МКУК ЦБС Октябрьского района

ЦРБ им. Л. Н. Толстого

Игровой тренинг

«ТОНКОЕ ИСКУССТВО ДИАЛОГА. Общение библиотекаря с читателем»

Подготовила:

Главный библиотекарь Н. С. Кресс

Новосибирск 2021г.

Цель: провести встречу-тренинг с сотрудниками отдела обслуживания библиотеки, направленную на формирование профессиональных, а также творческих коммуникативных навыков библиотекаря в общении с читателями.

Задачи:

1. Провести ознакомительный этап тренинга;
2. Определить запрос группы;
3. Проработать в сюжетно-ролевой игре заявленные группой запросы, рассмотреть основные задачи работы библиотекаря с читателями;
4. Сформировать копилку проработанных коммуникаций.

ТОНКОЕ ИСКУССТВО ДИАЛОГА

Общение библиотекаря с читателем

Каждому слову своё место

(пословица)

«Вовсе необязательно соглашаться с собеседником,

чтобы найти с ним общий язык»

Маргарет Тэтчер

Работа библиотек, как известно, относится к сфере услуг. В условиях конкурентной социальной среды, когда приходится буквально бороться за клиента, одним из факторов, определяющих конкурентоспособность специалиста на рынке услуг, является умение профессионально общаться с клиентом, в нашем случае – это вести диалог с читателем.

В процессе обслуживания перед библиотекарем стоит немало задач.

Перечислим некоторые из них:

1. Заинтересовать читателя книгой вообще как таковой (Если читатель новичок и не особо любит процесс чтения, либо только знакомится с библиотекой), также пробудить интерес к библиотеке, как культурно-досуговому учреждению;
2. Сохранить уже имеющегося читателя, чтобы он снова захотел прийти в библиотеку;
3. Создать условия, при которых читатели захотят рекомендовать данное учреждение своим друзьям, знакомым, коллегам и т. д.;

Коллеги, какие ещё задачи могут быть? Озвучьте Ваш вариант!

4. _____
5. _____
6. _____

Сегодня в игровой форме мы рассмотрим основные задачи в работе библиотекаря, а также разберем сложные случаи, которые иногда возникают в процессе общения библиотекаря с читателями.

1.Для разминки предлагаю вам небольшую игру «Библиотекарь – это…». Иногда мы проводим опрос среди читателей на похожую тему. Мы узнаем, какой образ, какие ассоциации возникают у людей при слове «библиотекарь». Таким образом, мы узнаем преобладающие в социальной среде стереотипы восприятия по поводу этой профессии.

Сейчас мы выясним, какие ассоциативные образы существуют у самих библиотекарей. Ваша задача назвать одну, максимум две ассоциации, которые у вас возникают при слове «библиотекарь».

_____

_____

2. Игра «Два багажа»

Следующее, что мы будем делать, это наберем некий «багаж» самых разнообразных сложных, а порой и конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть в процессе общения библиотекаря с читателями. Это будет первый багаж.

Второй багаж – это выработанные совместно в группе наиболее оптимальные, подходящие способы преодоления сложных и конфликтных ситуаций.

Запишите, пожалуйста, на листочках, какие проблемные случаи вам знакомы в вашем общении с читателями. Не обязательно это должен быть ваш личный опыт. Вы можете просто предложить любую знакомую ситуацию.

После того, как случаи будут собраны, ведущий по очереди достает листочки, зачитывает их и далее идёт обсуждение в группе по примерным вопросам:

1. Как вы считаете, почему может происходить такая ситуация?

   _____

   _____

2. Что может предпринять библиотекарь в этом случае?

   _____

   _____

3. Какие вы можете предложить способы нейтрализации конфликта? (отвлечение внимания посетителя, выражение сочувствия, понимания)_____

4. Как книга может помочь в решении сложной ситуации?_____

   _____

3. Игра-разминка «Дайте то - не знаю что»

Игра в парах.

Задача игроков разыграть предложенную ситуацию. Задача зрителей – понять, какие библиотечные ситуации разыграны, дать обратную связь по поводу выступления участников.

Выбор определяется жребием. Время на подготовку 2 минуты. (пока звучит музыка)

На листочках:

1. В библиотеку пришёл читатель, который ищет определенную книгу, но не помнит название и автора.
2. В библиотеку пришел читатель с ключевой фразой «Я у вас уже все книги прочёл»
3. В библиотеку пришел ребенок (лет 10), который не привык читать.

Обсуждение

Какую роль легче играть – библиотекаря или читателя?_____

У кого степень ответственности выше, у библиотекаря или читателя?_____

Согласны ли вы с фразой, что влиять на ситуацию в большей степени может тот, чья степень ответственности выше?_____

4. Игра «Место встречи - библиотека»

Участникам тренинга необходимо разработать программу (мини-проект) по привлечению читателей в библиотеку.

Категории читателей:

1. Читатели среднего возраста (25 – 40 лет);
2. Читатели по рекомендациям;
3. Читатели электронной библиотеки. (К примеру, ЛитРес).