

BIBLIOTEKĀRA UN LIETOTĀJA SASKARSMES VEIDOŠANA



Bibliotekāra un lietotāja saskarsme

- Bibliotēkas darbinieka un lietotāja tieša saskarsme veido lietotāja viedokli par bibliotēku, tās iespējām apmierināt viņa vajadzības



Motīvi lietotājiem vērsties pie bibliotekāra

- Vēlme
 - Saņemt ātru un kvalificētu palīdzību
 - Rast bibliotekārā palīgu lasāmvielas izvēlē
 - Saņemt paaugstināta pieprasījuma literatūru
 - Rast bibliotekārā sarunu biedru par dažādiem dzīves jautājumiem

Saskarsmes veidošanas nozīme

Pozitīva saskarsme starp bibliotekāru un lietotāju
- pamats pozitīva bibliotekārā tēla veidošanai
sabiedrībā



Bibliotekāra gatavība saskarsmei

- Profesionālā apziņa
- Apmierinātība ar profesiju, darbu
- Rīcības līmenis
- Komunikatīvās kvalitātes



Bibliotekāra un lietotāja saskarsme

Veiksmīga saskarsme veidojas uz vienlīdzības
principiem bibliotekāra un lietotāja
saskarsmē



Aptauja – “Bibliotekāra un lietotāja saskarsme”

Saskarsme ar netipiskiem lietotājiem

- Ķildīgs cilvēks, nihilists
- “Pozitīvais” cilvēks
- Viszinis
- Pļāpa
- Bailulis
- Nepieejamais
- Neieinteresētais
- “Svarīgs putns”
- “Kāpēcītis”

Saskarsme ar cilvēkiem ar īpašām vajadzībām

- Saskarsme ar neredzīgiem, vājredzīgiem cilvēkiem
- Cilvēkiem ar nedzirdību un pavājinātu dzirdi
- Cilvēkiem ar ierobežotām kustībām

IETEIKUMI saskarsmei ar cilvēkiem ar nedzirdību un pavājinātu dzirdi

- Pajautāt, kā vēlas sazināties
- Runāt tieši ar nedzirdīgo/vājdzirdīgo personu
- Runāt skaidri un izteiksmīgi
- Neizlikties, ka sapratāt, ja nesapratāt
- Mēģināt lietot zīmju valodu

IETEIKUMI saskarsmei ar cilvēkiem ar ierobežotām kustībām

- Sasveicinoties izmatot rokas speidienu
- Pārļiecināties par palīdzības nepieciešamību
- Vērsties pie cilvēka tieši
- Ja saruna ieilgs labāk apsēsties
- Neizturēties kā pret neaizsargātu
- Attieksme pret ratiņkrēsla lietošanu

Saskarsme ar deviantas uzvedības lietotājiem

- Devianta uzvedība- tāda, kas pretstatā sabiedrībā pieņemtajām tiesiskajām un morālajām normām



Bibliotekāra rīcība saskarsmē ar deviantas uzvedības lietotājiem

- Apmeklētāju vidū var izdalīt:
 - lietotājus, kuri nodara **tīšu kaitējumu** bibliotēkai (sods- kaitējuma atlīdzināšana, izslēgšana no bibliotēkas)
 - lietotājus, kuri **nenozīmīgi pārkāpj** bibliotēkas lietošanas noteikumus (sods –taktisks aizrādījums, principiāla saruna ar lasītāju)
 - Lietotāji ar “**dīvainībām**” – bibliotekāra iecīetīga izturēšanās

Konflikti lietotāju apkalpošanā un to risināšanā

- Konflikta iemesli (objektīvie):
 - Bibliotēkas iespēju nesaskanēšana ar lasītāju interesēm
 - Bibliotēkas darba organizācija
 - Lasītāju pieprasījumu un prasību apmierināšanas kvalitāte
 - Lasītāju apkalpošanas kvalitāte
 - Bibliotekāra un lasītāja viedokļu nesaskaņa
 - Bibliotekāra profesionālā nekompetence
 - Lasītāju uzvedības un informētības zemais līmenis

Ieteikumi saskarsmei ar “sakaitinātu” lietotāju

- Uz klausīt lietotāju
- Dot iespēju “nolaist tvaiku”
- Neiebilst
- Atkārtot lietotāja izteikumus
- Iespēju robežās censties izrādīt draudzīgumu
- Nebaidīties no kompromisa
- Lūgt lietotājam precīzi noformulēt savas pretenzijas
- Uzskatīt konflikta problēmu kā uzdevumu, kurš jāatrisina

Konflikti lietotāju apkalpošanā un to risināšanā

- Starppersonu konfliktu atrisināšana:
 - 1.Solis – atrast iespēju aprunāties ar oponentu
 - 2.Solis – atrast laiku un vietu sarunai
 - 3.Solis – saruna
 4. Solis – vienošanās panākšana

Konfliktu risināšana bibliotēkā

- Nav iespējami vienoti konfliktu risināšanas ceļi, jo
 - Neiespējami paredzēt visus iespējamus konfliktu variantus
 - Vienu un to pašu konfliktu var atrisināt dažādi atkarībā no apstākļiem

Ētikas uzdevumi bibliotekāram

- Nodrošināt visaugstākā līmeņa pakalpojumus lietotājiem
- Nodrošināt visiem vienlīdzīgu pieeju informācijai
- Aizsargāt pieprasījumu un ierakstu konfidencialitāti
- Izvairīties no interešu konfliktiem
- Uzturēt harmoniskas darba attiecības

Rekomendācijas lietotāju apkalpošanas darbiniekiem

- Jācenšas radīt pirmo labvēlīgo iespaidu
Ja lasītājs bibliotekāram nav simpātisks, viņš to neizrāda
- Pret visiem lasītājiem jābūt vienādai attieksmei, pieklājībai, labvēlībai
- Grāmatas izsniegšanas laikā bibliotekārs pilnībā ir lasītāja rīcībā
- Lasītājs drīkst gaidīt tikai tad, ja bibliotekārs apkalpo citu lasītāju

Rekomendācijas lietotāju apkalpošanas darbiniekiem

- Bibliotekārs nedrīkst “pārsūtīt” lasītāju pie cita bibliotekāra, ja pats var palīdzēt
- Aizrādījumiem lasītājiem jāizskan kā lūgumam nevis kā prasībai
- Bibliotekāram pastāvīgi uz bibliotēku jāraugās ar lasītāja acīm

LAI VEIKSMĪGA SASKARSMES VEIDOŠANA!

