежливость. Надо отметить, что часто под маской высокомерия у библиотекаря таится неуверенность в своей компетентности, боязнь читателя, желание отгородиться от него.

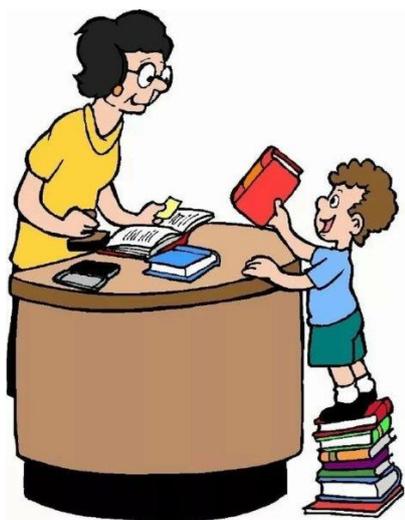
Довольно часто бывает так, что большинство сотрудников — одного возраста с пользователями, а иногда и младше их. Это приводит к трудностям в общении, библиотекарь не пользуется авторитетом у читателя, присутствует «панибратство» при обращении к сотрудникам. Зачастую справедливое замечание пользователю воспринимается или как личное оскорбление, или не выслушивается совсем, объяснения правил игнорируются.

Преодоление такого рода барьеров - задача, прежде всего, библиотекаря. Именно он является ответственным за благоприятную атмосферу в библиотеке, за эффективность обслуживания. Уверенность в себе, своих знаниях и компетентности - залог успеха в решении данной проблемы.

По мнению большинства читателей, главным качеством библиотекаря должна являться любовь к людям. На их взгляд, библиотекарю необходимо всегда быть внимательным и вежливым, тактичным и доброжелательным. Затрудняет общение с читателем отсутствие таких профессиональных качеств, как начитанность, умение общаться (посоветовать, проявить заинтересованность и т.д.), знание фонда библиотеки. Наоборот, способствует общению, по мнению читателей, приятная внешность библиотекаря: аккуратная одежда, миловидность, приветливость, доброжелательное выражение лица. Среди личностных качеств очень высоко оцениваются читателем начитанность, деловитость, умение общаться. Наблюдения показывают, что читатели всех возрастов и социальных категорий остро воспринимают невнимательность библиотекаря. Читатель склонен скорее простить библиотекаря его некомпетентность, чем равнодушие.

Дети часто приходят в библиотеку с заведомо ошибочным запросом. Они не помнят автора и путают название. Наша задача увидеть то, что стоит за читательским запросом. Не следует обращаться к ребенку с прямыми вопросами:

«Автор? Название?» и тут же резюмировать: «Ну, если ты сам не знаешь, чего тебе надо, чем я могу тебе помочь?»



Вопросы «Автор? Название?» должны быть заменены на более конструктивные «Для чего? О чем? Как?». При этом важно опережать пользователя на один шаг. Во время беседы-диалога, когда мы пытаемся узнать, что же ребенок хочет, у него могут появиться новые потребности. В результате оптимальной модели общения выясняется, например, что «Чип и Дейл», за которым малыш пришёл в библиотеку, на самом деле «Чук и Гек» А. Гайдара, а ужасик «Вой», который задали прочитать к уроку, оказывается гоголевским «Виём».

Каждому библиотекарю необходимо и важно уметь владеть навыками межличностного общения: уметь слушать и понимать собеседника, говорить с ним вежливо. Никогда не следует говорить с читателем слишком эмоционально, иначе он больше не придет в библиотеку. А для того, чтобы найти интересующую информацию, библиотекарю необходимо использовать уточняющие вопросы.

В качестве примера приведём следующий диалог:

*Читатель:* Помогите, пожалуйста, найти материал о романтизме.

*Библиотекарь:* О романтизме в каком-то определённом виде искусства?

*Читатель:* Да, в литературе.

*Библиотекарь:* Вам необходим материал о романтизме как литературном течении?

*Читатель:* Мне надо подготовить доклад на тему «Романтизм во французской литературе».

*Библиотекарь:* Романтизм в творчестве определённого писателя?

*Читатель:* Нет, вообще во французской литературе первой половины 19 века. Вы так много спрашиваете, уточняете.

*Библиотекарь:* Да, приходится задавать вопросы, ведь иначе я не узнаю, что конкретно Вам нужно. Теперь я уточнила Ваш запрос и смогу подобрать литературу к Вашему докладу.

В практике библиотечного обслуживания подобные ситуации встречаются довольно часто. Библиотекарю должен владеть техникой правильной постановки вопросов, уметь сочетать разные их виды, предвидеть возможное раздражение читателей и вовремя его гасить, объясняя мотивы своих действий.

В процессе библиотечного общения встречаются многочисленные случаи отклонения от читательского запроса из-за неумения самого читателя правильно определить границы темы. Здесь особенно важна роль библиотекаря, который должен помочь в этом читателю.

В качестве примера приведём такой диалог:

*Читатель:* Мне нужна литература по теме «Русская культура Петровской эпохи».

*Библиотекарь:* Я покажу Вам, где находятся книги по Вашей теме, и Вы сможете сами отобрать необходимую литературу.

*(Читатель подобрал литературу и вновь подошёл к библиотекарю)*

*Читатель:* Посмотрите, пожалуйста, что я отобрал – книги о Петре I, о его соратниках, об искусстве России XVII-XVIII веков, труды известных русских историков.

*Библиотекарь:* Вы выбрали слишком широкий круг источников и легко можете отклониться от темы. Я Вам советую пересмотреть книги ещё раз и отложить не соответствующие теме. Например, о соратниках Петра I.

*Читатель:* Но ведь многие сподвижники Петра I внесли немалый вклад в развитие культуры России.

*Библиотекарь:* Это так, но тема Вашего доклада «Русская культура Петровской эпохи», а не «Соратники Петра I, внёсшие свой вклад в развитие культуры России». Я советую сузить круг источников и придерживаться темы.

*(Позже читатель пришёл в библиотеку и поблагодарил за оказанную помощь, так как получил за доклад высокую оценку).*

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

Общение библиотекаря с группой или аудиторией несколько другое. Библиотекарь оказывает свое влияние на аудиторию, а аудитория в свою очередь воздействует на библиотекаря, заставляя его исправлять совершенные им ошибки.

Существует множество приёмов увеличения эффективности общения, избегания коммуникативных барьеров. Назовем лишь некоторые из них.

**Приём «терпеливый слушатель»** исходит из терпеливого и внимательного выслушивания проблем читателя.

**Приём «зеркало отношений»** состоит в приятной улыбке и приятном выражении лица.

**Приём «золотые слова»** заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, содействующих эффекту внушения.

**Приём «имя собственное»** построен на звучании вслух имени-отчества читателя, с которым библиотекарь беседует.

В ходе библиотечного обслуживания выделяются следующие средства общения: языковые, жестовые, предметные, символические. Главным средством библиотечного общения является, конечно же, язык.

Исследователи выделяют следующие типы барьеров общения:

1. связанные с личностным непониманием друг друга;
2. связанные с неумением строить свое поведение в разных ситуациях;
3. обусловленные неумением выбрать адекватную форму обращения.

О значимости языкового общения можно рассуждать, руководствуясь некоторыми вычислениями. Психолог В. Леви считает, что 70 % 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 для нас - жест, улыбка, выражение глаз (мимика).

Первая группа барьеров связана с ошибками в восприятии друг друга.

Неверная оценка внешности (преувеличение значения какого-то модного элемента, например, пирсинга), мотива поступка и т. п. могут привести к барьеру в общении.

Преодолеть подобные барьеры можно лишь тогда, когда научишься понимать другого человека. Нужно формировать у себя широту взглядов, искреннее отношение к людям, душевную открытость.

Вторая группа барьеров связана с неумением строить общение.

Часто библиотекарь считает, что, взяв авторитарный тон в разговоре с читателем, он повысит свой авторитет. Однако это далеко не так: надменность, высокомерие библиотекаря часто провоцируют читателя (особенно – молодого) на невежливость. Надо отметить, что часто под маской высокомерия у библиотекаря таится неуверенность в своей компетентности, боязнь читателя, желание отгородиться от него.

Преодоление такого рода барьеров - задача библиотекаря. Именно он является ответственным за дружелюбную атмосферу в библиотеке, за эффективность и оперативность обслуживания.

Третья группа барьеров связана с выбором формы обращения при общении. Эта проблема относится к области библиотечного этикета.

Барьеры в библиотечном общении могут привести (и на практике часто приводят) к конфликтам. Причиной конфликта часто оказывается «свернутое» общение, невнимание к запросам пользователя и т. п. Поводом для конфликта может стать не только слово, но и интонация, взгляд, жест.

Снять конфликт, смягчить его обязан библиотекарь. Его приветливость, готовность помочь, такт – являются теми профессиональными чертами, которые не должны дать разгореться конфликту и гармонизировать весь процесс общения.

### **3. Разрешение конфликтов в деловом общении**

Библиотечное общение – это разновидность делового общения, так как в процессе его решается конкретная задача - обслуживание читателей.

Иногда один читатель обращается к другому за нужной информацией. Люди, нуждающиеся в общении, часто становятся членами читательских клубов, посещают массовые мероприятия, которые проводит библиотека, участвуют в читательских конференциях и т. д.

В ходе диспутов и дискуссий между читателями или членами клуба могут возникать конфликтные ситуации.

Работникам библиотек необходимо уметь оценивать различные ситуации и не допускать возникновения конфликтов.

Конфликт – это естественное явление, свойственное любой человеческой деятельности. Библиотека, как и любая другая организация, проходит как через внутренние конфликты (в библиотечном коллективе), так и через внешние (конфликты с читателями).

Конфликт - это столкновение, обычно начинающееся там, где встречаются разные точки зрения, различные альтернативы, мотивации, манеры поведения. Конфликты разнообразны по методам своего существования, по причинам и областям их появления.

Большинство конфликтов в библиотеке возникают при обслуживании читателей. Нередко возникают конфликты, связанные с ограниченностью финансовых, трудовых и материально-технических ресурсов, что означает:

- недостаточную экзemplарность литературы, пользующейся спросом;
- невозможность выдачи определенной литературы на дом;
- недоступность сетевых информационных ресурсов;
- медленное выполнение читательских требований;
- высокая плата за услуги библиотеки, с точки зрения читателей;
- платные услуги низкого качества.

Основными методами разрешения конфликтов на почве вышеперечисленных проблем являются постоянная модернизация библиотечных процессов и усиление связей библиотеки с другими учреждениями для более полного удовлетворения читательских запросов. Если библиотекарь понимает, что удовлетворить запрос конкретного читателя не может, он должен обязательно объяснить причину, а также перенаправить читателя в те учреждения, где его запрос может быть удовлетворен.

Немалая часть конфликтных ситуаций вызвана социально-психологическими причинами. По этой причине возникают психологические барьеры в библиотечном общении, которые могут привести к недопониманию между библиотекарем и пользователем, и, как следствие, к конфликтным ситуациям.

Конфликты, причиной которых являются столкновения взглядов, позиций общающихся, эмоциональны и поэтому сопровождаются определенными трудностями в их разрешении.

Особую актуальность проблема качества обслуживания приобрела при введении в библиотечную практику платных услуг. Одной из типичных причин возникновения конфликтных ситуаций является некачественно выполненная услуга, которую пользователь оплачивает.

Конфликты нередко возникают в связи с тем, что в регламентирующих документах по предоставлению библиотечных услуг, к сожалению, нет ясности в понимании того, какие услуги должны быть бесплатными, а какие – платными. Чтобы не быть голословными приведём пример.

Номенклатура платных услуг предусматривает, что сложные библиографические справки могут выполняться за плату. Однако при этом не определяется, какие справки следует относить к категории сложных.

Конфликты могут возникать и тогда, когда библиотека вводит платную услугу «на законных основаниях», но устанавливает за неё, с точки зрения пользователя, чрезмерно высокую плату, не обеспечивая при этом ещё и высокого качества выполнения услуги.

С учётом вышесказанного разумное сочетание бесплатных и платных услуг, высокое качество тех и других, предоставление ценовых скидок отдельным категориям (детям, инвалидам, пенсионерам и т.п.) во многом должно способствовать предотвращению конфликтов с пользователями услуг.

Библиотечному персоналу необходима этическая регламентация внутренних взаимоотношений и отношений с пользователями библиотеки. *«Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря»* обязывает его выстраивать взаимоотношения с пользователями на основе уважения и доброжелательности.

Библиотекарь, который следует правилам библиотечного этикета, формирует у себя такие черты, как вежливость, тактичность, точность, исполнительность и обязательность. Библиотечному работнику, обслуживающему читателей, необходимо сохранять самообладание в любых ситуациях. Он должен уметь контролировать свое поведение, речь и жесты.

Правила этикета особенно важны для библиотекаря при предотвращении конфликтных ситуаций. При конфликтах эти правила служат защитным средством работника от оскорблений и бестактности читателей. Пользователь библиотеки зачастую хочет видеть в библиотекаре образец доброжелательного, знающего, готового прийти на помощь образованного специалиста. Отклонение от каких-либо из вышеназванных качеств определенно усложняет отношения в процессе библиотечного обслуживания и усиливает критическое восприятие читателем деятельности библиотекаря. Играют свою роль в этом процессе и возможные различия в социально-психологических особенностях библиотечного работника и пользователя. Библиотекарь должен уметь разрешать конфликты как в процессе индивидуального обслуживания, так и в процессе группового. Также библиотекарям необходимо обладать методами психологической защиты, не поддаваться на провокации читателей, желающих создать конфликтную ситуацию.

Существует также **кодекс поведения в конфликте** (шестнадцать правил). Рассмотрим несколько правил, которые необходимо соблюдать для того, чтобы сгладить или вовсе избежать конфликтной ситуации в общении с читателями.

**- Дайте собеседнику «выпустить пар».**

Если ваш собеседник раздражен и агрессивен, нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока этого не случится, договориться с ним трудно или невозможно. Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. Наилучший прием в эти минуты – представить, что вокруг вас есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Вы изолированы, как в защитном коконе. Немного воображения, и этот прием срабатывает.

**- Сбивайте агрессию неожиданными приемами.**

Например, попросите доверительно у конфликтующего собеседника совета. Задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но значимом для него. Напомните о том, что вас связывало в прошлом и было очень приятным. Сделайте комплимент («В гневе вы еще красивее...»). Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, комплименты переключали сознание разъяренного собеседника с отрицательных эмоций на положительные.

**- Держитесь как на острие ножа в позиции «на равных».** Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции (сверху – «родительская», снизу – «детская») неэффективны.

**- Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.** Проблема – это то, что надо решать. Отношение к человеку – это фон или условия, в которых приходится решать. Неприязненное отношение к собеседнику может заставить вас не захотеть решать проблему. А вот этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней.

**- Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.** Во-первых, это обезоруживает собеседника, а во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

**- За молчите первым.** Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное – замолчите. Не от «противника» требуйте: «Замолчи!.. Прекрати!», а от себя! Добиться этого легче всего. Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить её. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла – с кем ссориться?

**- Уходя, не хлопайте дверью.** Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы.

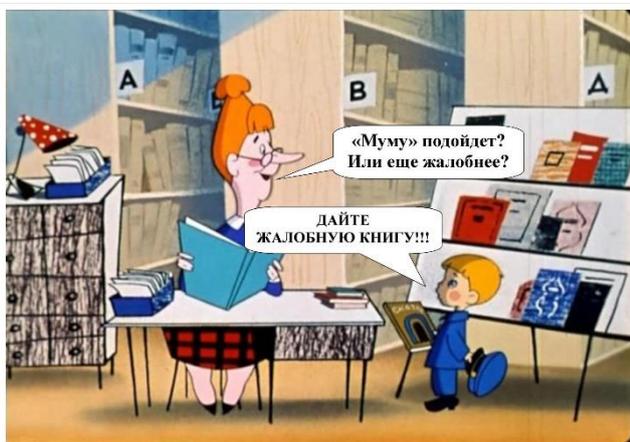
- **Говорите, когда собеседник остыл.** Если вы замолчали, и партнер расценил отказ от ссоры как капитуляцию, лучше не опровергать этого. Держите паузу, пока он не остынет. Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний разящий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт в начале, не даст ему разгона.

- **Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушить отношения.** Выразите свое уважение и расположение к читателю (собеседнику) и выскажите согласие по поводу возникших трудностей. И если вы сохраните отношения и дадите собеседнику «сохранить свое лицо», вы не потеряете его как потенциального пользователя библиотеки.

Надеемся, что данные правила помогут вам не только конструктивно уладить возникший конфликт, но и избавиться от различных профессиональных стрессов.

Пути разрешения конфликта логично связаны с ходом изменения конфликтной ситуации. Изменения могут произойти в ходе общения библиотекаря и читателя, возникновения между ними взаимопонимания, в результате чего достигается взаимное согласие. Нельзя забывать, что конфликт может быть и следствием недоразумения, неинформированности читателя или библиотекаря, и может быть разрешен в процессе их взаимодействия, общения.

В обстановке библиотечного общения лучше стараться уходить от конфликтных ситуаций. Другими словами, слово «избегать» в данном случае не значит уходить от разрешения назревших проблем, а значит не создавать и не вызывать их своим поведением. Разрешение конфликта является успешным тогда, когда обе конфликтующие стороны удовлетворены и могут в последующем общении мирно взаимодействовать.



Таким образом, на микроклимат библиотеки в целом влияют отношения между участниками общения на всех уровнях.

Читатели, имея потребность в общении с библиотекарем, нуждаются в сформированных и развитых профессиональных коммуникативных навыках у сотрудников библиотеки. Не вызывает сомнений тот факт, что

эффективное библиотечное общение позволит библиотеке эффективно выполнять свою миссию и способствовать качественному удовлетворению информационных запросов читателей.

**Б и б л и о т е к а** - это идеальное место, где пересекаются три главные составляющие полноценной среды развития: информация, культура и общение.

## ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ:

1. Абубакирова, А. Р. Библиотечное общение / А. Р. Абубакирова. – URL: <https://multiurok.ru/files/bibliotechnoe-obshchenie.html> (дата обращения: 14.03.2023).
2. Бабенкова, Н. Н. Библиотечное общение как форма информационного взаимодействия библиотекаря и пользователя в библиотеке / Н. Н. Бабенкова. – URL: <https://multiurok.ru/files/bibliotechnoe-obshchenie-1.html> (дата обращения: 13.03.2023).
3. Богданова, И. А. Библиотечный диалог: аспекты речевого общения: учебно-методическое пособие / И. А. Богданова. — Москва: ЛИБЕРЕЯ-БИБИНФОРМ, 2006. — 120 с. – (Серия «Библиотекарь и время. XXI век»).
4. Ванеев, А. Н. Конфликты в библиотеке: предупреждение и разрешение / А. Н. Ванеев. – Санкт-Петербург: Профессия, 2001. – 128 с. – (Серия «Библиотечный практикум»).
5. Гулакова, Т. Н. Библиотекарь и пользователь: грани общения / Т. Н. Гулакова. – URL: <https://repo.nspu.ru/bitstream/nspu/2886/1/bibliotekar-i-polzovatel-grani-o.pdf> (дата обращения: 10.03.2023).
6. Езова, С. А. Мир библиотечного общения: [научно-практическое пособие] / С. А. Езова. — Москва: Литера, 2010. — 253 с.
7. Конфликты в обслуживании читателей и их разрешение. – URL: <https://oimurschool.ru/otnosheniya/konflikty-v-biblioteke-primery-konflikty-v-obsluzhivanii/> (дата обращения: 17.03.2023).
8. Межуева, К. С. Конфликты в библиотечном обслуживании / К. С. Межуева; ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г. Р. Державина». – URL: <https://www.tsutmb.ru/nauka/internet-konferencii/2018/inf-doc-obespech-upravl/5/mezhueva.pdf> (дата обращения: 14.03.2023).