

با مراجعین خود همگام شوید: هنر و مهارت برقراری ارتباط موثر کتابداران دانشگاهی

پروانه مدیرامانی

آموزشگر / کتابدار پیشکسوت



✉ modiramanip@gmail.com

دی ماه ۱۴۰۳



اهداف آموزشی

- شناساندن اهمیت و ضرورت برقراری یک ارتباط موثر
- آشنایی با انواع مهارت های ارتباطی موثر برای یک کتابدار دانشگاهی
- آشنایی با انواع موانع ارتباطی در محیط کاری
- آنچه از یادگیرندگان در پایان این درس انتظار می رود :
 - با اصول و ارکان مهارت های ارتباطی آشنا باشند
 - مهارت های ارتباطی کلامی و غیرکلامی را با آگاهی در محیط کاری به کار برد
 - چگونگی برقراری ارتباط با مخاطب را بشناسد و به کار برد

بینش و دانش کتابدار چیزهایی نیستند که مراجعه کننده بتواند مستقیم مشاهده کند، بلکه در رفتار و گفتارش نمود می یابد.

مقدمه ای بر مهارت های ارتباطی
معرفی پژوهش های مرتبط و نگاهی کلی بر دلایل کسب مهارت ارتباطی توسط کتابداران

بخش اول

مولفه ها و انواع مهارت های ارتباطی

بخش دوم



BIG CONCEPT

حضور در کلاس "مهارت های ارتباطی" شما را با برخی تکنیک ها و راهبردها آشنا می کند؛ اما شما هستید که این مهارت ها را در حرفه خود به کار می برید، صرفا دانستن، نمی تواند تغییری در شما ایجاد کند.

کلیدهای اصلی:

آگاهی و توجه و تمرین هوشیارانه توأم با مهر و شفقت.

○ توانایی برقراری ارتباط مؤثر یک ویژگی است. اگر مایلید در محیط کار **برجسته و ویژه** باشید. مثلا، **"شنونده خوب بودن"** یکی از بهترین راهها برای برقراری ارتباط مؤثر است. چگونه؟

هیچ کس دوست ندارد با فردی که فقط به بیان نظر خود اهمیت می دهد و زمانی برای شنیدن دیگران نمی گذارد، ارتباط برقرار کند. ارتباط فرآیندی دو طرفه است هم به صحبت کردن و هم گوش دادن نیاز دارد،

"مهارت های ارتباطی" از مهمترین مهارت ها برای تعاملات بین فردی و اساس شکل گیری روابط انسانی

○ مهارت و توانایی برقراری ارتباط صحیح و موثر، **یک ویژگی، قدرت و لازمه حرکت در زندگی اجتماعی** است.

○ **ناتوانی در برقراری ارتباط موثر**، شاید یک کمبود، و از نظر روانی و رفتاری قابل بررسی.

✓ کتابخانه را هم می توان در زمره محیط های ارتباط جمعی دانست؛ پایه و اساس فعالیت یک کتابدار، کاربر و نیاز اطلاعاتی اوست.

✓ فرد آموزش دیده در حیطه علم اطلاعات و دانش شناسی، عهده دار رساندن اطلاعات و ایده ها به تعداد زیادی از انسانهاست.

- «علم اطلاعات و دانش شناسی» یا کتابداری از علوم میان رشته ای است.
 - مباحث و مسایل آن کمابیش با سایر علوم نیز ارتباط دارد، نظیر: جامعه شناسی، ارتباطات، فناوری، و شاید مردم شناسی و.....
 - **مهارت های ارتباطی** مجموعه ای از فنون گفتاری، رفتاری و حتی نوشتاری است.
 - این فنون ما را قادر می سازد در روابط اجتماعی موثرتر عمل کنیم و موفق تر باشیم،
 - کمتر در تعامل های اجتماعی خود دچار سرخوردگی، ناکامی، خشم و سوءتفاهم شویم، دوستان بیشتری داشته باشیم و از مناسبات اجتماعی خود لذت ببریم.
 - کسانی که این مهارت ها را دارند بهتر می توانند با دیگران پیام تبادل کنند، بهتر درک کنند و با خودشان هم در تفاهم هستند
- میزان آشنایی و برخورداری کتابدار از انواع مهارت های ارتباطی اعم از کلامی و غیر کلامی بر کمیت و کیفیت مراجعه کاربران موثر است.**
- به گونه ای که تصمیم مراجعه مجدد به کتابخانه و یک کتابدار، منوط به همین تجربه تعاملی و ارتباطی با کتابدار است (ابراهیم افشار. مهارت های ارتباطی برای کتابداران، ۱۳۹۷)**

امروز، ضمن عرضه و معرفی منتخبی از پژوهش های مرتبط و نگاهی کلی بر انواع مهارت های ارتباطی کتابداران، بر ویژگی های یک ارتباط تعاملی مناسب و با انگیزه و اعتماد به نفس **یک کتابدار دانشگاهی**، به منظور ایجاد حس اعتماد به خود و توانایی کار نیز پرداخته می شود.

BIG CONCEPT

- توانایی برقراری ارتباط مؤثر با دیگران / ارتباطات نوشتاری و زبانی / روابط عمومی خوب با همکاران / مهارت‌های بین فردی و توانایی حضور در کارگروهی (تیمی) از جمله مهارت های کلی است که در پژوهش های گوناگون منعکس شده و از یک " کتابدار مطلوب " یا " کتابدار الگو " انتظار می رود.
- مهارت های نرم ارتباطی یک کتابدار دانشگاهی در سه موضوع : **ارتباط تعاملی مناسب، انگیزه و اعتماد به نفس** در یک محیط دانشگاهی جلوه می کند.
- **یعنی** فعالیت‌ها و مهارت‌هایی که با به کارگیری اطلاعات و تبدیل آن به دانش، به چرخه خدمات اطلاعاتی یاری می رساند.
- و صحبتی پیرامون کاربرد (هوش هیجانی = **Emotional Intelligence**) در عرصه مهارت های ارتباطی

محتوا

بینش و دانش کتابدار چیزهایی نیستند که مراجعه کننده بتواند مستقیم مشاهده کند، بلکه در رفتار و گفتارش نمود می یابد.

- ✓ دوام و پایداری زندگی فردی و اجتماعی ما انسان‌ها، به شدت به ارتباطها و تعاملات اجتماعی هر کدام از ما بستگی دارد.
- ✓ گرایش بخش نرم حرفه کتابداری (علم اطلاعات و دانش شناسی)، به علوم انسانی است.
- ✓ همواره شنیده ایم که کتابداری، حرفه‌ای اجتماعی است و نقش مهمی در پاسخ گویی به نیازهای جامعه و حل مشکلات اجتماعی دارد.
- ✓ این یعنی هم کتابدار و هم جامعه به آگاهی و توجه بیشتر نیاز دارد و
- ✓ توجه به نیازهای اطلاعاتی و دانشی بر پایه راه‌های پاسخگویی اثربخش یا مهارت های ارتباطی و مهارت های نرم، می تواند راه گشا باشد،
- ✓ از اسلاید بعدی مروری داریم بر برخی پژوهش های مرتبط با مهارت ها و ویژگی های ارتباطی کتابداران

بخش اول

مقدمه ای بر مهارت های ارتباطی
معرفی پژوهش های مرتبط و نگاهی کلی بر دلایل کسب مهارت ارتباطی توسط کتابداران

مروری بر نتایج چند پژوهش

دورانس Durrance در سال ۱۹۹۵، یکی از مرتبط ترین پژوهش ها در زمینه ارتباط میان کتابدار مرجع و کاربر را با این پرسش انجام داد (۱۳)

چه عواملی در مراجعه مجدد کاربر به کتابدار مؤثرند؟

وی به بررسی رفتارهای ارتباطی پرداخت که در صورت مشاهده آنها در کتابداران، احتمال مراجعه دوباره کاربران به کتابخانه افزایش می یابد:

- دسترس پذیر بودن کتابدار،
- به کارگیری مناسب سؤالات عمومی،
- دارا بودن توانایی گوش دادن مؤثر
- علاقه مندی کتابدار به مرتفع نمودن نیازهای اطلاعاتی کاربران

رهنما، فتاحی و دیانی در پژوهشی درباره:
**بررسی میزان و عوامل مؤثر بر
برخورداری**

کتابداران از مهارتهای ارتباطی :

گرچه گاهی پژوهشهایی در رابطه با اهمیت و ضرورت به کارگیری مهارتهای ارتباطی در فعالیتهای اجتماعی گوناگون و در میان حرفه مندان مختلف در ایران منتشر می شود، **مسئله** آن است که **اکثریت متخصصان حرفه کتابداری، به ویژه کتابداران تاکنون گرایش زیادی به سمت بررسی و به کارگیری مهارتهای ارتباطی، به خصوص ارتباطات بین فردی در فعالیتهای کتابداری و سازمان کتابخانه از خود نشان نداده اند. (۶)**

دوریز و رادکویچ (۱۹۹۷) پژوهشی با هدف تعیین مهارتها و ویژگی های شخصیتی مورد نیاز کتابداران انجام دادند (۱۱)

مصاحبه هایی با کتابداران مرجع خبره انجام داده و از آنان خواستند تا **توصیف دقیقی از فعالیتهای روزمره خود در بخش مرجع ارائه** و **هر مهارتی را که فکر می کنند برای موفقیت در کار بدان نیاز دارند**، بیان نمایند

نتیجه: شش ویژگی و مهارت شناسایی شد:

دسترس پذیری،

حس کنجکاوی ،

همدلی با کاربر ،

رعایت اصل بیطرفی،

پیگیری،

وجود روحیه رقابتی در کتابداران برای پاسخگویی به سؤالات کاربران

خلاقیت سازمانی و مهارت های اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران (مقاله پژوهشی) آقا کیشی زاده و دیگران، ۱۳۹۸ مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات، ش ۳،

شاخص های موثر مهارت های ارتباطی کتابداران:

ارتباط کلامی موثر با مراجعه کننده

کمک به مراجعه کننده برای رفع ابهام

مهارت کتابدار در طرح پرسش های باز از مراجعه کننده به منظور آشکارسازی

نیازهای واقعی وی

صبر و حوصله حین ارتباط با مراجعه کننده

تداوم ارتباط با مراجعه کننده تا رسیدن به نتیجه مطلوب

ابراز احساسات مناسب در واکنش به ابراز احساسات مراجعه کننده

اجتناب از حدس و گمان درباره نیاز واقعی مراجعه کننده

احترام به ارزش وقت مراجعه کنندگان

زرقانی و همکاران (۲۰۲۱) پژوهشی با عنوان:
مهارت ها و آموزش های کلیدی مورد نیاز برای کتابداران بالینی: یک مطالعه اکتشافی از دیدگاه کتابداران (۱۵)
نتایج مرتبط با موضوع این کارگاه:

- لزوم تعریف و تقسیم بندی مهم ترین مهارت های کلیدی یک کتابدار بالینی در دو دسته مهارت های حرفه ای و ارتباطی
- مهارت های ارتباطی نظیر: ارتباط موثر با کارکنان درمان، انگیزه برای کار در محیط درمان و تعامل سازنده با کارکنان درمان
- از دیدگاه مصاحبه شوندگان، یادگیری مهارت های تعاملی و ارتباطی مناسب از سوی کتابدار بالینی، یعنی پذیرش شرایط تیم درمان، آگاهی از واکنش های رفتاری متفاوت اعضای تیم در حین درمان و عرضه خدمات بلادرنگ اطلاعاتی
- پیشنهاد توسعه و اجرای برنامه های آموزشی مرتبط در دانشگاه ها و دانشکده های پزشکی کشور



مولفه ها و انواع مهارت های ارتباطی

مهارت های برتر ارتباطی در محیط کار
(مهارت های نرم = SOFT SKILLS)



- گوش کردن = Listening
- ارتباط غیر کلامی = Nonverbal Communication
- وضوح و اختصار = Clarity and Concision
- دوستانه بودن = Friendliness
- اعتماد به نفس = Confidence
- همدلی = Empathy
- ذهن باز = Open-Mindedness
- احترام = Respect
- بازخورد = Feedback
- انتخاب ابزار ارتباطی مناسب = Picking the Right Medium

مهارت های نرم ویژگی های شخصیتی و مهارت های بین فردی هستند که بر چگونگی تعامل و ارتباط مؤثر افراد با یکدیگر تأثیر می گذارند و معمولاً از طریق آگاهی و تجربه کسب می شوند.

و مکمل مهارت های سخت هستند که توانایی ها یا مجموعه های خاصی از دانش هستند.

مهارت های نرم مانند ویژگی کارگروهی، ارتباط، حل مسئله و هوش هیجانی، خلاقیت، تفکر انتقادی و سازگاری نیز در سازمان کتابخانه ها و مراکز اطلاعات علمی مهم هستند و توانایی فرد را برای خوب کار کردن با دیگران و کنار آمدن با موقعیت های اجتماعی مختلف تقویت می کنند.

مولفه ها و انواع مهارت های ارتباطی

بینش و دانش کتابدار چیزهایی نیستند که مراجعه کننده بتواند مستقیم مشاهده کند، بلکه در رفتار و گفتارش نمود می یابد.

➤ مهارت ارتباطی به دو دسته تقسیم می شود: مهارت های غیر کلامی و مهارت های کلامی

➤ **ارتباط غیر کلامی *Nonverbal communication*** توانایی درک پیام و گوش دادن فعالانه

■ حرکات صورت *Facial expressions*

■ حرکات بدنی *Kinesics, or gestures*

■ آوایی *Paralinguistics*

■ زبان و وضعیت بدنی *Body language and posture*

■ مجاورت و نزدیکی *Proximity*

■ نگاه *Gaze*

■ وضعیت ظاهری *Appearance*

■ وقت شناسی *punctuality*

■ پاسخ های فیزیولوژیکی *Physiological responses* (جلوه ها و حالت های مختلف ابراز احساس و هیجان نظیر تغییرات در ضربان قلب، تنفس،

تعریق، جلوه های چهره ای، آهنگ صدا همراه با خشم، لذت، شادی، غم، ترس و....)



مولفه ها و انواع مهارت های ارتباطی

بینش و دانش کتابدار چیزهایی نیستند که مراجعه کننده بتواند مستقیم مشاهده کند، بلکه در رفتار و گفتارش نمود می یابد.

➤ مهارت ارتباط کلامی *Verbal communication*

تکنیک های متعددی دارد نظیر:

- بازگویی: یعنی بخشی از صحبت مخاطب را به زبان خود تکرار کنیم تا هم مطمئن شویم حرف او را درست شنیده ایم و هم به او اطمینان دهیم به اندازه کافی به کلامش توجه داشتیم.
- شفاف سازی: از کلمه ها و جمله های بدون ابهام و ساده استفاده کنیم تا امکان تفسیرهای متعدد را به حداقل برسانیم
- تایید گرفتن: استفاده از تماس چشمی، تکان دادن سر به نشانه تأیید، لبخند زدن، نشان دادن همراهی یا موافقت با صحبت های گوینده و نیز با گفتن کلماتی چون «بله» یا «درست است» می تواند گوینده را به ادامه صحبت های خود ترغیب کند.

مولفه ها و انواع مهارت های ارتباطی

مهارت های فرا کلامی Extraverbal یا Paraverbal یا metaverbal

- زیر مجموعه ای از ارتباط های غیر کلامی است :
- لحن گفتار:** زیباترین کلمه ها و جمله ها اگر با لحن نامناسبی مانند پرخاش بیان شوند، بی اثر و بی فایده خواهند بود. در این شرایط لحن و حالت عاطفی بیان مطلب بیشتر از کلمه تاثیر گذار است
- بلندی یا کوتاهی صدا:** بلندی یا کوتاهی صدا باید متناسب با موقعیت و شرایط تعامل باشد
- سلیسی و روانی گفتار:** فقدان سلاست در گفتار نظیر مکث زیاد، جویده جویده سخن گفتن، نارسا و نامفهوم بیان کردن جمله ها، معمولا به عنوان گفتارهایی تردید آمیز تلقی می شوند و شنونده را دچار سوء تفاهم و سوء تعبیر می کند که فرد یا تردید دارد، یا به گفته خود اعتماد ندارد و،،،،
- سرعت گفتار:** گفتار سریع معمولا این احساس رابه مخاطب می دهد که طرف مقابل مضطرب و ناآرام است و گفتار کند نیز می تواند باعث بی حوصلگی در مخاطب شده و انگیزه وی را به گوش دادن فعال مطالب و تعقیب گفته ها کاهش دهد.
- انعکاس احساسات:** این مهارت معمولا در کنار مهارت گوش کردن فعال کاربرد دارد . یعنی هنگام صحبت مخاطب، گاه با به کاربردن آوایی نظیر آها، هوم و... مواردی از این قبیل به صورت عملی دقت، علاقه و توجه خود را به صحبت های طرف مقابل ابراز کنید. (جلوه ها و حالت های مختلف ابراز احساس و هیجان)

اگر شما به جای پرسش کننده بودید، چه احساسی داشتید؟ آیا احساس می کنید با شما خوب رفتار شده؟

پرسش کننده: ببخشید شرایط عضویت در این کتابخانه چیه؟
پاسخ دهنده: فعلا عضو نمی پذیریم.
پرسش کننده: قصدم عضو شدن نیست.
پاسخ دهنده: پس برای چی می پرسید؟
پرسش کننده: برای کسی می خواهم.
پاسخ دهنده: اهل این محل است؟
پرسش کننده: خیر
پاسخ دهنده: پس نمی تواند عضو شود.

دقیقا پاسخ سوالی را بدهید که از شما پرسیده شده

➤ فردی از کتابدار پرسشی دارد، کتابدار با فرض اینکه می داند قصد نهایی آن فرد چیست، پیش دستی می کند و پاسخ فرضی سوال بعدی را به او می دهد!!!!
➤ آیا اقدام پسندیده ای است؟

یک پرسش و پاسخ در محیط کتابخانه

نقش هوش هیجانی (عاطفی)؛ هوش ارتباطی در مهارت های ارتباطی

تعریف: مهارت درک، تفسیر، نشان دادن، مدیریت و استفاده از احساسات برای برقراری ارتباطی موثر و سازنده با خود و دیگران.

مجموعه‌ای از مهارت‌های خودآگاهی، مدیریت روابط و آگاهی اجتماعی است.

و انتظار می رود که درک خوبی از خود داشته باشیم و در موقعیت‌های مختلف واکنش بهتری نشان دهیم.

اصطلاح هوش هیجانی، اولین بار توسط مایر و سالووی (۱۹۹۰) **Mayer and Salovey** ابداع شد.



چهار مولفه‌ای که گلمن برای هوش هیجانی پیشنهاد می‌کند.



برخی پژوهش‌های انجام شده مرتبط با نقش هوش هیجانی در حوزه کتابداری

- عباس پور نصرآبادی، مجید. پیش بینی نقش باورهای اجتماعی با هوش هیجانی در کتابداران کتابخانه های عمومی استان کاشان، ارائه شده در: هشتمین همایش ملی مطالعات و تحقیقات نوین در حوزه علوم تربیتی، روانشناسی و مشاوره ایران، ۱۴۰۱
- ضیائی، ثریا؛ مهناز محسنی طارم‌سری. **بررسی ارتباط بین نوآوری سازمانی و هوش هیجانی با تعهد سازمانی در کتابداران کتابخانه های عمومی شهرستان رشت. فصلنامه علمی بازاریابی دانش و نظام های معنایی. 9 (30). 1401**
- سیداصغری، سپیده و همکاران. بررسی ویژگی‌های شخصیت کتابداران و اطلاع‌رسانان و ارتباط آن با خشنودی شغلی آنان در کتابخانه‌های تخصصی و پژوهشی شهر تهران. تحقیقات کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاهی. ۴۵ (۲). ۱۳۹۰
- شفیعی رودپشتی، میثم میرغفوری، حبیب الله. سنجش درجه هوش هیجانی کتابداران و رتبه‌بندی مؤلفه‌های آن (مطالعه موردی: کتابداران شاغل در کتابخانه های عمومی شهرستان یزد). فصلنامه علمی کتابداری. اطلاع رسانی. ۱۱ (۳). ۱۳۸۷
- باب الحوائجی فهیمه | آقاکیشی زاده وحید. رابطه هوش هیجانی با توانمندسازی کتابداران: مورد پژوهی کتابخانه های دانشگاهی شهرستان تبریز. دانش شناسی (علوم کتابداری و اطلاع رسانی و فناوری اطلاعات. ۳ (۱۰) ۱۳۸۹
- شعبانی علی. بررسی رابطه هوش هیجانی و کیفیت ارائه خدمات کتابداران کتابخانه های دانشکده ای دانشگاه تهران (پایان نامه کارشناسی ارشد) ۱۳۸۷
- شعبانی علی؛ فدایی غلامرضا، بشارت محمد علی. سنجش میزان هوش هیجانی کتابداران دانشکده ای دانشگاه تهران. تحقیقات کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاهی ۴۳ (۲) ۱۳۸۸.
- امرای مرتضی و همکاران. رابطه ی بین هوش هیجانی و مهارت های ارتباطی کتابداران کتابخانه های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت ۸ (۵) ۱۳۹۰
- محبی تبار فریده، زهره میرحسینی، سعید غفارس. بررسی رابطه هوش هیجانی کتابداران کتابخانه های دانشگاه بین المللی امام خمینی با کیفیت ارائه خدمات آن. فصلنامه مدیریت اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه پیام نور. ۵ (۴) ۱۳۹۷

درباره هوش هیجانی

- ✓ تعریف هوش هیجانی از زبان دانیل گولمن در کتاب هوش هیجانی:
- ✓ هوش هیجانی نوعی ذکاوت ویژه است و شامل خودآگاهی، نظم شخصی و همدردی است.
- ✓ سالووی و مایر هوش هیجانی را اینطور تعریف می کنند:
- ✓ توانایی نظارت بر احساسات و عواطف خود و دیگری و پنج مولفه آن:
- ✓ آگاهی از هیجانات خود، مدیریت هیجانات، انگیزه دادن به خود، تشخیص هیجانات دیگران و اداره کردن روابط
- ✓ هوش هیجانی تا اندازه زیادی اکتسابی است و می توان با تمرین و تکرار آن را افزایش داد.



عناصر سازنده هوش هیجانی:

- خود آگاهی self awareness
- کنترل یا مدیریت احساسات
- انگیزه motivation
- همدلی empathy
- مهارت های اجتماعی

پیشنهاد کتاب "هوش هیجانی: چرا از Q مهم تره؟" اثر دنیل گولمن



تمرینات تقویت هوش هیجانی

- **نوشتن:** نوشتن در مورد تجربه ها و احساس های خود می تواند به شما کمک کند تا خودآگاهی خود را افزایش داده و احساسات خود را بهتر مدیریت کنید.
- **تمرین همدلی:** سعی کنید خود را به جای دیگران بذارید و احساساتشون رو درک کنید. به طور فعال به دیگران گوش کنید.
- **تمرین مهارت های اجتماعی:** با دیگران معاشرت و صحبت کنید و سعی کنید با آنها ارتباط برقرار کنید. از اشتباهات خود درس بگیرید و از دیگران بازخورد بخواهید.
- **مدیریت استرس:** تکنیک های تنفس عمیق، مدیتیشن و یوگا می توانند در کاهش استرس و اضطراب و افزایش آرامش و تمرکز شما بسیار موثر باشند.
- **تمرین های ذهن آگاهی:** با تمرین ذهن آگاهی، یاد می گیرید که در لحظه حال حضور داشته باشید و به افکار و احساسات خود بدون قضاوت توجه کنید.
- **ارتباطات موثر:** با دقت به صحبت های دیگران گوش کنید، از پرسش های روشننگر استفاده کنید و به طور واضح و صادقانه نظرات خود را بیان کنید.
- **حل تعارض:** به جای بحث و جدل، سعی کنید با دیدگاه دیگران آشنا شوید و به دنبال راه حلی باشید که برای همه طرفین قابل قبول باشد.
- **مثبت اندیشی:** بر جنبه های مثبت زندگی تمرکز کنید و به جای غرق شدن در افکار منفی، به دنبال راه حل های سازنده باشید.

توصیه های کلی یک کتابدار برای تقویت ارتباطات (2)

خودتان باشید. یک حرفه ای واقعی و اصیل. لازم نیست برای تحت تاثیر قرار دادن مراجعان، شخصیت خود را پنهان کنید.

کنجکاو باشید. با پرسش و کنجکاوی، سعی کنید دانش تخصصی خود را افزایش بدهید..

در دسترس باشید. آن یخ ارتباطی را با کاربر بشکنید. به سادگی در گیر گفتگو با مراجعه کننده شوید..

حضور فعال داشته باشید. برای مراجعه کننده هیچ چیز جذاب تر این نمی تواند باشد که به او توجه کامل میکنید.

فروتن باشید هیچکس از یک کتابدار مغرور و متکبر خوشش نمی آید.

خلاق باشید. ایده ها را به اشتراک بگذارید

مثبت باشید. یک لبخند می تواند خشمگین ترین مراجعه کننده را هم خلع سلاح کند.

سپاسگزار باشید . همیشه از مراجعان و همکارانی که حتی اندک همکاری با شما می کنند سپاسگزار باشید.

دنیای ما دنیای ارتباط است

BIG CONCEPT

سخن پایانی

- مفهوم سنتی امنیت و ثبات شغلی کتابداران و متخصصان اطلاعات در حال تغییر بنیادی است.
- ظهور اتوماسیون، هوش مصنوعی و پدیده جهانی شدن، در حال تغییر شکل حرفه ها و تعریف مجدد مهارت های مورد نیاز برای موفقیت در نیروی کار موجود و دانش آموختگان است
- اکنون مهارتهای نرم مانند ارتباط، خلاقیت، تفکر انتقادی، هوش هیجانی و سازگاری نیز در سازمان کتابخانه ها و مراکز اطلاعات علمی مهم هستند. این مهارت های بین فردی، به کتابدار کمک می کند تا به طور موثر با یکدیگر و با کاربران مختلف کتابخانه که سلیقه ها و نیازهای متفاوتی دارند، همکاری و تعامل کنند.
- شاید بزرگترین قدرت در سازمان کتابخانه ها و مراکز اطلاعات علمی کشور واقعیت ها، ارقام و سیستم ها و فرایندها نیستند، بلکه کتابداران و کارشناسانی هستند که پشت این پدیده ها قرار دارند و از این ویژگی ها یا مهارتهای ارتباطی، در پویا سازی برنامه ها و خدمات استفاده می کنند (9)

1. اشرفی ریزی حسن و دیگران. خدمات نوین کتابداران و اطلاع رسانی پزشکی در عرصه سلامت : مقاله مروری روایتی. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۵؛ ۱۳ (۶): ۴۳۸-۴۴۴
2. اصنافی امیر. ارتباطات خود را تقویت کنید حتی بدون اینترنت. {یادداشت}. ۲۸ بهمن ۱۳۹۱ قابل دسترس در: <https://atfmag.info/?p=2510>
3. افشار ابراهیم. مهارت های ارتباطی برای کتابداران. تهران: چاپار، ۱۳۹۷
4. آقاکیشی زاده وحید و همکاران. خلاقیت سازمانی و مهارت اطلاعاتی و ارتباطی کتابداران. مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات ۱۳۹۸ ۳۰ (۳): ۸۰-۷۲
5. پریخ، مهری . اطلاعات نمی تواند به خودی خود، چگونه خشنود شدن را به جامعه بیاموزد: بخش نرم حرفه را نیز دریابید. سخن هفته لیزنا، شماره ۶۷۳، ۲۷ آذر ماه ۱۴۰۲-<https://www.lisna.ir/white-leaf/item/7155>
6. رهنما، ساناز؛ فتاحی رحمت الله، دیانی محمد حسین. بررسی میزان و عوامل موثر بر برخورداری کتابداران از مهارت های ارتباطی. پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات ۱۳۹۴ ، ۳۰ (۳): ۸۷۵-۸۹۸
7. کریمی لعیا و همکاران. میزان و نحوه ی به کارگیری مهارت های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه های دانشگاه های دولتی شهر اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۱، ۹ (۱): ۵۴-۴۲
8. منصوریان یزدان. صد شغل برای کتابداران: پست های سازمانی نوین در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی مجله مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات ۱۳۹۰، ۸۷ : ۱۰۳-۸۹
9. مهرداد جعفر. مهارت های نرم ضروری برای کتابداران و متخصصان اطلاعات. لیزنا چهارشنبه، ۰۹ اسفند ۱۴۰۲ قابل دسترس در: <https://www.lisna.ir/white-leaf/item/7432>
10. Cooks-Campbell Allaya. What is nonverbal communication? 10 different types (with examples). Available at: <https://www.betterup.com/blog/types-of-nonverbal-communication> updated February 8, 2023
11. DeVries, J., and P. Rodkewich. 1997. Master Reference Librarians for a New Age: A Study of Characteristics and Traits. *The Reference Librarian* 28 (59). available on http://dx.doi.org/10.1300/J120v28n59_21.
12. L. Doyle. Alison. *Communication Skills for Workplace Success*. Available at: <https://www.thebalancemoney.com/communication-skills-list-2063779#toc-9-feedback>. Updated June 8, 2024
13. Durrance, J. C. (1995). Factors that Influence Reference Success: What Makes Questioners Willing to Return? *The Reference Librarian*, 23(49-50), 243-265. Published online: 22 Oct 2010 https://doi.org/10.1300/J120v23n49_18
14. New activities and changing roles of health sciences librarians: a systematic review, 1990-2012. I Diane Cooper 1, Janet A Crum. *J Med Libr Assoc* . 2013 Oct;101(4):268-77. doi: 10.3163/1536-5050.101.4.008.
15. Zarghani, M., Nemat-Anaraki, L., Dinpajoo, Z. et al. Skills and key education needed for clinical librarians: an exploratory study from the librarians' perspectives. *BMC Med Inform Decis Mak* 21, 240 (2021). <https://doi.org/10.1186/s12911-021-01601-y>



کتابدار شدن و در این حرفه فعال و با انگیزه ماندن یعنی کسب یک فضیلت

- فضیلت فهمیدن خویش؛
- فضیلت فهمیدن جهان خویش؛
- فضیلت فهم دیگری،
- فهم محیط پیرامون مان ،
- فهم اشیاء و فهم آدم‌ها و
- هر لحظه پاسخ به این پرسش که:
- من کیستم و چه امکان‌های ناشناخته‌ای در من نهفته است؟

از توجه شما بسیار سپاسگزارم