

Министерство культуры  
Донецкой Народной Республики  
ГУК «Донецкая республиканская универсальная  
научная библиотека им. Н.К. Крупской»  
Отдел научно-методической работы  
и социологических исследований

## **Эффективное библиотечное общение**

*Методические рекомендации*



Донецк 2019

ББК 78.370.5

Э94

Эффективное библиотечное общение: метод. рек. / М-во культуры Донецкой Народной Республики, Донец. респ. универс. науч. б-ка им. Н.К. Крупской; сост. Е.Д. Муза. – Донецк, 2019. – 28 с.

Цель методических рекомендаций – оказание методической поддержки библиотечным работникам в осуществлении профессиональной коммуникации.

Составитель: Е.Д. Муза

Научный редактор: О.В. Потапова

Ответственный за выпуск: И.А. Горбатов

## **Введение**

Коммуникация как механизм взаимодействия людей в процессе исторического развития является главной формой человеческого бытия. Она пронизывает все стороны жизни общества, и является точкой пересечения сложных проблем современного мира. Развитие коммуникаций между людьми – это история общения от книжного и салонного до интерактивного по электронной почте. В конечном счете, история социальной коммуникации – это становление цивилизации и история культуры.

Социальное содержание коммуникации существенным образом влияет на развитие общества и гуманизацию общественных отношений.

Вне контактов с другими людьми человек не может представить себе жизни в обществе. Общение необходимо каждому, как воздух, которого не замечают, когда он есть.

Государственная культурная политика Донецкой Народной Республики в условиях войны, сложной политической, социально-экономической и культурной жизни Донецкой Народной Республики направлена на сохранение библиотек как общественного института приобщения к чтению.

Учитывая изменения, происшедшие в жизни республики, вопрос «общего» языка, профессиональных коммуникаций, информационного обмена в библиотеках республики приобретает особую значимость. Библиотечная коммуникация в своем многообразии подразделяется на два основных канала – между библиотекарем и пользователем, и между библиотекарями (профессиональная коммуникация).

Проблема общения библиотекаря с пользователем актуальна всегда, поскольку именно общение лежит в основе процесса обслуживания – одного из ключевых направлений работы библиотеки.

Для продуктивного функционирования библиотеки необходимы высококвалифицированные библиотечные кадры, обладающие не только специфическими профессиональными знаниями, умениями и навыками по комплектованию фонда, систематизации документов, каталогизации и т.д., но и являющиеся компетентными коммуникаторами, ведь основной атрибут библиотечно-информационного обслуживания – общение.

Готовность библиотекаря к вовлечению в коммуникативно-информационные библиотечные процессы и умение вести профессиональный диалог с коллегами определяет его профессиональный успех, позитивно влияет на формирование и поддержание вербального имиджа специалиста, имиджа самой библиотеки. Поэтому неперенным условием успешности современного профессионала в библиотечном деле

признается высокий культурный уровень, профессиональная компетентность и коммуникативное мастерство.

Важнейшим компонентом профессиональной культуры библиотекаря является навык корректного ведения беседы – эффективное слушание и аргументированное доведение нужной информации до партнера. Для библиотекарей обязательны умения дифференцированно подходить к людям, владеть навыками понимания участников библиотечного общения.

В начале XXI века современный библиотекарь обязан владеть не только знаниями, эрудицией, технологиями продвижения книги и чтения в различные социальные среды, но и знать точные потребности и интересы не только своих читателей, но всего местного сообщества, знать и уметь применить знания по общей, возрастной психологии, иметь навыки эффективного библиотечного общения. Знания и навыки, полученные библиотекарями, помогут им в дальнейшем общении с реальными и потенциальными пользователями, а предлагаемые новые технологии могут быть использованы в осуществлении профессиональной коммуникации.

### **Понятие, виды, компоненты и стороны библиотечного общения.**

Современная библиотека является не только центром информации, но и центром общения, коммуникационной площадкой, что обуславливает особую значимость и ответственность библиотечного специалиста как коммуниканта в сфере традиционного и онлайн-взаимодействия с пользователями.

Это подтверждают результаты проведенного в публичных библиотеках Донецкой Народной Республики в 2018 году социологического исследования «Привлекательная библиотека глазами пользователя», где у опрошенных пользователей на четвертом месте среди целей обращения в библиотеку является «межличностное общение».

**Библиотечное общение** – это взаимодействие людей, обусловленное удовлетворением их потребностей в решении проблем жизнедеятельности посредством библиотечных ресурсов в процессе библиотечно-информационного обслуживания, межличностных контактов, в общении как деятельности. Библиотечное общение включает в себя черты ролевого (поскольку библиотекарь и читатель в процессе своего общения играют определенные социальные роли) и личностного (поскольку оно может затрагивать их личные интересы, потребности) общения.

Библиотечное общение представляется весьма сложным явлением. Исследователи выделяют четыре модификации библиотечного общения: – между библиотекарем и социумом;

- между библиотекарем и пользователем;
- между самими пользователями;
- между библиотекарями.

Основываясь на социальных функциях библиотеки различают следующие **виды библиотечного общения**:

❖ **материальное** – общение в процессе документного обмена между библиотекарем и читателем в процессе обслуживания и др.;

❖ **когнитивное** – обмен знаниями, информацией, их распространение в процессе взаимодействия библиотекаря и читателя и т.д.;

❖ **деятельностное** – обмен действиями, умениями, навыками, что составляет наряду со знаниями различные виды компетенций библиотекарей и читателей;

❖ **кондиционное** – обмен между библиотекарем и читателем психологическими, физиологическими состояниями, взаимовлияние друг на друга, на настроение, самочувствие и т.д.;

❖ **мотивационное** – обмен целями, мотивами, интересами, потребностями в различных сферах жизнедеятельности: досуговой, информационной и других, которые побуждают читателя к различным видам поисковой активности, к созданию у него установок на чтение, на повышение читательской, информационной культуры;

❖ **педагогическое** – обучение и воспитание, в том числе духовное, на библиотечных уроках, мероприятиях с целью развития информационной культуры, культуры восприятия художественных произведений и т.д.

В сложном многогранном процессе общения выделяют **два взаимопроникающих компонента: психологический и этический**.

Библиотечному общению присущи и тот, и другой. **Психологический компонент** включает в себя роль психолого-педагогического такта библиотекаря в ходе общения, возможности преодоления конфликтов и трудностей в общении. Хорошее владение конкретными психологическими навыками общения позволяет библиотекарю, работающему с разными категориями пользователей, полно и свободно выражать себя, демонстрировать принятие и понимание людей с самыми разными психологическими особенностями и социальными потребностями, делать эти отношения искренними и открытыми.

В общении с пользователями необходимо знать и учитывать их возрастные психологические особенности (интравертность, острое стремление к самостоятельному принятию решений, чувство независимости, упрямство, нежелание признавать авторитеты и т.п.).

В общении библиотекаря с читательской группой или аудиторией необходимо применять социально-психологические механизмы, такие, как внушение, подражание, психологическое заражение. Библиотекарь должен определить проблемы, наиболее волнующие ту категорию пользователей, с которой он работает, их основные информационные запросы. Например, беседуя с молодым человеком, стоит не просто рассказывать о книгах, но и говорить «о жизни», отталкиваясь от сюжета произведения, истории его создания, от биографии писателя.

Значительной стороной **этического компонента** библиотечного общения является библиотечный этикет. Библиотекарям хорошо известны принципы этикета: вежливость, тактичность, деликатность, точность, обязательность, пунктуальность. Они являются слагаемыми успеха в работе.

Вежливость – соблюдение правил приличия, воспитанность, учтивость, деликатность, создание атмосферы доброжелательности, свидетельствующей о высокой культуре и уважении к окружающим.

Если при общении с читателем возникает чувство дискомфорта, нервозности, кто первый должен улыбнуться и исправить морально-психологический климат? Конечно, библиотекарь! Форма вежливости – слова благодарности, извинения. Хотя они ни к чему не обязывают, но служат важным фактором культуры общения.

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 – всегда готовый оказать содействие, верный своему слову. Один из основных принципов библиотечного обслуживания – точно и своевременно выполнить заказ на литературу. Если библиотека не заботится о своем престиже, нарушает принятые на себя обязательства, читатель наказывает библиотеку: покидает ее стены, создает ей негативную рекламу, иногда вступает в конфликт с ее работниками.

Для престижа весьма важна и такая форма этикета, как пунктуальность. Принцип пунктуальности распространяется 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.



Структура общения состоит из трех взаимосвязанных сторон:

**коммуникативной, перцептивной, интерактивной.**

Коммуникативная – отражает обмен информацией между общающимися. Перцептивная – означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания. Интерактивная – заключается в обмене информацией, идеями, знаниями и действиями между библиотекарем и читателем.

В процессе библиотечного обслуживания все три стороны тесно связаны между собой и определяют качество и эффективность достижения результата совместной деятельности. Необходимо обозначить объект и предмет общения. Объектом совместной работы библиотекаря и читателя является информация, а предметом деятельности и общения – информационная потребность и результат ее удовлетворения.

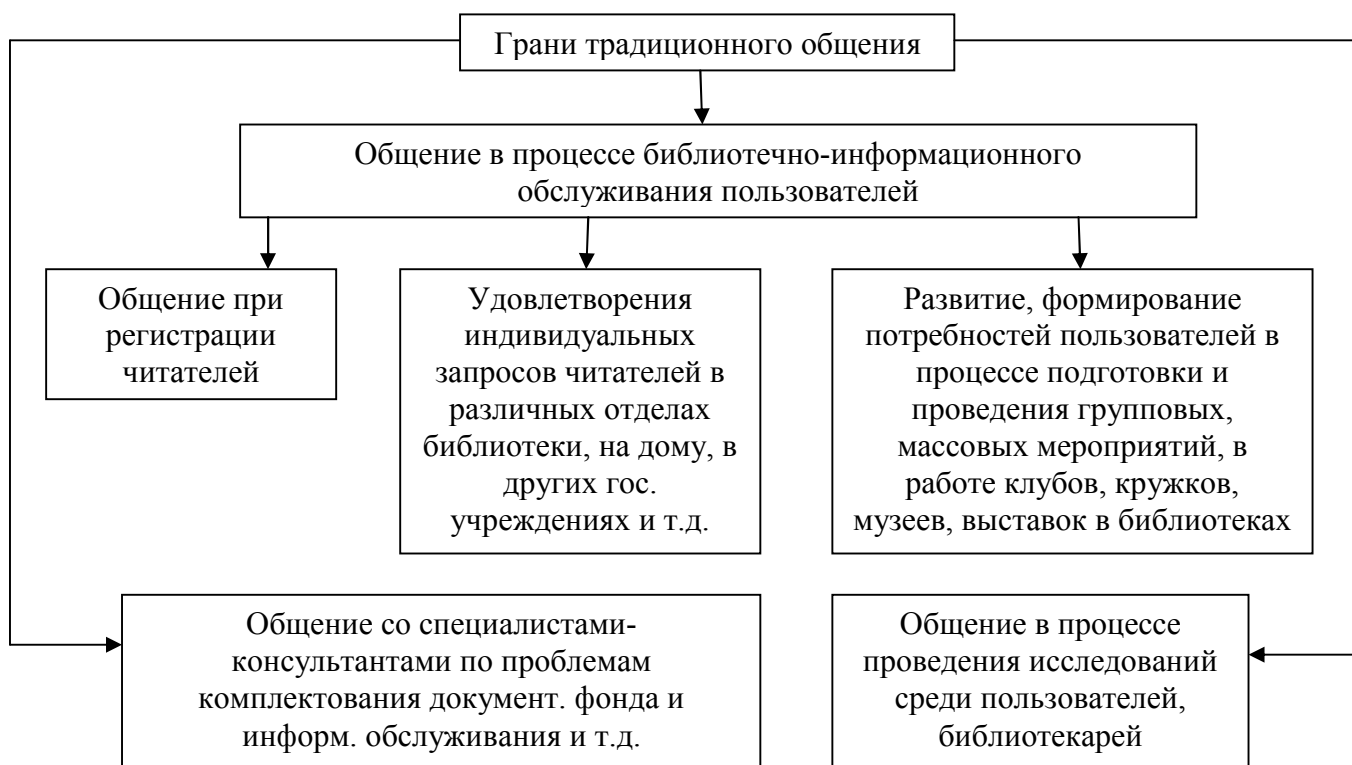
### Формы и методы общения в библиотеке

Библиотечно-информационное обслуживание как важнейший вид библиотечно-информационной деятельности библиотеки реализуется посредством библиотечного общения и начинается с момента регистрации читателя в библиотеке. Далее оно осуществляется в процессе удовлетворения, развития, формирования потребностей, запросов читателей в различных отделах библиотеки разнообразными формами, методами индивидуальной, групповой, массовой работы. Общение в библиотеке можно разделить условно на две **формы: традиционную и виртуальную.**

**К традиционной форме общения** можно отнести индивидуальное (общение с читателем) и групповое (организация массовых мероприятий) общение (см.рис. 1). **Наиболее приемлемой формой индивидуального традиционного общения является диалог** – тип речевой коммуникации, осуществляющейся в виде словесного обмена репликами, между двумя и более равноправно взаимодействующими собеседниками, проявляющими уважение друг к другу.



**Библиотечный диалог** – это диалог между библиотекарем и читателем, в ходе которого библиотекарь может составить представление об информационных потребностях читателя, его целях и мотивах обращения в библиотеку, выявить его личностные и профессиональные установки.



*Рис. 1 Грани традиционного общения*

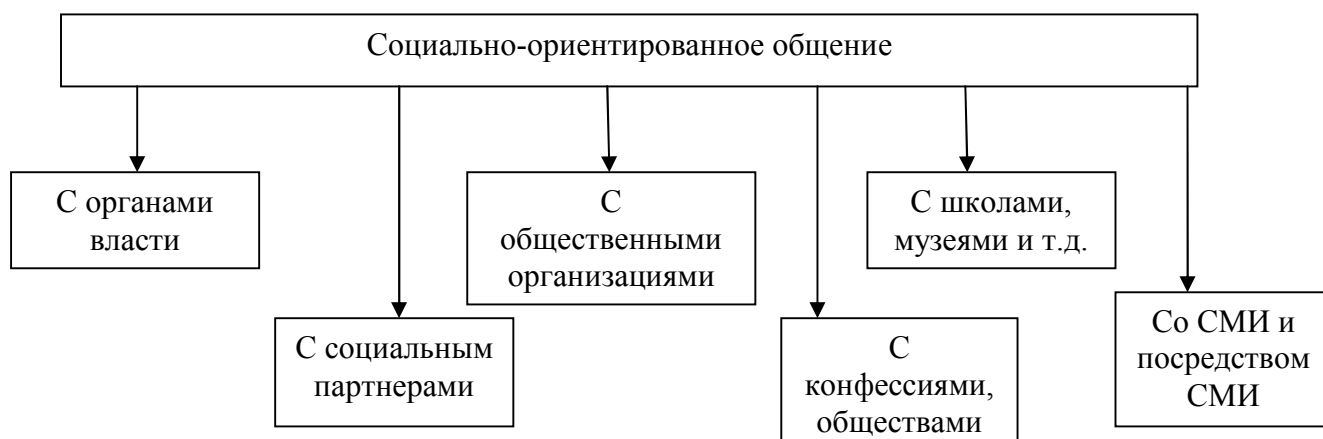
Его цель – создать оптимальную психологическую атмосферу, которая будет способствовать максимальному удовлетворению информационных запросов читателя. В связи с этим, к каждому читателю предполагается найти определенный подход, исходя из индивидуальных характеристик личности, возрастных и психологических особенностей.

В поддержании постоянного взаимообогащающего диалога между библиотекарем и читателем можно добиться их эффективного обслуживания:

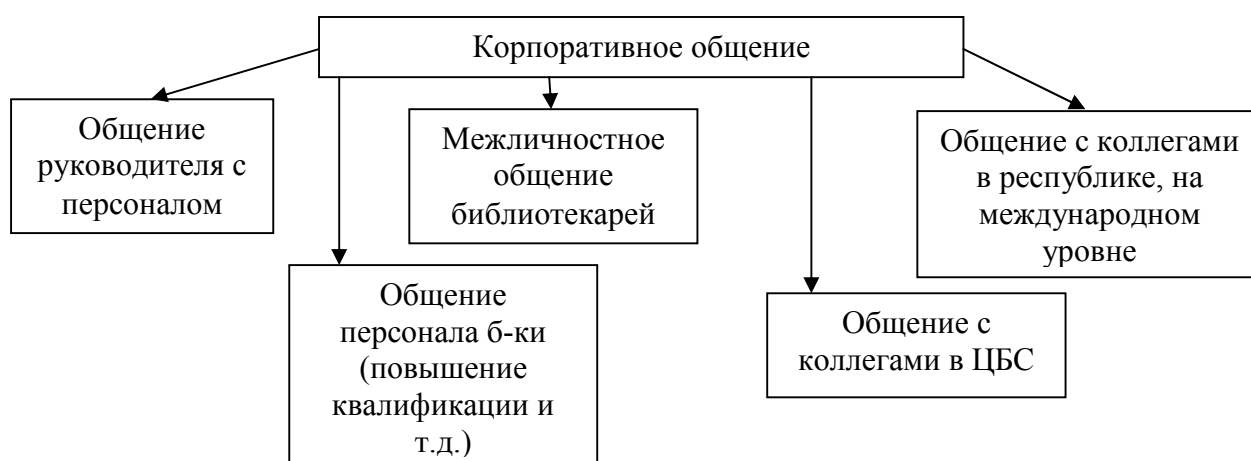
- ❖ взаимная информированность библиотеки и читателя о своих целях, возможностях, потребностях, ожиданиях;
- ❖ обязательность соблюдения отношений равного партнерства;
- ❖ способность библиотекаря войти в контакт и расположить читателя к деловому взаимодействию, его умение общаться, душевная привлекательность;
- ❖ в процессе общения библиотекарь должен быть так же активен к получаемой информации, как и читатель.

Эффективность диалога обусловлена профессиональной компетентностью, информационной и социально-психологической культурой библиотекаря, а также информационной и социально-психологической культурой читателя. Комфортность диалогу придают знание и соблюдение со стороны библиотекаря профессиональной этики, делового этикета, со стороны читателя – нравственных норм и того же этикета.

К традиционным формам общения также относятся социально-ориентированное (см.рис. 2) и корпоративное общение (см.рис. 3).



*Рис. 2 Социально-ориентированное общение*



*Рис. 3 Корпоративное общение*

Как показывает практика, современная библиотека обладает достаточно богатым арсеналом форм и методов работы с читателями. Они разнятся по своей тематике, целям и аудитории пользователей, на которую направлены.

**Групповые традиционные методы общения представляют собой:**

- **критико-аналитические:** диспуты, брэйн-ринги, обсуждение книг, викторины, вечера вопросов и ответов, круглые столы, читательские конференции;

- **позитивно-иллюстративные:** тематические и литературные вечера, библиотечные выставки и экскурсии, мастер-классы, Дни открытых дверей, театрализованные представления, вечера–встречи, вечера–портреты;

- **рекомендательно-информационные:** презентации книг, книжные обзоры, устные журналы, лекции, дни информации и специалиста,

библиографические обзоры, информационные часы, литературные, библиографические и академические чтения;

– **коммуникационно-организационные:** тематические кружки, клубы по интересам, любительские общения, библиотечные форумы, чаты, организация салонов, гостиных и др. форм в библиотеке с целью возрождения национальных традиций;

– **методы изучения пользователей, библиотекарей:** социологические и маркетинговые исследования, анкетирования.

На современном этапе своего развития библиотеки не ограничиваются комплексом традиционных форм групповой и массовой работы, а активно внедряют и развивают инновационные коммуникативные проекты, проводят разнообразные акции, ярмарки, конкурсы, фестивали, театральные постановки, моноспектакли, устанавливают взаимосвязи с руководящими и социальными структурами, общественными организациями, информационно-просветительскими и культурно-досуговыми учреждениями.

Предлагаем Вашему вниманию несколько интересных инновационных форм и методов группового общения из опыта работы библиотек Российской Федерации:



**Коворкинг или «третье место»** (от англ. Co-working, «совместная работа») – подход к организации труда людей с разной занятостью в общем пространстве, объединяющих людей для общения и творческого взаимодействия. Это точка неформального сбора людей и создания «социальной связанности». Они дают возможность людям чувствовать себя как дома, создают «ткань» человеческих взаимоотношений и контактов, развивают дружбу, позволяют людям расслабиться и переключиться после длинного рабочего дня.

**«Живая библиотека»** – это новый формат общения. Посетитель выбирает интересующую его «книгу» и записывается на общение. Книги «Живой Библиотеки» – это живые люди, а чтение – это разговор. «Живые книги» – это люди, которые готовы поделиться с «читателями» своей личной историей, опытом и знаниями, и искренне отвечать на их вопросы.

**«Подвешенная книга»** – акция по популяризации чтения. Любой читатель может «подвесить» на неделю свою самую любимую книгу, со своей рецензией. По результатам акции можно составить именные рекомендательные списки любимых книг активных участников. А также создать рейтинг самых-самых книг вашей библиотеки! В начале акции подвесить книгу может любой читателей, в ходе же акции, будут отбираться

только наиболее активные читатели. Ведется список книг участниц акции. На книгу ставится стикер-отметка «Подвешенная книга».

**Библиотечный Non Stop** – комплексное мероприятие, посвящённое какому-то значимому событию, например, Международному Дню Студента. Обычно длится несколько часов. В этот день библиотека представляет собой площадку для открытого интерактивного общения с интересными людьми и творческими коллективами и т.д.

**Воркшоп** – это интенсивное учебное мероприятие, на котором участники учатся, прежде всего, благодаря собственной активной работе. Это своего рода мастерская, на которой профессионалы делятся друг с другом своим мнением и опытом по определенной тематике.



Его центральная идея состоит в освоении определенного навыка, получении знания путем межличностного общения и взаимодействия.

**Воскресенье в библиотеке** – комплексное мероприятие, адресованное семьям с детьми, призванное с пользой организовать культурный досуг. Носит универсальный характер, подразумевает свободный выбор темы, свободное общение, неограниченные возрастные рамки. В такой день родители и дети могут какое-то время побыть в библиотеке отдельно друг от друга или, наоборот, заниматься совместной деятельностью.

**Конкурс лесных репортажей** – импровизированная экологическая игра-соревнование, в ходе которой читатели пробуют себя в роли журналистской бригады, работающей над экологическими проблемами. Участникам конкурса необходимо подготовить «репортаж с места событий» для информационной передачи. Чтобы справиться с заданием, нужно знать секреты репортерского дела. Во-первых, найти интересную тему, во-вторых, определить жанр репортажа (журналистское расследование, интервью со «знаменитостью» или игровой сюжет), в-третьих, составить яркий и оригинальный текст. Библиотекарью предстоит стать ведущим; начать общение с аудиторией, занимательный обзор лесных, полевых и речных событий, подвести свою речь к первому репортажу, со словами «Передают наши корреспонденты...» предоставить слово первой журналистской бригаде и т. д. Подобное мероприятие можно проводить и на другую тематику.

**Час общения** – мероприятие, посвященное развитию навыков культуры общения и корректному обращению друг с другом.

**Настольная интеллектуально-познавательная игра «Путешествие по Третьяковской галерее»** – игра, которая знакомит с залами и

экспонатами художественного музея. Игра охватывает экспозиции главного корпуса «Русская живопись XI — начала XX века».

**Библиотечного кэшинг** – игра-развлечение, заключающаяся в поиске заранее созданных тайников и извлечению оттуда спрятанных предметов.

**Школа общения** – цикл мероприятий, обучающих навыкам общения.



**Ридинг-группа** – это специальный формат, суть которого состоит во встречах и обсуждении сложных текстов, предварительно внимательно прочитав их дома. Занятие ридинг-группы состоит из двух частей: введение ведущего группы, а затем совместное обсуждение текста или фильма по теме. По своему формату встречи напоминают университетские семинары, но с большим отличием – здесь нет преподавателя.

**Ток-шоу** (англ. «разговорное зрелище») – мероприятие, в котором на обсуждение специалистов и зрителей выносится какой-либо вопрос. Проведение ток-шоу требует: наличия актуальной или актуально сформулированной проблемы, определяющей тему разговора (вопросов и ответов); присутствия участников (ведущих, героев ток-шоу, зрителей, экспертов); оформления места его проведения (художественного и музыкального); определения регламента дискуссии (времени и приемов организации общения, выраженных в существующем сценарии); необходимого для его реализации материально-технического обеспечения. В ходе ток-шоу важно обеспечить живое и эмоциональное общение всех участников программы, чтобы взрослые и подростки могли увидеть друг друга как людей со своей историей, своими жизненными событиями, интересами и увлечениями.

**Квест** – это интерактивная приключенческая игра, участники которой перемещаются по пунктам, находят и выполняют задания в рамках общего сценария. Квесты могут быть посвящены самым разным темам. В последнее время многие библиотеки стали проводить экскурсии по библиотеке в форме квесториентирования. В рамках игры участники решают логические задачи, выполняют поиск необходимой информации, учатся работать с информационными ресурсами, находить полезную информацию, применять её и самое главное, имеют возможность общаться. Квест-игра учит пользоваться библиотекой, знакомит с расположением отделов, размещением в ней справочно-библиографического аппарата.

**Час нравственного общения** – мероприятие, воспитывающее этическую грамотность молодежи, знакомящее их с понятием «нравственность». В ходе мероприятия дается представление о свойствах личности, лежащих в ее основе, создаются установки нравственно устойчивого поведения. Заканчивается «Час нравственного общения» игрой «Шкатулка качеств». На столе – шкатулка. В ней лежат листки с написанными на них разными качествами личности (доброта, совесть, чувство долга). Листки свернуты в трубку. Учащиеся поочередно подходят к столу, достают из шкатулки листки. Библиотекари просят их сосредоточенно подумать, есть ли у них это качество, хотели бы его иметь? Что изменилось бы в их жизни, благодаря этому качеству? На фоне тихой спокойной музыки учащиеся обмениваются своими суждениями. Затем подводятся итоги.

**Дискуссионная площадка** – эта форма способствуют приобретению навыков межличностного общения, воспитывают умение слушать, принимать чужое мнение и формулировать собственное, учат культуре полемики. Целесообразно включать элементы дискуссии в групповые беседы, библиографические обзоры, лекции, особенно адресуемые молодежи. Реализовать цели мероприятия, определить содержание, логику дискуссии помогает вопросник, предварительно составленный библиотекарем. Его вывешивают рядом с объявлением о конференции, диспуте, публикуют в пригласительном билете и он выполняет функцию своеобразной программы мероприятия.



**«Пять минут с искусством»** – это гибкая, легкая форма приобщения к искусству. В ней реализуется принцип «малой дозировки» (т.е. рассчитан на людей, не приученных к художественному мышлению). Поэтому общение с искусством должно быть недолговременным и малообъемным. Название говорит само за себя, подростки в течение коротких, но эмоционально напряженных минут воспринимают одно или несколько произведений. Ни анализа, ни оценок не производится. Смысл данной формы мероприятия – в свободном общении и высказывании впечатления о произведении искусства. Нет попытки навязать какую-либо точку зрения, даже если речь идет о работе малоизвестного или всемирно известного художников.

**Вечер-импровизация** – это диалоговая форма работы, которая позволяет раскрыться каждому участнику вечера. Главное условие – говорить о любимом и хорошо знакомом в литературе и музыке так, чтобы зажечь искорку понимания в душах слушающих (звучат любимые стихи,

бардовские песни). Например, вечер-импровизация «Пока горит свеча». Обязательный атрибут этого вечера – свечи (можно держать перед собой свечу и рассказывать, а затем, окончив свой рассказ, чтение стихов, передать ее следующему). Ведущий вечера «незримо» присутствует среди гостей и поддерживает диалог-общение.

**Фанфишкен** – это процесс порождения новых значений, т.е. создать продолжение незаконченного романа, повести, рассказа.

**«Слайд-каталог электронных отзывов «Круг чтения»»** – каждый пользователь библиотеки имеет возможность оформить электронный слайд-отзыв на прочитанную книгу, используя свои знания и навыки работы на компьютере. Помимо необходимых данных (автор, название и т.д.), отзыв обязательно должен отражать личное впечатление читателя о произведении. Это может быть обоснованное мнение, или выражение своего отношения к книге с помощью цветовой гаммы. Например, светло – коричневая заливка: книга не понравилась; светло-серый цвет – особых эмоций произведение не вызвало; желтый – понравилась, оранжевый – книга «супер». Наиболее интересные отзывы библиотекари используют на встречах с читателями, составляются рекомендательные списки литературы, оформляются выставки.

**Инновационный проект «Беседы доверия»** – некоторые дети приходят в библиотеку не только за книгами, но и ради общения. Ребенок, регулярно посещающий библиотеку, интуитивно распознает индивидуальные черты библиотекаря, и стремится к общению с определенным работником. В этой связи возникает необходимость в беседах доверия. Опыт показывает, что подростки часто беспомощны в житейских ситуациях. Поэтому можно использовать опыт ведения дневника для подростков «Со мною вот что происходит». Дневник может находиться на абонементе для читателей старше 12 лет в свободном доступе. В спокойной, уютной обстановке ребята на бумаге могут поделиться всем, что их тревожит. Записи ведутся анонимно. Задача библиотекарей состоит в том, чтобы помочь подросткам решить проблему в наблевшем вопросе посредством книги, рассказа, заметки, сказки и т.д. И для этого рядом с дневником выкладываются произведения, в которых подростки могли найти ответы на свои вопросы. От библиотекаря требуется хорошее знание книжного фонда своей библиотеки, а также умение правильно, ненавязчиво посредством книги дать совет.

Библиотекам сегодня необходим другой формат общения с читателем – более «живой» процесс общения. Именно интерактивные, презентационные, мультимедийные, мобильные формы проведения мероприятий позволят активизировать читательскую и творческую заинтересованность реальных и потенциальных посетителей библиотек, позволят библиотеке приобрести

высокий статус в информационном и культурном пространстве, повысят её престиж, сделают чтение более привлекательным.

Наряду с непосредственным общением, библиотека реализует свою деятельность через различные виды **общения косвенного**:

- через рекламную продукцию о библиотеке (буклеты, листовки, видеоролики о библиотеке, баннеры, афиши);
- через маркетинг за стенами библиотеки (размещение рекламной продукции о библиотеке в городском, пассажирском транспорте, на скамейках возле библиотеки);
- через журналы, газеты издаваемые для читателей, населения;
- через заочные формы работы, читательские конференции.

Организации, учреждения арендуют в библиотеке залы, другие площади для проведения конференций, собраний, то есть организации общения.

В настоящее время создание и организация комфортной информационной среды в библиотеке является одной из актуальных проблем теории и практики библиотечного дела. В этой связи библиотеки различных типов рассматривают технологию работы в электронном пространстве как необходимый инструмент улучшения библиотечно-информационного обслуживания пользователей и профессионализации специалистов библиотечно-информационной отрасли.

**К виртуальной форме общения** в библиотеке относятся: общение в сфере комплектования, общение – изучение пользователя, общение пользователя с электронным каталогом, общение в сфере каталогизации, общение с удаленными пользователями (и виртуальные справочные службы).

Библиотеки имеют свои сайты, страницы в социальных сетях, блоги, форумы, активно пользуются чатами, электронной почтой.

Представление библиотеки в Интернете – не дань модному веянию, а осознанная форма работы, продиктованная временем. Активно работающий веб-сайт позволяет библиотеке реализовать ряд задач по ее продвижению в международном информационном обществе и повышению комфортности обслуживания пользователей. Если у библиотеки есть собственное представительство в Интернете, то ее пользовательская аудитория способна расшириться до весьма серьезных размеров.

К примеру, ГУК «Донецкая республиканская универсальная научная библиотека им. Н.К. Крупской активно ведет форум «Методист-online» способствующий профессиональному общению и взаимодействию всех библиотечных работников республики.

На сайтах библиотек предоставляются дистанционные культурно-просветительские услуги: виртуальные выставки, экскурсии. Благодаря

развитию информационных технологий наши пользователи могут не выходя из дома продлить книгу онлайн, а также воспользоваться:

- ❖ электронным каталогом;
- ❖ виртуальной справкой;
- ❖ межбиблиотечным абонементом;
- ❖ гостевой книгой;
- ❖ электронной доставкой документов.

К наиболее популярным методам виртуального общения среди пользователей относятся: общение в социальных сетях, поэтические телемосты, дистанционное участие в конкурсах и т.д.

Способствуют профессиональному взаимодействию и обмену опытом такие методы виртуального общения как вебинары, телемосты, скайп-включения, видеоконференцсвязи между библиотекарями республики и библиотечным сообществом Российской Федерации.

Освоив работу с виртуальными ресурсами, библиотека как общественный институт становится полноправным элементом виртуального пространства. При этом статус библиотеки претерпевает изменения. Из учреждения, обеспечивающего доступ к документам, она превращается в учреждение, обеспечивающее доступ к информации во всех видах и возможность интерактивного общения в информационной вселенной. Таким образом, отвечая требованиям времени, своевременно реагируя на изменения внешней среды, библиотека сможет не только сохранить, но и повысить свой авторитет в обществе завтрашнего дня.

### **Условия и проблемы библиотечного общения**

Человеческое общение – живой, эмоционально окрашенный процесс, не всегда протекающий гладко. В целом, условия общения могут характеризоваться как благоприятные, неблагоприятные и нейтральные. К благоприятным следует отнести дружелюбную атмосферу, удобство, высокую квалификацию библиотекаря и т.д. К неблагоприятным - отсутствие места для занятий, невнимательность персонала и т.п.



Важнейшая проблема коммуникации – проблема точности передачи и адекватности восприятия передаваемой информации. В общении, особенно межличностном, часто происходит так, что собеседники неверно понимают друг друга, неправильно интерпретируют высказывания, идеи, взгляды (иногда вольно, иногда невольно). В результате этого процесса могут возникнуть барьеры

коммуникации, которые приводят к нерезультативному общению, но которые можно попытаться снять при использовании соответствующих навыков и умений технологии общения.

**Барьеры коммуникации** представляют собой факторы, которые способствуют потере и искажению смысла информации в процессе взаимодействия. Они приводят к снижению эффективности коммуникации, возникновению напряжения и отрицательных переживаний. Часто они становятся основной причиной конфликтных ситуаций. Причины возникновения барьеров самые разные – особенности интеллекта собеседников, цели и мотивы партнеров, общий культурный уровень, психологические, профессиональные, социальные особенности.

**Исследователи выделяют следующие типы барьеров в общении:**

– *связанные с неумением строить свое поведение в разных ситуациях;*

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

– *связанные с личностным непониманием друг друга;*

Неверная оценка внешности (например, утрирование значения какого-то модного элемента - косички у молодого человека, пирсинга и т.п.), мотив поступка и т.п. могут привести к барьеру в общении. Преодолеть такие барьеры можно лишь тогда, когда научишься понимать, другого человека. Нужно формировать у себя широту взглядов, искреннее отношение к людям, душевную открытость.

– *обусловленные неумением выбирать адекватную форму 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.

**Барьеры общения** делятся на два вида: **коммуникативные и психологические**. Коммуникативные барьеры оказывают влияние на целесообразность принятия информации, степень ее усвояемости и многие другие свойства и качества процесса обслуживания. Если такой барьер появляется, то информация искажается или теряет первоначальный смысл. Выделяют 4 основных типа коммуникативных барьеров:

– фонетический (невывразительная, быстрая или медленная «зашлакованная» словами-паразитами речь;

- семантический (семантика-значение слов) – различие в значениях произносимых слов;
- стилистический (несоответствие стиля речи коммуникатора и контекста ситуации);
- логический (неверная логика рассуждений, нарушение связи между высказываниями, явное противоречие в рамках одного предложения).

**Психологические барьеры** коммуникации возникают в результате столкновения индивидуальных особенностей коммуникатора и коммуниканта (например, когда люди не понимают друг друга из-за разницы в возрасте или на первый взгляд человек не понравился; интроверты и экстраверты); чрезмерное нервное напряжение или, наоборот, индифферентность, застенчивость, могут быть барьерами в общении. Бывает, что принимающие хорошо слышат передаваемые слова, но придают им иное значение (проблема заключается в том, что тот, кто передает информацию, может даже не обнаружить, что его сигнал вызвал неверную реакцию).

**Барьер отрицательной установки** - такой барьер, информирует человека плохой и отрицательной информацией о ком-то, в итоге складывается негативная установка по отношению к этому лицу.

**Барьер «боязни» контакта с человеком** - такой барьер характерен лишь для тех людей, которые боятся сложности в общении, и имеют мало опыта.

**Барьер «возраста»** - возникает в самых разных областях человеческого взаимодействия: между взрослыми и детьми, между людьми разных поколений. Решение проблемы «барьеров» общения предполагает многоаспектный характер исследования с учетом разнообразия «барьеров» и обширностью области их проявлений. Существует большое количество приёмов увеличения эффективности общения, избегания коммуникативных барьеров. Назовем лишь некоторые из них.

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

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

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

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

**Конфликт** – это столкновение, начинающееся там, где встречаются разные желания, различные альтернативы, мотивации, манеры поведения.

**В библиотечной сфере выделяют два основных вида конфликтов: между пользователем и библиотекарем и между библиотекарями.**

**В библиотечном коллективе** конфликты бывают между руководителями отделов библиотеки, между сотрудниками внутри библиотеки или одного из ее структурных подразделений, отдельными библиотекарями и группами сотрудников, между группами сотрудников внутри одного библиотечного коллектива. Различают конфликты деловые и личные, скоротечные и затяжные, открытые и скрытые.

Основная роль в предотвращении и разрешении конфликта принадлежит руководителю библиотеки, который в разных ситуациях может выступать в разных ролях – быть как участником конфликта, так и арбитром, третейским судьей в межличностном и/или межгрупповом конфликте.

Надо помнить, что основным направлением предупреждения конфликтов в библиотечном коллективе, является их прогнозирование, и в этом важную роль играет анализ причин конфликтов, возникающих в библиотеке. В этих целях можно использовать письменный анонимный опрос сотрудников, рабочее совещание, анкетирование.

Рассмотрим примеры типичных ошибок в управленческой деятельности, которые могут привести к конфликтной ситуации в коллективе:

❖ Отсутствие или ненадлежащее качество управленческой документации, регулирующей деятельность структурных подразделений библиотеки и ее сотрудников (положения, должностные инструкции и т.п.), что приводит к конфликтам, связанным с отказом сотрудников выполнять обязанности, незафиксированные в регламентирующей документации.

❖ Возможность конфликта с вновь принятыми на работу сотрудниками, если руководитель в процессе оформления, либо не ознакомил сотрудника с должностной инструкцией, либо подошел к делу формально, предложил тому должностную инструкцию ранее работавшего библиотекаря без учета уровня образования, стажа и опыта работы вновь пришедшего сотрудника.

❖ Управленческие решения по производственным вопросам, например, по вопросам графика работы и отдыха, перерыва на обед и т.д.

❖ Возможность конфликта, связанного с кадровыми решениями, будь то распределение персональных надбавок, премий по итогам квартала или года либо по вопросам, связанным с управлением библиотекой – распределением категорий, перевод из одной категории в другую и т.д.

Внутри библиотечного коллектива руководитель обязан, стремится регулировать взаимоотношения в коллективе, предупреждать разногласия, обострение напряженности во взаимоотношениях. Он должен уметь предотвращать переход возникающих в коллективе противоречий в

межличностные конфликты, устранять или уменьшать их возможные негативные последствия. Для этого руководителю следует стремиться к получению полной информации о сущности конфликта, о претензиях оппонентов друг к другу. Он должен заслушать каждую из противоборствующих сторон. При этом может выясниться, что претензии оппонентов друг к другу основаны на недоразумении, на непонимании сути дела и повода для конфликта вообще не существует.

Только собрав всю необходимую информацию и поняв истинную причину конфликта, руководитель приступает к разрешению. Он должен уметь правильно и точно определить и оценить проблему и уяснить себе точки зрения оппонентов. При этом замечания и оценки, разъяснения и рекомендации руководителя как арбитра в споре формулируются таким образом, чтобы они отвечали как уровню знаний оппонентов, так и их характеру и личностным особенностям. Ведь нередко конфликт возникает в силу некомпетентности одного из оппонентов или, наоборот, преувеличенной оценки им своих познаний.

Один и тот же конфликт может быть разрешен по-разному – в зависимости от особенностей участвующих в нем лиц и степени их противостояния. Очевидно, что стратегия руководителя будет зависеть от того, настроены оппоненты на разрешение конфликта или же на непримиримую борьбу. Если в первом случае задача руководителя будет заключаться в том, чтобы помочь оппонентам найти совместное решение, то во втором случае – урегулировать взаимоотношения между оппонентами.

Нельзя преуменьшать и роль каждого члена библиотечного коллектива. Хорошо зная своих коллег, он сознательно и избирательно реагирует на мнение каждого, учитывая степень его компетентности и информированности. Положительные свойства личности сотрудника оказывают позитивное влияние на формирование социально-психологического климата в библиотечном коллективе.

**Конфликты в схеме библиотекарь-пользователь**, как правило, не являются неизбежными. Многих из них можно было бы избежать, устранив причины, которые ведут к возникновению конфликтных ситуаций.

Объектом конфликта при обслуживании читателей является библиотечная услуга. Если библиотечная услуга оказывается некачественно, не удовлетворяет пользователя, то возникает конфликтная ситуация. И в случае, когда данная ситуация не будет разрешена, конфликт из среды деловых взаимоотношений может перерасти в личностную. Пользователь воспринимает нежелание библиотекаря удовлетворить его запрос как личную обиду, а библиотекарь будет рассматривать такой подход как придирку.

**Появление конфликтных и стрессовых ситуаций происходит по следующим основным причинам:**

- незнание правил общения (неумение общаться);
- незнание или неправильное понимание своей социальной роли и роли партнёра по общению;
- несовпадение возможностей библиотеки и интересов читателей, связанных с ограниченными финансовыми, кадровыми, материально-техническими ресурсами общедоступных библиотек;
- отказ в записи в библиотеку, в выдаче книг на дом, снятии копии документа и т.д.;
- низкий уровень информационной культуры пользователей, их неосведомленность о возможностях библиотеки, правилах пользования, порядке получения услуг и т.д.

Незнание правил общения или неумение общаться – самая главная и серьёзная проблема библиотечного обслуживания. Для библиотекаря важно умение общаться, ведь в этом и заключается его профессиональная необходимость.

Если библиотекарь не умеет общаться, то библиотечное обслуживание, которое можно рассматривать как процесс общения, становится неэффективным, бессодержательным, нерациональным, бессмысленным. Когда в обслуживании выясняется, что общаться не умеет пользователь, то этот минус могут устранить квалифицированные действия библиотекаря, который умеет не только устанавливать, но и сохранять «контакт», слушать, задавать вопросы и т.д.

Нюансы общения зависят от личности коммуникаторов, от соответствия или несоответствия взглядов на различные стороны библиотечного обслуживания. Случается, что причиной конфликта становится профессиональная некомпетентность библиотекаря – не будучи в состоянии дать квалифицированный ответ на запрос читателя, он компенсирует это амбициозностью и даже грубостью. Огромной ошибкой является стремление дать оценку выбору книг читателем – личный выбор читателя не может быть объектом комментариев и тем более осмеяния со стороны библиотекаря.

В обстановке библиотечного общения лучше стараться избегать 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.

## Практические рекомендации по осуществлению эффективной профессиональной коммуникации

Эффективное общение – это единственная вещь, которая может быть действительно важна для всех людей, проживающих в обществе. Под эффективностью общения мы понимаем оптимальный способ достижения поставленных коммуникативных целей. Коммуникативные цели общения теснейшим образом связаны с основными функциями языка. Технологии эффективного общения – это такие способы, приемы и средства общения, которые в полной мере обеспечивают взаимное понимание и взаимную эмпатию партнеров по общению. Эмпатия – способность поставить себя на место другого человека (или предмета), способность к сопереживанию.

Важнейшие условия эффективного общения – это знание механизмов перцепции и умение практически ими пользоваться; это доброжелательность, уважение к партнеру, стремление к диалогу; это умение слушать и адекватно воспринимать сказанное, причем не только вербальным, но и невербальным путем; это воздействие через убеждение, а не внушение.

Эффективное общение: способствует взаимопониманию, направляет поток информации в нужное русло, помогает людям преодолеть барьеры для проведения открытой дискуссии, стимулирует собеседников предпринимать действия для достижения поставленных целей, передает информацию, поощряя сотрудников думать по-новому и действовать более эффективно.

Дополнительными факторами, способствующими эффективной межличностной коммуникации являются: коммуникабельность (общительность, умение легко вступать в контакт, поддерживать общение), внимательность, обаяние, личная харизма, уважение к оппоненту, т.е. навыки целенаправленного влияния на собеседника и искусство убеждать его в конструктивности совместных поисков решений.

Не стоит преуменьшать роль уважительного обращения к собеседнику по имени, особенно, если вам придется еще не раз общаться с оппонентом. Не всем удастся легко и сразу запомнить имя собеседника, особенно, если у вас активная коммуникация, большое количество контактов. **Методика, упрощающая запоминание имен состоит из 4 шагов:** 1) осмыслите имя нового пользователя; 2) ассоциируйте имя с характерной чертой внешности; 3) повторяйте его имя вслух и 4) запишите его имя.

Существует определенная технология, как правильно выстроить коммуникацию. **Основными навыками и умениями эффективного взаимодействия являются:**

Умение владеть собой.

Умение владеть словом.

Умение слушать и слышать.

Умение искренне сопереживать собеседнику.

Умение вовремя вступить в разговор, управлять им и психологически точно и верно завершить его.

Для эффективной деловой коммуникации важно соблюдать следующие моменты: то, как выглядим, дает первичную информацию нашему собеседнику – одежда, мимика, поза, походка говорят о неуверенности или уверенности в себе, психологическом состоянии человека.

И в зависимости от полученной первичной информации наш собеседник выбирает ту или иную тактику достижения цели коммуникации, те или иные механизмы воздействия на нас. **Проявления уверенного поведения выражается в следующем:**

- свободная открытая поза;
- движения точны, без суеты;
- спокойное выражение лица, улыбка, уместный юмор;
- голос – тембр, интонации, громкость соответствуют ситуации;
- взгляд направлен на собеседника;
- проявление инициативы при установлении контакта;
- уравновешенность – управление эмоциями посредством голоса, мимики, жестов;
- умение держать паузу (психологически и логически выверенная пауза в виде шутки, занимательного случая, переключение внимания помогает снять напряжение, восстановить внимание);
- психологическая защищенность (адекватная реакция на критику и замечания);
- синтез твердости и гибкости, быть дружелюбным и одновременно уметь держать дистанцию.

В деловой коммуникации на вопрос «В чем секрет убедительной и убеждающей речи?» можно сказать: **эрудиция, энергия, эмоциональность, этика и эстетика.**

Эрудиция: важна глубина познаний в обсуждаемой проблеме, но не менее важен общий культурный уровень, знание истории, литературы, искусства.

Энергия способствует убеждению. Своей энергией коммуникатор может убедить собеседника в своих взглядах, идеях, заразить ими другого.

Эмоциональность несет в себе 40% информации. Это сплав чувств, которые побуждают к мышлению, двигают мысль.

Этика – необходимый атрибут коммуникации. Это уважение к собеседнику, естественность и дружелюбие, без которых невозможно взаимодействие. И наконец, эстетика – изящество речи, которое придают ей метафоры, эпитеты, обороты речи. Таким образом, мастерство речи – это умелое соединение содержания и формы изложения.

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. Очевидно, что не стоит ждать от всех читателей социально адекватного поведения, однако это не значит, что мы должны ожидать, заведомо, грубого, невежливого к себе отношения.

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 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.

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.

В случае, если пользователь излишне эмоционален, предъявляет библиотекарю необоснованные, на его взгляд, претензии, не следует вступать

в споры и пререкания, а как можно спокойнее, подробнее и точнее выяснить суть предъявляемых претензий. Необходимо строить отношения с пользователями на основе уважения к личности. Умение владеть собой, быть вежливым, корректным и внимательным, профессионалом своего дела – важнейшие качества библиотекаря, тем более в сфере обслуживания пользователей. Существуют **рекомендации по выбору линии поведения в общении с «разгневанным» читателем:**

- 1) выслушайте читателя;
- 2) дайте ему возможность разрядиться, «выпустить пар»;
- 3) не возражайте ему в тот момент, когда он говорит, это только усилит чувство антагонизма;
- 4) во избежание непонимания повторяйте основные высказывания читателя;
- 5) если гнев читателя утих, ищите возможности для согласия;
- 6) если читатель не прав и это стало очевидно, дайте ему возможность уйти, сохранив чувство собственного достоинства;
- 7) постарайтесь, насколько это возможно, подчеркнуть свое дружелюбие и желание погасить конфликт;
- 8) сохраняйте и свое достоинство, удерживайтесь в позиции «равных»;
- 9) не бойтесь компромисса, не стесняйтесь извиниться;
- 10) если читатель прав по существу, постарайтесь как можно скорее исправить ошибку;
- 11) предложите читателю сформулировать желаемый конечный результат;
- 12) рассматривайте проблему конфликта как задачу из учебника, ищите ее решение.

Основное же содержание технологий эффективного общения в конечном итоге сводится к соблюдению определенных правил и норм общения.

**Высокого уровня библиотечного обслуживания позволяют достичь такие основные правила и нормы эффективного общения:**

- выбирайте наиболее приемлемую форму общения с учетом индивидуальных особенностей собеседника;
- концентрируйте внимание на говорящем, его сообщении;
- уточняйте, правильно ли вы поняли как общее содержание принимаемой информации, так и ее детали;
- сообщайте другой стороне в перефразированной форме смысл принятой информации;
- поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику;

– в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте, не подводите итог, не отвлекайтесь на подготовку ответа;

– добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли, соблюдайте последовательность сообщения информации – не убедившись в точности принятой партнером информации, не переходите к новым сообщениям;

– используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз, кивание головы в знак понимания и другие, располагающие к конструктивному диалогу приемы;

– относитесь толерантно к поведенческим особенностям собеседника (если они не нарушают правовые и моральные нормы);

– осуществляйте контроль за ходом коммуникации;

– используйте гибкий стиль взаимодействия в ситуациях конфликта.

От того, как мы умеем вести себя в обществе, коллективе, насколько владеем навыками общения, культурой речи, в какой степени знаем тонкости профессионального этикета и психологические особенности других людей – во многом зависит успех в жизни.

Библиотеке удастся стать центром человеческого общения, если она ориентируется в своей деятельности на многообразие потребностей людей в информации, знании, общении с учетом различных факторов: гендерного подхода, возрастных, психологических особенностей, состояния здоровья, вероисповедания, национальности, профессиональных особенностей и др.

За счет расширения сферы библиотечного общения в обществе, повышения его качества библиотека сможет повысить свой престиж, создать свой привлекательный образ для реальных и потенциальных пользователей. Это возможно, если в библиотеке будет работать Библиотекарь Общающийся, то есть владеющий высоким уровнем культуры общения. Такому библиотекарю необходимы: психологическая гибкость, такт, умение установить контакт и обратную связь, умение адекватно распознать состояние пользователя, ориентироваться в различных ситуациях.

Библиотекарям необходимо совершенствоваться, стать более смелыми, раскованными, творческими в выборе форм и методов обслуживания читателей, оказывать взаимовыручку коллегам в процессе обслуживания, быть выше мелочных обид в общении с пользователями, быть терпеливыми, сдержанными, понимающими. Умение осуществлять эффективное общение способствует профессиональному росту, обеспечивает спокойную, творческую, доброжелательную атмосферу в рабочем коллективе, что отражается на библиотечной среде и привлекает в библиотеку пользователей.

### Использованные источники:

1. Бахарева Л.А. Библиотекарь и читатель: особенности общения (по материалам исследований в научной библиотеке Томского государственного университета) / Л.А. Бахарева // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sun.tsu.ru/mminfo/000063105/kult/06/image/06-076.pdf> (дата обращения: 08.02.2019).
2. Библиотечное общение [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://multiurok.ru/files/bibliotechnoe-obshchenie.html> (дата обращения: 11.02.2019).
3. Грива О.А. Основы библиотечной педагогики и психологии / О.А. Грива // Учебно-методическое пособие. – С., 2014. – 125 с.
4. Губина Л.В., Потехина Н.Ф., Шумина И.О. Деловое общение в библиотечном коллективе / Л.В. Губина, Н.Ф. Потехина, И.О. Шумина // практическое пособие. – М.: Либерия-Бибинформ, 2009. – 88с.
5. Дергилева, Т. В. Библиотечное обслуживание: учеб.-метод. пособие / Т. В. Дергилева // Гос. публич. науч.-техн. б-ка Сиб. отд-ния Рос. акад. наук ; Новосиб. гос. пед. ун-т. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. – 136 с.
6. Езова С.А. Грани библиотечного общения / С.А. Езова // Учебно-методическое пособие. – М.: ИПО «Профиздат», 2002. – 160 с.
7. Езова С.А. Библиотечное общение: возможные пути моделирования / С.А. Езова // Научные и технические библиотеки. – №5, 2009. – 115 с.
8. Езова С.А. Библиотечное общение как феномен исследования / С.А. Езова // монография. – М.: Либерия-Бибинформ, 2007. – 160 с.
9. Езова С.А. Культура общения: индикаторы коммуникативных практик / С.А. Езова // Вестник Библиотечной Ассамблеи Евразии. – №1, 2015. – 95 с.
10. Инновационные формы массовой работы в библиотеке: методическое пособие / МБУК Тогучинского района «Тогучинская МЦБ»; Методико-библиографический отдел; Сост. Васильева Ж. В.; С. А. Ловцов; Ответ. за выпуск С. В. Дядюра. – Тогучин, 2017. – 37 с.
11. Профессиональное общение в коллективе библиотеки как объект внутренней коммуникации: методические коммуникации / ГБУК «Псковская областная универсальная научная библиотека» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru.calameo.com/read/00083198758c6d6e2b514> (дата обращения: 08.02.2019).
12. С любовью к профессии: методические рекомендации преподавателей образовательных учреждений сферы культуры и искусства СПО. В 2 ч. Часть 2. / ГБПОУ Иркутский областной колледж культуры; сост.

Савченко И.В., Коршунова О.В. / И.В. Савченко, О.В. Коршунова // Иркутск, 2017. – 991 с.

13. Современные формы культурно-досуговой работы с читателями / Департамент культуры и туризма Вологодской области; Вологод. обл. универс. науч. б-ка им. И.В. Бабушкина; [сост. Чекушкина Е. Е.; под ред. Корниловой Н. В.]. – Вологда : ВОУНБ, 2017. – 47 с.

14. Инновации в работе муниципальных библиотек Свердловской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://book.uraic.ru/files/metod/2015/innovatsii.pdf>