

مهارت‌های ارتباطی برای کتابداران

ابراهیم افشار



۱۳۹۷



www.ketab.ir

سرشناسه: افشار، ابراهیم، ۱۳۳۱ -

عنوان و نام پدیدآور: مهارت‌های ارتباطی برای کتابداران / ابراهیم افشار.

مشخصات نشر: تهران: چاپار، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری: ۱۷۲ ص.: مصور (بخشی رنگی)، جدول: ۲۲×۲۹ س.م.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۷۶-۱۰۳-۳

وضعیت فهرست نویسی: فیفا

موضوع: ارتباط در کتابداری

موضوع: Communication in library science

موضوع: کتابخانه‌ها و مراجعان

موضوع: (Public services Libraries)

رده بندی کنگره: ۱۳۹۵ م۹۱۷ الف/۳/۶۸۰ Z

رده بندی دیویی: ۰۲۵/۰۴

شماره کتابشناسی ملی: ۴۵۹۰۳۵۵



مهارت‌های ارتباطی برای کتابداران

نوشته ابراهیم افشار

طراحی جلد و صفحه‌آرایی: طراحان فردا، چاپ اول: ۱۳۹۷ / شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه قیمت: ۲۵۰۰۰ تومان
نشانی: تهران - خیابان ولیعصر (عج) - بالاتر از زرتشت، کوچه نوررخش - پلاک ۴۰ - نشر چاپار

نشر این همه حقوق این اثر محفوظ و متعلق به ناشر بوده هرگونه تکثیر، اقتباس یا بازتولید اجایی، صوتی، الکترونیکی و... آن ممنوع و مستوجب کیفر قانونی است.

فهرست

مقدمه.....	۱۳
------------	----

فصل یک: چرا مهارت‌های ارتباطی؟

چرا مهارت‌های ارتباطی؟.....	۱۷
تعهد حرفه‌ای.....	۱۸
فراتر از تعهد حرفه‌ای.....	۱۹
حساسیت منحصر به فرد.....	۲۱
ویژگی‌های خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی.....	۲۲
نقش مدیران ارشد در به کار بسته شدن مهارت‌های ارتباطی.....	۲۴
پیش شرط‌های برقراری ارتباط خوب با دیگران.....	۲۸

فصل دوم: مهارت‌های غیرکلامی

مهارت‌های غیرکلامی.....	۳۳
زبان بدن و اهمیت آن در ارتباط‌های رو در رو.....	۳۴
منبع‌های پیام‌های غیرکلامی.....	۳۹
ظرایف ارتباط غیرکلامی در تماس‌های رودررو.....	۴۳
نگاه کردن به مخاطب.....	۴۳
لبخند.....	۴۵
آراستگی.....	۴۷

فصل سوم: مهارت‌های کلامی

- مهارت‌های کلامی ۵۳
۱. مهارت گوش دادن ۵۳
۲. مهارت حرف زدن ۵۵
- الف) دانش پایه مخاطب را در نظر داشته باشید ۵۶
- ب) دقیقاً پاسخ سوالی را بدهید که از شما پرسیده‌اند ۵۷
- ج) مدت و سبب هر تأخیر در پاسخ را به سرعت توضیح دهید ۵۹
- د) پاسخ گاه‌کننده بدهید، حتی اگر زمان ببرد! ۶۰
- هـ) سمع و واضح حرف بزنید ۶۱
- و) اطمینان حاصل کنید که مخاطب، حرف شما را فهمیده است ۶۲
- ز) فعل و ضمیر دوم شخص را فرد به کار نبرید! ۶۳
۳. تماس تلفنی ۶۴
- ویژگی‌های تماس تلفنی ۶۵
- الف) کی گوشی را برداریم؟ ۶۶
- ب) گفتگو را چطور شروع کنیم؟ ۶۷
- ج) گفتگو را چطور ادامه دهیم؟ ۶۹
- د) گفتگو را چطور پایان دهیم؟ ۷۰
- هـ) پیغام‌رسانی تلفنی ۷۱
- و) چه زمان می‌توانیم از ادامه مکالمه خودداری کنیم؟ ۷۱

فصل چهارم: مهارت‌ها در موقعیت‌های دشوار: شکایت و خشم

- مهارت‌ها در موقعیت‌های دشوار: شکایت و خشم ۷۵
- موقعیت شکایت ۷۶
- در رسیدگی به شکایت چه نباید کرد؟ ۷۸
۱. انکاری برخورد نکنید: از اول فرض نکنید شکایت بی‌مورد است ۷۸
۲. پرهیز از عذرتراشی ۸۰

۸۲	۳. سرزنش نکردن همکاران و انداختن مسئولیت به گردن دیگران
۸۳	در رسیدگی به شکایت چه باید کرد؟
۸۵	الف) به دست آوردن درک روشن از موضوع شکایت
۸۵	ب) نشان دادن همدلی
۸۶	ج) معذرت خواستن / ابراز تأسف و توضیح
۸۹	د) مشکل را از خود بدانید و برای حل آن اقدام کنید!
۹۰	هـ) پی گیری کنید مشکل حل شده باشد
۹۱	موقعیت خشم
۹۳	مهارت های کنترل موقعیت خشم
۹۵	پس چه باید کرد؟
۹۷	رفتارهای مناسب در مقابل شخص عصبانی
۱۰۰	امیدواری!

فصل پنجم: مهارت های نوشتاری

۱۰۳	مهارت های نوشتاری
۱۰۳	۱. ویژگی های پیام نوشتاری
۱۰۵	۲. توصیه های کلی
۱۱۶	۳. توصیه های خاص برای نوشتن
۱۱۷	الف) توصیه ها در مورد فعل ها
۱۲۴	ب) توصیه ها در مورد اسم ها
۱۲۵	ج) توصیه ها در مورد حرف ها

فصل ششم: ترویج و آگاهی رسانی

۱۳۴	رسانه های ترویج و آگاهی رسانی در خدمات کتابخانه ای
۱۳۵	ملاحظات نظری در تهیه آگهی ها، دفترک ها و وبسایت ها
۱۳۵	الف) ملاحظات محتوایی
۱۴۰	ب) ملاحظات شکلی

- ج. چند ملاحظه دیگر ۱۴۴
- د. دیگر شکل‌های ارتباط نوشتاری ۱۴۴
۱. نامه‌نگاری ۱۴۵
۲. ایمیل نویسی ۱۴۹
۳. تهیه گزارش ۱۵۰
- الف) یادداشت‌های خام ۱۵۰
- ب) دسته‌بندی یادداشت‌های خام ۱۵۰
- ج) تعیین ترتیب آمدن هر دسته از یادداشت‌ها در گزارش ۱۵۱
- د) متصل کردن یادداشت‌ها ۱۵۱
- هـ) افزودن آغاز و انجام ۱۵۲
- و) ویرایش ریانی ۱۵۲
- ز) ویرایش شکلی ۱۵۲
۴. تهیه صورت‌جلسات داخلی ۱۵۷
۵. رزومه‌نویسی ۱۶۰

مقدمه

مهارت‌های ارتباطی به عنوان مجموعه‌ای از فنون کاربردی برای برقراری ارتباط مؤثر و کاستن از احتمال سوءتفاهم در مناسبات اجتماعی، حلقه آخر زنجیره فعالیت‌هایی است که یک سازمان خدمتگزار از جمله کتابخانه را در عرصه‌های مختلف موفق می‌کند. گرچه ساختمان مناسب، فضای امن و شاداب، منابع اطلاعاتی مورد علاقه مردم و سیستم‌ها و مقررات مناسب همگی اسباب مهم دیگری برای کارآمد کردن کتابخانه‌اند، نمی‌توان اهمیت ارتباطی را که در این کتاب «مهارت‌های ارتباطی» می‌نامیم، در شکل دادن به تجربه و نظر مردم در مورد کتابخانه‌ها نادیده گرفت. همان‌گونه که رفتار و سلوک میزبان در شکل دادن به احساس مهمان، مهم‌تر از وضع منزل و مواد پذیرایی و آداب‌دانی اوست، پختگی یا ناپختگی رفتار کتابدار و حرفه‌ای یا غیرحرفه‌ای، عامل کردن او، مهر نهایی را بر داوری مراجعه‌کننده نسبت به شخص کتابدار، کتابخانه و حرفه کتابداران می‌نهد.

این متن برای کمک به کتابداران و دانشجویان کتابداری (علم اطلاعات و دانش‌شناسی) تهیه شده است، با این امید که به آنان کمک کند کار خود را بهتر انجام دهند و کیفیت‌های عادی و دشوار با مراجعه‌کننده، رفتار و گفتار متوازی پیش گیرند که شایسته وصف حرفه‌ای باشد.

رفتار و گفتار حرفه‌ای همان است که اصول و موازین اخلاق حرفه‌ای از ما می‌طلبد. رعایت اصول و به کار بستن ظرایفی که در این کتاب پیشنهاد شده است، بخشی از رفتار حرفه‌ای است.

در نوشتن این کتاب کوشیده‌ام فقط مطالبی را بیاورم که به کار می‌آید. از این رو از آوردن نقل قول‌های عالمانه به عمد خودداری کرده‌ام. بنابراین این کتاب را می‌توان بیشتر یک دستنامه یا کتاب راهنما دانست نه یک اثر دانشگاهی؛ گرچه مفاهیمی که در آن آمده برخاسته از برخی نظریه‌های علمی است که در محیط دانشگاهی اعتبار دارد.

در این کتاب، پس از مقدمه‌ای درباره مهارت‌های ارتباطی (فصل ۱)، به مهارت‌های ارتباط

غیرکلامی می‌پردازیم (فصل ۲). سپس توصیه‌هایی برای به کار بستن در ارتباط شفاهی ارائه می‌کنیم، که در حال حاضر، رایج‌ترین شیوه ارتباط در محیط کتابخانه‌ها است. در ادامه همین فصل، به گونه‌ای از این ارتباط؛ یعنی به مهارت‌های تماس تلفنی خواهیم پرداخت (فصل ۳). فصل چهارم به مهارت‌هایی اختصاص دارد که برای نجات رابطه در موقعیت‌های بحرانی به کار می‌آیند؛ و آن هنگامی است که با مراجعه‌کننده ناراضی یا خشمگین مواجه می‌شویم. مهارت‌های ارتباطی کتبی را در فصل بعد (فصل ۵) توضیح می‌دهیم و فصل آخر (فصل ۶)، توصیه‌هایی است برای تهیه دفترک (بروشور) و محتوای وبسایت کتابخانه.

در آماده شدن این متن دانشجویان سابق و همکاران امروز: نرگس صراف، حمید پیمانی، مهسا پورحقانی، سیه تقی‌پار و اعظم اکبری بسیار کمک کرده‌اند. ایشان این متن را خوانده و پیشنهادهایی ارزشمند و کاربردی برای افزودن، کاستن و تغییر ارائه داده‌اند که بسیار به کار آمد. به‌علاوه، از دانشجویان درس «خدمات عمومی در کتابخانه‌ها» در دانشگاه اصفهان نیز سپاسگزارم که متن حاضر در جریان گفتگو با آنان شناسایی و بازخوردهایشان در زمان تحصیل و بعدها برایم شوق‌انگیز بود. دوست عزیز و دانشورم یزدان منصوریان تمام این کتاب را با حوصله خواند و از عیب‌هایش کاست و با ذوق خود غنی کرد. از ناشر نیز سپاسگزارم که انتشار این کتاب را بر عهده گرفت. امیدوارم این مختصر که با امید بسیار برای بهتر شدن خدمت در کتابخانه‌های ما تهیه شده است، بتواند در ارتقاء مهارت‌های کتابدارانی که آن را می‌خوانند و افزایش تعهد ایشان به محافل حرفه‌ای مؤثر باشد.

ا. راهیم افشار