

به نام خدا

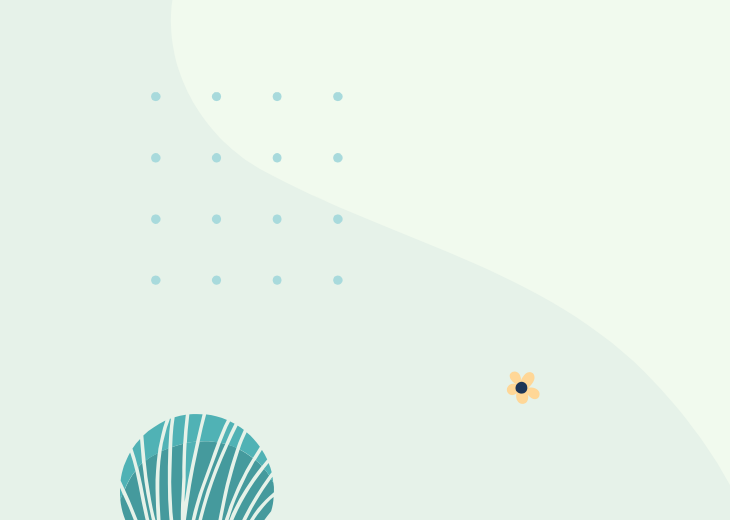


# مهارت های ارتباطی

## کتابدارن با کاربران کتابخانه

آموزش مهارت های ارتباطی  
یک سرمایه گذاری کوچک با  
دستاوردهای بالقوه زیاد است.





.....

# نمای کلی مطالب

1- مقدمه

2- مفاهیم بنیادین ارتباطات

3- مهارت های ارتباطی

4- ارتباط موثر

# مقدمه

■ اهمیت ارتباطات مؤثر  
در کتابخانه ها  
■ نقش کتابدار در تجربه  
کاربری



# (( اهمیت ارتباطات مؤثر در کتابخانه ها ))

## چرا مهارت های ارتباطی؟

تعهد حرفه ای

فرا تر از تعهد حرفه ای

حساسیت منحصر به فرد

ویژگی های خدمات کتابداری و اطلاع رسانی

نقش مدیران ارشد در به کار بسته شدن مهارت های ارتباطی

پیش شرط های برقراری ارتباط خوب با دیگران

# (( اهمیت ارتباطات مؤثر در کتابخانه ها ))

## چرا مهارت های ارتباطی؟ فراتر از تعهد حرفه ای

ملاحظات شخصی

ملاحظات حرفه ای

فراتر از ملاحظات حرفه ای

# (( اهمیت ارتباطات مؤثر در کتابخانه ها ))

## چرا مهارت های ارتباطی؟ حساسیت منحصر به فرد

برخلاف رسانه های جمعی و نظام آموزش و پرورش کتابخانه جایگاهی برا متنوع سازی اندیشه انسان ها است.



# (( اهمیت ارتباطات مؤثر در کتابخانه ها ))

## چرا مهارت های ارتباطی؟ حساسیت منحصر به فرد

ماهیت رابطه فرد با فرد در محیط کتابخانه

خدمات کتابخانه از نوع خدمات انبوه و یک شکل نیست

رو کردن فرد به کتابخانه برای چیزی است که فکر می کند نمی داند و در

آنجا باید بیاید و بیابد

خدمات کتابخانه ها قابل صرف نظر کردن هستند

(( اهمیت ارتباطات مؤثر در کتابخانه ها ))

چرا مهارت های ارتباطی؟

نقش مدیران ارشد در به کار بسته شدن مهارت های ارتباطی

■ آموزش مستمر این مهارت ها به افرادی که در تماس با کاربر  
نهایی قرار دارند

■ تدوین رویه های صحیح در محیط کار

■ ارزش قائل شدن برای به کارگیری مهارت های ارتباطی

■ ایجاد فضای مناسب برای کار با مراجعه کننده (سادگی،

یکپارچگی، دسترس پذیری، آرامش بخشی)

■ مراقبت در مرحله استخدام

(( اهمیت ارتباطات مؤثر در کتابخانه ها ))

چرا مهارت های ارتباطی؟

پیش شرط های برقراری ارتباط خوب

★ نظریه یا باورهای ما در مورد فرد یا جامعه

★ نگاه کتابدار به ارتباط خود با مراجعه کننده به چشم رابطه فرد با فرد یا فرد با سازمان

★ برخورد حرفه ای یا غیر حرفه ای

## نقش مهارت های ارتباطی کتابدار در تجربه کاربری

« کتابدار اولین نقطه تماس است و کیفیت ارتباط او (حضور و آنلاین) مستقیماً بر

اعتماد، آرامش و رضایت کاربر اثر میگذارد.

« گوش دادن فعال، بیان ساده و روشن، زبان بدن محترمانه ← کاهش اضطراب و

تشویق کاربر به طرح نیازهای اطلاعاتی.

« رویکرد همدلانه و حمایتگر ← ایجاد تصویری صمیمی و دوست داشتنی از

کتابخانه در مراجعه حضوری و دیجیتال.

« مهارت ارتباطی در محیط دیجیتال (راهنماها، چت، ایمیل، وبسایت) ← رفع

سردرگمی و سهولت استفاده از خدمات.

« بازخوردگیری و پاسخگویی محترمانه ← بهبود مستمر خدمات و افزایش رضایت و

وفاداری کاربران

# ارتباط و مهارت ارتباطی و ارتباط مؤثر

## مهارت ارتباطی: چگونگی برقراری ارتباط

| ارتباط                                     | مهارت ارتباطی                              | ارتباط مؤثر                          |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|
| یک فرایند طبیعی                            | یک توانایی آموختنی                         | فهم مشترک و تحقق هدف ارتباط          |
| همیشه اتفاق می افتد                        | کیفیت ارتباط را بهتر یا بدتر می کند        | پیام درست فهمیده می شود              |
| پیام منتقل می شود (حتی اگر بد)             | پیام را درست، واضح و مؤثر منتقل می کند     | سوءبرداشت به حداقل می رسد            |
| گاهی ناخودآگاه است                         | معمولا آگاهانه و مدیریت شده است            | آگاهانه، شفاف و همراه با بازخورد است |
| شامل عناصر فرستنده، گیرنده، پیام، نویز است | شامل شیوه های درست ارسال و دریافت پیام است | پیام به نتیجه ُ مورد انتظار می رسد   |

**ارتباط: فرایند تبادل پیام**  
کاربر می پرسد: «کتاب.....را کجا پیدا کنم؟»  
کتابدار جواب میدهد: «اونجاست.» (با دست اشاره میکند)

## **مهارت ارتباطی: چگونگی برقراری ارتباط**

کتابدار پاسخ میدهد: ((کتاب های این موضوع در قفسه ۳ هستند، اگرخواستید راهنمایتان بکنم  
باهم برویم.))

## **ارتباط موثر: خروجی خوب ارتباط با استفاده از مهارت**

کاربر دقیقاً میفهمد کجا باید برود، حس خوبی دارد، و احتمال سوءبرداشت صفر است.

# کارکردهای مختلف ارتباط در تعاریف ارتباط براساس پژوهش دانس

نشانه های کلامی و گفتاری (مطرح نمودن ارتباطات به عنوان یک مبادله شفاهی فکر یا اندیشه)

درک (ارتباط فرایندی است که به وسیله آن دیگران را درک می کنیم و توسط دیگران درک می شویم)

تعامل روابط و فرایند اجتماعی (تعامل وابسته به یک نوع ارتباط است)

کاهش عدم اطمینان (ارتباط از احساس نیاز برای افزون شدن اطمینان متقابل بر می خیزد)

پیوند دادن (ارتباط فرایندی است که قسمت های غیر مرتبط جهان زنده را به هم وصل می کند)

جایگزینی افکار (ارتباط فرایندی است که برای جلب توجه فرد دیگر به منظور جایگزینی افکار خود مطرح

می شود)

اصلاح رفتار (ارتباط پاسخ مشخص از یک ارگانیزم به یک محرک است بنابراین ارتباط دو موجود زمانی

اتفاق می افتد که یک موجود تغییر فیزیکی، شیمیایی در محیط ایجاد کند که بر رفتار دیگری اثر گذارد)

قدرت (ارتباط مکانیزمی است که توسط آن قدرت اعمال می شود)

# موانع برقراری ارتباط موثر



## موانع فردی



| موانع فردی                 | تعریف خیلی کوتاه                                                   | مثال کتابخانه‌ای                                                                                                              |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| پیش‌داوری و قضاوت زودهنگام | قضاوت درباره کاربر فقط بر اساس ظاهر، سن یا رشته قبل از شنیدن سؤال. | کتابدار با دیدن دانشجوی سال اولی فقط چند کتاب عمومی پیشنهاد می‌دهد و سراغ پایگاه‌های تخصصی نمی‌رود.                           |
| اضطراب یا خجالت کاربر      | حواس‌پرتی یا خستگی باعث می‌شود به حرف کاربر کامل توجه نشود.        | کتابدار هم‌زمان ایمیل چک می‌کند و به کاربر گوش می‌دهد و چند بار می‌پرسد «ببخشید موضوع چی بود؟» و نیاز واقعی را درست نمی‌فهمد. |
| کمبود تمرکز کتابدار        | حواس‌پرتی یا خستگی باعث می‌شود به حرف کاربر کامل توجه نشود.        | کتابدار هم‌زمان ایمیل چک می‌کند و به کاربر گوش می‌دهد و چند بار می‌پرسد «ببخشید موضوع چی بود؟» و نیاز واقعی را درست نمی‌فهمد. |
| فرض «کاربر باید بداند»     | تصور اینکه کاربر در این مقطع، مهارت جست‌وجو را حتماً بلد است.      | به رزیدنت فقط می‌گویند «اینجا کلیدواژه را بزنید» و درباره MeSH و فیلترها توضیح نمی‌دهد؛ کاربر هم از خجالت سؤال نمی‌پرسد.      |

## موانع زبانی

| موانع زبانی              | تعریف خیلی کوتاه                                                   | مثال کتابخانه‌ای                                                                                             |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| اصطلاحات تخصصی نامفهوم   | استفاده از واژه‌های فنی و انگلیسی بدون توجه به سطح کاربر.          | کتابدار می‌گوید «با MeSH تو PubMed جست‌وجو کن» کاربر اصلاً معنای MeSH را نمی‌داند.                           |
| ابهام در توضیح و راهنما  | توضیح کلی و طولانی بدون مراحل مشخص و ساده.                         | کتابدار می‌گوید «از سایت کتابخانه وارد سامانه بشو، بقیه رو خودت متوجه می‌شی» و کاربر نمی‌داند کجا کلیک کند.  |
| تفاوت لحن رسمی / غیررسمی | ناهماهنگی بین لحن کتابدار و سبک گفتار کاربر که فاصله ایجاد می‌کند. | کاربر صمیمی درخواست کمک می‌کند، کتابدار بسیار خشک و رسمی جواب می‌دهد و کاربر از پرسیدن سؤال‌ها منصرف می‌شود. |

## موانع محیطی



| مثال کتابخانه‌ای              | تعریف خیلی کوتاه                               | موانع محیطی                                                                                                                                           |
|-------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| سر و صدا و شلوغی میز امانت    | صدا و تردد زیاد که تمرکز و فهم را کم می‌کند.   | کنار میز امانت چند نفر صحبت می‌کنند و تلفن زنگ می‌زند؛ کتابدار وسط سروصدا قوانین امانت پایان‌نامه را توضیح می‌دهد و کاربر نصف موارد را متوجه نمی‌شود. |
| کمبود فضا برای توضیح یا آموزش | نداشتن فضای ساکت و مناسب برای گفت‌وگوی آموزشی. | کتابدار باید جست‌وجوی پایگاه‌ها را نشان دهد، اما فقط یک پیشخوان باریک کنار در ورودی دارد و نمی‌تواند در کنار کاربر بنشیند و مرحله‌به‌مرحله آموزش دهد. |
|                               |                                                | پشت سر کاربر چند نفر در صف هستند؛ کتابدار برای خالی شدن صف فقط                                                                                        |

# موانع تکنولوژیکی

| موانع تکنولوژی                                                                                   | تعریف خیلی کوتاه                                              | مثال کتابخانه‌ای             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------|
| کاربر جلوی کیوسک امانت می‌ایستد<br>بزند یا PIN را وارد کند؛ کتابدار مشغول<br>«خودت امتحان کن».   | کاربر بلد نیست از نرم‌افزار جستجو، رزرو یا امانت استفاده کند. | آشنایی کم کاربر با سامانه‌ها |
| سامانه رزرو کتاب هنگ می‌کند؛ کتابدار<br>شماست، دوباره تلاش کنید» و کاربر<br>کتابدار مقصر است.    | باگ یا قطعی سیستم باعث سردرگمی و عدم اعتماد کاربر می‌شود.     | خطاهای سیستم و بی‌اعتمادی    |
| کاربر کنار کامپیوتر جستجو می‌ایستد<br>برچسب راهنما وجود ندارد و نمی‌داند<br>شود یا فیلتر بگذارد. | دستورالعمل ساده و تصویری در دسترس نیست.                       | نبود راهنما کنار تجهیزات     |

# موانع ارتباط و سوءبرداشت‌ها در محیط کتابخانه

| مثال کتابخانه‌ای              | تعریف خیلی کوتاه                                                    | سوءبرداشت‌های رایج در تعامل                                                                  |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| برداشت اشتباه از لحن          | کاربر لحن کتابدار را بی‌حوصله یا برعکس، کاربر را بی‌توجه می‌پندارد. | کتابدار سریع می‌گوید «بله، اونجاست»؛ کاربر فکر بعدی را نمی‌پرسد.                             |
| اشتباه در فهم نیاز اطلاعاتی   | سؤال ناکامل کاربر باعث پیشنهاد اشتباه منابع می‌شود.                 | کاربر می‌گوید «مقاله در مورد دیابت می‌خوام»؛ کتابدار حالی که RCT‌های درمانی مدنظر بود.       |
| انتظار بیش‌ازحد کاربر         | فکر می‌کند کتابدار باید فوراً همه منابع را پیدا کند.                | کاربر انتظار دارد کتابدار در ۲ دقیقه ۵۰ مقاله کامل وقتی کتابدار مراحل جستجو را توضیح می‌دهد. |
| برداشت اشتباه از درخواست مبهم | کتابدار درخواست ناقص را اشتباه تفسیر می‌کند.                        | کاربر می‌گوید «کتاب در مورد قلب»؛ کتابدار کتاب مقالات بالینی مدنظر بود.                      |

# موانع فرهنگی و اجتماعی

| موانع فرهنگی و اجتماعی                                                            | تعریف خیلی کوتاه                                              | مثال کتابخانه‌ای    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------|
| کاربر سالمند فقط سر تکان می‌دهد و نیازش را نمی‌گوید؛ کتابدار فکر می‌کند...        | فرهنگ خجالتی یا احترام بیش‌ازحد باعث ساکت ماندن کاربر می‌شود. | سبک کم حرف کاربر    |
| کاربر جوان ۱۰ دقیقه از مشکلاتش می‌گوید؛ کتابدار حوصله‌اش سر می‌رود و نمی‌تواند... | عادت فرهنگی به داستان‌گویی طولانی قبل از سؤال اصلی.           | سبک پر حرف کاربر    |
| کاربر می‌گوید «زود باش مقاله رو بده!»؛ کتابدار احساس توهین می‌کند...              | فرهنگ صریح و بی‌پروا که کتابدار را شوکه می‌کند.               | سبک مستقیم کاربر    |
| کاربر می‌گوید «اینجا همه‌چیز سخته»؛ کتابدار متوجه نمی‌شود منظورش...               | اشاره غیرمستقیم به دلیل حفظ حرمت یا خجالت فرهنگی.             | سبک غیرمستقیم کاربر |
| کاربر می‌گوید «کتابخونه‌ها فقط برای خوندن کتابن» و به خدمات دیگر...               | تجربه بد فرهنگی از کتابخانه‌های سنتی باعث بی‌اعتمادی.         | نگرش منفی قبلی      |
| کاربر انتظار دارد کتابدار تمام مقاله‌ها را برایش بیرون بیاورد...                  | کتابدار را فقط «تگه‌بان قفسه» می‌بیند نه...                   | تصور نادرست از نقش  |

# راه های کاهش موانع و سو برداشت

- ❖ پرسشگری روشن و باز («منظورتان از... چیست؟»)
- ❖ بازگویی نیاز کاربر برای تأیید فهم مشترک
- ❖ استفاده از زبان ساده، مثال، و نشانه گذاری بصری
- ❖ نشان دادن صبوری، همدلی و لحن
- ❖ ایجاد محیط آرام، قابل پیشبینی و سازمان یافته

# مهارت ها در موقعیت های دشوار، شکایت و خشم

## موقعیت شکایت

در رسیدگی به شکایت چه نباید کرد؟

انکاری برخورد نکنید و از اول فرض نکنید شکایت بی مورد است، پرهیز از عذرتراشی، سرزنش نکردن همکاران و انداختن مسئولیت به گردن دیگران

در رسیدگی به شکایت چه باید کرد؟

به دست آوردن درک روشن از موضوع شکایت، نشان دادن همدلی، معذرت خواستن، ابراز تأسف و توضیح، مشکل را از خود بدانید و برای حل آن اقدام کنید، پیگیری کنید مشکل حل شده باشد.

## موقعیت خشم

مهارت های کنترل موقعیت خشم، پس چه باید کرد، رفتارهای مناسب در مقابل شخص عصبانی، امیدواری

با تشکر از همراهی شما