МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА ИМ. И.М. БОНДАРЕНКО»

НЕКЛИНОВСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

МЕДОТИКО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ ОТДЕЛ

**Районный семинар-практикум**

**по программе**

**«Школа молодого библиотекаря»**

**2021 г.**

Библиотекарь – очень древняя профессия,

ей более четырех с половиной тысяч лет!

Первыми библиотекарями были писцы,

составлявшие собрания глиняных табличек.

Заметим, что это была исключительно мужская профессия.

*Библиотекарями в свое время работали такие известные личности,*

*как баснописец Иван Крылов,*

*математик Николай Лобачевский,*

*писатель Владимир Одоевский.*

.

***Библиотекарь*** — это специалист по обработке информации в библиотечной и информационной среде.

***Современный библиотекарь*** – это библиотекарь, повседневная работа которого полна поиска и новаторства.

**Вопрос 1. Нормы библиотечной этики библиотекаря**

Эффективная работа по обслуживанию читателей во многом зависит от соблюдения этических норм библиотеки: умения разговаривать без заносчивости, на основе взаимопонимания. Чтобы соблюдение этических норм в библиотеке не зависело от желания отдельных фанатов своей работы, в РФ существует Кодекс российского библиотекаря *(Приложение 1)*, где определены нравственные основы профессиональной деятельности российского библиотекаря.

Несмотря на принятый Кодекс, иногда в нашей работе случаются проблемы в общении с читателями. Вот 10 основных правил поведения библиотекаря при работе с пользователями:

1. **Приветствовать каждого пользователя** (Библиотекарю необходимо представиться, показать читателю, что он готов помочь ответить на любой вопрос и как можно быстрее установить дружеский контакт, создать атмосферу доброжелательности в библиотеке).
2. **Разбираться в невербальных признаках поведения** (Часто пользователи приходят в библиотеку с опущенным подбородком или мрачным выражением лица. Что символизирует о возможном конфликте. Поэтому библиотекарю важно найти правильную интонацию для общения. Таким образом, обезоружить добрым отношением и предотвратить конфликт).
3. **Умение слушать** (Иногда быть услышанным – это все, что нужно посетителю. Для того, чтобы обойтись без лишнего вопроса «Чем могу помочь?»)
4. **Не избегать уточнений** (Повторное изложение вопроса или проблемы позволит библиотекарю убедиться в правильном понимании и быстрее найти пути решения).
5. **Умение сопереживать** (Необходимо научиться поставить себя на место посетителя, и тогда такие фразы как «Мне жаль, но это проблематично», прозвучит более искренне)
6. **Найти альтернативу слову «НЕТ»** (Если библиотекарю не удается самому найти ответ - заменяем фразой «Разрешите мне посоветоваться с моими коллегами» и др.)
7. **Избегать оценок** (Библиотекарь не должен критиковать внешний вид или интересы пользователя)
8. **Помощь должна быть быстрой** (при работе с пользователями по телефону, важно хорошо знать информационные ресурсы подразделений библиотеки, чтобы не перенаправлять в другие отделы)
9. **Руководствоваться своей интуицией** (Если у библиотекаря есть ощущение надвигающейся опасности, сразу нужно вызывать полицию)
10. **Благодарить пользователей за посещение библиотеки** (Слова благодарности, сказанные перед уходом, возможно, больше ему запомнятся. Также проинформируйте читателя о новых библиотечных программах и мероприятиях, чтоб ему захотелось прийти вновь).

**Вопрос 2. Профессиональный облик и личностный качества современного библиотекаря**

К важным профессиональным качествам библиотекаря относятся:

* **Профессиональные знания, умения, навыки**

- общепрофессиональные (в рамках избранной специализации, по истории книги, библиотечного дела и библиографии),

- скорочтение;

- грамотность;

- коммуникативные качества (умение войти в контакт, общительность, умение слушать и понимать посетителей);

- эмоциональная устойчивость и готовность к работе с разными категориями населения;

- организаторские качества;

- ораторские способности;

- оригинальность мышления

* **Общая культура** (широта кругозора, начитанности, знание истории культуры, русской, советской и зарубежной литературы, самооценка возможностей постоянного развития).
* **Моральные и деловые качества**

- ответственность,

- честность,

- дисциплинированность,

- добросовестность,

- самостоятельность,

- инициативность,

- настойчивость,

- целеустремленность,

- решительность.

* **Личные качества библиотекаря:**

- Библиотекарю свойственна особая черта – любовь к книгам. - Библиотекарь должен правильно выражать свои мысли и уметь объективно дискутировать.

- Библиотекари – это отзывчивые, чуткие, внимательные и вежливые люди. Они не должны быть равнодушны к читателю. И, конечно, библиотекари должны с уважением относиться не только к пользователям, но и к своим коллегам.

Профессия библиотекаря предполагает соблюдение этикета в одежде и во внешнем облике. Одежда должна соответствовать внутренней культуре, зависеть от конкретной ситуации, положения в обществе и возраста. В библиотечной среде неуместны яркие образы, изысканные прически, яркая косметика и обилие украшений. Костюм библиотекаря – это деловой костюм, имеющий свой стиль. Правильно выбранный стиль одежды помогает свободно себя чувствовать и быть уверенным в себе. Важную роль играют прическа и бижутерия. Даже самый талантливый и профессионально подготовленный, но неопрятно причесанный библиотекарь не вызовет симпатии у посетителей библиотеки. Через впечатление от внешнего вида библиотекаря лежит путь к определению статуса и роли библиотеки в жизни общества.

Читатели судят о библиотеке, в первую очередь, по ее сотрудникам, с которыми они взаимодействуют. А знания, умения, навыки, целевые установки работников являются теми факторами, от которых зависит успешное функционирование библиотеки и качество предлагаемой информации.