

«Культура общения библиотекаря»

методические рекомендации



Ровеньки, 2016

Составитель: О.П. Коваленко – зав. МБО МБУК ЦБ;
Ответственный за выпуск : Н.П. Полтавцева – директор
МБУК ЦБ

Культура общения библиотекаря : методические рекомендации / МБУК «Центральная библиотека Ровеньского района»; Методико-библиографический отдел; [сост. О.П.Коваленко; отв. за вып. Н.П. Полтавцева]. – Ровеньки : МБУК «Центральная библиотека Ровеньского района», 2016 . – 24 с. : ил. – 26 экз.

Данные методические рекомендации подготовлены для того чтобы более целостно осветить такую важную составляющую нашей профессии, как культура общения. В данном пособии акцентировано внимание на этических ракурсах профессионального поведения библиотекаря, а также рассмотрены причины возникновения конфликтных ситуаций в библиотеках и возможные пути их разрешения. Для выявления уровня культуры общения приведены тесты, отражены реальные ситуации взаимодействия библиотекаря и читателя. Необходимо помнить, что умение слушать эффективно – это процесс активный, а не пассивный.

Для специалистов библиотечного дела.

«Культура общения библиотекаря»
методические рекомендации

Составитель: О.П. Коваленко – зав. МБО МБУК ЦБ;
Ответственный за выпуск : Н.П. Полтавцева – директор
МБУК ЦБ

Тираж 26 экз.

Подписано в печать: 30.08.2016

Адрес библиотеки:

309740 Белгородская область
поселок Ровеньки
улица Ленина
дом 61

телефоны:

директор: 8(47-238) 5-71-42
отдел обслуживания: 8(47-238) 5-52-41

e-mail:

rovbiblioteka@yandex.ru

сайт :

<http://rovbiblioteka.narod.ru/>

Введение

Библиотека – это не просто хранилище книг, это место бытия культуры, где действует живой её носитель – библиотекарь, который призван общаться не столько с бумагами, отчетами, сколько с живыми людьми, с читателями, друг с другом. Культура общения любого специалиста наряду с профессиональной компетенцией – важнейшие составляющие его подготовки и непрерывного образования.

Библиотекарь – это вечный ученик. Отечественные библиотековеды считают: «...если библиотекарь не пребывает в состоянии постоянного ученичества, он неэтично относится к своим профессиональным обязанностям».

Профессиональная мораль библиотекаря имеет мировоззренческую направленность, что превращает ее не только в совокупность тех или иных норм и запретов, но и во внутреннюю упорядоченную систему, определенное мировоззрение. Моральные требования предъявляются ко всем членам общества, поэтому закономерно возникает вопрос: а существует ли особая профессиональная этика и в чем ее сущность?

Библиотекарь должен быть альтруистом - любить человека, уметь ценить в каждом личность и человеческое достоинство. И поэтому нравственный долг библиотекаря – создать атмосферу приветливости, доброжелательности. Главное в профессии библиотекаря – непосредственное общение с людьми, а принцип, положенный в основу этого общения - постоянное внимание к их интересам, стремление наиболее полно удовлетворить читательские запросы. Читатель – желанный гость, а не докучный, надоевший посетитель.

Важна роль речевой культуры библиотекаря. Владение речью, всем ее богатством – это показатель и общей культуры, и профессионализма, и знания правил этикета.

Вопросы профессиональной этики, культуры общения играют заметную роль в деятельности библиотекаря. Именно данные вопросы призваны создавать деловую атмосферу, повышать уровень культуры библиотекарей, а тем самым и статус библиотеки, и престиж библиотечной профессии.

Умение общаться – часть имиджа

Взаимодействие в обществе возможно благодаря общению и коммуникации. Хотим мы или нет - мы постоянно общаемся.



Контакт - минимально необходимое условие общения, позволяющее реализовать общение, на самом поверхностном уровне. Общение - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельностью и включающий в себя как минимум 3 разных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера).

Способности общаться проявляются в умении общаться.

Основным средством непосредственного общения является речь. Собеседники имеют возможность непосредственно общаться, то есть смотреть друг другу в глаза, слышать голоса друг друга. Непосредственным называют такое общение, во время которого люди видят и слышат друг друга. В общении между людьми слова играют огромную роль. В словах мы выражаем и мысли, и чувства. Слова могут помогать взаимному пониманию в общении, а могут мешать.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Умение общаться – часть имиджа.....	4
Отношение к читателям.....	6
Общение с читателями – разрешение конфликтов	8
Внешний вид сотрудника.....	11
Из сокровищницы мудрых мыслей.....	12
Приложение 1. Тренинг	
«Умение общаться – часть имиджа».....	13
Приложение 2. Деловая игра	
«Пользователь-библиотекарь, библиотекарь-пользователь»...14	
Приложение 3. Тест	
«Какой вы слушатель».....	15
Приложение 4. Конфликтные ситуации.....	16
Список рекомендуемой литературы.....	19
Список использованных источников.....	20

Список использованных источников:

1. Азарова В.А. Обслуживание читателей: техника профессионального поведения библиотекаря / В.Азарова. – Самара, 1998 .– 26 с.
2. Библиотекарь и читатель: профессиональный тренинг [Текст] .– РНБ. СПб., 1995 . – 8с.
3. Ванеев А.Н. Конфликты в библиотеке: предупреждение и разрешение [Текст] : консультация – практикум / А. Ванеев.– СПб., .– 2001.– 128с.
4. Конфликтные ситуации в библиотечном общении и их разрешение [Текст] : методические рекомендации. – Москва, 1993.– 15 с.
5. Психологические особенности работы с читателями. Этика библиотекаря : консультация для библиотекаря [Элект.ресурс] // Режим доступа : <http://libr-aksay.ru/?page=20>

Успешное общение состоит из многих десятков составляющих, причем список этих составляющих меняется от ситуации к ситуации, и о компетенции всерьез можно говорить, только относительно какого-то конкретного умения или группы умений и только в определенной области. Умение слушать, впрочем, среди всех коммуникативных умений занимает особое, почетное место.

Каждая ситуация общения имеет свои правила.

Для библиотекаря совершенно недопустим отказ в поддержке читателю, каким бы сложным собеседником он ни был. Если же читатель упорно не хочет общаться на какую-либо тему, то библиотекарь должен уступить, а не настаивать во что бы то ни стало. Например, библиотекарь пытается объяснить читателю, почему важно уметь пользоваться справочно-поисковым аппаратом библиотеки. Читатель слушает невнимательно и старается перевести разговор на другую тему, поскольку не хочет работать с каталогом, а ждет, что за него поиск по каталогу проведет библиотекарь. Если не удастся убедить читателя, то настаивать не надо. А вот вести себя подобным образом (отказ в поддержке читателю) библиотекарю нельзя, это признак профессиональной и коммуникативной некомпетентности: безличные предложения, подчеркнута официальная речь, отказ от личного обращения. Например, вместо фразы: «Я хочу Вам поручить...», звучит фраза «Надо выполнить следующее...» и т. д. Казалось бы, ничего особенного, но на самом деле обилие безличных предложений, подчеркнутое безразличие со временем начинают раздражать человека, у него возникает чувство обиды, ощущение того, что его намеренно игнорируют, хотя бы обидеть.

Библиотекарь должен избегать слов, содержащих явную оценку. Например, недопустимы фразы типа «Разве такое может нравиться?» или «Неужели Вы думаете, что я могу интересоваться такой литературой?». Гораздо более уместны такие вопросы, как: «Позвольте поинтересоваться, каково Ваше мнение по этому вопросу?» или «Каковы Ваши предложения по поводу разрешения данной проблемы?».

Если же вы не можете что-то понять с первого раза, не

отрицайте этого. Признавая, что вы чего-то не поняли, вы сохраняете достоинство и доказываете самому себе свою честность и желание все делать правильно с самого начала - научитесь слушать другого. Сосредоточиться на предмете разговора; относиться к говорящему уважительно; слушать внимательно, не делая оценок; высказывать мнение об услышанном, чтобы показать человеку, что его действительно слушают. Отметьте то, что вы не поняли или в чем-то не уверены, используйте для поддержания разговора неречевые средства (улыбайтесь, кивайте головой, смотрите в глаза).

Отношение к читателям

В библиотеке всегда были читатели, разные по уровню культуры. И в любое время культура библиотекаря, его этические установки, соблюдение этикета помогали не отдаваться в плен бескультурью, а соответственно влиять на читателя. Если библиотекарь сам воспитан, обладает высокими профессиональными качествами, умеет общаться, обладает даром убеждения, знаком с эстетикой, речевой культурой, имеет приятные манеры, он будет нести культуру.

Библиотекарям хорошо известны принципы этикета: вежливость, тактичность, деликатность, точность, обязательность, пунктуальность. Они являются слагаемыми успеха в работе.

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. *Извините, простите, пожалуйста, будьте любезны, спасибо* - наиболее употребимые выражения в библиотеке. Вместо категоричного «Ждите книгу», более уместными будут улыбка, приветливый взгляд и вежливые слова: «Извините, но вам придется подождать».

Вежливость в библиотеке предполагает и предупредительность. Сотрудник поможет инвалиду, не дожидаясь его просьбы, уделит больше внимания

Список рекомендуемой литературы для индивидуального прочтения:

1. Алтухова Г. Беседы об этике и имидже / Алтухова Г. // Библиотека. – 1998. – № 2. – С.39 - 41.
2. Алтухова Г.А. Речевая культура библиотекаря: учебное пособие / Алтухова Г. – М., 2002. – 96 с.
3. Библиотечное обслуживание: теория и методика: учебник / под ред. А.Я. Айзенберга. – М., 1996.
4. Ванеев А.Н. Конфликты в библиотеке: предупреждение и разрешение / Ванеев А.Н.. – СПб., 2002. – 128 с.
5. Комисарова Л.Д. Социально-психологические технологии в работе современной публичной библиотеки: методическое пособие / Комисарова Л.Д. – М., 2003. – 150 с.
6. Психологический климат в коллективе библиотеки: практическое пособие / Рос. гос. б-ка; сост. : Е.В.Губина, О.В. Решетникова, Г.Н. Сартан. – М., 1996. – 152 с.
7. Трушина И. Еще раз о профессиональной этике / Трушина И., Фирсов В. // Библиотека. – 2002. – № 11. – С. 68 - 72.



мне эту, как она там – «Горе от ума».

Библиотекарь: Милый Андрей! Спасибо тебе за сданную книгу, но новой ты уже не получишь. Я аннулирую твой формуляр, ты не можешь быть читателем нашей библиотеки.

Читатель: Как это? Мне нужна книга, чего вы это выдумали? Ну, сдал же я эту, прежнюю. А у меня завтра литература по этому, не помню, как его, этого писателя.

Библиотекарь: Грибоедов, Андрей! Мое рабочее время кончилось пять минут назад. До свидания.

Читатель: Так вы чего, книгу мне так и не дадите? Я сейчас папу позову! (Быстро уходит).

Библиотекарь (обращаясь к присутствующей читательнице): И вот так бывает не так уж редко. Мальчик не вернулся ни с отцом, ни без отца.



престарелому, ребенку, впервые пришедшему в библиотеку, познакомит с правилами пользования, напомним о наиболее важных требованиях к читателю, перечислит основные услуги, предоставляемые библиотекой. Предупредительность скажется и в том, что библиотекарь, зная интересы читателя, порекомендует ему новые книги, поступившие в библиотеку, найдет замену в случае отсутствия в фонде нужной литературы.

Никогда не ставьте внутреннюю работу в библиотеке (расстановку фонда, заполнение документов, получение и обработку изданий) выше обслуживания читателей.

Никогда не ведите частные беседы и разговоры по телефону при обслуживании читателей, разговоры о делах читателей проводите вне зоны видимости и слышимости для читателя.

Когда Вы проходите мимо читателей, всегда уступайте им дорогу. Всегда будьте в курсе литературных новинок. Когда возможно, поощряйте читателей похвальными комментариями или комплиментами. Сопровождайте читателя по библиотеке, знакомьте его с фондом библиотеки, в случае, если Вас не ожидает другой читатель. Будьте особенно внимательны к потребностям таких читателей, как пожилые люди, инвалиды и дети.

Запоминайте (записывайте в читательский формуляр) личные предпочтения читателя и предлагайте в следующий раз нужную ему литературу по собственной инициативе.

Встречайте читателя приветливыми словами. Встречайте неуверенного посетителя вопросом «Чем я могу Вам помочь?» Предлагайте помощь в поиске нужной информации. Здоровайтесь с каждым читателем, ожидающим, когда вы освободитесь. При прощании говорите «До свидания». Добавьте личный комментарий, например, пожелайте ему приятного дня и обязательно пригласите его вернуться. Обязательно пригласите его на библиотечные мероприятия. Качество первого и последнего впечатлений помогает обеспечить возвращение читателя.

В библиотечном обслуживании каждый его участник

выполняет свою роль: библиотекарь выполняет свои профессиональные обязанности, заказанные обществом, читатель удовлетворяет свои личные информационные и читательские потребности. Сами ролевые отношения имеют свою специфику. Они строятся не на авторитаризме и иерархии, как, например, роль ученика и учителя в школе. В основе их лежит изначальное равенство, паритет. Общение библиотекаря с отдельным читателем происходит, как правило, 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 с читателями – разрешение конфликтов

Объектом конфликта в обслуживании читателей является библиотечная услуга. Конфликтная ситуация возникает в тех случаях, когда библиотечная услуга не предоставляется или предоставляется некачественно, не удовлетворяя пользователя. Причиной конфликтов часто бывает несовпадение возможностей библиотеки и интересов пользователей. Среди типичных можно выделить группу причин, вызванных отказом в обслуживании (отказ в записи в библиотеку, в выдаче литературы на дом, в снятии копии и т. п.), что, разумеется, ведет к конфликту с пользователями. Например, довольно часто возникают конфликты, связанные с тем, что читатель не может получить произведение, пользующееся повышенным спросом. Следующая группа причин связана с качеством обслуживания. Поводы для таких конфликтов также чрезвычайно разнообразны.

К ним, например, относятся:

- ✓ затраты времени на ожидание обслуживания (очереди);
- ✓ затраты времени на ожидание выполнения читательского запроса;
- ✓ ошибочное предоставление читателю вместо запрошенного другого издания или необоснованная замена по инициативе библиотекаря.

одетый. Несмотря на мокрый снег и грязь на улице, одежда и обувь у мальчика сухие и чистые. В руках у него книга, которую он пришел сдать.

Библиотекарь: Здравствуй.

Читатель: Здравствуйте! Вот, книгу пришел сдать.

Библиотекарь: Когда ты был в последний раз?

Читатель: Я не знаю. Я давно у вас не был, а сейчас мне к литературе другая книжка нужна.

Библиотекарь: Постарайся все же вспомнить, когда ты был в последний раз.

Читатель: Не помню, может, весной.

Библиотекарь: Хорошо, поищу твой формуляр в «должниках» прошлого года. Фамилия?

Читатель называет.

Библиотекарь: Имя?

Читатель: Господи. В чем дело, чего вы тянете, давайте быстрее, меня машина ждет!

Библиотекарь (ищет формуляр): Нет, не нашла. Какую книгу ты принес?

Читатель: Шота Руставели «Витязь в тигровой шкуре». Нам по литературе задавали эту «муру» читать.

Библиотекарь: А не припомнишь ли ты, в какой четверти?

Читатель: Господи, опять «вспомни, вспомни». Да не помню этого я! Потом найдете мой формуляр, а сейчас дайте мне «Горе от ума».

Библиотекарь: Андрей, ты больше года не был в библиотеке.

Читатель: Ну и что?!

Библиотекарь: Ты должен был сдать книгу через две недели. Или позвонить, чтобы тебе продлили срок пользования книгой.

Читатель: Ну...

Библиотекарь: Ты этого не сделал. Ты грубо нарушил правила пользования книгами в библиотеке. А ведь эту книгу ты держал больше года, а она нужна была другим ребятам.

Читатель: Уже восьмой час, я опаздываю, принесите

Приложение 4.

Конфликтные ситуации

Конфликтная ситуация №1.

Библиотека.

Участники:

- ✓ мужчина лет 40;
- ✓ библиотекарь молодой специалист.

Пользователь по просьбе сына пришел в библиотеку с целью взять книгу из школьной программы. Он требует выдать книгу, не зная ни автора, ни названия. Невнятно пытается выразить содержание произведения такими словами: «Ну, как одного мужика приняли за другого, а тот другой приехал в конце». Девушка-библиотекарь, пытаясь понять его, задавала наводящие вопросы. Постепенно теряя терпение, стала раздражаться и вспылила, так как необходимо было обслуживать других читателей. Тогда в разгадывание автора и названия произведения включились другие читатели. Наконец сообразили, что это «Ревизор» Н.В. Гоголя. После этого мужчина, не говоря «спасибо» за помощь, резюмировал: «Образованные ведь, должны сами знать». Это было высказано в адрес библиотекаря.

Конфликтная ситуация №2.

Районная детская библиотека.

Участники:

- ✓ библиотекарь (возраст – 52 года, образование – высшее педагогическое, стаж работы в библиотеке – 11 лет);
- ✓ читатель-подросток (возраст – 14 лет).

До закрытия библиотеки остается пять минут. Громко хлопает дверь, слышится топот человека, поднимающегося по лестнице. Входит мальчик в распахнутой куртке, хорошо



На практике избежать всех конфликтов, среди которых бывают и непредсказуемые конфликты, невозможно. Поэтому если конфликт все же возник, библиотекарь должен уметь его «погасить». Каждый конфликт, возникший в процессе обслуживания читателей, необходимо подвергать тщательному анализу, что поможет в дальнейшем избежать возникновения аналогичных конфликтов с другими читателями, продумать возможные варианты выхода из сложных ситуаций, возникающих при библиотечном обслуживании.

Завышенная самооценка библиотекаря приводит к тому, что он переоценивает возможности своего влияния на читателя и применяет, как правило, наступательную тактику, «давит» на читателя, принуждая его взять рекомендуемую литературу или воспользоваться другой услугой, предлагаемой библиотекой. Такой стиль, естественно, вызывает недовольство читателей, их отказ от навязываемых услуг и помощи библиотекаря.

В «Справочнике библиотекаря» приведены рекомендации, выполнение которых поможет библиотекарям избежать конфликтов с посетителями библиотеки. Вот некоторые из них:

- во время обслуживания библиотекарь должен целиком находиться в распоряжении читателя и стремиться продемонстрировать ему это;
- работать следует спокойно, со всеми читателями быть ровным в общении, вежливым и доброжелательным;
- если читатель не симпатичен библиотекарю, ни в коем случае нельзя ему этого показывать;
- недопустимо спорить с читателем;
- следует постоянно проявлять готовность помочь читателю, но делать это осторожно и ненавязчиво;
- библиотекарь должен постоянно смотреть на библиотеку «глазами читателя» и, самое главное, способствовать предупреждению и разрешению конфликтов между библиотекарем и читателем библиотеки;
- установка библиотекаря на полное и всестороннее удовлетворение информационных потребностей пользователей.

Таким образом, обобщая изложенный материал, можно предложить следующие правила поведения библиотекаря в конфликтных ситуациях:

- 1.** в процессе подготовки управленческих, организационных, технологических и других решений необходимо анализировать их с точки зрения возможного возникновения конфликтных ситуаций;
- 2.** по возможности не следует принимать управленческих решений, которые могут привести к конфликту;
- 3.** рекомендуется постоянно анализировать причины, ведущие к возникновению конфликтных ситуаций, и корректировать текущую библиотечную деятельность в целях устранения этих причин;
- 4.** в тех случаях, когда полностью устранить причину возникновения конфликтной ситуации невозможно, следует стремиться смягчить ее негативное влияние.

Приложение 3.

Тест «Какой вы слушатель?»

Нужно ответить на предложенные вопросы, проставляя баллы в соответствии со следующей шкалой:

- почти всегда**—2 балла;
- в большинстве случаев**—4 балла;
- иногда**—6 баллов;
- редко**—8 баллов;
- почти никогда**—10 баллов.

Вопрос №1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда ее тема или собеседник не интересны вам?

Вопрос №2. Раздражают ли вас манеры вашего собеседника?

Вопрос №3. Может ли неудачное выражение собеседника спровоцировать вас на резкость или грубость?

Вопрос №4. Избегаете ли вы вступать в беседу с неизвестным или малоизвестным вам человеком?

Вопрос №5. Имеете ли вы привычку перебивать собеседника?

Вопрос №6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?

Вопрос №7. Меняются ли ваш тон, голос, выражение лица, в зависимости от того, кто ваш собеседник?

Вопрос №8. Меняете ли вы тему разговора, если она неприятна для вас?

Вопрос №9. Поправляете ли вы собеседника, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?

Вопрос №10. Бывает ли у вас снисходительный (менторский) тон с оттенком пренебрежения (иронии) по отношению к собеседнику?

Суммируйте баллы по всем вопросам. Чем больше баллов, тем в большей степени развито ваше умение слушать собеседника. Если вы набрали более **62 баллов** - вы слушатель «выше среднего уровня». Обычно средний балл слушателей - **55 баллов**. Если полученное вами количество баллов ниже 55, то вы не очень хорошо умеете слушать собеседника.

Читатель: Наш диалог начался как-то неудачно, я уж думал, что больше сюда не приду. А теперь смотрю, Вы вполне общительны и доброжелательны.

Библиотекарь: Не всегда же бывает хорошее настроение. Только что перед Вами приходил читатель-должник, который мне нагрубил. Так что извините за неудачное начало нашего разговора.

Читатель: Надеюсь, завтра у Вас будет хорошее настроение? До свидания.

Библиотекарь: До свидания.

Приложение 2.

Деловая игра «Пользователь-библиотекарь, библиотекарь-пользователь»

Смоделируйте диалоги, которые могли бы состояться в следующих ситуациях:

1. Читатель принес сдавать на абонемент библиотеки книгу, и библиотекарь обнаружил, что в ней не хватает страниц;

2. Читательница не помнит ни автора, ни названия книги, но помнит цвет ее обложки, формат и место, где она находится в подсобном фонде читального зала. В прошлый раз ее туда пропустили, и она сама нашла книгу. Теперь другой библиотекарь не разрешает ей туда пройти, поскольку по правилам вход в подсобный фонд читального зала разрешен только сотрудникам библиотеки;

3. Читатель потерял учебник, взамен принес детектив. Библиотекарь отказывается принимать эту книгу, объяснив, что надо вернуть именно учебник по данному предмету, потому что они имеются в фонде в ограниченном количестве.

Внешний вид сотрудника

Внешний вид должен вызывать доверие к нашей профессиональной компетентности:



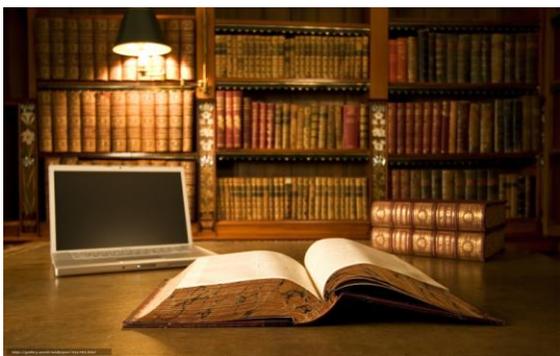
- бейджи с именами всегда должны быть видимы для пользователей библиотеки;
- предпочитайте в одежде (на работе) классический стиль. Не допускаются глубокое декольте, джинсы и брюки с заниженной талией, укороченные майки и топы;
- халаты и тапочки используйте только для внутренней работы и в санитарный день;
- обувь должна быть чистой и в хорошем состоянии;
- следите за волосами: аккуратная стрижка для коротких волос, длинные волосы должны быть собраны;
- не допускаются длинные ярко окрашенные ногти, или, наоборот, неподстриженные, грязные ногти;
- соблюдайте правила личной гигиены, обязательно пользуйтесь дезодорантами;
- умеренно используйте декоративную косметику, парфюмерию;
- не увлекайтесь чрезмерным количеством

ювелирных украшений и бижутерии;

▪ запрещается использовать в библиотеке наушники – Вы должны не только видеть, но и слышать читателя.

▪ поддерживайте чистоту и порядок на своем рабочем месте; зона кафедр – неподходящее место для еды, семечек, чая и кофе.

Из сокровищницы мудрых мыслей...



«Человек отражается в своих поступках»; **Ф. Шиллер**

«Поступай по отношению к другим так, как ты желал бы, чтобы поступали по отношению к тебе»; **К. Маркс**

«Умение вести разговор - это талант»; **Стендаль**

«Хоть плохо мне, но это не причина, чтоб доставлять страдания другим»; **Эсхил**

«Чтоб оценить чье-нибудь качество, надо иметь некоторую долю этого качества и в самом себе»; **В. Шекспир**

«Самое изысканное удовольствие состоит в том, чтобы доставлять удовольствие другим»; **Ж. Лабрюйер**

«Добро не наука, оно действие»; **Р. Роллан**

«С юных лет приучайся прощать поступки ближнего и никогда не прощай своих собственных»; **А. В. Суворов**

«Человек должен быть умен, прост, справедлив, смел и добр»; **К. Г. Паустовский**

«Только тогда легко жить с человеком, когда не считать ни себя выше, лучше его, ни его выше и лучше себя»;

Л. Н. Толстой

Приложение 1.

Тренинг «Умение общаться - часть имиджа»

Охарактеризуйте вопросы, которые задают друг другу библиотекарь и читатель в приведенном ниже диалоге.

Читатель: Скажите, каков график работы Вашей библиотеки?

Библиотекарь: На дверях висит объявление. Вы что, не видели?

Читатель: Нет, что-то не заметил. А Вам сложно ответить на мой вопрос?

Библиотекарь: А для чего же тогда мы объявление повесили? Библиотека работает с 10 до 19 часов. Выходной день - суббота.

Читатель: А санитарный день у Вас в первый или последний четверг месяца? Я как-то узнавал, но сейчас не помню,

Библиотекарь: В первый четверг месяца. Но в этом месяце читальный зал будет работать.

Читатель: Хорошо. Скажите, что у Вас есть по теме «Лидерство и руководство»?

Библиотекарь: У нас в библиотеке есть и книги, и статьи из периодики. Для подбора литературы можно воспользоваться систематическим каталогом и систематической картотеккой статей. Вы умеете ими пользоваться?

Читатель: Да, конечно. Как Вы думаете, эта тема полнее представлена в каком разделе: «Организационное поведение» или «Психология управления»?

Библиотекарь: Надо посмотреть. А в разделе «Управление персоналом» разве эта тема не отражена?

Читатель: Да, я и забыл. Ну конечно.

Библиотекарь: Вам сейчас нужна эта литература?

Читатель: Нет, сейчас нет времени. Можно, я приду завтра? У Вас не очень много людей в это время?

Библиотекарь: Немного, приходите.