

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 Прочеты 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:

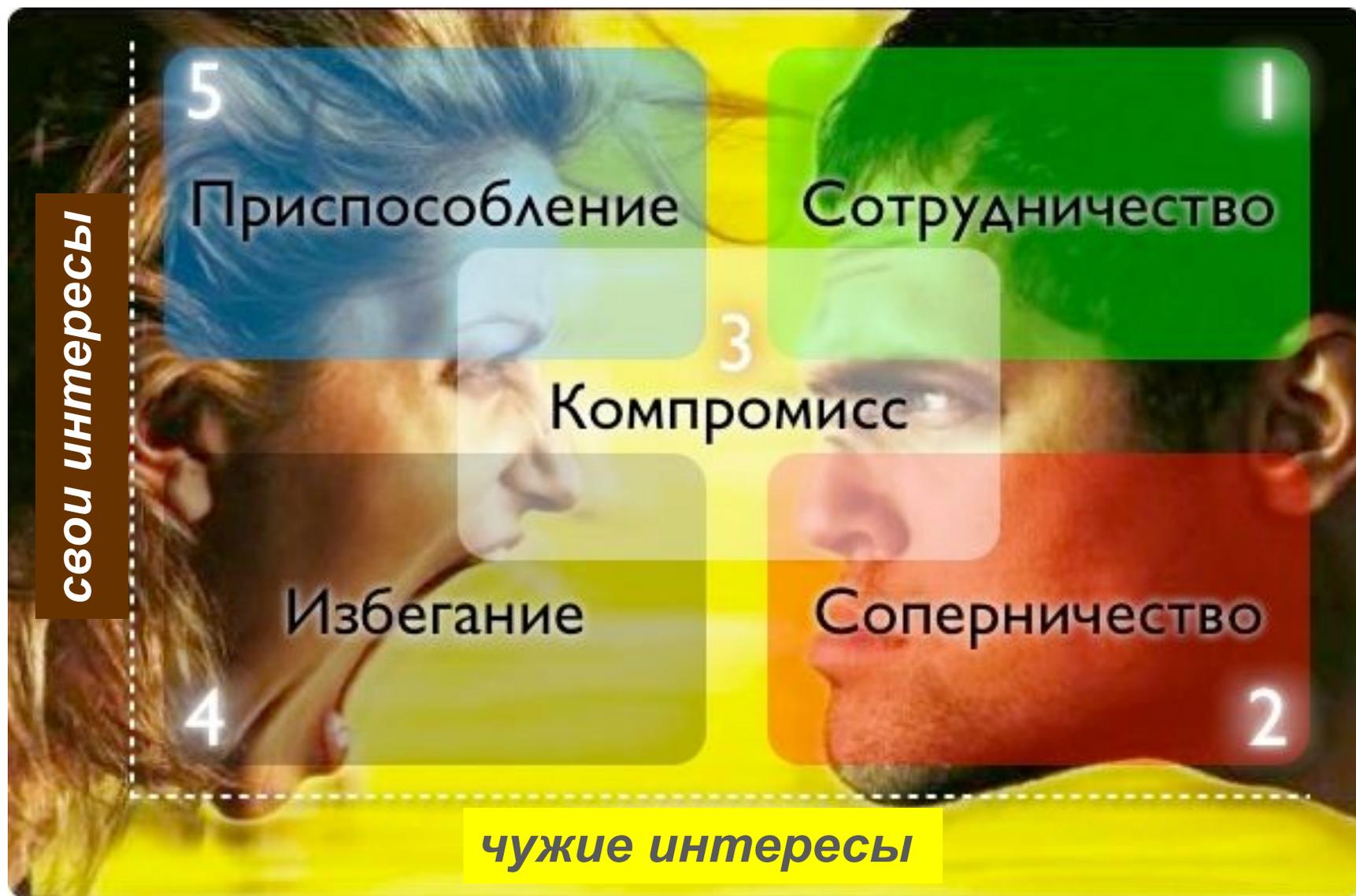
- 1) начальная фаза;
- 2) фаза подъема;
- 3) пик конфликта;
- 4) фаза спада.



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».

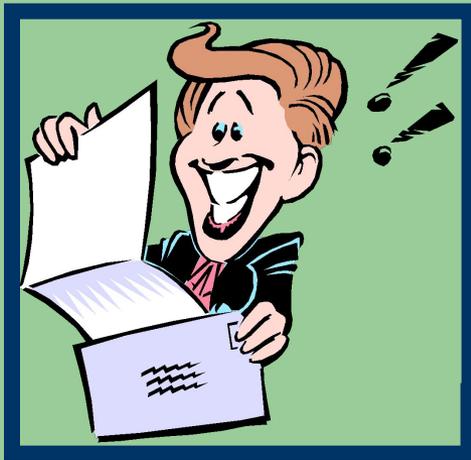


Действия руководителя и способы разрешения конфликта



- *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



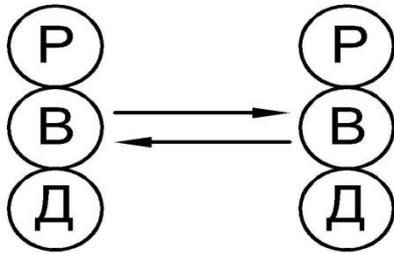
Ребенок



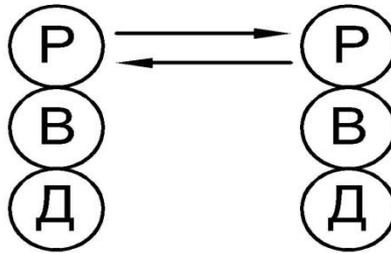
Взрослый



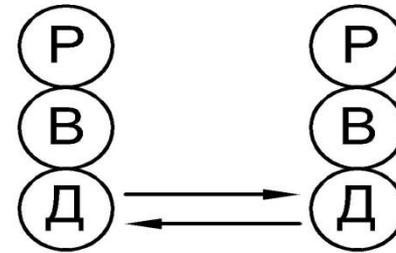
Трансакции психологического равноправия



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?

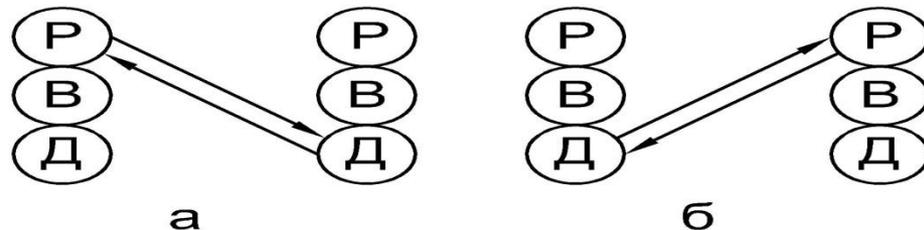
Б.: Да, идея хорошая.

В – В:

Ч.: Мне нужны книги по истории Канска.

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

Трансакции 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.

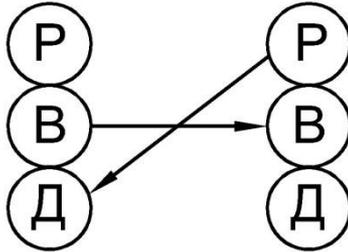
Б.: Да, сейчас.

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?

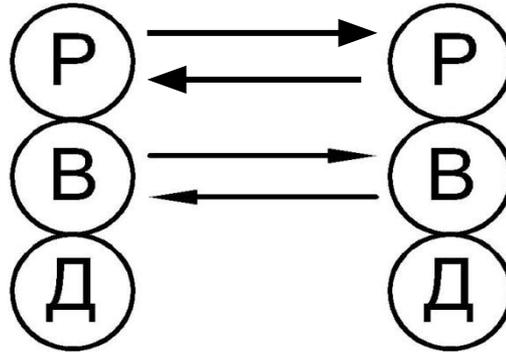
Б.: Я Вам сто раз уже говорила, она списана...

Б.: Вы задержали книгу.

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



Скрытые транзакции



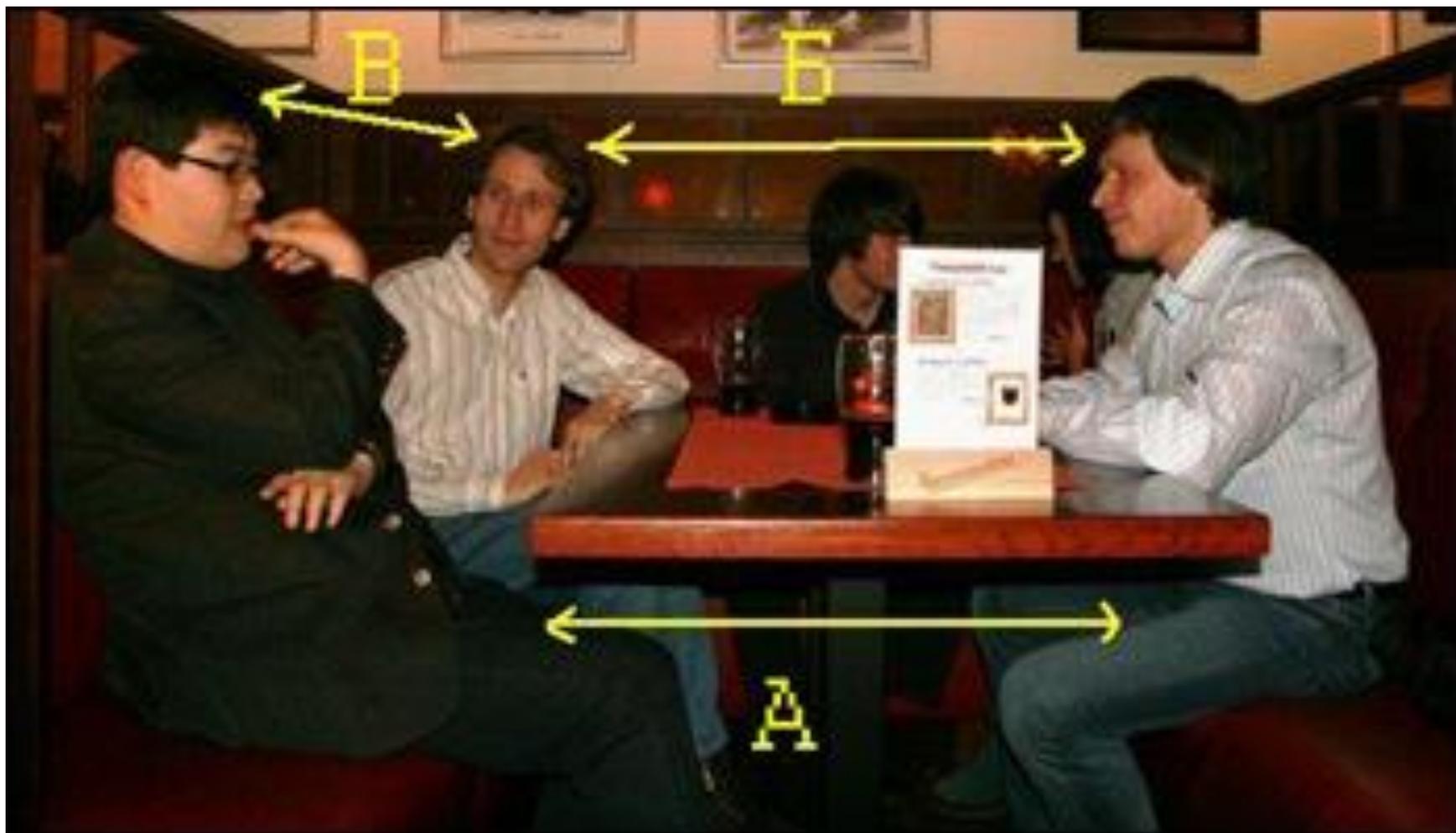
Ч.: Скажите, у Вас есть эта книга? (сейчас скажет нет)

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!**

