

...И СЕЯ ПРОСВЕЩЕНЬЯ ДУХ

БИБЛИО- ПОЛЕ



Подписывайтесь
на журнал по каталогу
Почты России
Индекс П2461

или, не выходя из дома, на сайте
podpiska.pochta.ru

5 · 2021

**ГОТОВИМ
КАДРЫ ВМЕСТЕ**

ТРЕНИНГИ



ТОНКОЕ ИСКУССТВО ДИАЛОГА



• УПРАЖНЕНИЯ ПО ТЕХНИКЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧИТАТЕЛЕЙ

Работа библиотек, как известно, относится к сфере услуг, в которой конкурентоспособность специалиста определяется его умением профессионально общаться с клиентом. В нашем случае речь идёт о том, чтобы искусно вести диалог с читателем. И это действительно нелегко, ведь в процессе обслуживания перед библиотекарем стоит немало задач. Самая очевидная – заинтересовать посетителя книгой как таковой, особенно того, кто пришёл к нам впервые. Не менее важно сохранить постоянного пользователя, чтобы он не только сам обращался за нашими услугами вновь и вновь, но и рекомендовал их своим друзьям, знакомым и коллегам.

Вовсе не обязательно соглашаться с собеседником, чтобы найти с ним общий язык.

МОДЕЛИРУЕМ СИТУАЦИЮ...

Для сотрудников нашей библиотечной системы была организована специальная встреча. На ней в форме настоящего тренинга рассмотрены основные задачи, а также проработаны сложные случаи, возникающие в процессе общения с читателями.

Упражнение, получившее название «Два багажа», включало рассмотрение сложных, а порой и конфликтных ситуаций, возникающих в процессе взаимодействия с читателями. Итогом его выполнения стало формирование некой копилки полезных рекомендаций, выработка алгоритмов поведения специалиста. Рассмотрим некоторые из предложенных участникам тренинга случаев.

1. Читатель отказывается брать книгу, потому что она старая и неоднократно реставрировалась.

У многих коллег есть опыт проведения анкетирования на следующую тему: какие образы и ассоциации возникают у читателей при слове «библиотекарь». Мы же провели такой опрос среди самих специалистов. И получилось, что библиотекарь — это просветитель, психолог, советчик, эрудит, современный, активно читающий человек. Были предложены замечательные ассоциации, которые отражают не только субъективные оценки респондентов, но и объективные требования, предъявляемые обществом к профессии.

2. Регулярно приходит в библиотеку за пять минут до закрытия и делает большие заказы, игнорируя график работы.

3. Просит записать выбранные им книги на своего знакомого.

4. Не соглашается ждать необходимую ему книгу и демонстрирует недовольство.

...ИЩЕМ РЕШЕНИЯ

Итак, абонент отказывается брать старую заклеенную книгу, а в фонде нет аналогичного издания в более приличном состоянии. Здесь любопытной показалась следующая идея, предложенная участником тренинга: придумать некую историю судьбы этого тома и поведать её читателю. Рассказ вполне может быть близким к действительности. К примеру, о том, что книга очень востребована или что её когда-то держал в руках известный писатель, общественный деятель и т. д.

Ситуация, когда посетитель регулярно приходит практически к закрытию, при этом делая большие заказы, весьма непростая. Но и здесь находятся разные способы для выстраивания продуктивного взаимодействия. К примеру, можно попробовать договориться с читателем о том, чтобы он заранее предоставлял перечень необходимой литературы альтернативным путём (по телефону, электронной почте). Тогда к его приходу готовый комплект уже будет сформирован.

Убедить читателя приходить вовремя — непростая задача, требующая от библиотекаря большого терпения и профессионального мастерства, поскольку на практике бывают весьма сложные случаи. Например, опоздание является некой нормой в жизни конкретного человека, и даже просить его делать заказ заранее, как правило, бесполезная затея.

Одна из участниц тренинга поделилась личным опытом общения с подобным читателем. Специалист рассказала, как планомерно «вела» его к тому, чтобы всё же приходить хотя бы за полчаса до закрытия библиотеки. Демонстрируя доброжелательность и уважительное отношение, для такого читателя, тем не менее, сотрудники установили некоторые ограничения по количеству выдаваемых книг. К примеру, вместо положенных пяти он мог получить лишь три. Это было вполне справедливо аргументировано — библиотекарь за оставшееся рабочее время успеет подобрать и выдать лишь такое количество экземпляров. Кроме того, были озвучены преимущества более раннего посещения библиотеки: возможность детально изучить фонд, поработать в читальном зале с редкими и ценностными изданиями, посетить тематические мероприятия по интересующей теме и т. д.

Ситуация, когда читатель просит записать заказ на знакомого, легкоразрешима, потому что регламентирована правилами обслуживания. В соответствии с ними книги выдаются лишь при наличии читательского билета, оформленного непосредственно на данного пользователя. Вы пока не записаны в нашу библиотеку? Нет проблем! Мы оперативно оформим вам читательский билет!

По поводу недовольства посетителя, которому приходится ждать нужную книгу, на рассмотрение было предложено сразу несколько вариантов. Во-первых, многие бумажные издания имеют не только электронную, но и аудиоверсию, ставшую весьма популярной. Во-вторых, читатель может заглянуть в один из наших филиалов либо в другую библиотеку, где книга имеется в наличии. В-третьих, в фондах обычно есть достаточное количество иной литературы, и грамотный специалист всегда сможет подобрать достойную альтернативу.

РОЛЕВАЯ ИГРА

В ходе ролевой игры «Дайте то — не знаю что» участники в парах разыграли несколько сюжетов.

1. В библиотеку пришёл читатель, который ищет определённую книгу, но не помнит название и автора.

2. Входит посетитель и произносит ключевую фразу: «Я у вас уже все книги прочёл».

3. Пришёл ребёнок (десяти лет), который не привык читать.

Цель игры — качественно обслужить посетителя, а именно: определить его запрос и выдать ту книгу, которая соответствует его потребностям. И здесь участники тренинга проявили смекалку, предложив самые разные варианты.

Если читатель не помнит названия и автора, то, конечно же, имеет смысл выяснить более детально, к какому жанру относится книга, была ли по ней экранизация, каков основной сюжет, кто главный герой и т. д. В практике библиотекаря бывают забавные случаи, когда посетитель помнит книгу по обложке и приблизительному местоположению на полке. В таком случае он чаще всего находит её самостоительно.

Когда пользователь говорит, что уже прочёл все книги, это, конечно, миф. Но нужно понимать, какой смысл человек вкладывает в свои слова. Вполне вероятно, что он действительно прочёл, предположим, все детективы, имеющиеся в фонде библиотеки. Но специалист знает, что детективный сюжет может встречаться и в произведениях других жанров. Предложить книгу с учётом читательских потребностей, но переключить внимание на иной род литературы — вот правильное решение. Для этого следует выяснить, каких авторов предпочитает гость: зарубежных или отечественных, современных или классиков, романистов или мастеров короткого рассказа и т. д.

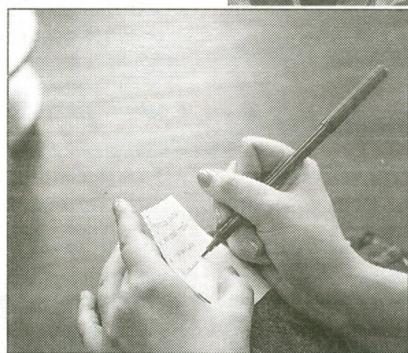
Если посетитель — ребёнок, который не привык читать, библиотекарю может помочь воображение. Ведь с детьми легко фантазировать и можно творчески обыграть самые разные ситуации. Одна из них — история про книгу, которая ждала своего читателя. Безусловно, работа с данной категорией требует от специалиста таких профессиональных навыков, как коммуникальность, творческое мышление и позитивный настрой.

УМЕЙТЕ ПРИГЛАШАТЬ!

Следующее задание, которое предстояло выполнить участникам тренинга, — разработка небольшой программы по привлечению читателей в библиотеку. Присутствующие разделились



■ Участники игрового тренинга «Тонкое искусство диалога» обсудили целый ряд сложных, а порой конфликтных ситуаций, возникающих в процессе взаимодействия библиотекаря с читателями...



■ ...И выработали рекомендации, которые наверняка пригодятся коллегам в дальнейшей работе

на три команды, и каждая получила свою тему. Непростые задачи были поставлены перед участниками, но они прекрасно справились.

Одна из команд подготовила программу по привлечению читателей среднего возраста. Ключевой стала идея организации пространства для семей с детьми. Пока младшее поколение занимается в игровой комнате, родители могут уделить время поиску нужных книг, а также поработать в читальном зале.

Авторы программы по привлечению пользователей из интернет-среды в реальную библиотеку предложили вариант SMS-оповещений и электронной рассылки писем о предстоящих мероприятиях, таких как «Вечер уникальной книги», «Книга — эпоха», «Круглый стол с писателями», «Библиотечный квест» и др. Разработчики предусмотрели также различные акции, к примеру «Запишишь в библиотеку и получи в подарок электронную книгу», «Посети одно из мероприятий и получи неограниченный доступ к электронным изданиям библиотеки в течение месяца».

Подводя итоги, стоит отметить, что в нашей работе всё более востребованным оказывается индивидуальный подход к читателю. Следовательно, специалист должен владеть необходимой для этого актуальной информацией, а также обладать профессиональными навыками в сфере межличностного взаимодействия и креативного менеджмента.