

**Донецька обласна універсальна наукова бібліотека
ім. Н.К. Крупської
Науково-методичний відділ**

СПІЛКУВАННЯ БІБЛІОТЕКАРЯ ТА ЧИТАЧА

(Методичні рекомендації)

Донецьк 2002

Укладач: Н.П. Супрунець

Редактор: О.Г. Полева

Відповідальний
за випуск: Н.П. Авдєєнко

Комп'ютерний набір: В.І. Копійка

Сучасний підхід до функцій бібліотеки як соціального інституту, орієнтованого на задоволення інформаційних потреб суспільства, визначає одним із найважливіших завдань бібліотечного обслуговування організацію ефективного спілкування бібліотекаря і читача.

Бібліотекар і читач є головними дійовими особами бібліотечного обслуговування, його суб'єктами. Але ролі цих суб'єктів відмінні. Користувач звертається до бібліотеки (бібліотекаря), розраховуючи на задоволення своїх інформаційних потреб, бібліотекар зобов'язаний задовольнити потреби користувача, виправдати його сподівання. Тобто в процесі бібліотечного обслуговування люди вступають у взаємодію як носії певних соціальних ролей – бібліотекаря і користувача – і ця взаємодія підпорядковується певним правилам (“Правилам користування бібліотекою”, посадовим інструкціям бібліотечних працівників, моральним та етичним нормам, деяким стереотипам поведінки тощо). Чітке розуміння змісту соціальних ролей та виконання правил взаємодії – запорука ефективного та безконфліктного бібліотечного обслуговування.

Для бібліотекаря вміння спілкуватися – професійна необхідність. Коли в процесі обслуговування виявляється, що спілкуватися не вміє користувач, то цей недолік можуть усунути кваліфіковані дії бібліотекаря, який вміє встановлювати та зберігати контакт, слухати, задавати питання, знімати емоційну напругу. Якщо ж спілкуватися не вміє бібліотекар, то бібліотечне обслуговування, яке можна розглядати як процес спілкування, стає не просто неефективним, а беззмістовним, нераціональним.

Що ж треба знати та вміти бібліотекарю, аби спілкуватися з читачем на належному рівні, кваліфіковано виконувати свої обов'язки?

Передусім належну увагу треба приділити організації бібліотечного середовища, створенню сприятливих умов для задоволення інформаційних потреб відвідувачів. Тут все має значення: зручний режим роботи, бібліотечний дизайн, організація відкритого доступу до фондів, освітлення, розташування відділів і секторів, службових приміщень. Бібліотечне середовище повинно бути зручним, комфортним, зрозумілим для користувача. Варто використовувати усі доступні форми наочної реклами – стенди, на яких розмістити правила користування бібліотекою, схему розташування структурних підрозділів (бажано в колірному варіанті); пам'ятки, проспекти. Суттєву роль у формуванні бібліотечного середовища відіграють об'яви, покажчики. Їх мета – полегшити користування приміщеннями бібліотеки, її обладнанням і послугами. Подібну роль відіграють і наочні посібники на допомогу працюючим з каталогами і поличні роздільники у фондах відкритого доступу.

Надати цінну інформацію, привернути увагу користувачів до різних книжкових і некнижкових матеріалів, активізувати використання бібліотечного фонду, покращити загальну атмосферу в бібліотеці допоможуть різноманітні виставки. Добре оформлена і вдало розташована

виставка за актуальною тематикою не лише проінформує читача про документальні ресурси бібліотеки, а й прикрасить бібліотечне фойє.

Візуальне бібліотечне спілкування повинно бути зрозумілим. Краще уникати складного оформлення. Розумне співвідношення між текстом і графічним зображенням вкрай важливе, спільно вони повинні донести до читачів бажану інформацію. Художнє оформлення посилює, а іноді й підкреслює те, що відбито в словах.

В сучасному бібліотечному середовищі зростає роль комп'ютерних технологій, які забезпечують комфортність, швидкість пошуку інформації, впливають на композиційні, колірні, емоційні, психологічні його компоненти.

Комфортність, технологічність і сучасність бібліотечного середовища робить бібліотеку більш принадною, сприяє налагодженню конструктивного діалогу між бібліотекарем і користувачем. Такий діалог можливий лише тоді, коли відносини між партнерами будуються на основі рівноправності, взаємної довіри, поваги, коли співрозмовник сприймається як бажаний партнер взаємодії.

Звертаючись до бібліотеки, користувач прагне задовольнити свої інформаційні потреби. Його очікування залежать від уявлень про бібліотечну професію та її можливості, від образу бібліотекаря, який створив для себе користувач, наділивши його тими чи іншими якостями.

Для одних бібліотекар – це людина, що зберігає, охороняє книжки, обмежуючи доступ до них певними правилами та інструкціями. Для інших – ерудована особа, завдяки якій можна одержати інформацію і яка допоможе в пошуку, підкаже нові ідеї, дасть необхідні поради тощо. Треті – вважають бібліотекарів “невдахами”, інтелігентними людьми, які не змогли себе реалізувати і опинилися у бібліотеці. До бібліотекаря можуть ставитися і як до вчителя, що пояснить, навчить, підкаже, і як до психотерапевта, котрому можна відкрити душу і одержати якщо не пораду, то принаймні – розуміння. Усі ці складні і суперечливі міркування про роль бібліотекаря відбиваються на поведінці користувача і впливають на процес спілкування.

Ефективно побудувати діалог з читачем можливо в тому разі, якщо бібліотекар буде мати уяву, яким бачить його читач, якою вважає працю бібліотекаря. Допоможе в цьому анкетування читачів. Підсумовуючи і аналізуючи відповіді на питання анкети, бібліотечні працівники зможуть скорегувати свою поведінку, визначити головне у відношенні до відвідувачів.

АНКЕТА

з вивчення взаємовідносин читача і бібліотекаря

Шановний читачу! При відповіді просимо підкреслити позицію, що відповідає Вашій думці. Допускається відмітка декількох позицій в кожному питанні. В порожніх графах допишіть свій варіант відповіді.

1. Як Ви сприймаєте бібліотекаря?

а) механічним роздавачем та приймальником літератури, технічним виконавцем;

б) вахтером біля стелажів;

- в) багатогранною, різнобічною особистістю;
- г) взірцем культури;
- д) прикладом етики спілкування;
- е) посередником у передачі знань і досвіду;
- є) прогресивним спеціалістом, демократом;
- ж) консерватором, бюрократом;
- з) співробітником, котрий втілює в собі не тільки ділові, а й кращі людські риси;
- и) важко відповісти;
- і) _____

2. Чи вважаєте Ви, що у стосунках між бібліотекарем і читачем:

- а) тільки бібліотекар впливає на читача;
- б) тільки читач впливає на бібліотекаря;
- в) обидва впливають один на одного;
- г) важко відповісти;
- д) _____

3. Аспекти впливу бібліотекаря на читача:

- а) культурна поведінка;
- б) манера спілкування;
- в) зовнішність;
- г) особисті якості;
- д) ерудиція і компетентність;
- е) професійна грамотність;
- є) важко відповісти;
- ж) _____

4. Чи хотіли б Ви стати бібліотекарем? Чому? _____

5. Як Ви вважаєте, ким є читач для бібліотекаря?:

- а) просто читачем;
- б) радником, консультантом;
- в) помічником;
- г) наставником;
- д) рівним партнером;
- е) хазяїном бібліотеки, як і бібліотекар;
- є) однодумцем;
- ж) безпосереднім учасником всієї роботи бібліотеки;
- з) приємним співрозмовником, з яким можна поділитися не тільки виробничими проблемами;
- и) важко відповісти;
- і) _____

6. Засоби масової інформації відзначають, що престиж бібліотечної професії падає. В чому причина?:

а) низький рівень культури суспільства і читацької свідомості, недооцінка важливості і значення бібліотек для соціально-економічного розвитку країни;

б) слабка постановка бібліотечної справи в цілому;

в) падіння інтересу до книги;

г) зростання популярності інших джерел інформації, дозвілля, спілкування, відпочинку;

д) бібліотекарі ніколи не користувалися і не користуються авторитетом в суспільстві;

е) бібліотеки відіграють незначну роль в житті більшості людей;

є) потребу в бібліотечних послугах відчуває вузький контингент населення; до послуг бібліотек звертаються рідко, в основному тільки в разі гострої необхідності;

ж) мало кваліфікованих, зацікавлених у своїй роботі бібліотекарів;

з) часті відмовлення в потрібній літературі;

и) думка читачів не є орієнтиром в роботі бібліотекаря, не береться до уваги і не враховується;

і) важко відповісти;

ї) _____

7. Що Ви думаєте про працю бібліотекаря?:

а) легка;

б) не потребує особливих знань, умінь, зусиль;

в) вимагає спеціальної підготовки;

г) цією роботою може займатися кожен;

д) середня за важкістю;

е) трудомістка;

є) пов'язана із забрудненням, пилом;

ж) нервова;

з) чиста;

и) інтелектуальна;

і) монотонна;

ї) напружена;

к) копітка;

л) різноманітна;

м) творча;

н) така, що вимагає терпіння;

о) почесна;

п) невдячна;

р) важко відповісти.

8. Як Ви розумієте комфортність обслуговування? _____

9. Чи цікаво Вам було відповідати на питання анкети? Чому? _____

Дякуємо за участь.

Процес спілкування бібліотекаря і читача залежить від комунікативної компетентності учасників діалогу, від того чи володіють вони знаннями, законами та властивостями спілкування, як реалізують ці знання в кожному з компонентів спілкування, від особистої культури (здатності до саморозвитку, самоконтролю, самокорекції в спілкуванні). Американський психолог Д. Карнегі у книзі “Як здобувати друзів і впливати на людей” пропонує деякі правила, яких треба дотримуватись в процесі спілкування. Ними можуть скористатись і бібліотекарі:

1. Виявляйте щирий інтерес до інших людей.
2. Усміхайтесь!
3. Не забувайте, що для людини її ім'я звучить найсолодше і найвагомніше будь-якою мовою.
4. Будьте уважними слухачами. Спонукайте інших говорити про них самих.
5. Ведіть бесіду в річищі зацікавлень вашого співрозмовника.
6. Допмагайте людям реалізувати прагнення їхньої власної значущості й робіть це щиро.

В подальшому, використовуючи запропоновані Д. Карнегі правила, можна скласти подібність алгоритму для поведінки бібліотекаря, що обслуговує читачів. Алгоритм може складатися з таких деталей:

Перша – пролог до спілкування, належить до розряду невербальної діяльності: міміка, жести, вираз обличчя. Це – частина установки на спілкування, відповідне настроювання.

Друга – початок спілкування, привітання, посмішка.

Третя – ім'я, по-батькові. Необхідно знати ім'я, по-батькові читачів, які регулярно відвідують бібліотеку, чітко вимовляти важкі імена, не викриваючи своїх проблем при звертанні до людини.

Четверта – корегування вибору форми спілкування. Прагнення привернути увагу співрозмовника триває. Кожному відвідувачу бібліотеки можна сказати щось приємне, підкреслюючи, що Ви раді бачити саме цього читача саме зараз у бібліотеці.

П'ята – продовження вербального спілкування; говорити треба лише про те, що цікавить співрозмовника.

Шоста – вміння слухати; хай більше говорить співрозмовник, а не Ви.

Сьома – уникати агресивного тону. Пам'ятати афоризм, що належить Сократу, - найбільша перемога в суперечці полягає у вмінні від неї відмовитись.

Восьма – постійно уникати усього, що може викликати у читача негативні емоції, давати відчуття співрозмовнику, що Ви поважаєте його смак, його право на оцінку, вміння непомітно підвести читача до адекватних висновків і оцінок, постаратися зробити так, аби співрозмовник пройнявся впевненістю, що це він самостійно дійшов цих висновків і оцінок.

Дев'ята - продовження створення у співрозмовника почуття комфорту від процесу спілкування, акцентування його уваги на тому, що книги підбиралися з урахуванням його смаків, книжкові виставки можуть бути цікавими людині з його запитами і т. ін.

Десята – закінчення діалогу будується обов'язково з перспективою на продовження спілкування.

Головне в спілкуванні – вміння говорити. Бібліотекарю доводиться чимало говорити протягом робочого дня. Він має привітатися з читачами, дещо поради, розповісти, як користуватися каталогами і картотеками, де розташована та чи інша література, запросити читача на масовий захід, зробити зауваження, заспокоїти розгніваного відвідувача тощо.

У лексиконі бібліотекаря мають бути слова і вислови, головне призначення яких – створення сприятливої тональності спілкування. Це своєрідні формули ввічливості: “добрий день”, “ласкаво просимо”, “будь ласка”, “будьте ласкаві”, “дуже приємно”, “рада Вас бачити”, “пробачте, вибачте, даруйте”, “до побачення”, “з задоволенням”, “всього найкращого”.

Варіації увічливого звернення можуть бути найрізноманітнішими: “Як Ви вважаєте?..”, “Чи не можете Ви відповісти на таке питання?”, “Чи вважаєте Ви можливим...”, “Спробуйте, будь ласка, пригадати...” тощо.

Дуже важливе для бібліотекаря вміння слухати. Воно допоможе бібліотекарю при уточненні запитів під час першої зустрічі з читачем, у виробленні правильної лінії поведінки.

Уміння слухати вкрай необхідно бібліотекарю, який нерідко, хоча й мимоволі, має виконувати для читача складну функцію психотерапевта, чуйно розпізнавати складність, навіть драматизм конкретного стану людини.

Для того, щоб стати справжнім слухачем, необхідно щоденно не менш двох разів по десять хвилин, повністю сконцентрувавшись від решти думок, слухати кого-небудь. Звичка до концентрації уваги благотворно позначиться на здібностях людини.

Перевірити своє вміння говорити і слухати можна за допомогою теста (додаток № 1).

Зовнішність бібліотекаря хоча і не має вирішального значення для повноцінного спілкування бібліотекаря і читача, але зовсім не байдужа останньому. Зовнішність бібліотекаря – це спосіб саморекомендування, сигнал, який посилається іншим людям.

Людина взагалі, а та, що працює з людьми особливо, повинна мати гарний вигляд. Тоді у неї буде добрий настрій, а характер життєрадісний. Бібліотекар має знати, що мила, приваблива, із смаком одягнена людина, як правило, відразу викликає симпатію. А це робить її впевненою в собі, урівноваженою, товариською.

Культура бібліотечного спілкування багато в чому визначається знанням “психологічного типу” співрозмовника, умінням враховувати його індивідуальні особливості: рівень комунікабельності, почуття впевненості в собі, рівень самооцінки і т. ін.

Рівень комунікабельності самого бібліотекаря також суттєво впливає на процес спілкування з читачем. Визначити, чи комунікабельна ви людина, допоможе тест (додаток № 2).

У бібліотечному обслуговуванні бувають ситуації, коли в читача виникає незадоволення, відчуття дискомфорту чи стресу, що призводить до конфліктних ситуацій. Взагалі більшість стресових, конфліктних ситуацій, що відбуваються в бібліотеці, пов’язана з порушенням зафіксованих, тобто нормативних правил (“Правила користування бібліотекою”), або не зафіксованих, проте існуючих “норм спілкування”. Серед основних причин відступу від цих правил (виникнення конфліктних та стресових ситуацій):

- незнання правил бібліотеки;
- незнання або неправильне розуміння своєї соціальної ролі та ролі партнера по спілкуванню;
- незнання правил спілкування (“невміння спілкуватися”).

Випадки, коли користувачі не знають правил користування бібліотекою, непоодинокі. Хто в цьому винний? Бібліотекар, який не розтлумачив ці правила, чи сам користувач, котрий, не замислюючись, поставив свій підпис у формулярі після слів: “З правилами користування бібліотекою ознайомлений, зобов’язуюсь виконувати”? У всякому разі бібліотекар, який записує користувача і видає йому читацький квиток, повинен пояснити специфіку закладу, його можливості, принципи роботи тощо, роз’яснити права та обов’язки користувача. Корисними будуть і екскурсії по бібліотеці.

Сучасний підхід до функцій бібліотеки і бібліотечного обслуговування визначає бібліотекаря як людину, що забезпечує користувачам доступ до інформації (є помічником та провідником). Соціальна роль бібліотекаря передбачає наявність певних знань про засоби організації та збереження видань і публікацій, вмінь створювати джерела вторинної інформації у вигляді каталогів і картотек, бібліографічних посібників та інформаційних видань. Роль бібліотекаря пов’язана також з вмінням працювати в режимі “запит – відповідь” при задоволенні інформаційних потреб. Соціальна роль користувача бібліотеки визначена правом індивіда на використання інформації в суспільстві.

Висунення на перший план у змісті соціальної ролі бібліотекаря функцій помічника та провідника визначає нові вимоги до професійних якостей бібліотечних працівників. Для помічника та провідника (посередника) найважливіше з’ясувати та усвідомити, чим саме він може допомогти у пошуку необхідної користувачеві інформації.

Незнання або неправильне розуміння соціальної ролі бібліотекаря призводить до неадекватного ставлення до нього, що вносить дисгармонію в процес спілкування, провокує конфліктну ситуацію.

Незнання правил спілкування – “невміння спілкуватися” можна назвати найголовнішою та найсерйознішою проблемою бібліотечного обслуговування. Навіть знання правил користування бібліотекою та розуміння змісту соціальних ролей бібліотекаря та користувача не в змозі запобігти конфлікту, якщо суб’єкти спілкування не можуть домовитися, не розуміють один одного.

Якщо ситуація все ж таки переросла у конфлікт, то бібліотекарю слід знати, що робити, опинившись віч-на-віч з розгніваним читачем. Звичайно, поведінка залежить від обставин, але можна запропонувати і деяку загальну лінію поведінки. Наприклад:

1. Уважно вислухати читача.
2. Дозволити йому “спустити” свій гнів.
3. Не заперечувати. Це тільки підсилить почуття антагонізму.
4. Якщо гнів читача ущухнув, шукати можливості для злагоди.
5. Якщо читач неправий, дати йому можливість зберегти почуття особистої гідності.
6. Постаратися, наскільки це можливо, підкреслити свою дружелюбність і бажання погасити конфлікт.
7. Зберігати і свою гідність, утримуватися в позиції “на рівних”.
8. Не боятися компромісу і не уникати вибачень.
9. Якщо читач по суті правий, постаратися якомога скоріше виправити допущену помилку. Зволікання посилять конфлікт.
10. Якщо виправити помилку важко, попросити читача якомога точніше обґрунтувати свої претензії і звинувачення.
11. Запропонувати читачеві сформулювати чого він прагне.
12. Розглядати проблему конфлікту як завдання з підручника і шукати його вирішення.

Корисним для бібліотекаря буде замислитися над деякими питаннями: “Хто більше сприяв виникненню конфліктної ситуації – я чи читач? Чи зробив я все, щоб читач був задоволений? Як я реагував на поведінку читача? Чи спроможний я на грубість відповісти іншим чином, аніж зустрічною грубістю? Чи спроможний я своєчасно пожартувати, розрядити атмосферу, коли нагнітаються пристрасті? Чи прагну я наполягати на своєму тактично, так, щоб не відштовхнути людей, а лише переконати їх у своїй правоті? Чи вмію я казати “так” і “ні”?”

Якщо на всі ці запитання бібліотекар не може відповісти позитивно, йому слід усвідомити: саме його манера спілкування – це те, що стоїть між ним і читачем, сприяє виникненню конфліктів. Допоможуть бібліотекарю 5 основних принципів Дейла Карнегі (9). За їх допомогою можна безконфліктно спілкуватися з людьми, в тому числі і в бібліотеці.

1. Замість того, щоб звинувачувати, постарайтесь зрозуміти людину. Це значно корисніше критики навіть для вас, тому що виховує в людині уміння ставитись до вас терпляче, із співчуттям та добротою.

2. Перш за все, необхідно викликати в людині зацікавленість, щоб вона сама захотіла зробити що-небудь для вас.

3. Треба припинити думати про власні бажання і позитивні якості, а спробувати краще пізнати хороші якості інших людей і виказати їм схвалення від усієї душі, щиро.

4. Кращий засіб вплинути на людину – це говорити з нею про те, чого вона прагне і постаратися допомогти їй добитися бажаного.

5. Необхідно завжди враховувати точку зору інших людей, їх прагнення і плани.

Звичайно, не можна за наказом або рекомендаціями стати уважним і чуйним до читачів, навчитися розпізнавати їх позитивні якості, змінити свій власний стиль спілкування. Бібліотекар, працюючий з читачами, тільки сам може внести в свій характер і свою поведінку нові позитивні елементи культури, зробити свої манери і звички більш коректними, більш тактовними по відношенню до читачів. Це важко, але можливо.

Деякі бібліотекарі вважають здібності до спілкування природними: чи вони є, чи їх немає. Але це не так. Спілкуванню треба і можна навчитися. Формування навичок спілкування – це не особиста справа кожного, це – найважливіше соціальне завдання. Саме від здатності бібліотекаря привернути до себе, а значить і до бібліотеки, читача, багато в чому залежить авторитет бібліотеки, її престиж. Керівництву бібліотек слід звернути особливу увагу на співпрацю з психологами: організацію лекцій, бесід, тренінгів, ділових ігор з метою виховання у бібліотекарів умінь і навичок спілкування, подолання конфліктних ситуацій.

Додаток № 1

ТЕСТ

на визначення вміння говорити і слухати

1. Під час бесіди Ви пояснюєте що-небудь, уважно стежите за тим, щоб слухач Вас зрозумів.

2. Чи добираєте слова, які відповідають його підготовці?

3. Чи обмірковуєте вказівки, розпорядження перед тим, як їх висловити?

4. Якщо Ви висловили нову думку і співрозмовник не задає питання, чи вважаєте Ви, що він її зрозумів?

5. Чи слідкуєте Ви за тим, аби Ваші висловлювання були якомога більш означеними, ясними, короткими?

6. Чи обмірковуєте Ви спочатку свої ідеї, пропозиції, щоб не говорити безладно?

7. Ви вважаєте що:

а) знаєте думки людей, що Вас оточують;

б) задаєте питання, аби виявити це?

8. Чи розрізняєте Ви факти і думки?

9. Чи шукаєте все нові заперечення проти аргументів співбесідника?

10. Чи намагаєтесь Ви, аби Ваші слухачі у всьому погоджувались з Вами?

11. Чи завжди Ви говорите ясно, чітко, повно, стисло і ввічливо?

12. Чи робите Ви зупинки в промові, щоб і самому зібратися з думками, і слухачам дати можливість обміркувати Ваші висловлювання, задати питання?

Ключ: Якщо, не замислюючись, відповіли “так” на всі питання, окрім 4, 7а, 10, 11 – Ви володієте основними прийомами грамотного спілкування, вмієте висловлювати свої думки і слухати співрозмовника.

Додаток № 2

ТЕСТ

“Наскільки Ви комунікабельні?”

На кожне з 16 запитань Ви можете відповісти “так”, “іноді” або “ні”.

1. У Вас передбачається ординарна ділова зустріч. Чи вибиває Вас її очікування з колії?

2. А чи не відкладаєте Ви візит до лікаря до того часу, поки стане зовсім не під силу?

3. Чи викликає у Вас розгубленість і незадоволення доручення виступити з доповіддю на нараді, зборах чи іншому заході?

4. Вам пропонують виїхати у відрядження до міста, де Ви ніколи не були. Чи зробите Ви все, щоб уникнути цього відрядження?

5. Чи любите Ви ділитися переживаннями з ким-небудь?

6. Чи дратуєтесь Ви, якщо незнайома людина на вулиці звернеться до Вас з проханням (показати дорогу, назвати час, відповісти на ще якесь питання)?

7. Чи вірите Ви, що існує проблема “батьків і дітей” і що людям різних поколінь важко розуміти один одного?

8. Чи насмілитесь Ви нагадати знайомому, що він забув Вам повернути певну суму грошей, яку Він позичив декілька місяців тому?

9. В ресторані або їдальні Вам подали явно недоброякісну страву. Чи змовчите Ви, лише розгнівано відсунувши тарілку?

10. Опинившись сам на сам з незнайомою людиною, Ви вступите з нею в розмову першим, чи будете обтяжуватись, якщо першою заговорить вона?

11. Ви жахаєтесь будь-якої довгої черги, де б вона не була (в магазині, бібліотеці, касі кінотеатру). Чи вважаєте за краще відмовитись від свого наміру, ніж стати у “хвіст” і нудитися у чеканні?

12. Чи боїтесь Ви брати участь у якій-небудь комісії з розгляду конфліктних ситуацій?

13. У Вас власні, суто індивідуальні критерії оцінки творів літератури, мистецтва і ніяких чужих думок щодо цього для Вас не існує?

14. Почувши де-небудь “в кулуарах” висловлювання явно помилкової точки зору з добре відомого Вам питання, чи визнаєте Ви за краще промовчати і не вступати в суперечку?

15. Чи викликає у Вас досаду чиє-небудь прохання допомогти розібратися в тому чи іншому службовому питанні або навчальній темі?

16. Чи охочіше Ви викладаєте свою точку зору (думку, оцінку) у письмовому вигляді, ніж в усній формі?

Оцінка відповідей

За кожне “так” – 2 очки, “іноді” – 1 очко, “ні” – 0.

Підсумуйте свої очки.

Результати

30-32 очки. Ви явно некомунікабельні, і це Ваша біда, тому що страждаєте від цього найбільше Ви самі. Але й Вашим близьким нелегко. Намагайтеся стати більш товариським, контролюйте себе.

25-29 очок. Ви відлюдкуваті, неговіркі, віддаєте перевагу самотності і тому у Вас, мабуть, мало друзів. Нова робота і необхідність нових контактів, якщо і не викликає у Вас паніки, то надовго виводить з рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і буваєте незадоволені собою. Але не обмежуйтеся тільки незадоволенням – у Вашій владі переломити себе. Хіба не буває, що за допомогою сильного захоплення Ви набуваєте раптом певної комунікабельності? Варто тільки розворушитись!

19-24 очки. Ви певною мірою товариські і за незнайомих обставин відчуваєте себе цілком впевнено. Нові проблеми Вас не лякають. І все ж з новими людьми Ви сходитеся обачливо, у суперечках і диспутах берете участь неохоче. У Ваших висловлюваннях іноді занадто багато сарказму без жодних підстав. Ці недоліки можна виправити, пам’ятайте про це.

14-18 очок. У Вас нормальна комунікабельність. Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, досить терплячі, захищаєте свою точку зору спокійно. Без переживань зустрічаєтесь з новими людьми. В той же час Вам не подобаються гомінкі компанії, екстравагантні витівки і багатослівність дратують Вас.

9-13 очок. Ви вельми товариські (інколи може бути, навіть надміру), цікаві, балакучі, Вам подобається висловлюватися з різних питань, що, буває, дратує оточуючих. Охоче знайомитесь з новими людьми. Вам подобається бути у центрі уваги, нікому не відмовляєте на звернення з проханнями, хоча і не завжди можете їх виконати. Чого Вам не вистачає, так це посидючості, терпіння і відваги під час зіткнення із серйозними проблемами. Проте, якщо є бажання, Ви можете себе примусити не відступати.

4-8 очок. Ви, певно, “хлопець-друга” (може здатися дивовижним, але таке визначення можна віднести і до представниць прекрасної статі). Ви завжди в курсі усіх справ. Вам подобається брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть спричинити до мігрені і навіть хандри. Охоче берете слово з будь-якого питання, навіть якщо маєте щодо нього поверхове уявлення. Скрізь почуваете себе у своїй тарілці. Беретеся до будь-якої справи, хоча далеко не завжди можете успішно довести її до кінця. З цієї самої причини керівники і колеги ставляться до Вас з деякою обережністю і сумнівом.

3 очки і менше. Ваша комунікабельність має хворобливий характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтесь до справ, які не мають до Вас ніякого відношення. Беретеся судити про проблеми, в яких зовсім некомпетентні. Вільно або невільно Ви нерідко буваєте необ'єктивні. Людям – і на роботі, і вдома, і взагалі повсюди важко з Вами. Вам необхідно попрацювати над собою. Перш за все, виховуйте в собі терпіння і стриманість, вчіться з повагою ставитись до людей.

ТЕСТ

“Чи вмієте Ви контролювати себе у спілкуванні”

Перед Вами десять тверджень. Виберіть “так”, якщо Ви згодні з твердженням, або “ні”, якщо не згодні.

1. Мені здається складним копіювати інших людей (так, ні).
2. Я, мабуть, зміг би при нагоді “зваляти дурня”, щоб привернути увагу або розважити оточуючих (так, ні).
3. З мене міг би вийти непоганий актор (так, ні).
4. Іншим людям іноді здається, що я відчуваю більш глибоко, ніж є насправді (так, ні).
5. В компанії я рідко опиняюсь в центрі уваги (так, ні).
6. В різних ситуаціях і у спілкуванні з різними людьми я часто поводжу себе по-різному (так, ні).
7. Я можу відстоювати лише те, в чому я щиро переконаний (так, ні).
8. Щоб досягти успіху у справах та у відносинах з різними людьми, я намагаюся вести себе відповідно до їх очікувань (так, ні).
9. Я можу бути приязним з людьми, які мені не подобаються (так, ні).
10. Я завжди такий, яким здаюся (так, ні).

Підсумки:

Нарахуйте собі по одному балу за відповідь “ні” на 1, 5 і 7 питання та за відповідь “так” на решту. Підрахуйте суму балів. Якщо Ви відповідали щиро, то про Вас, можливо, можна сказати наступне:

0-3 бали. У Вас низький комунікативний контроль. Ваша поведінка стійка і Ви не вважаєте необхідним її змінювати в залежності від ситуації. Ви здатні до відвертого саморозкриття у спілкуванні. Деякі вважають Вас “не дуже зручним” у спілкуванні з причини Вашої прямолінійності.

4-6 балів. У Вас середній комунікативний контроль. Ви щирі, але стримані в своїх емоційних проявах. Вам слід більше рахуватися у своїй поведінці з оточуючими людьми.

7-10 балів. У Вас високий комунікативний контроль. Ви легко входите в будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміну ситуації, а також здатні передбачити враження, яке справляєте на оточуючих.

В підготовці методичних рекомендацій використана наступна література:

1. Алтухова Г. Речь как инструмент профессии // Библиотека. – 2000. - № 5. – С. 65-67.
2. Библиотекарь и читатель: Профессиональный тренинг / Рос. Нац. б-ка; Сост.: М.И. Губанова, В.С. Крейденко, О.С. Лобова. – Санкт-Петербург, 1995. – 88 с.
3. Ванеев А.Н. Конфликты в библиотеке: предупреждение и разрешение. – СПб.: Профессия, 2001. – 128 с. – (Сер. «Библ. практикум»).
4. Гусева А., Яблокова Е. Искусство общения – это и труд, и талант, и творчество // Мир библиотек сегодня: Науч.-информ. сб. – Вып. 4. – М.: Изд-во РГБ, 1998. – С. 59-76.
5. Дворкина М. Библиотечное обслуживание – новая реальность: Лекции. – М.: Изд-во Московского гос. ун-та культуры и искусств, 2000. – 48 с.
6. Дворкина М.Я. Информационное обслуживание: социокультурный подход. – М.: ИПО «Профиздат», 2001. – 112 с. – (Сер. «Современная б-ка». Вып. 11).
7. Езова С. Грани библиотечного общения: Учеб.-метод. пособие. – М.: ИПО «Профиздат», 2002. – 180 с.
8. Иванов И. Учитель властвовать собой // Библиотека. – 2001. - № 11. – С. 69-72.
9. Карнегі Д. Як здобувати друзів і впливати на людей: Пер. з англ. В.М. Грузина. – К.: Молодь, 1990. – 168 с.
10. Конюкова І. Елементи риторики в педагогічній майстерності сучасного бібліотекаря // Вісник Кн. палати. – 2001. - № 3. – С. 8-9.
11. Льюис Д. Тренинг эффективного общения: Самоучитель. – М.: Эксмо-Пресс, 2002. – 221 с.
12. Мейжис И.А. Социально-психологические основы библиотечного обслуживания: Учеб. пособие. – Николаев, 1994. – 192 с.
13. Оганесян Н.Т. Методы активного социально-психологического общения: тренинги, дискуссии, игры. - М.: Ось-89, 2002. – 176 с.
14. Ратманова С. Библиотекарь – читатель: грани межличностных взаимоотношений // Науч. и техн. б-ки. – 1993. – № 2. – С. 28-41.
15. Спілкування бібліотекаря і читача: Метод. рек. / Держ. б-ка України; Укладач: І.А. Полякова, О.В. Ловка, Т.В. Кириленко. – К., 1993. – 25 с.
16. Тамбовская А. От познания себя – к познанию другого // Библиотека. – 2001. - № 1. – С. 73-75.
17. Хіміч Я. Бібліотечне обслуговування як соціально-рольова взаємодія // Бібліотечна планета. – 2002. - № 2. – С. 30-32.
18. Шапошников А. Библиотекарь и читатель: аспекты общения // Библиотековедение. – 2001. - № 1. – С. 59-62.