

ЗАОЧНАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ШКОЛА

(Занятие 1-е)

УДК 023.5:159.9.019*1

Мейжис И.А.

Профессиональное общение в библиотеке

Показано значение навыков общения для библиотечной работы, рассмотрены возможности и методы их развития.

Для чего библиоте- Человек приходит в библиотеку для удовлетво-
текарю умение рения своих информационных потребностей. Чтобы
общаться получить нужную информацию, он должен четко и
внятно сформулировать запрос (желательно в терминах ИПЯ), а
библиотекарь адекватно его воспринять и предоставить требуемые
документы. Именно так рассматривает процесс теория информации.
На самом деле все обстоит гораздо сложнее, потому что в библиотеч-
ном обслуживании участвуют не роботы, а люди. К тому же "только
четвертая часть читателей приходит в библиотеку с конкретными
запросами, а более половины из них не могут сформулировать свои
требования" [1].

Если пользователь обращается в библиотеку за определенным
изданием, задача библиотекаря не сложна. В то же время конкретное
издание может отсутствовать в библиотеке. В этом случае запрос
может превратиться в тематический или неопределенный и задача
библиотекаря значительно усложнится, так как ему предстоит выя-
вить содержание запроса. Это значит, что библиотекарь и пользова-
тель должны вступить в диалог и в процессе общения выяснить, ЧТО
НА САМОМ ДЕЛЕ ХОЧЕТ УЗНАТЬ ЧИТАТЕЛЬ. Решение этой
задачи требует от библиотекаря специальных коммуникативных на-
выков, так как в первые четыре минуты контакта необходимо преодо-
леть психологический барьер. Только при этом условии возможно
общение, библиотечное обслуживание будет результативным и можно
говорить о его эффективности.