



Центральна міська публічна
бібліотека ім. М.Горького
Організаційно-методичний відділ

Пам`ятка бібліотекарю
Обслуговування читачів:
Обслуговування читачів:
імідж та етика професійної
поведінки бібліотекаря



Укладач: Кириленко Т.М. пров. методист ЦМПБ
ім..М.Горького

Краматорськ, 2012

«Читачу, ми працюємо для тебе!»
Головний девіз в обслуговуванні читачів:

**«Нетерпеливых – терпеливо,
Степенных – заботливо,
Обидчивых – тактично,
Щепетильных – деликатно,
Раздражительных – предупредительно» -**

Правила поведінки у конфліктних ситуаціях

- Не прагнуть домінувати понад усе.
- Пам'ятайте! Прямолинійність не завжди сприяє порозумінню.



- Частіше посміхайтесь! Посмішка мало коштує, але дорого цінується.
- Сказати правду теж треба вміти.
- Будьте незалежні, але не самовпевнені!
- Не перетворюйте наполегливість у настирливість!
- Не чекайте справедливості до себе, якщо ви самі несправедливі!
- Не переоцінюйте свої здібності й можливості.
- Виявляйте доброзичливість!
- Реалізуйте себе у творчості, а не у конфліктах!

Нагадуємо основні правила красномовства:

* слід уникати дієслів наказового способу і таких словосполучень, як «Ви повинні», «Вам необхідно». Замість них краще використовувати



нейтральні форми переконання: "Пропоную декілька варіантів вирішення проблеми", "Спробуємо визначити".

* недопустимий менторський тон. Будь-яку, навіть дуже суперечливу, точку зору висловлюйте так, ніби запрошуєте опонентів до діалогу.

* чітко визначаєте закінчення попередньої думки і початок наступної.

* не забувайте робити паузи, щоб звернути увагу на особливо важливу інформацію.

* нічого так не псує враження, як монотонність, тому артистизм завжди доречний (але в міру).

* не поспішайте: слухачам потрібен час, щоб зосвоїти інформацію.

Правила спілкування по телефону:

Вирази, яких слід уникати при телефонних розмовах:

1. **"Я не знаю"**. Ніяка інша відповідь не може підірвати довіру до вашого закладу настільки швидко і ґрунтовно. Перш за все, ваша робота полягає в тому, щоб знати - саме тому ви займаєте своє місце. Якщо ж ви не в змозі дати відповідь вашому співрозмовнику, краще сказати "Хороше запитання ... Дозвольте, я уточню це для вас".
2. **"Ми не зможемо цього зробити"**. Якщо це дійсно так, ваш потенційний клієнт звернеться до когось ще, і дуже ймовірно, що його нова розмова складеться більш вдало. Замість відмови «з порога» запропонуйте, наприклад, почекаати, перш ніж спробуєте знайти альтернативне рішення. Рекомендується завжди в першу чергу зосереджуватися на тому, що ви можете зробити, а не на зворотному.
3. **"Ви повинні ..."**. Серйозна помилка. Ваш клієнт вам нічого не винен. Формулювання повинно бути набагато м'якше "Для вас має сенс ..." або «Найкраще було б ...».
4. **"Почекайте секунду, я скоро повернуся"**. Задумайтеся, ви хоч раз в житті встигали впоратися зі своїми справами за секунду? Навряд чи. Скажіть вашому співрозмовнику щось більше схоже на правду "Для того, щоб знайти потрібну інформацію, мені потрібно дві-три хвилини. Можете почекаати?".
5. **«Ні»**, вимовлене на початку речення, мимоволі призводить до того, що шлях до позитивного вирішення проблеми ускладнюється. Універсальних рецептів, як позбутися "негативного ухилення", не існує. Кожну фразу, яка містить незгоду зі співрозмовником, слід ретельно обмірковувати.

Список рекомендованих джерел:

Психологічні складові бібліотечного обслуговування

1. Башун О. Особистісний підхід до читачів у бібліотеці // Дивослово. – 2001. - № 10. – С.72
2. Бубекина Н. Все начинается с читателя, и все возвращается к нему. Некоторые аспекты библиотечного обслуживания // Шкільна бібліотека. Плюс. – 2004. - № 15-16. – С.31-37
3. Гайворонская Т. Уроки восприятия // Библиотека. – 2006. - № 8. – С.61-64.
4. Дворкина М. Новые грани общения // Библиотека. – 1997. - № 3. – С.43-44
5. Дрешер Ю.Н. Психологические основы библиотечной деятельности // Шкільна бібліотека. – 2006. - № 11. – С.24

6.Езова С. Три сущности «К». Деловое общение//Библиотека.-2010.-№3.-С.32 - 34

7.На пути к совершенству: Тринадцать правил, которые помогут вам убедить собеседника //Шкільна бібліотека. Плюс. – 2005. - № 4. – С.21-25

7.На пути к совершенству: Убеждающие воздействия. Четыре вида воздействий //Шкільна бібліотека. – 2005. - № 5. – С.19-21

8. Романенко Н.П. Вміння спілкуватися з читачем // Шкільна бібліотека. – 2006. - № 11. – С.29

Етичні основи бібліотечної професії

1.Езова С. В моде естественность, господа. Как мы воспринимаем друг друга//Библиотека.- 2010.- №9.- С.24 – 26

2.Езова С. Личность и современность. О человеческом и профессиональном достоинстве специа-листа//Библиотека.- 2011.- №2.- 23 - 25

3.Езова С. Уважая себя уважать других//Библиотека. – 2010. – №5.- С.52 - 54

4.Калиберда Л. Етичні основи бібліотечної професії // Шкільна бібліотека. – 2002. - № 8. – С.86-91

5.Жирова В.Г. Етика бібліотекаря // Шкільна бібліотека. – 2006. - № 11. – С.32

6.Ловка О. Развитие Я-концепции библиотекаря как одна з основних умов формування позитивного іміджу бібліотеки // Шкільна бібліотека. – 2003. - № 2. – С.28-32

7.Олзоева Г. Лицом к лицу с посетителем// Библиотека. – 2002. - № 11. – С.55-56

Шихваргер И. Настроить сердце подобно чуткому приемнику: Грани профессии // Библиотека. – 1997. - № 12. – С.21-23

8.Юрченко О.В. Морально-этичные нормы спілкування шкільного бібліотекаря з читачем // Шкільна бібліотека. – 2002. - № 2. – С.35-38

Основи риторики

1.Алтухова Г. По законам риторики // Библиотека. – 1994. - № 10. – С.22-26

2.Булавкина И. Первый конкурс риториков, или О чем стоит задуматься? //Библиотека. – 2011. - №8.- С.54 - 55

3.Півнева С.І. Культура мовлення шкільного бібліотекаря – важливий елемент його професійної майстерності // Шкільна бібліотека. – 2006. - № 11. – С.30

4. Сукиасян Э. Библиотекарь – человек говорящий // Библиотека. – 2006. - № 5. – С.60-62

5. Что нужно знать о диалоге. // Библиотека. – 2011.- №2. – С.26-27

