



Temat szkolenia:

Trudny klient, trudna sytuacja w bibliotece...

CEL SZKOLENIA:

Głównym celem szkolenia jest wzmocnienie umiejętności komunikacyjnych bibliotekarzy w trudnych sytuacjach w bezpośrednim kontakcie z użytkownikami biblioteki. Szkolenie przyczyni się do podniesienia kompetencji pracowników bibliotek w pracy z trudnymi klientami poprzez zdobycie przez nich wiedzy na temat podstawowych zagadnień komunikacji interpersonalnej.

KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW:

Uczestnicy warsztatu:

- poznają podstawowe zasady komunikacji międzyludzkiej
- dowiedzą się o sposobach komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- dowiedzą się, co to jest asertywność i zachowania asertywne
- nauczą się świadomie łagodzić sytuacje konfliktowe w bezpośrednim kontakcie z czytelnikiem trudnym

FORMA ZAJĘĆ:

Warsztat będzie prowadzony metodami aktywnymi: ćwiczenia, dyskusje, studia przypadków, praca indywidualna i w grupach. Będziemy odwoływać się także do realnych sytuacji z życia i doświadczeń bibliotekarzy.

Zapewniam materiały potrzebne do zajęć. Każda osoba otrzyma zaświadczenie ukończenia szkolenia.

TERMIN, MIEJSCE:

10 września 2015 r.

Wojewódzka Biblioteka Publiczna w Łodzi

CZAS TRWANIA, LICZBA OSÓB:

W godzinach 10.00 -16:00 (dwie przerwy)/ 4 sesje szkoleniowe

Liczebność: grupa 20-osobowa

PROWADZĄCY:

Beata Tarnowska – bibliotekarka i trenerka. Pracuje w Dolnośląskiej Bibliotece Publicznej we Wrocławiu. Absolwentka Szkoły Trenerskiej dla Bibliotekarzy STOP-PRB.

PROGRAM SZKOLENIA:

Moduł	Godziny	Zagadnienia/ Przebieg zajęć	Czas
I	10.00 – 10.15	Przywitanie uczestników, integracja grupy. Przedstawienie celów i programu szkolenia, odniesienie się do pytań i oczekiwań uczestników. Ustalenie zasad obowiązujących w trakcie szkolenia. Rozdanie i omówienie zawartości materiałów szkoleniowych.	15 min.
	10.15 – 11.15 WPROWADZENIE DO PODSTAW KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ	Omówienie zagadnienia komunikacji werbalnej i niewerbalnej (przykłady). Pokaz filmu edukacyjnego prezentującego zachowania werbalne i niewerbalne. Praca w dwóch grupach: „zachowania werbalne/niewerbalne czytelników, które znam , pamiętam... z mojej biblioteki”. Omówienie przykładów wypracowanych przez grupy. Umiejętne słuchanie – podstawa dobrej komunikacji. Test dla grupy na zdiagnozowanie umiejętności słuchania : „Czy jesteś dobrym słuchaczem?/ Podsumowanie testu. Podsumowanie sesji – wypracowanie listy najważniejszych zachowań bibliotekarza w komunikacji z klientem biblioteki.	60 min.
Przerwa kawowa (11.15 – 11.30)			
II	11.30 – 12.45 „TRUDNY CZYTELNIK” W BIBLIOTECE. cz.1	Kogo nazywamy „czytelnikiem trudnym” ? – próba definicji. Podział tzw. „trudnych” klientów bibliotek wg klasyfikacji Małgorzaty Kisilowskiej. Dyskusja moderowana. Sytuacje „trudne”(skarga, krytyka, odmowa). Jak sobie z tym radzić? Praca w czterech grupach/ <i>studium przypadku</i> – omówienie. Stawianie granic w trudnych sytuacjach w kontaktach z klientem biblioteki – jak to robić bezkonfliktowo?	75 min.
PRZERWA NA LUNCH (12.45-13.15)			
III	13.15 – 14.30 „TRUDNY CZYTELNIK” W BIBLIOTECE cz.2	Asertywność i zachowania asertywne. Prawa asertywności wg Herberta Fensterheima. Sposoby świadomego stosowania technik pomagających zachować się w asertywny sposób. Łagodzenie sytuacji konfliktowych, przyjmowania skarg, krytyki, umiejętność odmowy. Zasady postępowania z „czytelnikiem trudnym” w bibliotece .	75 min.
Przerwa kawowa (14.30 – 14.45)			
IV	14.45 – 16.00 TRUDNE SYTUACJE W BIBLIOTECE	Zestawienie trudnych sytuacji, czyli co może się zdarzyć w pracy w bibliotece? – dyskusja moderowana, „burza mózgów”. Zasady profesjonalnej obsługi klienta biblioteki. Podsumowanie szkolenia. Rozdanie certyfikatów. Ewaluacja.	75 min.