

# БИБЛИОТЕЧНЫЙ ЭТИКЕТ



**Внешний вид** - это как люди видят и воспринимают внешность другого человека. Это важная часть невербального общения.

**Стиль одежды** - определённая акцентированность ансамбля (костюма в широком смысле), продиктованная следующими признаками (или их совокупностью): возрастом, полом, профессией, социальным статусом, принадлежностью к субкультуре, личным вкусом человека, эпохой жизни общества, национальностью, религиозной принадлежностью, уместностью, функциональностью, образом жизни и индивидуальными особенностями. Стиль одежды является одним из основных элементов имиджа человека или компании.

**Имидж** (англ. *image*) - 1) образ делового человека, представление о нем, складывающееся у окружающих, репутация; 2) образ фирмы, товара, услуг, обеспечивающий положение фирмы на рынке, верность покупателя фирменной марке.

**Дресс-код** (англ. *dress code* - кодекс одежды) - форма одежды, требуемая при посещении определённых мероприятий, организаций, заведений.

**Мода** (фр. *mode*, от лат. *modus* - мера, образ, способ, правило, предписание) - временное господство определённого стиля в какой-либо сфере жизни или культуры.

## **Тест: Как Вы относитесь к своему внешнему облику?**

- 1. Уделяете ли вы особое внимание и время своему внешнему виду?**
- 2. Можете ли вы прийти на работу с невымытой головой?**
- 3. На свою первую деловую встречу наденете ли вы яркий галстук (для женщин эпатазирующую блузку)?**
- 4. Когда вы садитесь, виднеются ли из-под ваших брюк короткие носки?**
- 5. Будете ли вы носить модную вещь, которая вам не нравится?**
- 6. Вы покупаете новые костюмы и рубашки (блузки) только тогда, когда изнашиваются старые?**
- 7. Вы покупаете заранее подобранные друг другу рубашки и галстуки?**
- 8. В тот день, когда у вас назначена важная встреча, вы одеваетесь иначе, чем обычно?**
- 9. Вы надевайте летом под костюм рубашки с короткими рукавами, для того чтобы было прохладнее?**
- 10. Считаете ли вы гладильный пресс для брюк более важным для жизни, чем микроволновую печь?**
- 11. Последние десять лет вы всегда причесываетесь в одном стиле?**
- 12. Вы чистите свою обувь только тогда, когда заметите, что она весьма грязная?**
- 13. Вы пользуетесь одноразовыми ручками?**
- 14. Посмотрите на свои руки и ногти. Как вы думаете, произведет ли впечатление на вашего начальника их состояние?**
- 15. Вешаете ли вы свои костюмы на проволочные вешалки?**
- 16. Носите ли вы перстни?**
- 17. Ваши часы частично сделаны из пластика, имеют ярко окрашенные детали?**
- 18. Вы носите обтягивающие костюмы?**
- 19. Вы тщательно следите за личной гигиеной?**
- 20. Любите ли вы носить цветные, яркие носки для того, чтобы выразить свою индивидуальность?**

## **Желательные ответы**

- 1. Да. Человек, стремящийся достичь успеха, должен уделять специальное внимание своему внешнему облику.**
- 2. Нет. Чистые волосы – важное условие приятного внешнего вида.**
- 3. Нет. Деловая встреча требует сдержанного классического облика.**
- 4. Нет. Ноги должны быть закрыты длинными носками (у женщин – колготками).**
- 5. Нет. Одежда должна носиться с удовольствием.**
- 6. Нет. В нашем гардеробе должен быть достаточный выбор для того, чтобы дать возможность костюму «отдохнуть» два-три дня. К каждому костюму должно быть не менее трех рубашек/блузок.**
- 7. Нет. Подбор элементов костюма осуществляется творчески и в соответствии с конкретной ситуацией.**
- 8. Да или Нет. Собираясь на важную встречу, вы должны решить, что хотите показать, и быть уверенным в том, что костюм, рубашка и галстук подобраны правильно. Но преуспевающий человек одевается «с иголочки» каждый день.**
- 9. Нет. Рубашки с короткими рукавами подходят только для отдыха. Качественный костюм из тонкой шерсти и рубашка с длинными рукавами из хлопка обеспечат необходимый внешний вид и комфорт.**
- 10. Да. Для делового человека безупречный внешний вид превышает всего.**

## ***Желательные ответы***

- 11. Нет. Прическа (стрижка) должна быть аккуратной и модной.**
- 12. Нет. Обувь имеет особое значение для внешнего вида. Она должна быть удобной и безупречно чистой.**
- 13. Нет. Ручка – важный аксессуар. Ее необходимо подбирать с учетом вашего положения и стиля.**
- 14. Да. Люди, особенно мужчины, обращают очень большое внимание на руки собеседника.**
- 15. Нет. Проволочные вешалки портят линии костюма.**
- 16. Нет. В деловом этикете существует правило: «Минимум украшений».**
- 17. Нет. Рекомендуются металлические часы, выполненные в классическом стиле.**
- 18. Нет. Костюм должен быть чуть-чуть свободным для сохранения работоспособности и поддержания комфорта.**
- 19. Да. Ощущение чистоты – важное профессиональное требование. Для этого рекомендуется: ежедневно менять рубашку (блузку), принимать душ по утрам и вечерам, использовать хороший парфюм.**
- 20. Нет. Яркие цветные носки демонстрируют либо вашу самонадеянность, либо незрелость. В деловом костюме носки должны быть темными в тон брюкам и ботинка.**

## **Выводы:**

**Если вы правильно ответили на 15 и более вопросов,** вы придаете большое значение собственному внешнему виду. Вы знаете, что каждый день должны беспокоиться о том, как произвести хорошее впечатление, и прилагаете к этому необходимые усилия.

**Если Вы правильно ответили на 10 -15 вопросов,** вы уделяете недостаточно сил и времени вашему деловому имиджу. Вы не производите впечатления, необходимого для того, чтобы полностью реализовать свои возможности. Пора пересмотреть деловой имидж и привести его в соответствии с современными требованиями.

**Если Вы дали правильные ответы менее чем на 10 вопросов,** то ваш нынешний имидж наносит ущерб будущей вашей карьере. Очевидно, не желая того, вы ведете себя непоследовательно и демонстрируете людям, имеющим большое значение для вас, не то, что следовало бы. Необходимо понять, что в восприятии людей одежда идентифицируется с личностью своего хозяина и выступает важным источником информации о человеке. Поэтому **мы должны заставить свою одежду говорить то, что хотим сказать.**

# Пять ошибок деловых женщин

1. Декольте

2. Короткая юбка

3. Большое количество украшений

4. Неадекватный макияж

5. Летний дурман



# КАЧЕСТВА СОВРЕМЕННОГО БИБЛИОТЕКАРЯ





**Этикет** (от фр. *etiquette*) означает форму, манеру поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в том или ином обществе.

**Деловой этикет** – это не просто свод правил, которые требуется исполнять. Это регулирование делового общения, правила деловой этики, которые в конечном итоге способствуют взаимопониманию, установлению деловых отношений в коллективе и, собственно, процветанию любого дела.

**Вежливость** – соблюдение правил приличия, воспитанность, учтивость, деликатность. Вежливость создает атмосферу доброжелательности, свидетельствует о высокой культуре и уважении к окружающим.

**Форма вежливости** – слова приветствия, благодарности, извинения.

**Тактичность** – это чувство меры, которую необходимо соблюдать в разговоре, в личных и служебных отношениях, умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов или действий начинается обида у человека, с которым мы общаемся. Тактичный и деликатный библиотекарь сгладит мелкую оплошность неопытного читателя, не заметит физические недостатки посетителя, предложит ненавязчивую помощь и обойдет острые темы, которые могут вызвать конфликт.

**Корректность** – это тактичность в обращении с людьми, вежливость, учтивость.

**Обязательность** – готовность оказать содействие, верность своему слову. Один из основных принципов библиотечного обслуживания - точно и своевременно выполнить заказ на литературу.

**Пунктуальность** – это точность, аккуратность в исполнении чего-либо. Все встречи, экскурсии, беседы в библиотеке должны начинаться вовремя. Приходить вовремя на работу - признак добросовестности и пунктуальности. Эти качества вызывают доверие к библиотечному персоналу со стороны коллег и читателей.

**Уравновешенность, уступчивость, доброжелательность, умение выявить привлекательные стороны в библиотечной профессии.**

Библиотечному персоналу необходимо уметь четко излагать свои мысли, вести беседу на интересующие читателя темы, аргументировать свою точку зрения.

**Коммуникабельность** – это умение найти верный тон, целесообразную форму общения, способность установить контакт с собеседником

**Функции внимания, уровень настройки на прием и переработку поступающей информации, способность длительное время сохранять устойчивое внимание и умение переключать его с одного вида деятельности на другой, умение оперативно выбрать из большого объема информации сведения, которые необходимы для решения конкретных задач.**



**Волевые качества:** умение работать по инструкции, выполнять предписания.

Современный этап развития библиотечного дела предполагает введение компетентного подхода, направленного на конкурентоспособных, мобильных специалистов с перспективным мышлением, готовых к постоянным изменениям, обладающих инициативностью и способностью к самообразованию на протяжении всей жизни. Одним из ключевых требований к современному библиотечному специалисту становится владение **информационными компетенциями**.

Библиотекари, работающие в условиях современных информационных технологий, должны **владеть методами решения проблем (психологических, информационных, управленческих, экономических и т. п.); использовать в обслуживании информационные и телекоммуникационные технологии; соблюдать профессиональную этику и интеллектуальную свободу пользователей независимо от возраста.**

**Профессиональная компетентность** – это способность решать профессиональные проблемы и задачи с учетом профессионального и жизненного опыта, с учетом ценностей и тех наклонностей, которые есть у библиотекаря и у человека вообще.



- *Профессионализм*
- *Вежливость*
- *Доброжелательность*
- *Тактичность*
- *Корректность*
- *Обязательность*
- *Пунктуальность*
- *Уравновешенность*
- *Уступчивость*
- *Культура речи*
- *Толерантность*
- *Коммуникабельность*
- *Стратегическое мышление*
- *Эрудиция*
- *Ответственность*
- *Компьютерная грамотность*
- *Артистичность*
- *Организаторские способности*
- *Лидерство*
- *Мобильность*
- *Настойчивость в достижении цели*
- *Грамотность*
- *Волевые качества*

## **Барьеры общения:**

- **разное социальное положение;**
- **барьер отрицательных эмоций;**
- **состояние здоровья;**
- **психологическая защита;**
- **барьер установки и другие.**



# Техники снижения эмоционального напряжения в процессе диалога

Снижающие напряжение	Повышающие напряжение
1. Предоставление партнеру возможности выговориться	Перебивание партнера 
2. Вербализация эмоционального состояния (своего, партнера) 	Игнорирование эмоционального состояния (своего, партнера)
3. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений и т.д.)	Подчеркивание различий между собой и партнером.
4. Проявление интереса к проблемам партнера	Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера.

5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах	Принижение партнера, негативная оценка личности партнера.
6. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.	Поиск виноватого и обвинение партнера.
7. Обращение к фактам	Переход на личности.
8. Спокойный, уверенный темп речи.	Резкое убыстрение темпа речи.
9. В случае Вашей неправоты немедленное ее признание	Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее.
10. Поддержание оптимальной дистанции, установление контакта с глазами оппонента.	Избегание пространственной близости.



# КОНФЛИКТЫ В БИБЛИОТЕКЕ





# КОНФЛИКТ - ЭТО

Конкретная деятельность,  
носящая отрицательную  
моральную оценку

Стадия развития  
противоречия

Осознанное взаимное  
подавление **самоценности**  
человеческого достоинства

Осознанное (часто  
непримиримое)  
противоречие

Действительное  
нарушение, в частности,  
норм морали



# Классификация конфликтов

№ п/п	Основание классификации	Виды конфликтов	Общая характеристика
1	Сферы проявления конфликта	Экономические Идеологические Социально-бытовые Семейно-бытовые	В основе лежат экономические противоречия В основе лежат противоречия во взглядах В основе лежат противоречия социальной сферы В основе лежат противоречия семейных отношений
2	Степень длительности и напряженности конфликта	Бурные быстротекущие конфликты  Острые длительные конфликты Слабовыраженные и вялотекущие конфликты Слабовыраженные и быстротекущие	Возникают на основе индивидуальных психологических особенностей личности, отличаются агрессивностью и крайней враждебностью конфликтующих Возникают при наличии глубоких противоречий  Связаны с не очень острыми противоречиями либо пассивностью одной из сторон Связаны с поверхностными причинами, носят эпизодический характер
3	Субъекты конфликтного взаимодействия	Внутриличностные конфликты Межличностные конфликты Конфликты «личность—группа» Межгрупповые конфликты	Связаны со столкновением противоположно направленных мотивов личности Субъектами конфликта выступают две личности  Субъекты конфликта: с одной стороны личность, а с другой — группа (микрогруппа) Субъектами конфликта выступают малые социальные группы или микрогруппы
4	Социальные последствия	Конструктивные конфликты Деструктивные конфликты	В основе таких конфликтов лежат объективные противоречия. Способствуют развитию организации или другой социальной системы В основе таких конфликтов, как правило, лежат субъективные причины. Они создают социальную напряженность и ведут к разрушению социальной системы
5	Предмет конфликта	Реалистичные (предметные) конфликты Нереалистичные (беспредметные) конфликты	Имеют четкий предмет  Не имеют предмета или имеющийся предмет является жизненно важным для одного или обоих субъектов конфликта

# Типы конфликтных ситуаций

Характер конфликтной ситуации	Проявления
Недобросовестное исполнение обязанностей	Нарушение трудовой дисциплины Брак в работе
Неудовлетворительный стиль управления	Ошибки в подборе и расстановке кадров Ошибки в организации контроля Просчеты в планировании Нарушение этики общения
Неадекватное представление о конкретных ситуациях	Неправильные оценки, суждения о действиях других субъектов социального взаимодействия Ошибки в выводах относительно конкретных ситуаций
Индивидуально-психологические особенности личности	Нарушение принятых в социальной группе правил взаимоотношений Нарушение этики общения
Низкая профессиональная подготовка	Брак в работе Неспособность принять адекватное решение

# Основные этапы конфликта

- 1. *Возникновение и развитие конфликтной ситуации.*** Конфликтная ситуация создается одним или несколькими субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.
- 2. *Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта.*** Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, критические и недоброжелательные высказывания в адрес своего потенциального противника, ограничение контактов с ним и т. д.
- 3. *Начало открытого конфликтного взаимодействия.*** Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям (в форме демарша, заявления, предупреждения и т. п.), направленным на нанесение ущерба «противнику». Другой участник при этом сознает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь, предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта.
- 4. *Развитие открытого конфликта.*** На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и предмета конфликта.
- 5. *Разрешение конфликта.*** В зависимости от содержания, разрешение конфликта может быть достигнуто двумя методами (средствами): *педагогическими* (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т. п.) и *административными* (перевод на другую работу, увольнение, решения комиссий, приказ руководителя, решение суда и т. п.).

## Основные фазы конфликта:

- 1) начальная фаза;
- 2) фаза подъема;
- 3) пик конфликта;
- 4) фаза спада.



## *Соотношение фаз и этапов конфликта*

Фаза конфликта	Этап конфликта	Возможности разрешения конфликта (%)
Начальная фаза	Возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации...	92%
Фаза подъема	Начало открытого конфликтного взаимодействия	46%
Пик конфликта	Развитие открытого конфликта	Менее 5%
Фаза спада	—	Около 20%



# Стратегии поведения участников конфликта



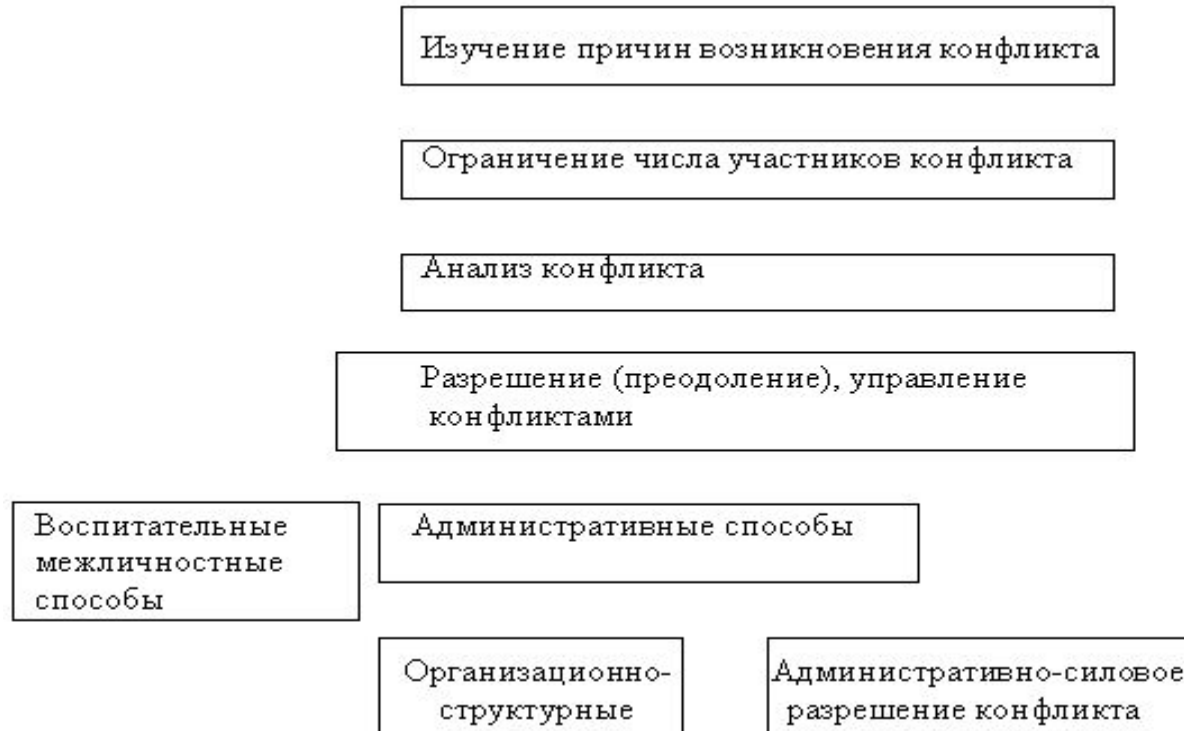
# Стратегии поведения в конфликте:

- **Конкуренция** – «Чтобы я победил, ты должен проиграть».
- **Компромисс** – «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».
- **Сотрудничество** – «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть».
- **Избегание** – «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу от него»
- **Приспособление** – «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».





# Действия руководителя и способы разрешения конфликта



- *структурное разрешение конфликта*
- *учет психологии участников*
- *беседа*
- *просьба*
- *убеждение*
- *принципиальные переговоры*
- *психотренинг, психотерапия*
- *четкая формулировка требований*
- *принцип единоначалия*
- *установление общих целей*
- *система поощрения на основе продуманных критериев эффективности*
- *подавление интересов конфликтующих*
- *перевод на другую работу, разъединение конфликтующих административными мерами*
- *решение конфликта на основе приказа руководителя организации или решения суда*

# ТРАНСАКТНЫЙ АНАЛИЗ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБЩЕНИЯ



# Личностные роли



- Учу,
- Забочусь,
- Опекаю

---

- Недовольно критикую?

Родитель



Самостоятельный,  
уверенный,  
ответственный  
человек

---

Сухой логик

Взрослый



Милый  
творческий  
малыш

---

Хулиган

Ребенок



Несчастная  
беспомощная  
**Жертва**

---

Благодарный  
за помощь

Инвалид

Детская позиция

Родитель



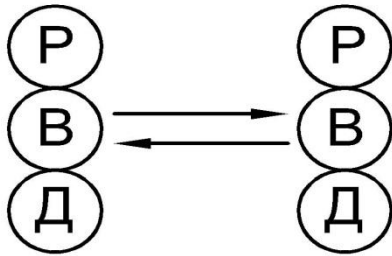
Ребенок



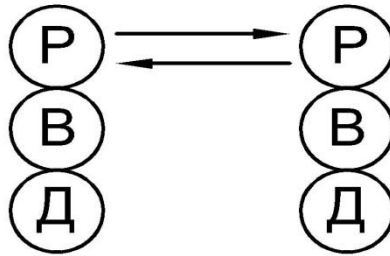
Взрослый



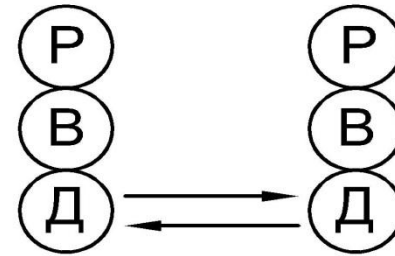
## Трансакции психологического равноправия



а



б



в

**В – В:**

**А.: Который час?**

**Б.: Без четверти восемь.**

**Р – Р:**

**А.: Ученики совсем не хотят заниматься.**

**Б.: Да, раньше любознательность была выше.**

**Д – Д:**

**А.: А что, если с последней лекции уйти в кино?**

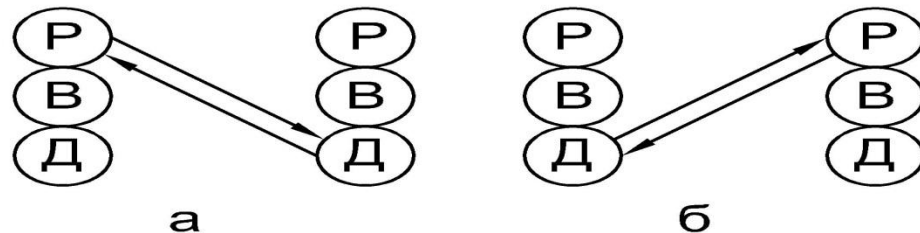
**Б.: Да, идея хорошая.**

**В – В:**

**Ч.: Мне нужны книги по истории Канска.**

**Б.: Могу предложить лишь одну книгу. Посмотрите ещё вот эту папку.**

## Транзакции психологического неравноправия



**Р – Д (а)**

**А.: Как вам не стыдно опаздывать?!"**

**Б.: Извините, больше не буду**

**Р – Д (б)**

**А.: А мама говорила, чтобы ты не оставлял после себя невымытую тарелку!**

**Б.: Исправлюсь!**

**Ч – Б (а)**

**Ч.: Дорогуша, принеси-ка мне журнальчик.**

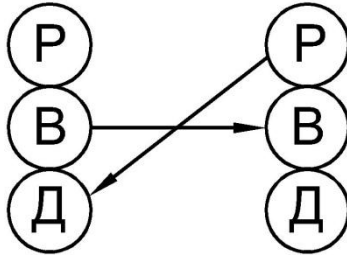
**Б.: Да, сейчас.**

**Ч – Б (б)**

**Ч.: Вот, я нашла в каталоге карточку на книгу (и подает карточку).**

**Б.: Вы, наверное, не посещали занятия по информационной культуре, от того и такая безграмотность.**

## *Перекрещивающиеся транзакции*



**В семье (классический пример Э. Берна):**

**Муж: Дорогая, не подскажешь ли ты, где мои запонки? (В-В).**

**Жена:**

- 1) Ты уже не маленький, тебе пора знать, где твои запонки!**
- 2) Там, где ты их оставил! (Р-Д).**

**Ч.: Эта книга есть в библиотеке?**

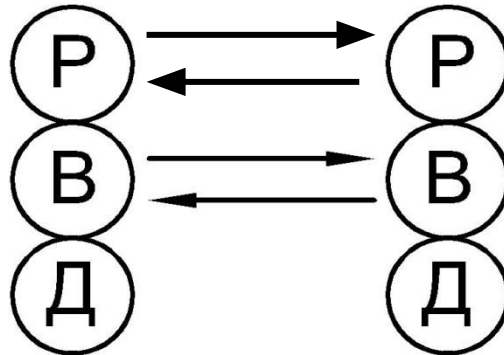
**Б.: Я Вам сто раз уже говорила, она списана...**

**Б.: Вы задержали книгу.**

**Ч.: Я знаю, но если бы Вы знали сколько у меня проблем...**



## *Скрытые транзакции*



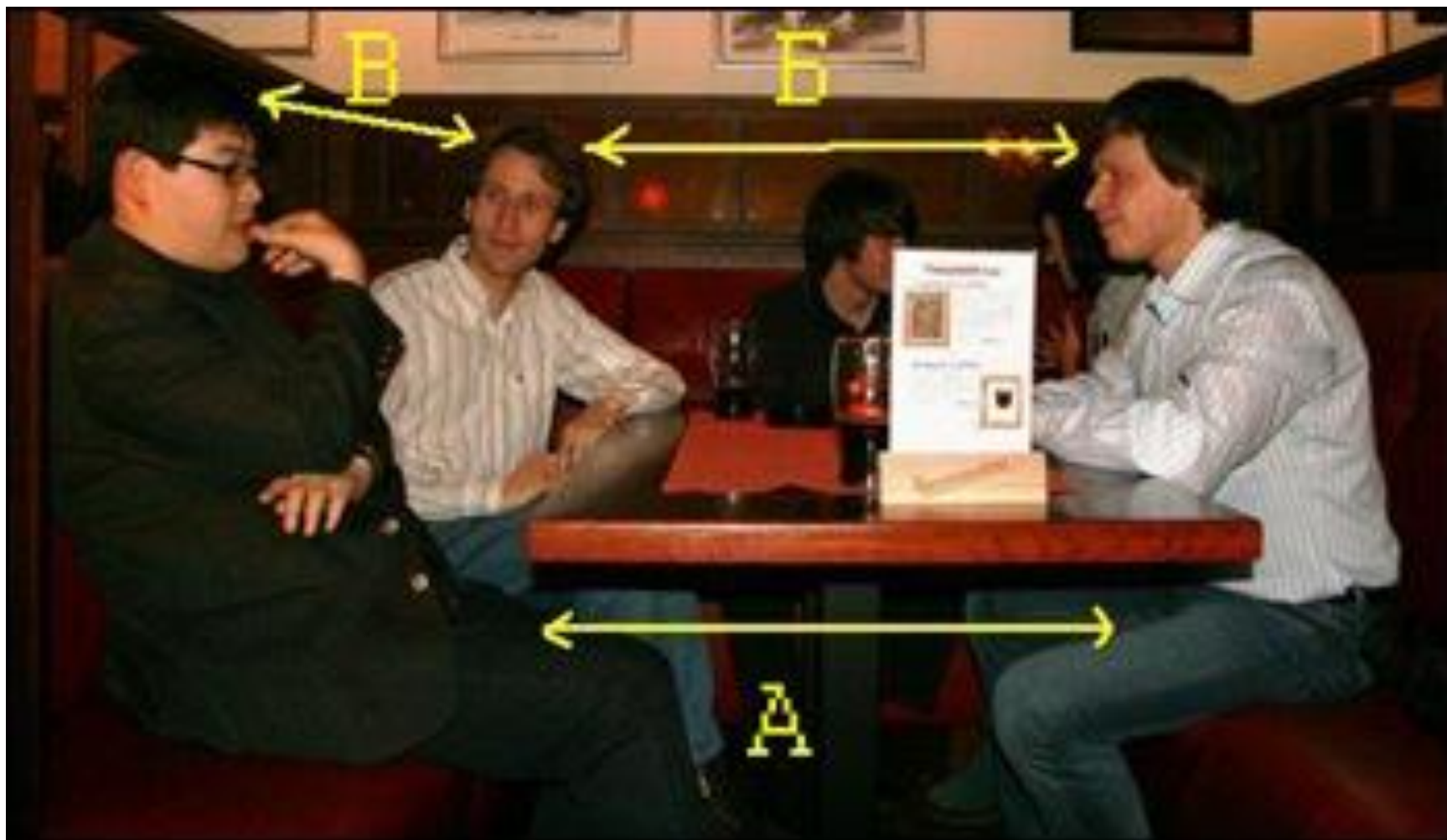
**Ч.: Скажите, у Вас есть эта книга? (сейчас скажет нет)**

**Б.: Пройдите в фонд (надоели...)**

**Б.: Галина Николаевна, интуиция мне подсказывает, что Вы принесли книгу в замен утерянной?**

**Ч.: У Вас прекрасная интуиция**





***Определите стратегию поведения каждого участника?***



**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!**

