

Министерство культуры Ставропольского края
Государственное бюджетное учреждение культуры
Ставропольского края
«Ставропольская краевая универсальная научная библиотека
им. М. Ю. Лермонтова»

Искусство общения с читателем

Методические рекомендации

Ставрополь
2021

УДК 94(47) (083.13)
ББК 63.3(2)-8я81
И86

Составитель

И. И. Смагина

Редактор

И. А. Погорелова

Дизайн обложки

В. Г. Коротченко

Ответственный за выпуск

Н. И. Дзюба

И86 Искусство общения с читателем : методические
 рекомендации / составитель И. И. Смагина ; ответ-
 ственный за выпуск Н. И. Дзюба ; ГБУК «СКУНБ
 им. Лермонтова». – Ставрополь, 2021. – 28 с.

Оглавление

<i>К коллегам</i>	4
	5
Правила публичного выступления.....	
Основные этапы публичного выступления.....	9
Вступление.....	10
Основная часть.....	11
Заключение.....	13
В фокусе – искусство разговора с читателем: форматы мероприятий	15
<i>Библиографический список</i>	23

К коллегам

Настоящее методическое издание призвано оказать помощь работникам библиотечной отрасли в формировании одного из главных их умений – профессионально рекомендовать книги, при этом аргументировать свою точку зрения и свободно вести дискуссию.

Поскольку библиотекарь далеко не всегда может опираться исключительно на собственную интуицию, личный опыт, ему необходимы знания основ риторики. Поэтому в предлагаемых рекомендациях сформулированы основные правила публичного выступления.

Общеизвестно, что в библиотеке существует своя специфика речевого общения. Особенно ярко она проявляется в индивидуальных и массовых формах обслуживания читателей. Готовясь к мероприятиям, библиотекарь всегда задаёт себе вопросы: «Как заинтересовать слушателей? Как затронуть их профессиональные и личные интересы? Какие формы избрать, чтобы дать читателю максимальный объём знаний?». Все интересующиеся риторикой коллеги смогут ознакомиться с основными этапами публичного выступления. Предлагаются также различные форматы библиотечных мероприятий, в которых особенно важно искусство разговора.

ПРАВИЛА ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ

Во всём мире и в России, в т. ч., главным коммуникативным качеством работника библиотеки считается доброжелательное отношение к читателю.

«Библиотечная энциклопедия» определяет понятие «коммуникативные качества библиотекаря» как «личностные качества, значимые в процессе библиотечного общения и опирающиеся на профессиональную этику: доброжелательность, естественность и простота в общении, умение рекомендовать и советовать, быстро ориентироваться в различных ситуациях, доверительный тон. Но далеко не каждый умеет выступать перед публикой.

Некоторые обстоятельства требуют от библиотечного специалиста систематической работы с аудиторией. Сегодня, чтобы заинтересовать потребителя библиотечных услуг, постоянный диалог с аудиторией необходимо вести практически всем специалистам отрасли.

Аудитория воздействует на выступающего, но и он влияет на неё. Чтобы уверенно держаться на публике, знать, как убеждать людей и правильно преподносить нужную информацию, важно обучаться искусству речи.

Правило № 1:

Речь должна быть простой и ясной.

Ясность речи возможна при выполнении 3 условий:

- нужно иметь представление об аудитории и говорить с ней на одном языке (т. е. подстраиваться под неё);
- чётко знать цель и средства выступления (куда и как вы будете идти, вести за собой);

– использовать простые слова и предложения (без специальных терминов, аббревиатур и обилия деепричастных оборотов).

Правило № 2:

Соблюдайте закон композиции.

Ещё со времён Аристотеля считается, что выступление должно делиться на 3 части: вступление, основная часть и заключение.

Закон композиции встречается повсеместно: в искусстве, природе, обыденной жизни... Его нужно знать и применять и оратору. Практика показывает, что чаще всего у спикеров (не только начинающих) «страдают» вступление и заключение. А ведь они – показатель мастерства! По вступлению вас встречают, как по одежке. А заключение больше всего запоминается слушателям.

Наиболее распространённые ошибки:

- желание сразу перейти к основной теме, минуя вступление;
- нежелание отрепетировать финал (в надежде, что подходящие слова в нужный момент придут сами).

Правило № 3:

Воздействуйте на зрительное восприятие людей в аудитории.

Важное значение для восприятия информации имеет зрительное воздействие. Картинки, реквизит, сравнения и метафоры – всё для реализации ваших планов. Необходимо подключать фантазию.

Создавая образы, будьте определёнными. Если вы хотите привлечь внимание к какому-то изданию, не бойтесь разумных гипербол. К примеру, вместо неопределённого

слова «книга» лучше сказать: «старый, послуживший людям фолиант». И каждый представит своё. Детально прорисованные картинки лучше запоминаются.

Можно использовать сравнения и метафоры – давние верные инструменты спикера. Они не просто украсят речь, но и станут прочными звеньями, которые соединят старое и привычное с новым и неизвестным.

Если называете цифры, особенно важно использовать сравнения, так как цифры тяжело воспринимаются на слух. Что легче себе представить: «100 книг» или «целый шкаф книг»? Здесь работает простое правило: факты рисуют картинку. Лучше общую абстрактную фразу «Чтение развивает» сделать наглядной при помощи подробностей: «Чтение делает вас умнее. Это связано с тем, что во время процесса чтения формируются новые нейронные связи».

Сложности с использованием данного метода (в т. ч. подбора подходящих метафор и сравнений) возникнут у тех, кто не привык мыслить образами. И лучшее упражнение в таком случае – чтение художественной литературы.

Правило № 4:

Повторяйте Ваши главные мысли, но формулируйте их по-разному.

«Повторенье – мать учения», – говорили наши учителя. Действительно, одну и ту же мысль можно донести многими способами. Возьмём два разных предложения с похожим смыслом:

1) Вам не удастся объяснить что-либо, если вы сами в этом не разобрались.

2) Чем лучше вы ориентируетесь в теме, тем проще вам будет донести суть другим людям.

Знаком вам такой приём? Наверное, многие сейчас вспомнили школьные учебники, в которых он постоянно

используется... Возможные сложности: неумение грамотно строить предложения и находить синонимы. На помощь может прийти всё тоже упражнение из предыдущего пункта.

Правило № 5:

Не беритесь освещать сразу большое количество вопросов.

За ограниченное время нельзя нормально, качественно разобрать больше 1–2 аспектов большой темы или проблемы. Это факт, смиритесь. Писатель Джеймс Хьюмс, известный ещё и как специалист по написанию речей, говорил, что ключевой момент, который вы хотите донести до аудитории, должен быть сжатым, ёмким, «помещаться в спичечный коробок».

Правило № 6:

Читать или говорить? Выбор за вами.

Говорить или читать? Вечный вопрос любого докладчика. Будет ошибкой, если библиотекарь выйдет к аудитории, на ходу перебирая свои записи. Чтобы придать уверенность началу речи, лучше первую, вступительную фразу приготовить заранее. Не следует сразу же начинать говорить: сначала установите зрительный контакт с аудиторией, подождите, пока она будет готова вас слушать. Выражение лица выступающего должно быть приветливым и спокойным. Если человек, стоящий перед аудиторией, не смотрит на слушателей, а рассматривает стены, потолок или сосредоточит внимание на своих руках, контакт с аудиторией будет потерян.

Специалисты утверждают, что записи в руках оратора на 50 % уничтожают интерес к выступлению. Как поступить, каждый решает сам. Формально, лучше держать

краткие записи в виде сжатого конспекта. Но больше для уверенности и заглядывать в них лишь изредка. Даже самым уверенным в себе выступающим можно использовать карточки. Практика показывает, что лучше выступить, поглядывая в записи, чем не выступить вообще.

Ваши достоинства как докладчика будут наращиваться постепенно. Стоит отдавать себе отчёт, что складывается портрет спикера из количества разных его выступлений: удачных и не очень. Спросите любого оратора со стажем или доверьтесь философскому закону перерастания количества в качество. И ещё полезный совет: выступайте, как можете, и работайте над памятью.

Правило № 7:

Тема должна увлечь вас!

Невозможно завоевать интерес слушателей путём механического соблюдения правил. Общение – не инструкция по применению. Оно не может быть формальным, скучным. В первую очередь важны эмоции и настроение. Тогда любая тема станет захватывающей, а интерес к ней – искренним, неподдельным.

Здесь полезно поразмышлять над тем, а цепляет ли лично вас тема вашего выступления? Интересна ли она вам самим? А если нет (и такое, к сожалению, бывает нередко), что можно в ней найти интересного? Что важного и полезного вы можете дать читателям? Честно ответив себе на эти вопросы, вы непременно найдёте свой источник эмоций и вдохновения. Удачи!

ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ

В библиотеке существует своя специфика речевого общения. Особенно ярко она проявляется в индивидуальных и массовых формах обслуживания читателей. Публичное выступление не должно быть монотонным. Логически и интонационно оно делится на следующие части:

1. Вступление

Если вы первый раз встречаетесь с аудиторией, вам необходимо познакомиться с ней, представиться. В русской культуре не принято перечислять в самом начале встречи собственные достижения, нахваливать себя, это расценивается аудиторией как самолюбование. Можно рассказать об успехах позже, вплетая их в примеры, иллюстрирующие то или иное положение. Читатели ещё узнают, почему именно вас пригласили в качестве комментатора выставки или презентации – вы действительно достойны того, чтобы поделиться мыслями и опытом с аудиторией, но это будет потом. Назовите своё имя, отчество, фамилию, можете назвать звание или должность, если это, на ваш взгляд, важно в данный момент.

Помните, что публичное выступление это, по сути, важнейший акт коммуникации и поэтому надо помнить о некоторых составляющих процесса общения.

У любого выступления должна быть цель. Идеально, если цели говорящего и аудитории совпадают. Допустим, читатели пришли на лекцию добровольно, они мотивированы. Поэтому оратор, прежде чем рассуждать о предмете речи, должен узнать цель аудитории (установить диалог

со слушателями, задать вопросы о том, чего они ждут от вашей встречи) и озвучить свою цель. Необходимо ещё до выступления решить, что именно вы хотите дать или получить от аудитории (какова ваша цель: информационная, предметная, фактическая). Целеполагание – важный этап выступления.

На этом же этапе можно объявить основной тезис. Он должен быть кратким, доступным аудитории и удобным для доказательства. Именно тезис будет тем мостиком, который позволит вам перейти от вступления к основной части.

2. Основная часть

Основная часть занимает около 60 % выступления и представляет собой доказательство тезиса.

Помните совет лучших ораторов: для достижения оптимального эффекта нужно использовать не меньше 3 аргументов. Аргументы в диалоге могут быть эмоциональными и рациональными. Аудитория скорее принимает вашу точку зрения, если она проиллюстрирована не только классическим примером, но и личным. Апелляция к личному опыту позволит сблизиться со слушателями: теперь аудитория знает вашу тайну. Если пример эмоционально окрашен и нашёл отклик аудитории, то именно по аргументу уже после публичного выступления слушатели способны легко восстановить положение, доказываемое вами.

Чтобы аудитория внимательно слушала вас на протяжении всего выступления, необходимо помнить о некоторых правилах.

✓ *1) Важна диалогичность выступления.*

Диалог с аудиторией нужно устанавливать при помощи вопросов, обращённых к слушателям (причём вы сами тоже можете отвечать на эти вопросы). Диалог рождается и

за счёт зрительного контакта (подарите как минимум двухсекундный взгляд каждому слушателю). Давайте аудитории возможность проиллюстрировать вашу мысль её примером.

✓ 2) *Умеренная эмоциональность.*

Внимательно следите за своей интонацией (от перевозбуждения некоторые ораторы, сами того не замечая, начинают кричать), за жестикуляцией (часто выступающие очень активно машут руками).

✓ 3) *Работа с пространством.*

Не стойте на одном месте, переходите с одного на другое, но не переусердствуйте. Помните о личном пространстве слушателей – не вторгайтесь в него, не смущайте аудиторию (не ходите между рядами, не подсаживайтесь к слушателям, не опирайтесь руками на первую парту). Ещё до начала выступления попросите убрать движущиеся предметы, которые будут находиться за вашей спиной (часы, аквариум и пр.). Как бы интересно вы ни рассказывали, внимание аудитории периодически будет переключаться на раздражитель – движущийся предмет. Нежелательно, чтобы в помещении за спиной выступающего или на уровне с ним располагалась дверь, заранее позаботьтесь об этой стороне коммуникации.

✓ 4) *Минимальное использование терминов и заимствованных слов.*

✓ 5) *Улыбка.*

Она обладает исключительным свойством располагать людей к общению. Вам легко будет говорить с аудиторией, ведь принцип зеркальности ещё никто не отменял: улыбаетесь вы – улыбаются вам.

✓ 6) *Умелая шутка.*

Шутите, но только по теме и в тот момент, когда чувствуете, что аудитория немного устала (особенно если ваше

выступление должно порядка 40 мин и более; если вы, к примеру 10-м выступаете на конференции и т. д.).

✓ 7) *Внимательно наблюдайте за слушателями.*

Если они начали массово зевать, поглядывать на часы, необходимо поменять вид деятельности, проветрить помещение, привести интересный, захватывающий пример, т. е. удивить, а иногда просто отпустить аудиторию на перерыв.

3. Заключение

Начинающие ораторы чаще всего допускают одну ошибку – *неподготовленное заключение.*

Возможно, это связано с тем, что выступающий всегда ограничен во времени. Ему могут помешать временные рамки регламента или просто переживание, поэтому он смотрит на часы. А если часов нет, модератор мероприятия нескромно даёт понять, что пора заканчивать.

И вот тогда большинство ораторов совершает ошибку. Чтобы удовлетворить пожелание модератора, говорящий резко «перескакивает» к выводу и заканчивает выступление фразой, смысл которой можно свести к следующему: «У меня, собственно, всё».

Чтобы избежать такого финала необходимо предпринять следующие шаги:

– Заранее вслух проговорить всё, что вы хотите рассказать аудитории.

– В зале разместить помощника, который вовремя даст вам знать, что пора переходить к заключению.

Грамотное заключение должно логично вытекать из основной части. Оно также необходимо выступлению, как дому крыша: она защищает дом, благодаря ей дом выглядит гармонично.

Заключение должно составлять приблизительно 20 % от всего выступления. В нём обязательно должен прозвуч-

чать вывод, который равен тезису или антитезису (если вы использовали принцип доказательства «от противного»).

Заключение обязательно должно включать благодарность или комплимент аудитории. Скажите слушателям о том, как интересно вам сегодня было с ними, как они помогли вам своими умными вопросами и ответами. Эмоциональное «поглаживание» аудитории («умница», «молодец», «вы абсолютно правы») помогает вам настроить слушателей на беседу. Всегда хочется возобновить разговор с человеком, который уважает своего собеседника, ценит, дарит комплимент. Так и аудитория с удовольствием возвращается к оратору, который любит своих слушателей.

Закончить выступление можно цитатой, притчей, обращением к аудитории с пожеланием. Подчеркните, что сегодняшняя ваша встреча должна стать точкой отсчёта нового времени – теперь слушатели стали идейно богаче. Попросите их, чтобы на практике они сами проверили, закрепили то, к чему пришли вместе с вами сегодня.

В ФОКУСЕ – ИСКУССТВО РАЗГОВОРА

С ЧИТАТЕЛЕМ:

форматы мероприятий

Подготовка мероприятий, требующих особых навыков коммуникации, давно стала привычной для библиотечных работников. Сегодняшние реалии в мире, пронизанном связями социальных сетей в интернете, с мгновенным обменом сообщений посредством *WhatsApp* и *Telegramm*, ставят перед работниками библиотек главную задачу – производство таких коммуникационных услуг, которые щадяще замедляют процесс поглощения новой информации с целью сделать комфортным и приоритетным сам процесс общения.

Предлагая читателю к использованию современный софт компьютеров или иных электронных гаджетов, библиотеки включаются в процесс «совместного потребления» («*sharing economy*»). Этот новый мировой тренд выстраивается вокруг взаимодействия услуг и ресурсов и лидирует, проникая во все коммуникационные процессы. Совместное потребление чего угодно (в т. ч. и информации) имеет огромный эмоциональный потенциал. Этот тренд изменил практически все способы общения.

Именно поэтому сегодня такие *sharing*-мероприятия и есть мероприятия нового поколения. Влияние указанного тренда на нашу культуру – свершившийся факт. Все усилия библиотек сконцентрированы на общении с потребителями услуг таким образом, чтобы они могли делиться своими знаниями друг с другом, взаимодействовать в более неформальной обстановке. Как следствие, появились и новые форматы мероприятий. Они основаны на том, что аудитория структурирована по-иному, и на этой новой структуре

выстраивается само общение. Техники «аквариумов», «неконференций», технология «опенспейса» или «Реша-Куча» возвращают нас к историческим корням, когда община собиралась вокруг источника тепла, чтобы поговорить, пообщаться и создать что-то впечатляющее. И сегодня это по-прежнему отличное средство как для обучения, так и вдохновения.

«Аквариум»

(длительность: около 1,5 ч)

Суть формата: небольшая группа людей обсуждает определённую горячую тему перед большой аудиторией.

В классических «аквариумах» любой участник может присоединиться к маленькой группе и вступить в дискуссию. Это очень эффективный формат для обсуждения трендовых тем и выявления разных точек зрения.

Отлично, если маленькая группа состоит из лидеров общественности или знатоков литературы по обсуждаемому вопросу и представителей заинтересованных активных читателей, способных быть оппонентами в дискуссии, а аудитория – из работников и рядовых граждан.

«Аквариумы» делают процесс принятия решений прозрачным, выстраивают доверительные отношения и упрощают сложные вопросы.

Как провести мероприятие такого формата?

Для создания «аквариума» поставьте в круг 5–8 стульев. Для аудитории разместите стулья в виде концентрических кругов вокруг «аквариума». Выберите участников дискуссии и рассадите их во внутреннем круге.

Модератор объявляет тему обсуждения, и внутренний круг его начинает.

В «открытом» варианте «аквариума» – часть стульев внутреннего круга остаётся незанятыми, и любой человек

из большой аудитории может занять это место и присоединиться к дискуссии.

В «закрытом» варианте – участники обсуждения остаются внутри круга, пока оно не закончится. Когда время выйдет, они покидают «аквариум», а представители аудитории из большого круга занимают их места и начинают дискуссию.

Для чего подходит данный формат?

- В качестве альтернативы традиционным дебатам или так называемым панельным дискуссиям.
- Для привлечения аудитории к участию.
- Чтобы получить ответы на сложные вопросы, при этом избежать скучного лекционного формата.

PechaKucha

(длительность: около 1,5 ч)

Суть формата: способ презентации, в котором нужно успеть представить определённое количество информации за ограниченный период времени.

К примеру, 20 слайдов за 20 секунд каждый (всего 6,4 мин). От этого презентация получается ёмкой, динамичной и по делу. Формат невероятно популярен по всему миру и используется не только в творческой сфере, в которой был зарождён, но также подходит для различных тем в event-индустрии.

Как провести мероприятие такого формата?

Обычно PechaKucha состоит из 8–14 отдельных презентаций. В каждой из них должно быть максимум 20 слайдов, каждый из которых должен быть представлен максимум за 20 секунд. Может сопровождаться особо библиотечной «дегустацией» книг на заданную тему. И хотя PechaKucha был придуман для обсуждения вопросов ди-

зайна, архитектуры, фотографии и искусства, он активно используется для исследовательских проектов, студенческих курсовых работ, обсуждения хобби, маршрутов для путешествий и различных историй. Для ReshaKucha характерно наличие сцены, экрана для презентаций и видимых всем часов с таймером для отслеживания времени.

Для чего подходит данный формат?

- В качестве альтернативы традиционным презентациям.
- Очень полезен для популярных тем.
- Для поддержания неформальной, весёлой атмосферы.
- Для объединения людей из одной сферы деятельности.
- Для поощрения общения и знакомств.

Неконференции (Unconference)

(длительность: 1–2 ч)

Цель: содействие обмену опытом и знаниями.

Перед основным мероприятием все участники собираются вместе и обсуждают свои дальнейшие действия. Как такового руководства к неконференциям нет. Всё действие создается самими участниками здесь и сейчас.

Отличительная черта формата – ход событий и расписание мероприятия придумывается самими участниками, и любой человек может предложить свою собственную сессию. Здесь нет голосований, нет возможности отменить или не принимать какую-то идею. Все предложенные идеи берутся в расчёт. Таким образом создаётся несколько сессий, и участники могут спокойно перемещаться между ними.

Как провести мероприятие такого формата?

Выберите в библиотечном пространстве подходящее место, определите тему для обсуждения. Соберите вместе

участников дискуссии, расскажите им о теме и предоставьте возможность самим придумать продолжение встречи.

Каждый создатель сессии вправе выбрать для неё формат. Участники не должны быть равномерно распределены между сессиями. Каждый участник может спокойно перемещаться от одной сессии к другой.

У каждой сессии ограниченное время. В распоряжении создателя сессии – доска для записей, проектор, карандаши, бумага.

В конце неконференции соберите участников вместе и предложите им ряд подарков. Пусть каждый выберет 1 подарок для участника, который за время сессий больше всего его заслужил. Попросите аргументировать свой выбор.

Для чего подходит данный формат?

- Чтобы сделать атмосферу более неформальной.
- Не испортить результаты традиционными нормами и знаниями, а сгенерировать новые идеи.
- Чтобы избавиться от обыденных представлений и погрузиться во что-то неизведанное и незнакомое.

Технология OpenSpace

(длительность: 2 занятия по 1 ч)

Цель формата: достижение соглашения по сложным вопросам. Подходит для больших групп (более 50 участников) и маленьких (не более 10). Даёт хорошие результаты, если мероприятие проходит в течение 1–2 связанных между собой сессий.

Главные задачи ведущего мероприятия специалиста: представить участникам проблему, пояснить особенности формата. После этого участники сами создают себе расписание и задают скорость мероприятию.

Как провести мероприятие такого формата?

Довольно строгая структура OpenSpace зависит от профиля участников и их нравов. Как именно применить технологию, во многом это всегда импровизация. Зато результат всегда гарантирован.

Однако если вы планируете использовать данный формат, убедитесь, что: библиотеке есть подходящего размера площадка; имеется достаточное количество стульев или мест для сидения; приготовлены карандаши и бумага; опытный модератор сможет охватить вниманием всех участников.

Для чего подходит данный формат?

- Для обсуждения сложной темы, чтобы собрать в одном месте все стороны, заинтересованные в получении ответа на поставленный вопрос.

- Для планирования – выявления целей и перспективы дальнейших действий.

- Когда есть необходимость: в обмене знаниями и опытом; в групповом обсуждении «горячего» вопроса.

- Для организации общения между разными группами людей; для популярного сейчас «тимбилдинга» (англ. Team building – построение команды) посредством обсуждения и общения.

World Cafe

(длительность: 2 ч)

Суть формата: структурированный процесс общения, обогащаемый знаниями участников.

Обычно группы (по 4–5 чел.) сидят за круглым столом, сама атмосфера напоминает дух кафе.

Встреча начинается с 20-минутного обсуждения заданной темы. После этого один из членов каждого стола переходит в другую группу. Спикер другого стола приветствует

новичка и рассказывает, к каким выводам пришла его группа.

Могут участвовать большие и маленькие группы одновременно или только большие. Участникам предстоит ряд бесед, и каждый раз они приносят с собой знания и идеи других групп, так каждый обогащается мнением другого.

Данный формат имеет чёткие принципы. Необходимо досконально изучить проблематику мероприятия, проработать контекст. Дайте понять участникам, что интересны разные точки зрения. Важно прислушиваться к высказанным идеям и делиться своими знаниями и коллективными открытиями.

Как провести мероприятие такого формата?

Немаловажен выбор неформального места в библиотеке для World Cafe. Подготовьте 4–5 круглых столов, а также ручки, маркеры, бумагу и пр., чтобы стимулировать творческое обсуждение.

Тепло приветствуя всех участников, ясно объясните тему и контекст обсуждения. Разделите участников на группы и начните 1-й раунд дискуссий. Каждый раунд – 20 мин.

По окончании раунда группы обмениваются 1 участником. Каждому кратко рассказывается итог предыдущего обсуждения.

После пары раундов представитель каждой группы делится перед всеми участниками той информацией, которую он получил в своей группе.

Для чего подходит данный формат?

- Для участников, которые разделяют общие интересы или хотят решить общую проблему.
- Для мероприятий, где необходим обмен знаниями между участниками.

- Чтобы предсказать будущие тренды в определённом контексте.
- Для решения актуальных вопросов в неформальной обстановке.

Все представленные форматы встреч с читателями имеют большой потенциал, так как отражают тенденции времени, в котором мы живём.

Библиографический список

Книги

Антонова, Л. Г. Развитие речи. Уроки риторики. Популярное пособие для родителей и педагогов / Л. Г. Антонова. – Москва : Академия развития, 2015. – 224 с.

Апресян, Г. З. Ораторское искусство / Г. З. Апресян. – Москва ; Санкт-Петербург : Питер, 2015. – 280 с.

Богданова, И. А. Библиотечный диалог: аспекты речевого общения / И. А. Богданова – Москва : Либерей-Бибинформ, 2006. – 120 с.

Бородина, С. Д. Коммуникационная структура библиотек / С. Д. Бородина, Г. М. Кормишина. – Москва : Либерей-Бибинформ, 2008. – 128 с.

Вагапова, Д. Х. Риторика в интеллектуальных играх и тренингах / Д. Х. Вагапова. – Москва : Феникс ; Цитадель-трейд, 2014. – 464 с.

Гандапас, Р. Речи, которые изменили Россию / Р. Гандапас. – Москва : Технологии развития, 2014. – 264 с.

Гениева, Е. Ю. Библиотека как центр межкультурной коммуникации / Е. Ю. Гениева. – Москва : Росспэн, 2005. – 207 с.

Голуб, И. Б. Риторика. Учитесь говорить правильно и красиво / И. Б. Голуб. – Москва ; Санкт-Петербург : Питер, 2014. – 416 с.

Граудина, Л. К. Русская риторика / Л. К. Граудина, Г. И. Кочеткова. – Москва : Центрполиграф, 2011. – 670 с.

Каверин, Б. И. Ораторское искусство : учебное пособие / Б. И. Каверин, И. В. Демидов. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 255 с.

ЛеФевер, Ли Искусство объяснять. Как сделать так, чтобы вас понимали с полуслова / Ли ЛеФевер. – Москва : РГГУ, 2015. – 264 с.

Морган, Н. Ораторское искусство : перевод с английского / Н. Морган. – Москва : Вершина, 2005. – 238 с.

Москвин, В. П. Риторика и теория коммуникации. Виды, стили и тактики речевого общения / В. П. Москвин. – Москва : Огни, 2015. – 218 с.

Овчаров, Н. Мастер публичных выступлений / Н. Овчаров. – Москва : Феникс, 2017. – 212 с.

Сарабьян, Э. Научитесь говорить так, чтобы вас услышали. 245 простых упражнений по системе Станиславского / Э. Сарабьян. – Москва : Издательство АСТ, 2015. – 256 с.

Степанов, А. Спутник оратора / А. Степанов, А. Толмачёв. – Москва : ИЛ, 2012. – 352 с.

Шипунов, С. Харизматичный оратор. Руководство по курсу «Словесная импровизация» : монография / С. Шипунов. – Москва : Гостехиздат, 2014. – 288 с.

Шрайберг, Я. Л. Повышение квалификации библиотечно-информационных работников: современный подход / Я. Л. Шрайберг, А. О. Адамьянц. – Москва : Литера, 2011. – 128 с.

Статьи из периодических изданий

Алтухова, Г. А. Профессиональная идеология как целостный свод идей, ценностей и норм / Г. А. Алтухова // Библиотечное дело. – 2010. – № 5. – С. 16–19.

Бувевич, Г. А. Система непрерывного образования в контексте подготовки специалистов библиотечно-информационной сферы // Г. А. Бувевич / Мир науки, культуры, образования. – 2007. – № 2 – С. 27–31.

Ванеев, А. Н. Миссия библиотеки – социальная роль – социальные функции / А. Н. Ванеев // Библиотечное дело. Теория. Методика. Практика. – Санкт-Петербург : Профессия, 2004. – С. 122–126.

Езова, С. Библиотечное общение: логический анализ понятия / С. Езова // Библиотекосведение. – 2008. – № 6. – С. 26–29.

Езова, С. О качестве библиотечного общения / С. Езова // Библиотекосведение. – 2009. – № 1. – С. 24–26.

Конакова, А. К. «Многоязычие – нормальное состояние общества» / А. К. Конакова // Современная библиотека. – 2017. – № 7. – С. 56–71.

Мейжис, И. А. Социальная психология библиотечного дела / И. А. Мейжис // Библиотекосведение. – 1993. – № 4. – С. 49–58.

Рябов, М. А. Библиотека как коммуникативная система / М. А. Рябов // Библиотекосведение. – 2008. – № 2. – С. 28–31.

Сукиасян, Э. Р. Кадровый кризис. Статья 3. Что должен знать библиотекарь-профессионал? / Э. Р. Сукиасян // Научные и технические библиотеки. – 2013. – № 2. – С. 128–133.

Туева, Л. М. Библиотека в контексте социальных коммуникаций / Л. М. Туева // Вестник Кемеровского государственного университета культуры и искусств. – 2014. – № 27. – С. 211–216.

Туралина, Н. А. Эффективные вербальные коммуникации в современном библиотечном пространстве и подготовка кадров / Н. А. Туралина, Е. А. Куриленко // Вестник Кемеровского государственного университета культуры и искусств. – 2015. – № 33, ч. 2. – С. 165–170.

Для заметок

A series of horizontal dashed lines for taking notes.

Для заметок

A series of 30 horizontal dashed lines for writing notes.