

Морально-етичний аспект роботи бібліотекаря

Підготувала

завідувач відділу художньої літератури та
культурно-просвітницької роботи Найда Л. В...



✓ Головне завдання бібліотеки —
формування з користувача — читача



✓ У бібліотеці все починається з
читача, і все повертається до
нього



“Він читач, судить про усіх нас,
бібліотекарів, по тих конкретних особах, з
якими зустрічається на видачі. ”



“На спілкування із читачами потрібно
ставити найбільш кваліфікованих,
ерудованих співробітників, досвідчених, що
розуміються на книжковому світі й на
людських душах, справжніх інтелектуалів”

Фонотов Г. П. “Такий він
бібліотекар”





Мистецтво спілкування це:

- культура спілкування
- культура мовлення



Культура спілкування бібліотекаря - складова частина створення комфортної атмосфери в бібліотеці

- Це:
- вміння розбиратися в людях
 - психологічна оцінка дій співрозмовника
 - адекватна реакція на поведінку користувачів та колег



Якість і результативність діалогу багато в чому залежить від стилю спілкування

Стилі, які спостерігаються у спілкуванні з читачами:

авторитарний-	0%
діловий-	22.6%
повчальний-	3.2%
дружній-	74.2%
відчужений-	0%
байдужий-	0%
агресивний-	0%

(За даними інтернет-опитування)





Який стиль спілкування читачам імponує?

авторитарний-	4.5%
діловий-	4.5%
повчальний-	4.5%
дружній-	86.4%
байдужий-	0%



(За даними інтернет-опитування)

Культура мовлення



- ✓ Говори:
 - правильно
 - змістовно
 - виразно
 - доброзичливо
 - інтонаційно
- ✓ Дотримуйся послідовності у розмові
- ✓ Висловлюй свої думки точно і чітко
- ✓ Уникай галасливого "Я"



Не кажи.

Краще скажи

Не знаю...	Гарне питання, зараз постараюся знайти відповідь
Ні (на початку речення)	Ми можемо запропонувати...
Почекайте	На це потрібно декілька хвилин, будь ласка почекайте.
Звертання "дівчино", "чоловіче", "друзе"	Старайтесь звертатись по імені
Це не моя робота	Я знаю, хто може допомогти у цій ситуації
Ви мусите	Вам потрібно буде...
Що за проблема?	Чим я можу вам допомогти
У нас такі правила	Буде зручніше, якщо зробимо так



Психологічна характеристика бібліотекаря



- ✓ професійна компетентність
- ✓ доброзичливість
- ✓ толерантність
- ✓ ввічливість
- ✓ врівноваженість
- ✓ комунікативні навички



Соціологічні дослідження: бібліотекар очима читача



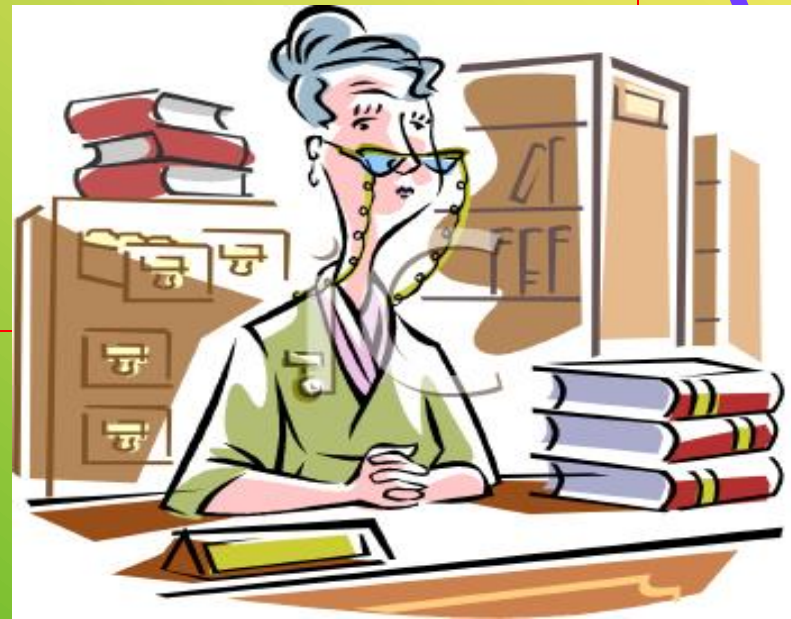
- Позитив:
 - доброзичливість
 - природність
 - простота в спілкуванні
 - зосередженість й врівноваженість
 - вміння рекомендувати та радити
 - швидка орієнтація
 - скромність
 - вміння підтримувати бесіду
- Негатив:
 - байдужість
 - нецирість
 - дратівливість
 - сухість
 - холодність тону
 - грубість
 - квапливість та непродуманість рішень
 - недовіра до людей
 - фамільярність у ставленні до читачів
 - нав'язування рекомендацій
 - застосування образливих кепкувань



Поведінка бібліотекаря, яку відвідувачі вважають неприпустимою



- Байдуже ставлення до відвідувачів
- Небажання що-небудь зробити
- Зверхність, грубість
- Автоматичні відповіді та вчинки
- Суворі принципи
- «Відфутболювання»
- Некомпетентність



Правила поведінки бібліотекаря у конфліктних ситуаціях



- ✓ будьте спокійними та врівноваженими
- ✓ дозвольте відвідувачу «виговоритися»
- ✓ використовуйте методику «активного вислуховування»
- ✓ демонструйте розуміння
- ✓ перепрошуючи за щось, робіть це щиро
- ✓ беріть на себе відповідальність
- ✓ шукайте порозуміння і компроміс
- ✓ не сперечайтесь



Зовнішній вигляд бібліотекаря – невід’ємна частина успіху





Кодекс етики бібліотекаря

Затверджено конференцією Української бібліотечної асоціації 26 листопада 2013р.

Мета – визначення і втілення в життя принципів професійної етики бібліотечних працівників та всіх, хто забезпечує бібліотечно-інформаційне обслуговування в умовах розбудови демократичної незалежної України



Головне гасло справжнього бібліотекаря



Обслуговуй читачів так:

- ✓ Нетерплячих - терпляче
- ✓ Зарозумілих - турботливо
- ✓ Образливих - тактовно
- ✓ Педантичних - делікатно
- ✓ Роздратованих - запобігливо



**Бібліотекар має
постійно дивитись на
бібліотеку "очима
читачів"**

