

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 библиотекарю умение общаться
Человек приходит в библиотеку для удовлетворения своих информационных потребностей. Чтобы 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 теории информации. На самом деле все обстоит гораздо сложнее, потому что в библиотечном 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 выявить содержание запроса. Это значит, что библиотекарь и пользователь должны вступить в диалог и в процессе общения выяснить, ЧТО НА САМОМ ДЕЛЕ ХОЧЕТ УЗНАТЬ ЧИТАТЕЛЬ. Решение этой задачи требует от библиотекаря специальных коммуникативных навыков, так как в первые четыре минуты контакта необходимо преодолеть психологический барьер. Только при этом условии общение, библиотечное обслуживание будет результативным и можно говорить о его эффективности.