

ПРИНЦИПЫ ОБЩЕЙ КОММУНИКАЦИИ В БИБЛИОТЕКЕ

Коммуникация – это любой вид общения, которое происходит между людьми. Бытовые и профессиональные, позитивные и негативные, вербальные и невербальные – все это виды и формы общения.



Общение сотрудников библиотеки, как между собой, так и с посетителями (читателями) базируется на **пяти принципах:**

- 1. Открытость и толерантность**
- 2. Дружелюбие и корректность**
- 3. Профессионализм и информированность**
- 4. Самостоятельность и эффективность**
- 5. Инициативность и внимательность**
- 6. Открытость и толерантность**

1. Открытость и толерантность

Специфика универсальной публичной библиотеки заключается в коммуникации с максимально широкой аудиторией. Являясь, по сути общественным пространством, открытым для самых разных людей, Библиотека должна уметь находить общий язык со всеми.

Законодательство Российской Федерации гарантирует любому человеку, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений и отношения к религии, беспрепятственный доступ к библиотечным услугам и пространствам.

В современном мире беспрепятственный доступ значит больше, чем открытые двери. Для него также необходима понятная и открытая коммуникация, т.е. человеку должно быть легко и комфортно пользоваться услугами и пространством. Руководствуясь принципами открытости и толерантности, библиотекарь не предъявляет требований к квалификации своих читателей. При общении с сотрудником Библиотеки читатель должен верить, что сотрудник стремится максимально профессионально и эффективно удовлетворить его запрос, и не чувствовать дискриминацию, неприязнь и пренебрежение по отношению к себе.

Будучи открытыми и толерантными с читателями, сотрудники Библиотеки руководствуются этим же принципом при общении с коллегами.

Применение принципа открытости и толерантности подразумевает проявление по отношению к человеку уважения, терпимости, спокойного внимания и готовности помочь. Сотрудники Библиотеки не должны позволять себе проявлений равнодушного, высокомерного и безразличного отношения к читателям и коллегам.

2. Дружелюбие и корректность

Дружелюбие — один из базовых принципов коммуникации для любой организации, которая работает с людьми. Один из ключевых подходов можно сформулировать как "презумпцию дружелюбия", согласно которой при любом взаимодействии с читателем или коллегой сотрудник Библиотеки исходит из того, что, в общем случае, даже если тот проявляет непонимание или нетерпение, раздражение и другие негативные эмоции, высказывает требования и претензии — они вызваны не его плохим характером, злонамеренностью или глупостью, а недостаточной информированностью. Сотрудник Библиотеки действует, сохраняя дружелюбие, спокойствие и приветливый тон.

При обслуживании читателей сотрудник понимает, что правила Библиотеки могут быть непривычны и непонятны, а про отдельные возможности и услуги человек может не знать, — и видит своей задачей приветливо и просто о них рассказать.

Принцип дружелюбия и корректности реализуется не только через слова — интонации, мимика и жесты играют не менее важную роль.

Общаясь с читателями и коллегами, сотрудник Библиотеки должен быть приветливым и доброжелательным. Коммуникация строится на предоставлении полной и достоверной информации в корректной и уважительной форме.

Дружелюбие сотрудников Библиотеки не должно превращаться в панибратство или услужливость. Сотрудник Библиотеки соблюдает личные границы коллег и читателей, в том числе не позволяет себе негативных комментариев по поводу внешнего вида, почерка и личных качеств других людей. Сотрудник Библиотеки также умеет тактично отстаивать собственные границы.

3. Профессионализм и информированность

Будучи частью организации, которая работает с информацией и занимается просвещением, сотрудник Библиотеки должен быть эрудированным и начитанным специалистом. Сотрудник Библиотеки непрерывно занимается самообразованием и умеет найти достоверную информацию по заданной теме.

В своей коммуникации с читателем и коллегой сотрудник Библиотеки не может позволить себе ответить "не знаю". Если сотрудник Библиотеки не может самостоятельно помочь коллеге или в полной мере удовлетворить запрос читателя, он должен привлечь на помощь других коллег или сообщить, где можно получить искомую информацию или помощь.

При взаимодействии с читателем

Библиотекарь стремится помочь людям освоиться в мире актуального знания, разобраться в нарастающем потоке информации, развить любознательность, любовь к чтению и стремление к самообразованию. Для читателя библиотекарь выступает главным источником информации о других надежных ресурсах ее получения.

Кафедра обслуживания и библиотекарь — главный живой "интерфейс" Библиотеки и основной источник информации о ней. Для того чтобы эффективно выполнять эту функцию, библиотекарь должен легко ориентироваться в устройстве, функционировании и правилах Библиотеки, а также во всех основных услугах, которые она предлагает, и событиях, происходящих в ней.

Главные задачи библиотекаря — дать точный и полный ответ на запрос читателя, а также предоставить ему дополнительную информацию, которая может быть ему полезна и интересна. Библиотекарь понимает, что должен понятно объяснить читателю любое предложение, запрос, правило, ограничение или требование к нему. Если читателю необходимо совершить какое-то действие — например, пройти перерегистрацию или предоставить свою контактную информацию, — недостаточно формально сослаться на правила Библиотеки, надо объяснить читателю, для чего он это делает и что это в его интересах, а не только в интересах Библиотеки, и тем самым мотивировать читателя на действие. То же касается предложений и рекламы услуг. Например, предложение оформить читательский билет должно сопровождаться рассказом о том, какие преимущества он дает.

Случается, что Библиотекарь не может удовлетворить запрос читателя по объективным причинам: нужной книги может не быть в фонде, все компьютеры могут быть заняты и т.д. Согласно подходу, который можно обозначить как "информированный отказ и позитивная альтернатива", коммуникация с читателем не может закончиться односложным отрицательным ответом библиотекаря — просто "нет" или "нельзя". Все случаи, когда библиотекарь не может предоставить ту или иную услугу, должны сопровождаться объяснением причины отказа ("нет, потому что" — например, книга утеряна) и предложением других вариантов ("нет, но", "нет, зато" — например, можно предложить аналогичную книгу; найти и забронировать эту книгу в другой библиотеке; предложить позвонить, когда именно эта книга будет восстановлена в фонде). Объяснения при этом не должны превращаться в оправдания — сотрудник Библиотеки объясняет читателю ситуацию спокойно и объективно.

К аналогичным случаям можно отнести ситуации, когда читателю необходимо ждать оказания услуги. Так, необходимость ожидания заказа должна сопровождаться:

- 1) объяснением, почему выдача занимает время (например, книга находится в хранении на другом этаже);
- 2) информированием о примерной продолжительности ожидания;
- 3) предложением, чем можно заняться во время ожидания (например, показать стеллаж с новыми поступлениями).

Логика ясности и прозрачности ситуации для читателя распространяется и на общение по телефону: если библиотекарь необходимо выполнить определенные действия для удовлетворения запроса читателя, которые занимают какое-то время, во время которого библиотекарь не может активно общаться с читателем, необходимо вкратце сориентировать читателя по тому, что происходит на данном этапе (поиск по электронному каталогу, поиск в Интернете, консультация с коллегой из другого отдела и т.д.).

Профессионализм также не допускает негативные комментарии сотрудников Библиотеки в присутствии читателей, в том числе относительно своих коллег, посетителей, политической или жизненной ситуации и т.п. К подобным комментариям и жалобам со стороны читателей сотрудник Библиотеки должен проявлять спокойное и доброжелательное участие, не заражаясь негативными эмоциями.

4. Самостоятельность и эффективность

Сотрудник Библиотеки должен быть максимально самостоятельным и эффективным в своей ежедневной работе и во взаимодействии с читателями. Обладая полной актуальной информацией о Библиотеке, пониманием внутренних процессов и знанием, где и как максимально оперативно добыть дополнительную информацию, если это необходимо, сотрудник Библиотеки способен ответить на максимальное число вопросов по своему направлению работы самостоятельно и не нуждается в привлечении коллег из своего и других отделов в случае типовых запросов. При этом сотрудник способен адекватно оценить ситуацию и понимает, когда и по какому вопросу для более эффективного решения необходимо подключать коллег.

Принцип самостоятельности и эффективности требует от сотрудника Библиотеки уметь принимать решения и брать на себя ответственность в пределах своих компетенций, расставлять приоритеты и быть нацеленным на

результат. В то же время этот принцип бережет библиотекаря от самонадеянных поступков и формального отношения к запросам окружающих.

В общении с читателями и коллегами сотрудник Библиотеки старается по возможности отвечать на их вопросы так, чтобы они со временем становились максимально самостоятельными, и им не требовалось вновь обращаться за помощью по тому же вопросу.

При взаимодействии с читателем

На обслуживании библиотекарь рассказывает читателю о взаимодействии с основными ресурсами библиотеки. Учит правильно и полноценно пользоваться личным кабинетом и станцией самообслуживания — а не делает все каждый раз за читателя, даже если в данный момент так быстрее и проще, — ориентироваться на сайте и в электронных ресурсах Библиотеки, в расстановке фондов и социальных сетях. Эти действия повышают сознательность читателя, устанавливают доверие и поддерживают правильный баланс сил и ответственности между читателем и библиотекарем, работают на укрепление долгосрочных отношений между читателем и Библиотекой, а также со временем снимают часть лишней нагрузки с библиотекаря и в целом повышают эффективность работы Библиотеки.

5. Инициативность и внимательность

Библиотекари призваны открывать людям доступ к новой информации и знаниям. Задачи по просвещению подразумевают активную роль Библиотеки в противовес пассивной справочной роли, например, архива.

Сотрудник Библиотеки искренне заинтересован в том, чтобы делиться с окружающими своими знаниями. В то же время инициативность и внимательность сотрудника Библиотеки не превращаются в навязчивость и суетливость. Он проявляет чуткость и эмпатию по отношению к читателям и коллегам.

При взаимодействии с читателем

Принцип инициативной и внимательной коммуникации подразумевает, что библиотекари:

1. Стараются максимально быстро и полно удовлетворить запрос читателя и по возможности превзойти его, дав дополнительную информацию. В частности, заинтересованность читателя в определенной теме требует от библиотекаря не только предоставить ему заказанную литературу, но и рассказать о других

релевантных источниках, в том числе доступных в электронной форме или других библиотеках, и даже, возможно, о мероприятиях Библиотеки.

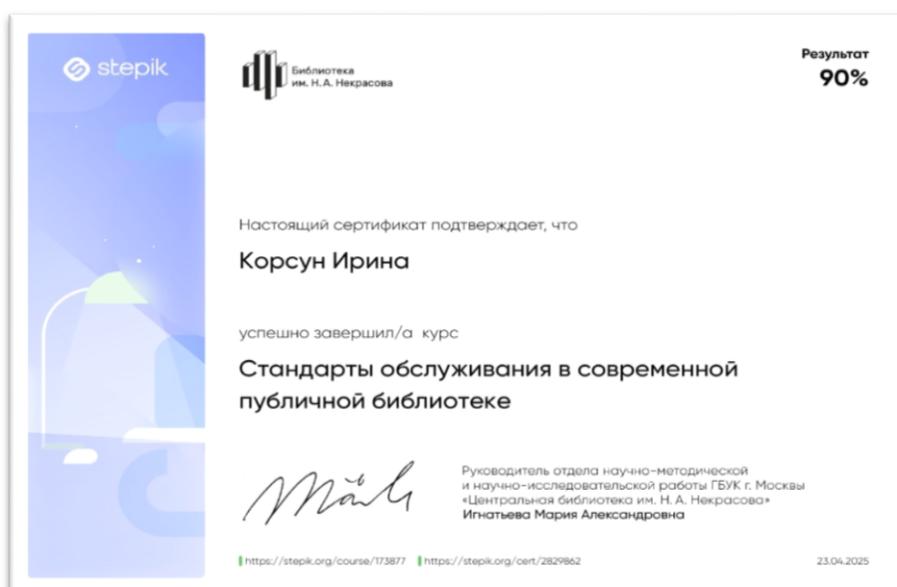
2. Обращают внимание на читателей, атмосферу в залах и вступают в коммуникацию первыми, если замечают чью-то растерянность или конфликтную ситуацию; уверенно и ненавязчиво предлагают свою помощь.

3. Если не могут помочь сами, потому что заняты другим читателем, по возможности просят помочь коллегу. Если не могут помочь, потому что не обладают достаточной информацией, привлекают коллегу, более компетентного в данной теме.

Библиотекарь стремится продемонстрировать заботу об интересах читателя, даже когда не может сразу ему помочь. Это не позволяет библиотекарю оставить без внимания читателя в очереди.

Библиотекарь и кафедра обслуживания являются одним из основных инструментов информирования и "продажи" услуг и дополнительных сервисов Библиотеки. Хорошо ориентируясь в них, при общении с читателем библиотекарь должен понимать, что может быть интересно и полезно читателю сверх того, что он изначально запрашивает, и грамотно и вовремя предлагать ему эти дополнительные возможности.

Инициативная позиция сотрудника Библиотеки проявляется не только в коммуникации с людьми, но и в отношении к пространству Библиотеки. Когда библиотекарь не занят общением с читателями и другими задачами, он восстанавливает в Библиотеке порядок, нарушенный читателями: расставляет книги, поправляет листовые выкладки, аккуратно ставит стулья, зовет уборщиц, чтобы убрать мусор, и прочее.



Принципы коммуникации в конфликтных ситуациях.

Сотрудник Библиотеки понимает, что конфликты наносят ущерб всем участникам, и стремится к конструктивному и доброжелательному общению.

1. Конфликтные ситуации и конфликты

Основанное на общении между людьми, библиотечное обслуживание предполагает возможность конфликтных ситуаций, а иногда и серьезных конфликтов. Конфликтные ситуации могут возникать между читателем и библиотекарем, между читателями и даже между сотрудниками Библиотеки. Во всех случаях сотрудник Библиотеки играет ключевую роль в урегулировании конфликтной ситуации и предупреждении ее развития в полноценный конфликт.

Способность библиотекаря быстро, корректно и грамотно разрешить противоречия напрямую влияет на образ Библиотеки в глазах читателей (не только участников конфликта, но и тех, кто оказался рядом). Поэтому этот навык является важнейшим показателем уровня профессионализма сотрудников Библиотеки.

Конфликтная ситуация предполагает, что в целях двух сторон есть противоречие. Например, читатель хочет получить книгу на дом, а она доступна для работы только в читальном зале. Эта ситуация конфликтна, потому что предполагает противоречие интересов читателя и Правил библиотеки. В этой ситуации библиотекарь выступает посредником между Правилами библиотеки и желанием посетителя.

Конфликт отличается от конфликтной ситуации высоким уровнем эмоционального напряжения. От этого расхождение в целях и мнениях усугубляется и кажется непреодолимым. Конфликт — это серьезное и эмоционально затратное противоречие, разрешить которое сложнее.

Не любая конфликтная ситуация перерастает в конфликт. Как правило, конфликт можно предотвратить, если сотрудник Библиотеки умеет разрешить ситуацию вежливо и доброжелательно, соблюдая права и интересы читателя, и коллег, и Библиотеки, в том числе понимает, когда имеет смысл пойти на уступки.

2. Основные принципы общения в конфликтных ситуациях

Для читателей библиотекарь выступает представителем организации, предоставляющей определенные услуги. Поэтому важно, чтобы библиотекарь понимал, что большинство конфликтных ситуаций с читателем вызваны недовольством читателя не личными качествами библиотекаря, а качеством предоставляемых услуг, т.е. претензии не направлены лично против библиотекаря и их не надо воспринимать персонально.

В случае конфликтной ситуации между читателями библиотекарь должен уметь вовремя вмешаться, грамотно урегулировать возникшие противоречия, не нарушая прав читателей и стараясь сохранить или восстановить комфортную среду для всех — не только непосредственных участников конфликтной ситуации, но и окружающих.

В конфликтной ситуации между коллегами сотрудник Библиотеки понимает, что общим интересом всех сторон является мирное разрешение противоречий.

При урегулировании конфликтных ситуаций важно помнить, что причина большинства конфликтных ситуаций — это не злой умысел, плохой характер или глупость человека, а недостаток информации. Своевременное, ясное и полноценное информирование — лучший способ минимизировать количество конфликтных ситуаций и предупредить развитие конфликтов.

3. Базовые рекомендации для общения в конфликтных ситуациях

- Спокойно и внимательно выслушайте, чем недоволен собеседник. Отложите другие дела и смотрите человеку в глаза. Ваш взгляд должен выражать понимание. Лучше находиться на одном уровне с собеседником: если он стоит — встать, если сидит — присесть рядом. Обратите внимание на свои позу, мимику и жесты. Собеседник должен чувствовать, что в данный момент все ваше внимание обращено на него.
- Если вокруг много людей и человек проявляет вербальную агрессию, лучше встать не напротив него, а рядом, и постараться аккуратно увести его для продолжения разговора в более закрытое пространство, чтобы не мешать другим читателям. Перемещение в другое пространство полезно еще и для того, чтобы дать человеку время успокоиться, а вам — подумать, как лучше разрешить эту ситуацию.
- Признайте эмоции человека и не воспринимайте их на свой счет. В большинстве конфликтных ситуаций человек недоволен не вами лично, а

качеством услуг. Или же конфликтная ситуация является следствием недопонимания. Спокойным, серьезным тоном дайте человеку понять, что вы понимаете его недовольство и готовы решить его проблему.

- Говорите чуть тише, чем обычно. Тихий голос заставляет собеседника прислушиваться к вам и постепенно успокаивает его негативные эмоции.
- Сводите разговор к конкретной проблеме, которая беспокоит человека. Найти согласие в разговоре об общих темах гораздо сложнее. Переспрашивайте и уточняйте, что именно не устраивает собеседника. Например, в разговоре с читателем: "Я правильно понимаю, что вы хотите получить эту книгу на дом?" Множество конфликтных ситуаций перерастают в конфликт только оттого, что люди неправильно понимают цели и желания другой стороны.
- Если вы можете решить проблему прямо сейчас (например, разблокировать для читателя другой компьютер, выдать другой экземпляр книги и т.п.) — сделайте это сразу и принесите извинения за доставленные неудобства.
- Если удовлетворить запрос прямо сейчас не получается и на это нужно время, возьмите ситуацию под свой личный контроль — например, обещайте позвонить читателю, когда книга появится — и сориентируйте читателя, насколько это возможно, сколько времени вам понадобится. Впоследствии обязательно сдержите свое обещание, в противном случае конфликтная ситуация может возобновиться, а читатель утратит доверие не только к вам, но и к Библиотеке в целом.
- Не обещайте того, что не сможете выполнить. Если необходимо, лучше возьмите небольшую паузу для уточнения информации или консультации с коллегами, чтобы в итоге дать максимально корректный ответ собеседнику.
- Если вы не можете удовлетворить запрос читателя или коллеги по объективным причинам (например, книга отсутствует на полке), принесите извинения, признайте неудобство как объективный факт и переключите его внимание на другое: "Фонды сейчас действительно расположены не очень удобно. Мы знаем об этой проблеме и занимаемся их перестановкой. Это требует времени. Давайте я покажу вам, где стоит то, что вас интересует. Или принесу вам книгу, которую вы ищете". Обратите внимание, что необходимо обязательно предложить альтернативу.
- Открыто называйте причины, по которым вы отказываете в том или ином запросе. Не нужно оправдываться или жаловаться на обстоятельства. Спокойным голосом называйте объективные причины, которые не

позволяют решить вопрос читателя или коллеги так, как он хочет, — и сразу переходите к альтернативным вариантам и компромиссу.

Книга отзывов и предложений выдается читателю по первому требованию, сразу и без условий.

4. Базовые рекомендации для разрешения конфликтов

Если конфликтная ситуация все же переросла в конфликт и человек ведет себя агрессивно, необходимо привлечь к разрешению третье лицо. Появление третьего лица — человека, который не был участником конфликтной ситуации — само по себе может снизить напряжение в разговоре.

Кроме того, третье лицо необходимо привлечь сразу же, как только вы почувствуете, что теряете самообладание и сами поддаетесь негативным эмоциям. Если это происходит, тихо и спокойно принесите свои извинения и сообщите, что вы пригласите кого-то, кто сможет помочь, например: "Прошу прощения, боюсь, у меня не получается решить этот вопрос в одиночку. Сейчас я приглашу коллегу, и мы постараемся вместе вам помочь. Подождите, пожалуйста, пару минут".

В зависимости от сложности проблемы и уровня агрессии читателя третьим лицом могут стать:

- Другой библиотекарь, который, руководствуясь рекомендациями этих Стандартов, поможет разрешить проблему или предложить читателю устраивающую его альтернативу.
- Ваш руководитель или представитель дирекции Библиотеки, который подкрепит для читателя ваши аргументы или сможет предложить более подходящие альтернативы.
- Представитель охраны или полиции, которые необходимы в тот момент, когда первые два посредника не смогли разрешить конфликт или агрессия перешла рамки закона (нецензурная брань, рукоприкладство, нанесение ущерба имуществу и т.п.).

При конфликте с коллегой третьим лицом может быть руководитель или другой коллега, компетентный в вопросе спора.

Библиотекарь ни в коем случае не должен оставаться в конфликте в одиночестве. Его права и интересы требуют защиты точно так же, как и права и интересы читателя. Чтобы избежать прямой конфронтации, позовите помощь.

РЕКОМЕНДАЦИИ

по коммуникации при использовании электронной почты

Область письма	Применение	Общие правила
Тема письма	Информирует получателей, о чем ваше письмо	<ol style="list-style-type: none">1. Каждое письмо должно иметь тему. Нельзя отправлять письма без темы.2. Тема должна быть сформулирована кратко (не более 7 слов) и отражать содержание письма.3. Почтовые ящики сортируют письма в рамках одной темы в общую цепочку, которую удобно просматривать. Поэтому отвечать на письма необходимо через кнопку "Ответить" или "Ответить всем". Не надо создавать отдельное письмо, чтобы ответить на входящее.
Адресаты	Электронные почты, на которые вы отправляете письмо	<ol style="list-style-type: none">1. В общей цепочке писем необходимо отвечать всем адресатам через кнопку «Ответить всем» во всех случаях, кроме тех, когда вы сознательно хотите отправить ответ не всем участникам переписки.2. Если вы добавляете нового адресата, отвечая на письмо, или убираете кого-то из адресатов, необходимо написать об этом другим адресатам. При необходимости, уточнить, почему вы изменили список адресатов.
Приветствие	Начало письма	Письмо должно начинаться с приветствия. Можно использовать, например, такие приветствия: "Добрый день, Имя Отчество!" или "Добрый день, коллеги!"
Обращение	Начало письма, внутри письма для писем с несколькими адресатами	<ol style="list-style-type: none">1. Приветствие в начале письма должно содержать обращение к тем, кому оно адресовано.2. Обращение в середине письма целесообразно использовать в случае, когда следующая фраза обращена к одному или нескольким отдельным участникам переписки.

Основное содержание	В теле письма	Письмо обязательно должно содержать текст, из которого понятно, зачем оно отправлено адресатам и что именно они должны сделать с полученной информацией. Информация в письме должна исчерпывающе раскрывать содержание сообщения.
Приложенные файлы	Прикладываются к письму или загружаются на виртуальный диск и даются ссылкой	1. В теле письма необходимо указать, какие файлы вы прикладываете. Если уместно, дать пояснения, что с ними нужно сделать. 2. Название файла должно быть лаконичным и отражать его содержание.
Подпись	В конце письма	<i>См. Приложение 1. Шаблон для корпоративной подписи в электронных почтах на доменном сайта Учреждения</i>
Восклицательные и вопросительные знаки	В теле письма	Восклицательные и вопросительные знаки выражают эмоции. Сильные эмоции неуместны в рамках деловой переписки. Не допускается дублирование знаков, а также сочетание вопросительного и восклицательного знаков, за исключением случаев цитирования.
Эмодзи	В теле письма	Графический язык идеограмм и смайликов используется в электронных сообщениях и веб-страницах. В письме использование эмодзи допускается в случаях, когда между вами и адресатом есть доброжелательные неформальные отношения.

