



# Мова невербального спілкування та вербальна комунікація в бібліотечній професії



*Головко Н. С. , головний бібліотекар  
бібліотека ВНМУ ім. М. І. Пирогова*

# Способи подання бібліотечного професіоналізму:

- ✓ за рахунок зовнішності;
- ✓ через ставлення до читача.



# Вербальний рівень: засіб - людська мова

Головне у мові - загальний стиль.

Говорити слід:

грамотно,

без помилок,

з вірним наголосом,

коротко, точно, логічно.



# Форми запитань

- ✓ закриті
- ✓ відкриті
- ✓ контрольні
- ✓ уточнюючі
- ✓ прямі
- ✓ непрямі



# Прийоми активного слухання

- ✓ **повторення** (дослівне повторення, цитування партнера);
- ✓ **перепhrазування** (коротка передача слів співрозмовника);
- ✓ **інтерпретація** (ваше власне інтерпретування сказаного ним)



# Невербальна - мова жестів

- ✓ Значення жестів, міміки, інтонації голосу, виразу очей
- ✓ Сигнали:
  - гучність голосу, інтонація,
  - артикуляція,
  - побудова речень, виділення окремих слів, паузи
- ✓ Самоподача



# Чесноти кодексу бібліотекаря ХХІ ст.

- ✓ *відвага*
- ✓ *вміння швидко пристосовуватися до нових умов*
- ✓ *орієнтація на обслуговування*
- ✓ *збалансованість*
- ✓ *колегіальність*
- ✓ *допитливість*
- ✓ *креативність*
- ✓ *розважливість*
- ✓ *уміння зацікавити*
- ✓ *партнерство*
- ✓ *цілеспрямованість*
- ✓ *відданість справі*
- ✓ *наполегливість*



# "Правило трьох двадцяти"

- ✓ 20 сек. – вас оцінюють;
- ✓ 20 сек. – як і що ви почали говорити;
- ✓ 20 сек. – посмішка і чарівність





# Важливі риси професії



- ✓ **ввічливість;**
- ✓ **точність;**
- ✓ **обов'язковість;**
- ✓ **пунктуальність;**
- ✓ **тактовність**

## 6 правил Гліба Жиглова:

- ✓ виявляти щирю цікавість до співрозмовника;
- ✓ посміхатися;
- ✓ запам'ятати ім'я людини і час від часу повторювати його в розмові;
- ✓ уміти слухати;
- ✓ вести розмову в колі інтересів вашого співрозмовника;
- ✓ відноситись до співрозмовника з повагою

# Правила Блека

- ✓ завжди наполягати на правді;
- ✓ будувати повідомлення просто і зрозуміло;
- ✓ не прикрашати, не набивати ціну;
- ✓ пам'ятати, що 1/2 аудиторії жінки;
- ✓ робити спілкування захоплюючим, не допускати нудьги і щоденності;
- ✓ контролювати форму спілкування, не допускати екстравагантності;
- ✓ не шкодувати часу на з'ясування загальної думки.

# ГОЛОВНИЙ ДЕВІЗ СПРАВЖНЬОГО БІБЛІОТЕКАРЯ



**Завжди обслуговуй читачів так:**

нетерплячих – терпеливо,  
горделивих – турботливо,  
образливих – тактовно,  
педантичних – делікатно,  
роздратованих – запобігливо»

**Дякую за увагу!**

