



Департамент культуры и туризма Вологодской области

Бюджетное учреждение культуры Вологодской области  
«Вологодская областная детская библиотека»

Инновационно-методический отдел

# **Коммуникативные навыки библиотекаря**

*(аннотированный список литературы)*



Вологда  
2016

**12+**

### *Уважаемые коллеги!*

Мы предлагаем вашему вниманию аннотированный список литературы «Коммуникативные навыки библиотекаря», который содержит литературу, касающуюся вопросов коммуникации в процессе библиотечной деятельности.

Пособие составлено на основе книг и статей из периодических изданий из фонда Вологодской областной детской библиотеки.

В настоящее время в мире происходит становление глобального коммуникационного пространства, которое оказывает существенное влияние на все стороны жизни общества, отдельного человека. Человек может получить практически любую информацию, не выходя из дома, через устройства, воплотившие в себе всю систему новейших коммуникационных технологий. Расширяются возможности общения, однако новейшие средства и способы коммуникации порождают и целый спектр коммуникативно-психологических проблем.

Слово «коммуникация» происходит от латинского *communicare*, что значит «делиться».

**Коммуникация** – это социально обусловленный процесс обмена информацией различного характера и содержания, передаваемой при помощи различных средств, имеющий своей целью достижение взаимопонимания.

Коммуникативная природа библиотеки веками утверждалась не только за счет её основного материального ресурса – фонда, но и благодаря всему инструментарию, позволяющему вступать в диалог с людьми, главный из которых – библиотекарь-коммуникатор.

Библиотекарь осуществляет коммуникацию с:

- читателями различных социальных групп, субкультур;
- коллегами;
- населением;
- СМИ;
- органами и учреждениями культуры;
- органами власти;
- спонсорами, волонтерами;
- различными организациями и учреждениями.

В настоящее время теоретиками и практиками отмечается, что коммуникативная деятельность библиотекаря становится всё более многогранной как по форме, так и по содержанию.

Представленный вашему вниманию аннотированный список литературы имеет своей целью представить библиотечным специалистам информацию о совершенствовании коммуникативных навыков, решении проблем, возникающих при коммуникации, развитии компетентной продуктивной (успешной) коммуникации, необходимой для осуществления библиотечных целей и задач.



**Алтухова Г.А. Речевая культура библиотекаря : учебное пособие / Г.А. Алтухова. – М. : ИПО Профиздат, 2001. – 96 с.**

Учебное пособие посвящено обучению библиотечных специалистов искусству владения речью.

Автор рассказывает об истории развития и становления речевой культуры в России и за рубежом, показывает важность речевого общения при обслуживании читателей. Также подробно рассматривается техника речи библиотекаря, профессиональный этикет и имидж, даются практические рекомендации по отработке речевого мастерства библиотекаря и подготовке устного выступления. В конце каждой главы предложены вопросы для закрепления и проверки знаний.

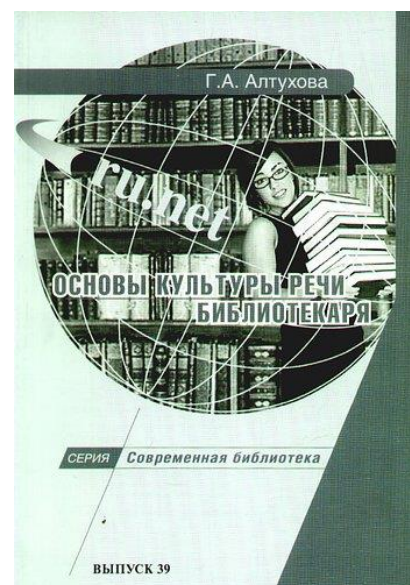
Библиотекари могут оценить свои навыки ведения диалога с читателем, используя вопросы тестов, испытать себя в понимании языка мимики, опираясь на картинки, отработать интонацию, темп и скорость речи на предложенных скороговорках.

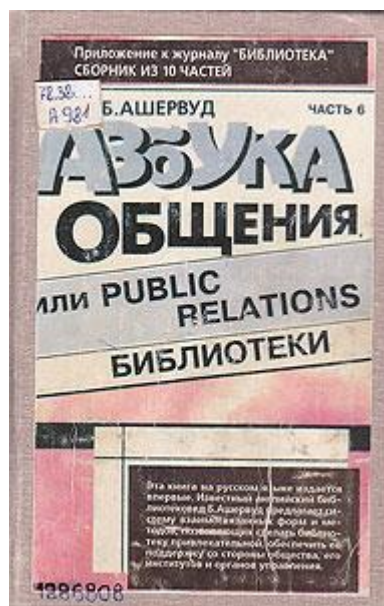
**Алтухова Г.А. Основы культуры речи библиотекаря : учебное пособие / Г.А. Алтухова. – М. : Литера, 2008. – 168 с.**

Это издание является более полной и доработанной версией пособия «Речевая культура библиотекаря». Большое внимание уделяется правильности, логичности речи и другим коммуникативным качествам, необходимым библиотекарю.

Вопросы и задания, представленные в конце каждой главы, нацелены не только на проверку знаний по прочитанному, но и предлагают читателю обратиться к самоанализу собственных речевых навыков, попрактиковаться в устной речи.

В разделе «Практикум» вы найдёте тексты выступлений для анализа, тесты на определение уровня речевой культуры, упражнения на развитие речи и мышления.





**Ашервуд Б. Азбука общения, или Public relations библиотеки / Б. Ашервуд. – М. : Либерей, 1995. – 174 с. : ил.**

Английский библиотеквед Б. Ашервуд на примерах из практики работы библиотек Великобритании, США, Швеции даёт советы и рекомендации по развитию навыков культуры общения с пользователями, законодателями, местными властями, спонсорами, журналистам и коллегами.

Раскрываются особенности успешного установления связей с общественностью посредством печатных изданий (объявления, путеводители и т. д.), аудиовизуальных материалов (слайд-спектакли, фильмы), дизайна (выставки), отношений с прессой (пресс-релизы, статьи), выступлений на радио и телевидении и других методов.

Отдельная глава посвящена отношениям между руководством и сотрудниками, между библиотекарями и их читателями. В ней рассматриваются психологические факторы, формирующие барьеры на пути общения, типы поведения, средства и методики, оказывающие положительное влияние на человеческие отношения и общественные связи сотрудников.



**Богданова И.А. Библиотечный диалог : аспекты речевого общения : учебно-методическое пособие / И.А. Богданова. - М. : ЛИБЕРЕЯ-БИБИНФОРМ, 2006. - 120 с.**

Цель данного пособия — оказание помощи библиотечным специалистам в повышении продуктивности речевого общения в условиях библиотеки.

Автор подробно останавливается на особенностях диалогической речи, видах речевых актов, механизмах и условиях понимания, коммуникационных умениях, знание которых необходимо библиотекарю для того, чтобы уметь

правильно организовать свою речь, достичь положительных результатов в диалоге с читателем.

В конкретных ситуациях рассматриваются барьеры понимания и стратегии их преодоления.

Описанные методики помогут вам научиться анализировать устные тексты, а также диагностировать способности других участников диалога к продуктивному пониманию речевых сообщений.

Для анализа и тренировки в конце пособия представлен сборник библиотечных диалогов, моделирующих различные ситуации, встречающиеся в процессе библиотечного обслуживания.

### **Бородина В.А. Психология библиотечного обслуживания : науч.-практич. пособие / В.А. Бородина. - М. : Литера, 2013. - 296 с.**

В издании обосновывается значимость и актуальность психологического знания, ориентированного на практику библиотечно-информационного обслуживания, на читательское развитие личности, донесение информации до пользователя, на общение с ним.

Три главы отводятся психологическим аспектам общения библиотекаря с читателем.

Глава 5 «Общение библиотекаря с читателем» описывает типы собеседников в зависимости от разных манер общения, психологические ловушки общения, возникающие в процессе коммуникации библиотекаря с читателем.

Глава 6 «Психологические основы средств библиотечно-информационного обслуживания» предлагает классификацию средств, используемых для доведения информации до читателей. Также рассматриваются различные подходы к изучению общения. Вниманию читателей предложены «Практикум речевой деятельности» и «Психолингвистический практикум», призванные научить слушать и слышать собеседника, правильно выражать мысли и чувства.

В главе 7 «Типология читателей — основа психологии общения» автор приводит несколько подходов к типологизации читателей на основе



определённых признаков, знание которых важно для рациональной организации чтения, при межчитательском общении и обсуждении прочитанного.

В таблицах даются интересные методики и тесты для определения модели коммуникативного поведения, изучения социального поведения человека, выяснения мотивации в межчитательском общении, изучения качеств личности.

**Бородина С.Д. Коммуникационная культура библиотек : научно-практ. пособие / С.Д. Бородина, Г.М. Кормишина. - М. : Либерейя, 2008. - 127 с. ; Сф. - (Библиотекарь и время. XXI век).**

В данном пособии рассматривается понятие миссии библиотеки, её социальной роли и функций, одна из которых – коммуникационная.

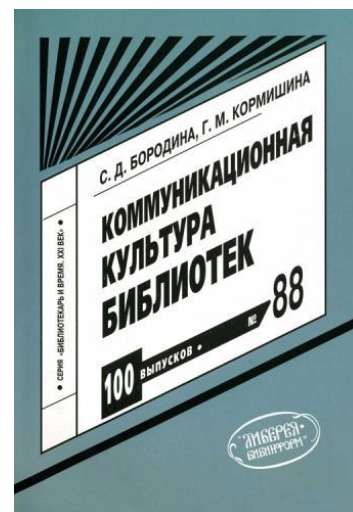
Авторы отмечают возросшее значение коммуникационной функции библиотеки из-за последствий информатизации общества, что требует от библиотекарей определенного уровня коммуникационной культуры, освоения новых коммуникационных моделей.

Важная роль в построении общего коммуникационного пространства отводится организационной культуре, которая оказывает влияние на взаимодействие и поведение всех сотрудников и руководителей. Также представлен анализ коммуникационной культуры библиотек и роль библиотеки в пространстве глобальной коммуникации.

Одна из глав посвящена видам и формам коммуникативной деятельности, ознакомившись с которыми можно научиться применять нужный стиль общения в необходимой ситуации.

**Губина Л.В. Деловое общение в библиотечном коллективе : практическое пособие / Л.В. Губина, Н.Ф. Потехина, И.О. Шуминова. – М. : Либерейя-Бибинформ, 2009. – 88 с.**

В пособии деловое общение рассматривается в контексте взаимоотношений коллектива на примере конкретной библиотеки (Астраханской областной научной библиотеки).





Предложенные коллегами методы дают возможность проанализировать отношения в коллективе, выделить определённые типы взаимоотношений.

Особое место определено проблемам, существующим в данной библиотеке и конкретным методам по улучшению ситуации.

Не обделены вниманием авторов и межличностные и межгрупповые конфликты, когда-либо возникавшие в библиотеке и пути их разрешения.

Коллеги делятся опытом проведения мероприятий по укреплению деловых взаимоотношений и корпоративной культуры, по формированию профессионального лидерства.

**Дыченко Л.Ф. Психология и библиотекарь : учебно-практическое пособие / Л.Ф. Дыченко. – М. : ЛИБЕРЕЯ-БИБИНФОРМ, 2006. – 144 с.**

Это издание поможет вам взглянуть на процесс библиотечного общения с точки зрения психологии.

Многочисленные тесты предлагают составить профиль характера, определить психологический портрет, тип темперамента, способности к общению, уровень коммуникабельности, уровень владения невербальными средствами, оценить самоконтроль в общении и многое другое.

Также в пособии представлен анализ моделей поведения читателей и библиотекарей, даётся типология конфликтов и конфликтных личностей, рассматриваются приёмы воздействия на читателя.





**Езова С.А. Библиотечное общение как феномен исследования : монография / С.А. Езова. – М. : Либерея-Бибинформ, 2007. – 160 с.**

В монографии общение рассматривается сквозь призму различных дисциплин, систематизируются и разъясняются разнообразные подходы к изучению библиотечного общения.

Отдельной главой представлена теоретическая база библиотечного общения: понятие, структура, виды, функции и формы.

Описывая этико-психологические особенности общения, автор указывает на важнейшие слагаемые эффективного личностного и профессионального поведения, необходимые для повышения уровня культуры общения.

Приводятся примеры использования образовательных методик при обучении сотрудников библиотек психологии библиотечного общения.



**Езова С. Коммуникативная среда обитания / С. Езова // Библиотека. – 2011. - № 1. – С. 17 - 19.**

В данной статье в центре внимания находится коммуникативная среда обитания библиотеки. Определяются объекты и субъекты коммуникативной среды, условия, влияющие на её качество. Далее анализируются 4 различные ситуации взаимосвязи коммуникативной среды обитания в библиотеке с потребностью читателей во взаимодействии с библиотекарем.



**Езова С.А. Культура общения библиотекарей : учебно-методическое пособие. – М. : Либерея, 2004. – 144 с.**

Особенностью и несомненным плюсом данного пособия является тот факт, что написано оно на основе материалов исследований, проведенных в библиотеках студентами-дипломниками под руководством автора.

Автор знакомит читателя со структурой

общения, наглядно, в системе координат и на примере конкретных ситуаций, объясняет взаимосвязи его основных компонентов: восприятия, отношения, поведения, формы обращения. На основе исследований даётся характеристика всех компонентов культуры общения библиотекарей, раскрываются особенности диалогического и монологического типов общения библиотекарей и читателей. Освещаются проблемы профессиональной этики в межличностных отношениях, рассматриваются пути изучения, диагностики и решения психолого-этических проблем, возникающих в ходе взаимодействия библиотекарей и читателей.

В конце первой главы приведён тест, с помощью которого библиотекарь сможет выявить уровень своей культуры общения.

**Езова С. Мобильность — пусковой механизм коммуникативной компетентности / С. Езова // Библиотека. - 2014. - № 6. - С. 43 - 45. : фот.**

Автор статьи Светлана Езова, профессор Восточно-Сибирской академии культуры и искусства, выделяет важный критерий, необходимый для совершенствования коммуникативной компетенции — активность (мобильность). Использование системы координат наглядно демонстрирует связь между коммуникативной компетентностью и социально-коммуникативной мобильностью библиотекаря.

**Осипова И. Личностно-ориентированные способы конструктивной коммуникации с учащимися : методическая учеба педагогов / И. Осипова // Воспитание школьников. – 2006. - № 8. – С. 26 - 31.**

Эта статья адресована, в первую очередь, педагогам и воспитателям, но с тем же успехом материалами могут воспользоваться библиотекари, желающие повысить уровень коммуникативной грамотности при общении с подростками. Именно на формирование навыков общения с этой возрастной группой направлены предложенные в публикации упражнения. Вы научитесь определять тип характера подростка, узнаете особенности поведения, присущие тому или другому типу, их сильные и слабые стороны.

### **Список литературы:**

Алтухова Г.А. Речевая культура библиотекаря : учебное пособие / Г.А. Алтухова. – М. : ИПО Профиздат, 2001. – 96 с.

Алтухова Г.А. Основы культуры речи библиотекаря : учебное пособие / Г.А. Алтухова. – М. : Литера, 2008. – 168 с.

Ашервуд Б. Азбука общения, или Public relations библиотеки / Б. Ашервуд. – М. : Либеря, 1995. – 174 с. : ил.

Богданова И.А. Библиотечный диалог : аспекты речевого общения : учебно-методическое пособие / И.А. Богданова. - М. : ЛИБЕРЕЯ-БИБИНФОРМ, 2006. - 120 с.

Бородина В.А. Психология библиотечного обслуживания : науч.-практич. пособие / В.А. Бородина. - М. : Литера, 2013. - 296 с.

Бородина С.Д. Коммуникационная культура библиотек : научно-практ. пособие / С.Д. Бородина, Г.М. Кормишина. - М. : Либеря, 2008. - 127 с. ; Сф. - (Библиотекарь и время. XXI век).

Губина Л.В. Деловое общение в библиотечном коллективе : практическое пособие / Л.В. Губина, Н.Ф. Потехина, И.О. Шумина. – М. : Либеря-Бибинформ, 2009. – 88 с.

Дыченко Л.Ф. Психология и библиотекарь : учебно-практическое пособие / Л.Ф. Дыченко. – М. : ЛИБЕРЕЯ-БИБИНФОРМ, 2006. – 144 с.

Езова С.А. Библиотечное общение как феномен исследования : монография / С.А. Езова. – М. : Либеря-Бибинформ, 2007. – 160 с.

Езова С. Коммуникативная среда обитания / С. Езова // Библиотека. – 2011. - № 1. – С. 17 - 19.

Езова С.А. Культура общения библиотекарей : учебно-методическое пособие. – М. : Либеря, 2004. – 144 с.

Езова С. Мобильность — пусковой механизм коммуникативной компетентности / С. Езова // Библиотека. - 2014. - № 6. - С. 43 - 45. : фот.

Осипова И. Личностно-ориентированные способы конструктивной коммуникации с учащимися : методическая учеба педагогов / И. Осипова // Воспитание школьников. – 2006. - № 8. – С. 26-31.

**Составитель, компьютерный набор:**

И.В. Румянцева, методист инновационно-методического отдела;

**Технический редактор, оформление:**

Е.Б. Резванцева, редактор отдела информационных технологий;

**Ответственный за выпуск:**

Т.В. Кузнецова, директор ВОДБ