

ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ С ЧИТАТЕЛЯМИ:

рекомендации
библиотекарям
на каждый день



Государственное автономное учреждение культуры
Новосибирской области
Новосибирская государственная областная научная библиотека
Центр профессионального развития

**ЭФФЕКТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ С ЧИТАТЕЛЯМИ:
рекомендации библиотекарям на каждый день**

Новосибирск
2020

Составитель:

Наталья Владимировна Саенко

Ответственный за выпуск:

Владимир Геннадьевич Деев

Редактор:

Наталья Ивановна Васильева

Эффективное общение с читателями : рекомендации библиотекарям на каждый день / Новосибирская государственная областная научная библиотека, Центр профессионального развития ; составитель Наталья Владимировна Саенко ; ответственный за выпуск Владимир Геннадьевич Деев ; редактор Наталья Ивановна Васильева. – Новосибирск : ГАУК НСО НГОНБ, 2020. – 16 с.

Цель издания – дать рекомендации работникам библиотек по повышению качества библиотечно-информационного обслуживания через установление позитивного взаимодействия при непосредственном общении с пользователями библиотек. Пособие содержит советы: как развивать эффективное общение с читателями, как избегать конфликтов, каким правилам стоит следовать для предупреждения проблем, связанных с обслуживанием пользователей библиотеки.

Пособие предназначено библиотекарям, преподавателям, студентам – всем, кто профессионально ориентирован на постоянное внимание к интересам и потребностям пользователей библиотек, стремление наиболее полно удовлетворять читательские запросы.

ББК 78.37

Общение – это многогранный процесс взаимодействия сотрудников библиотеки и посетителей, при котором происходит обмен информацией во всём её многообразии. Речь, жесты и мимика помогают нам общаться друг с другом. И в большинстве случаев, основным показателем эффективности взаимодействия является установление позитивного и прочного контакта с собеседником. Согласитесь, что хорошее общение даёт нам свободу и энергию? Вместо того, чтобы тратить время на преодоление проблем и разрешение конфликтов, мы можем сосредоточиться на процессе работы и открытых перед нами возможностях положительного взаимодействия с читателями.



Как же развивать эффективное общение с посетителями библиотеки?
Как избежать конфликтов, с чего начать и каким правилам
стоит следовать сотруднику библиотеки?

Качество обслуживания пользователей во многом зависит от отношения работников библиотеки к каждому посетителю: внимательное отношение, профессиональный и ответственный подход к работе вызывают доверие и уважение у пользователей.

Предлагаем вам некоторые рекомендации, которые помогут эффективному взаимодействию с читателями, поднимут уровень вашего профессионализма на новую ступень и предупредят проблемы, связанные с обслуживанием пользователей библиотеки.

Для чего это нужно?

- ▶ Поможет сократить количество конфликтных, стрессовых ситуаций с читателями.
- ▶ Даст возможность получить от работы больше удовлетворения.

Каковы реальные преимущества от применения рекомендаций?

- ▶ Формирование позитивного мнения о библиотеке и библиотекаре.
- ▶ Создание положительных эмоций.
- ▶ Умение находить подход и учиться общаться с разными посетителями.
- ▶ Лучше выполнять свою работу.

Суть эффективного взаимодействия:

- ▶ каждый посетитель библиотеки заслуживает, чтобы с ним считались, выслушивали его, вникали в его потребности;
- ▶ каждый посетитель библиотеки заслуживает внимания и максимальных усилий со стороны тех, кто его обслуживает;
- ▶ каждый посетитель библиотеки заслуживает уважительного отношения.

Залог хороших взаимоотношений:

- ▶ важно не только то, какую услугу вы оказываете, но и как вы это делаете;
- ▶ посетители ожидают, что вы лично (и библиотека в целом) приложите усилия к пониманию и решению их потребностей;
- ▶ посетителя необходимо внимательно выслушать и показать, что вы понимаете, о чём он говорит;
- ▶ лояльность со стороны пользователя достигается простотой, оперативностью и доступностью обслуживания, избегая упрощения и снисходительного отношения;
- ▶ главное в обслуживании: выполнять правильные действия в правильный момент времени;
- ▶ конфиденциальность важна не только в отношении сохранения персональных данных, но и в приватности ведения беседы;
- ▶ посетителям необходимо чувствовать, что они важны для вас, вы заинтересованы в каждом из них;
- ▶ посетителя не нужно учить или воспитывать.

ИНСТРУМЕНТЫ И ТЕХНИКИ ЭФФЕКТИВНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Демонстрация внимания и отражение чувств собеседника в разговоре, чтобы обеспечить возможность свободного выражения чувств и мыслей собеседником. Важно слушать максимально внимательно, чтобы получить всю необходимую информацию.

2. ВЫРАЖЕНИЕ БЛАГОДАРНОСТИ

Выражайте благодарность людям. Не ограничивайтесь простым «спасибо!», будьте более конкретны. Например: «Спасибо, что посетили нашу библиотеку» или «Спасибо, что были столь терпеливы, приношу извинения за задержку». Слова благодарности, сказанные перед уходом пользователя, возможно, больше всего ему запомнятся. Проинформируйте его также о новых библиотечных программах и ресурсах, чтобы ему захотелось прийти вновь.

3. ИЗБЕГАНИЕ ПОВЕЛИТЕЛЬНОГО НАКЛОНЕНИЯ

Вместо предложения «Пройдите по коридору в другой отдел» можно использовать фразу «А вы знаете, что можете поговорить с сотрудниками отдела обслуживания, они помогут решить этот вопрос?». При этом важно не забыть позвонить и предупредить работников отдела о возможном посещении пользователя.

4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ В ОБЩЕНИИ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ ПОНЯТНОГО ИМ ЯЗЫКА

Наша узкопрофессиональная терминология, а особенно аббревиатуры и сокращения, могут быть не понятны пользователям и требуют «перевода» на общедоступный повседневный язык. Например, обращение «Вы можете обратиться в отдел МБА» можно заменить предложением: «Отсутствующее в фонде нашей библиотеки издание или документ, вы можете заказать в отделе межбиблиотечного абонемена», обязательно указать номер кабинета и этаж. Желательно позвонить в отдел и предупредить о визите посетителя.

5. ОБЪЯСНЕНИЕ ПРИЧИН ИЛИ ДЕЙСТВИЙ

Было бы ошибкой считать, что читатели всегда понимают наши действия в процессе обслуживания. При непонимании может возникнуть раздражение или разочарование. Чтобы этого избежать, вы можете объяснить свои действия, например: «Я введу ваши данные в компьютер для того, чтобы в следующий раз, когда вы придёте, мы могли обслужить вас быстрее».

6. ПРЕДЛОЖЕНИЕ АЛЬТЕРНАТИВНЫХ ВАРИАНТОВ НА ВЫБОР

Эта простая техника предлагает читателям альтернативные виды услуг на выбор и демонстрирует внимание и уважение, например:

- ▶ «Вы можете сдать книги в отдел, выдавший их, или самостоятельно – через станцию книговозврата».
- ▶ «Продлить срок выдачи книг можно через личный кабинет или позвонить по телефону, указанному в листе напоминаний».

Вы можете предложить читателю альтернативное чтение, например, используя доступ к онлайн-библиотеке современной литературы «ЛитРес».

7. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПОДОЖДАТЬ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗАННОЙ КНИГИ В КОМФОРТНОЙ ЗОНЕ БИБЛИОТЕКИ ИЛИ ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ ПОСЕТИТЕЛЯ НА БИБЛИОТЕЧНЫЕ ВЫСТАВКИ, НОВЫЕ УСЛУГИ, ПРЕДСТОЯЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ И ДР.

Данное предложение продемонстрирует внимание к читателю библиотеки и снизит негативное отношение в случае возможного увеличения времени на выполнение заявки.

8. НАЙТИ АЛЬТЕРНАТИВЫ СЛОВУ «НЕТ»

Если библиотекарь не может сам решить проблему пользователя, необходимо обратиться к тому специалисту, кто в состоянии это сделать. Например, можно произнести такую фразу: «Разрешите мне посоветоваться со моими коллегами». Подобные фразы помогут избежать конфликта. *Неприемлемыми* можно считать следующие фразы и обращения: «Вы разве не видите: тут же все написано», «В следующий раз, сразу говорите, какая именно книга вам нужна», «Поторопитесь, у меня мало времени...», «Надо быть более внимательным», «Разве вы не знаете, что...».

ЧТО ТАКОЕ КОНФЛИКТ?

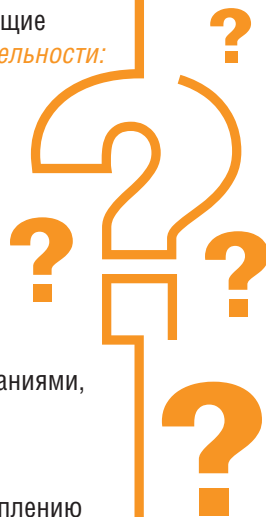
Конфликт – это нормальное явление, свойственное деятельности любого трудового коллектива. Всякая организация, в том числе и библиотека, проходит в своем развитии через серию внутренних конфликтов. Она не может существовать без внутренней напряженности, без столкновений между отдельными позициями, представлениями, противоречиями. Конфликт является способом выявления и разрешения противоречий, обнаружения недостатков в деятельности организации. В этом его ценность и управленческая функция.

В разрешении конфликтов особая роль принадлежит посредникам, которые помогают оппонентам прийти к согласию на основе переговоров. В библиотечной практике таким посредником чаще всего выступает администрация библиотеки или руководитель структурного подразделения.

Для библиотечной практики можно отметить следующие *специфические особенности библиотечной трудовой деятельности*:

- ▶ монотонная повторяемость библиотечных процессов и операций;
- ▶ многофункциональность библиотечного труда, необходимость одновременно выполнять различные по своему содержанию и технологии процессы и операции;
- ▶ необходимость общения с большим количеством людей, с их разнообразными требованиями, запросами, характерами, манерой поведения.

Эти особенности библиотечной профессии ведут к накоплению усталости, эмоциональному напряжению, раздражительности, являясь причиной скрытых, а нередко и открытых конфликтов с коллегами по работе и читателями.



ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА

Самая распространенная причина конфликтов – это перенос на других своих собственных эмоций и переживаний, возникших еще до прихода в библиотеку. Таким людям достаточно любого минимального повода, чтобы «зажечься». Не стоит поддерживать такое поведение посетителя.

Вторая причина – это несовпадение ожиданий посетителя с реальностью. Это не обязательно имеет отношение к качеству оказываемой услуги. Помните о том, что это ЕГО ожидания.

Другая причина – это психологическая «несовместимость» посетителя и сотрудника. Мы все разные и это следует учитывать.

И, наконец, – психоэмоциональное состояние посетителя и сотрудника. Люди подвержены стрессу, перевозбуждению, эмоциональному выгоранию и прочим психологическим состояниям, которые могут мешать адекватно воспринимать реальность.



Важно заметить, что поведение сотрудника, если только он не проявляет откровенной некомпетентности или нарушений этики общения, очень редко является истинной причиной конфликтов.

ПРЕТЕНЗИИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ: КАК РЕАГИРОВАТЬ?

Конфликта не стоит избегать, поэтому самой оптимальной стратегией поведения в конфликте с посетителем является *сотрудничество*.

Это такая модель взаимодействия, при которой мы заботимся как об интересах посетителя, так и о своих интересах.

Что же делать, если назревает конфликт?

- ▶ Приостановить любой вид деятельности и повернуться лицом к посетителю (посмотреть ему в глаза).
- ▶ Не перебивая, выслушать жалобу посетителя. Если необходимо и ситуация это позволяет, сделайте заметки (запишите суть претензий).

- ▶ Убедитесь в реальном существовании проблемы. Повторите (воспроизведите, как бы «отзеркальте») посетителю его слова и уточните, правильно ли вы поняли его.
- ▶ Поблагодарите посетителя за то, что он обратился к вам с проблемой (обратил внимание на данный вопрос).
- ▶ Принесите извинения за то, что посетитель испытывает проблему. Уберите личностный аспект (обиду, недоумение).
- ▶ Если это возможно, примите вариант решения проблемы, предложенный посетителем. Обязательно проинформируйте руководство об инциденте.
- ▶ Если вы не в состоянии самостоятельно и на месте решить проблему, пригласите начальника отдела. Предоставьте руководству как можно более полную и объективную информацию по сути происшедшего до того, как это сделает посетитель.
- ▶ Всегда сохраняйте спокойствие, не демонстрируйте враждебность и не оправдывайтесь.
- ▶ Если посетитель проявляет враждебность или агрессивность, сохраняйте спокойствие. Вежливо устранившись, пояснив посетителю, что пригласите того, кто лучше ему поможет. Не позволяйте себя оскорблять и унижать.

Помните! Всегда важно увидеть ситуацию глазами посетителя. Понять, что его не устраивает. Понимание его позиции не означает автоматически, что вы с ним соглашаетесь, но показывает готовность профессионально выполнить свои обязанности.



Необходимо помнить, что любой конфликт, каким бы неприятным или несправедливым он ни был, происходит во благо организации. Подобные ситуации должны подвергаться подробному анализу. Иногда за видимой причиной жалобы скрывается совершенно другая проблема. Переосмыслив ситуацию, можно лучше проработать ошибки рабочего процесса. Будьте терпимы и проявляйте уважение. Это поможет избежать истинных конфликтов и повысит лояльность посетителей к самой организации и лично к вам.

ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ КОНФЛИКТА. ЧТО ДЕЛАТЬ?

Встреча и прощание с гостями библиотеки

- ▶ Когда Вы встречаете посетителя, посмотрите ему в глаза и улыбнитесь.
- ▶ Встречайте посетителя приветливыми словами, поинтересуйтесь, чем вы можете ему помочь.
- ▶ Приветствуйте и прощайтесь с посетителем по имени и отчеству, если оно вам известно. Здравойтесь с каждым посетителем, ожидающим, когда вы освободитесь. Периодически поддерживайте с ним контакт глазами, чтобы он понял, что вы его видите.
- ▶ Предлагайте помощь в поиске нужной информации.
- ▶ При прощании, по возможности, добавьте личный комментарий, например, пожелайте гостю библиотеки приятного дня или времяпрепровождения и обязательно пригласите его вернуться.

Для чего это нужно?

Посетители чувствуют, что о них заботятся. В свою очередь, это рождает ответную *позитивную* реакцию для сотрудника. В результате эти действия повышают вероятность возвращения читателя в библиотеку.

Предоставление услуг

- ▶ Уважайте пользователей, ваши обещания о предоставлении услуг должны быть достоверными, реалистичными и всегда выполняться вовремя.
- ▶ Если услуга не может быть выполнена, например, по причине отсутствия книги на месте, извинитесь, объясните причины и предложите альтернативное чтение или расскажите о других вариантах получения книги (информации).
- ▶ Помните о потребности большинства людей в приватности и проявляйте внимание, не вмешиваясь в личную жизнь гостя библиотеки.
- ▶ Никогда без необходимости не прерывайте посетителя.

Для чего это нужно?

Эти действия повышают доверие посетителей. Как к конкретному учреждению, так и к библиотечной системе в целом.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ИМИДЖ

Приятный внешний вид – важная составляющая для создания благоприятного впечатления о вас и библиотеке. Аккуратный и опрятный внешний вид – один из «помощников» в формировании комфортной среды для получения услуги посетителем.

Помните!

Ваш внешний вид и индивидуальность так же важны, как ваши умения и знания.



Для этого:

- ▶ Чтобы посетителю было удобно к вам обращаться, бейджи с именами всегда должны быть видимы и понятны (отсутствие сокращений, крупный шрифт и т.д.)
- ▶ Придерживайтесь делового стиля в одежде (опрятность и чистота).
- ▶ Никогда не принимайте пищу в присутствии посетителей.
- ▶ Находясь в зоне обслуживания, не ведите посторонних разговоров с коллегами.
- ▶ Когда вы проходите мимо посетителя, уступите ему дорогу и улыбнитесь.
- ▶ Старайтесь быть доброжелательными, вежливыми в общении со всеми посетителями.
- ▶ Будьте терпеливы, разговаривая с посетителями, когда существуют языковые и психологические сложности. Не стесняйтесь задавать наводящие вопросы.
- ▶ Поддерживайте порядок на своем рабочем месте.
- ▶ Улыбайтесь чаще!

Для чего это нужно?

Перечисленные рекомендации помогают обеспечить благоприятную среду для успешной коммуникации, демонстрируют уважение к окружающим и повышают уровень привлекательности библиотеки для читателей.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С ПОСЕТИТЕЛЯМИ БИБЛИОТЕКИ

- ▶ Обращаться к посетителю следует исключительно на «Вы»;
- ▶ Если посетитель обращается к сотруднику библиотеки с каким-либо вопросом, следует:
 - ▶ прервать работу, не связанную с обслуживанием другого посетителя;
 - ▶ внимательно выслушать вопрос и предоставить полный ответ.
- ▶ Если посетитель обращается к вам, когда вы заняты обслуживанием другого пользователя:
 - ▶ обозначьте, что видите его и готовы будете уделить ему внимание чуть позже (поднимите на него глаза, улыбнитесь, кивните головой);
 - ▶ спокойно, без спешки закончите обслуживание посетителя, подошедшего ранее.
- ▶ Употребляйте грамотную речь. Нарушение языковых норм, неправильное произношение слов вызывают негативное отношение к собеседнику.

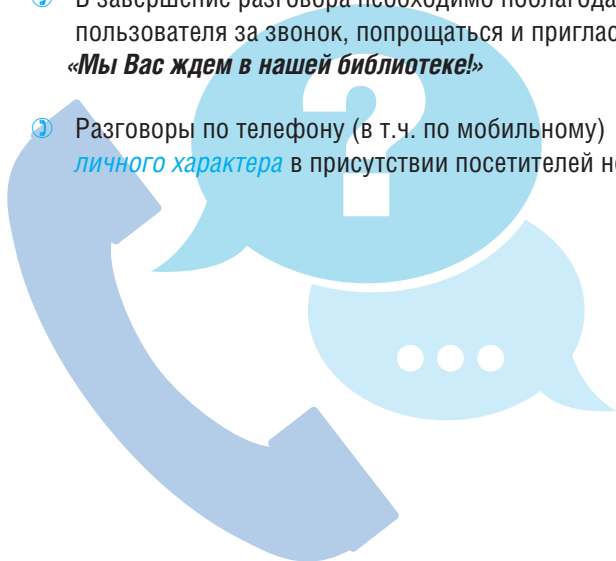


- ▶ При беседе с посетителями старайтесь употреблять простые, общепринятые слова, не допуская сокращений и специальных профессиональных терминов.
- ▶ Избегайте «менторского» назидательного тона.
- ▶ Когда посетитель библиотеки нарушает правила, надо показать ему, что этим он нарушает права других посетителей. Следите за тем, чтобы обращение звучало мягко, как просьба, а не как требование.
 - ▶ Не навязывайте свои консультации! Обращайтесь к гостю тогда, когда он нуждается в получении информации. Позвольте ему присмотреться и освоиться. Наблюдайте за ним, и вы поймете, когда нужна ваша помощь.
 - ▶ Инструктировать посетителей о правилах поведения в библиотеке лучше в безличной форме («наше правило...», «у нас принято...», «всем удобнее, когда...» и пр.).



ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

- ① Ответ на входящий звонок должен начинаться стандартным приветствием: **«Областная научная библиотека, здравствуйте!»**
- ① Если телефонный звонок застал вас во время обслуживания посетителя, нужно:
 - ① предупредить посетителя, которого вы обслуживаете: **«Будьте добры, подождите одну минуту, пожалуйста!»**;
 - ① если предоставление информации, которую у вас запросил звонящий, может занять более одной минуты, вежливо попросите его подождать, либо пригласите к телефону другого сотрудника;
 - ① время ожидания пользователя на линии не должно превышать 2-х минут;
 - ① при возобновлении телефонного разговора необходимо поблагодарить звонящего за ожидание: **«Спасибо, что подождали!»**
- ① В завершение разговора необходимо поблагодарить пользователя за звонок, попрощаться и пригласить в библиотеку: **«Мы Вас ждем в нашей библиотеке!»**
- ① Разговоры по телефону (в т.ч. по мобильному) **личного характера** в присутствии посетителей недопустимы.



СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бахарева, Л. А. Библиотекарь и читатель: особенности общения (по материалам исследований в научной библиотеке томского государственного университета) / Л. А. Бахарева // Вестник Томского государственного университета. Культурология и искусствоведение. – 2012. – № 2 (6). – С. 76–79.

2. Библиотекарь и читатель: проблемы общения : метод. пособие / сост. М. И. Губанова, О. С. Либова. – Москва : РНБ, 1993. – 130 с.

3. Богданова, И. А. Библиотечный диалог: аспекты речевого общения : учеб.-метод. пособие / И. А. Богданова ; отв. ред. О. Р. Бородин. – Москва : Либерей-Бибинформ, 2006. – 117 с. – (Библиотекарь и время. XXI век ; вып. 45).

4. Бородина, В. А. Психология библиотечного обслуживания : науч.-практ. пособие / В. А. Бородина. – Москва : Литера, 2013. – 295 с.

5. Бруй, Е. В. Паттерны поведения библиотекарей во взаимодействии с читателями / Е. В. Бруй // Культурная жизнь Юга России. – 2016. – № 1 (60). – С. 108–112. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/patterny-povedeniya-bibliotekarey-vo-vzaimodeystvii-s-chitatatelyami/viewer>

6. Ванеев, А. Н. Библиотекарь и читатель: проблемы общения / А. Н. Ванеев // Библиотекосведение. – 2000. – № 6. – 118–121.

7. Губина, Л. В. Деловое общение в библиотечном коллективе : практ. пособие / Л. В. Губина, Н. Ф. Потехина, И. О. Шумина. – Москва : Либерей-Бибинформ, 2009. – 87 с. – (Библиотекарь и время. XXI век ; вып. 113).

8. Дригайло, С. В. Этика взаимоотношений и профессиональной ответственности библиотекаря, читателя, пользователя, руководителя библиотеки в процессе обслуживания в период глобализации и информатизации общества / С. В. Дригайло, В. Г. Дригайло. <http://www.gpntb.ru/libcom10/disk/7.pdf> (дата обращения: 23.10.2020).

9. Езова, С. А. Культура общения библиотекарей : учеб.-метод. пособие / С. А. Езова. – Москва : Либерей, 2004. – 143 с.

10. Езова, С. А. Междисциплинарный подход в изучении типов поведения библиотекарей и читателей / С. А. Езова // Библиосфера. – 2007. – № 2. – С. 25–27.

11. Езова, С. А. Мир библиотечного общения : [науч.-практ. пособие] / С. А. Езова. – Москва : Литера, 2010. – 256 с.

12. Езова, С. А. Профессиональное общение: новые нюансы и аспекты : науч.-практ. пособие / С. А. Езова. – Москва : Либерейя-Бибинформ, 2012. – 94, [1] с. : ил. ; 21 см. – (Серия «Библиотекарь и время. XXI век» : 100 + 100 выпусков ; № 136).

13. Психологический контакт библиотекаря с читателями : практ. пособие для библиотекарей / РГБ, Отдел исследования чтения, пропаганды книги и рекомендательной библиографии ; сост. О. В. Решетникова, Е. В. Губина. – Москва : [б. и.], 1994. – 96 с.

14. Тихомирова, И. И. В поисках истины. К вопросу о взаимодействии библиотекаря и читателя / И. И. Тихомирова // Библиотечное дело. – 2010. – № 20 (134). – С. 9–11.



