

به نام خدا



کتابخانه و مرکز اطلاع رسانی
علوم پزشکی مؤیدالاطباء



دکتر نیره سادات سلیمان زاده نجفی

۱۹ آذرماه ۱۴۰۴

کارگاههای تخصصی کتابداران ۱۴۰۴



آموزش مهارتهای
ارتباطی برای تعامل با
کاربران کتابخانه ها

تاریخ برگزاری:
چهارشنبه ۱۴۰۴/۹/۱۹

آزمون نهایی:
چهارشنبه ۱۴۰۴/۹/۲۶

مدرس: دکتر نیرسادات سلیمان زاده

زمان برگزاری وبینار:
ساعت ۱۷-۱۰

لینک برگزاری:
<https://research.mui.ac.ir/webinar/lib>

ثبت نام:

از ۱۴۰۴/۹/۱۲ لغایت ۱۴۰۴/۹/۱۵

پیش آزمون:

سه شنبه ۱۴۰۴/۹/۱۸

مکان:

کتابخانه

تلفن تماس:

۳۷۹۲۳۶۰۱

مجازی شد

مهارت‌های ارتباطی برای تعامل با کاربران



آموزش مهارت های ارتباطی یک

سرمایه گذاری کوچک با دستاوردهای بالقوه زیاد

است .



نمای کلی مطالب

۱. مقدمه

۲. مفاهیم بنیادین ارتباطات

۳. مهارت‌های ارتباطی

۴. ارتباط مؤثر



مقدمه

اهمیت ارتباطات مؤثر در کتابخانه‌ها

نقش کتابدار در تجربه کاربری (User Experience)



(اهمیت ارتباطات مؤثر در کتابخانه‌ها) چرا مهارت‌های ارتباطی؟

- ✓ تعهد حرفه‌ای (Profession)
- ✓ فراتر از تعهد حرفه‌ای
- ✓ حساسیت منحصر به فرد
- ✓ ویژگی‌های خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی
- ✓ نقش مدیران ارشد در به کار بسته شدن مهارت‌های ارتباطی
- ✓ پیش شرط‌های برقراری ارتباط خوب با دیگران

(اهمیت ارتباطات مؤثر در کتابخانه‌ها)
چرا مهارت های ارتباطی؟
فراتر از تعهد حرفه ای

☐ ملاحظات شخصی

☐ ملاحظات حرفه ای

☐ فراتر از ملاحظات حرفه ای

(اهمیت ارتباطات مؤثر در کتابخانه‌ها)
چرا مهارت‌های ارتباطی؟
حساسیت منحصر به فرد

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



(اهمیت ارتباطات مؤثر در کتابخانه‌ها)

چرا مهارت‌های ارتباطی؟

ویژگی‌های خدمات کتابداری و اطلاع‌رسانی



- ☐ 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 می‌کند نمی‌داند و در آنجا باید بیاید و بیابد
- ☐ خدمات کتابخانه‌ها قابل صرف نظر کردن هستند

(اهمیت ارتباطات مؤثر در کتابخانه‌ها)

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 کتابخانه‌ها)

چرا مهارت‌های ارتباطی؟

پیش شرط‌های 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 سازمان
- ☐ برخورد حرفه ای یا غیرحرفه 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 می گذارد.
- ❑ گوش دادن فعال، بیان ساده و روشن، زبان بدن محترمانه ← کاهش اضطراب و تشویق کاربر به طرح نیازهای اطلاعاتی.
- ❑ رویکرد همدلانه و حمایت گر ← 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 پاسخ گویی محترمانه ← بهبود مستمر خدمات و افزایش رضایت و وفاداری کاربران.



Evolution of university libraries

- ✓ تعامل انسان-ماشین (کار با AI ، چت بات، سیستم های هوشمند)
- ✓ ارتباط در محیط های VR/AR (راهنمایی مجازی)
- ✓ تحلیل نیاز کاربران با استفاده از داده ها
- ✓ تولید محتواهای چندرسانه ای و آموزشی
- ✓ همکاری با تیم های پژوهشی و فناوری
- ✓ ارتباط حرفه ای، شخصی سازی شده و مبتنی بر هوش مصنوعی

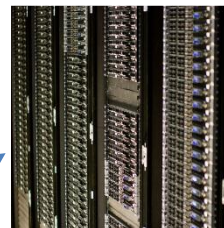
- ✓ ارتباط ساختارمند و حرفه ای در خدمات مرجع
- ✓ آموزش کاربران برای استفاده از فهرست های موضوعی و کارت کاتالوگ
- ✓ مهارت پرسش محور (Reference Interview)
- ✓ رفتار رسمی، منظم، و مبتنی بر قوانین کتابخانه

Library 4.0

21st century E-books



19th century



1984



14th century



- ✓ توضیح نحوه جستجو در سیستم های کامپیوتری اولیه
- ✓ تعامل با کاربران در محیط نیمه دیجیتال
- ✓ مهارت نوشتن پیام های کوتاه و رسمی در پایانه های دیجیتال
- ✓ آموزش کاربران درباره اصطلاحات جدید فناوری اطلاعات

- ✓ پاسخ گویی به پژوهشگران حوزه های دینی و علمی توضیح روش استفاده از نسخه های خطی
- ✓ مهارت در خواندن و تفسیر متون قدیمی برای کاربران
- ✓ تعامل آرام، دقیق و مشورتی

- ✓ ارتباط چندکاناله: حضوری + ایمیل + چت + شبکه های اجتماعی
- ✓ پاسخ گویی سریع و حرفه ای
- ✓ توانایی توضیح پایگاه های اطلاعاتی و جستجوی پیشرفته
- ✓ تولید محتوای آموزشی برای کاربران (ویدیو، راهنما، پست)
- ✓ ارتباط دوستانه، تعاملی، و کاربر محور

1st century AD



- ✓ ارتباط کاملاً حضوری
- ✓ راهنمایی کاربران درباره محل طومارها و نگهداری آنها
- ✓ استفاده از زبان رسمی و احترام آمیز
- ✓ نقش راهنما و حافظ دانش

ردیف	گویه	همیشه	اکثراوقات	گاهگاه	به ندرت	هرگز
۱	هنگامی که مراجعه کننده به کتابخانه رجوع می کند، ورود او را با روی خوش خوش آمد می گویم.					
۲	گاهی به جای انتظار کشیدن برای رجوع مراجعه کننده، خود به طرف او رفته و سعی می کنم با برقراری ارتباط سردرگمی وی را برطرف سازم.					
۳	هنگامی که مراجعه کننده به طرف من می آید سعی می کنم سرم را بالا آورده و خود را در کتاب یا صفحه رایانه غرق نسازم.					
۴	شرایط محیط را به گونه ای فراهم می کنم که مراجعه کننده متوجه شود من آماده کمک به وی هستم.					
۵	مکان و میزی که در اختیار دارم به گونه ای است که مراجعه کننده تشخیص دهد آماده کمک و پاسخگویی به وی هستم.					
۶	برای کسب اطلاعات بیشتر و دقیق تر از مراجعه کننده به طرح پرسش های باز می پردازم.					
۷	هنگام گفتگو یا مراجعه کننده سعی می کنم نظراتم را به روشنی بیان کنم					
۸	وقتی متوجه منظور مراجعه کننده نمی شوم از وی درخواست می کنم که سوال را روشن تر بیان کند.					
۹	همیشه سعی می کنم با حوصله و دقت فراوان به سخنان مراجعه کننده گوش دهم.					

ردیف	گویه	همیشه	اکثراوقات	گاهگاه	به ندرت	هرگز
۱۰	به آنچه که مراجعه کننده می گوید با دقت گوش فرا داده تا بتوانم پاره های ظاهرا مجزای فکر مراجعه کننده را در کنار هم قرار داده و مصاحبه را به پیش برم.					
۱۱	هنگام گوش دادن به سخنان مراجعه کننده بی قراری خود را با حرکاتی مانند نوک پا زدن یا با مداد ور رفتن و زدن انگشتان بر روی میز نشان می دهم.					
۱۲	مثلا به عاداتی مانند زدن خودکار بر روی میز هستم که توجه مراجعه کننده را منحرف می کند.					
۱۳	هنگام گفتگو با مراجعه کننده سعی می کنم ارتباط چشمی بین خود و مراجعه کننده را حفظ کنم.					
۱۴	وقتی با مراجعه کنندگان حرف می زنم، می توانم از چهره آنها احساساتشان را بخوانم.					
۱۵	بر این باورم که باید در برابر احساسات مراجعه کننده عکس العمل کلامی نشان داد.					
۱۶	بر این باورم که انعکاس کلامی احساسات مراجعه کننده نظیر بیان این عبارت " مثل اینکه ره به جایی نمی برید و مایلید کمکتان کنم " روش خوبی برای تداوم صحبت وی می باشد.					
۱۷	ابراز احساسات در واکنش به احساسات مراجعه کننده برایم دشوار است.					
۱۸	وقتی که متوجه می شوم احساسات مراجعه کننده را جریحه دار کرده ام، از او معذرت خواهی می کنم.					
۱۹	چنانچه اشتباهی مرتکب شوم، از اینکه اشتباه خود را بپذیرم، نمی ترسم.					
۲۰	هنگام مصاحبه با مراجعه کننده در حالت آرامی قرار دارم.					

					حرکات سر و شانه‌ام با آنچه می‌گویم همسویی دارد	۲۱
					وقتی که مراجعه‌کننده در پیدا کردن کلمات مناسب مشکل دارد، با کمال میل آنچه را که فکر می‌کنم او می‌خواهد بگوید پیشنهاد می‌کنم.	۲۲
					در زمان گفتگو با مراجعه‌کننده لحن صحبت‌های خود را صمیمانه حفظ می‌کنم.	۲۳
					بعضی مواقع مجبورم اطلاعاتی را که قبلاً مراجعه‌کننده به من ارائه کرده، دوباره از وی درخواست کنم.	۲۴
					تا هنگامی که اطلاعات لازم برای پاسخگویی فراهم نشده است درباره نیاز مراجعه‌کننده به حدس و گمان نمی‌پردازم.	۲۵
					گاهی اوقات پیش‌داوری‌هایی درباره نیازهای اطلاعاتی مراجعه‌کنندگان دارم که در صورت ابراز مسیر اطلاع‌یابی آنان به بیراهه می‌رود.	۲۶

ردیف	گویه	همیشه	اکثراوقات	گهگاه	به ندرت	هرگز
۲۷	در مواقعی که نیاز است تا از صحت اطلاعات قراهم شده برای مراجعه کننده آگاه شوم، از وی سوال می کنم.					
۲۸	اغلب از واژه های تشویق کننده نظیر "اوه"، "که این طور"، "بیشتر توضیح دهید" استفاده می کنم چرا که این مشوق ها مراجعه کننده را به صحبت کردن و کتابدار را به گوش دادن ترغیب می کند.					
۲۹	گاهی اوقات، برای کاهش فشار عصبی و نگرانی مراجعه کننده از شوخ طبعی استفاده می کنم.					
۳۰	هنگامی که مراجعه کننده بذله گویی می کند یا او همراه شده و لبخند می زنم و هنگامی که نگران یا غمگین است، نگرانی و دلواپسی خود را نشان می دهم.					
۳۱	درباره اصل مساله مورد درخواست مراجعه کننده اظهار عقیده نمی کنم اما در خصوص روش های یافتن اطلاعات پیشنهادات لازم را به وی ارائه می دهم.					
۳۲	اینکه خودم را جای مراجعه کننده بگذارم و از دید وی به موضوع نگاه کنم، برایم راحت است.					
۳۳	از بیان مخالفتم با مراجعه کنندگان اجتناب می کنم، چون ممکن است از من ناراحت شوند.					
۳۴	برای پایان دادن به گفتگو عجله کرده و کلام مراجعه کننده را قطع می کنم.					

مفاهیم بنیادین ارتباطات

تعریف ارتباط

فرایند ارتباط

موانع ارتباط و سوءبرداشت‌ها در محیط کتابخانه

انواع ارتباط

انواع سبک‌های ارتباطی

انواع الگوهای ارتباطی

ارتباط و مهارت ارتباطی و ارتباط مؤثر

ارتباط = فرایند تبادل پیام

مهارت ارتباطی = چگونگی برقراری ارتباط

ارتباط مؤثر = خروجی خوبِ ارتباط با استفاده از مهارت

ارتباط:

کاربر می‌پرسد: «کتاب را کجا پیدا کنم؟»
کتابدار جواب می‌دهد: «اونجاست.» (با دست اشاره می‌کند)

مهارت ارتباطی:

کتابدار پاسخ می‌دهد:
«کتاب‌های این موضوع در قفسه ۳ هستند. اگر خواستید راهنمایی‌تان کنم با هم برویم.»

ارتباط مؤثر:

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

ارتباط	مهارت ارتباطی	ارتباط مؤثر
یک فرایند طبیعی	یک توانایی آموختنی	فهم مشترک و تحقق هدف ارتباط
همیشه اتفاق می‌افتد	کیفیت ارتباط را بهتر یا بدتر می‌کند	پیام درست فهمیده می‌شود
پیام منتقل می‌شود (حتی اگر بد)	پیام را درست، واضح و مؤثر منتقل می‌کند	سوءبرداشت به حداقل می‌رسد
گاهی ناخودآگاه است	معمولاً آگاهانه و مدیریت شده است	آگاهانه، شفاف و همراه با بازخورد است
شامل عناصر فرستنده، گیرنده، پیام، نویز است	شامل شیوه‌های درست ارسال و دریافت پیام است	پیام به نتیجهٔ مورد انتظار می‌رسد

تعریف ارتباط

ارتباط ← هر نوع برخورد بین دو موجود که منجر به اشتراک، همبستگی، واکنش و مبادله پیام شود.

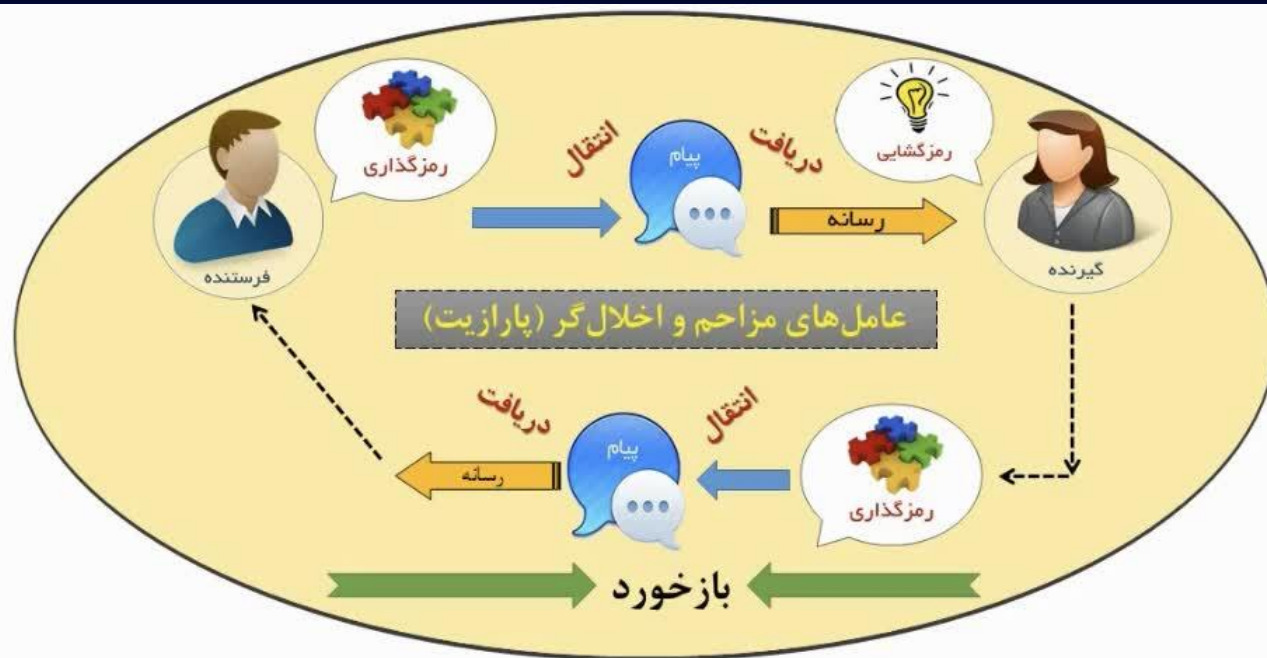




مفاهیم و تعاریف ارتباط

- ✓ کلمه ارتباطات از کلمه لاتین **Communication** مشتق شده است که این لغت خود در زبان لاتین به معنای **To Make Common** عمومی کردن و یا به عبارتی دیگر در معرض عموم قرار دادن است.
- ✓ امری، مفهوم «ارتباطات» در معنای عام را چنین تعریف می‌کند: فن انتقال اطلاعات، افکار و رفتار انسانی از یک شخص به شخص دیگر.
- ✓ شانون در کتاب «نظریه‌های ریاضی ارتباط» می‌نویسد: ارتباط عبارت است از تمام روش‌هایی که از طریق آن ممکن است ذهنی بر ذهن دیگر تأثیر بگذارد. این عمل نه تنها با نوشتن یا صحبت کردن بلکه حتی با موسیقی، هنر، حالت چهره و ... نیز می‌تواند انجام گیرد.
- ✓ از نظر بروکس، ارتباط فرایندی است که طی آن اطلاعات، معانی و احساسات را از طریق پیام‌های کلامی و غیرکلامی با دیگران در میان می‌گذاریم.

فرایند ارتباط





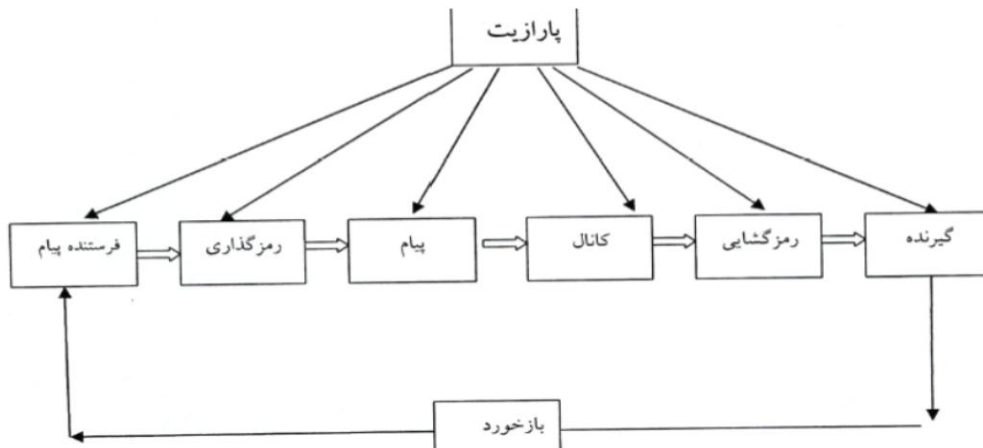
کارکردهای مختلف ارتباط در تعاریف ارتباط براساس پژوهش دانس

- **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** (بستن) (ارتباط فرایندی است که قسمت های غیرمرتبط 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)

مؤلفه های اصلی ارتباطات



- فرستنده یا منبع پیام
- رمزگذاری کردن
- رمزگشایی
- پیام
- کانال
- پارازیت
- گیرنده
- بازخورد



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 می‌گوید «اینجا کلیدواژه را بنزید» 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» و 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، بقیه‌اش 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.
صف طولانی و عجله	فشار صف باعث کوتاه و ناقص شدن ارتباط می‌شود.	پشت سر کاربر چند نفر در صف هستند؛ کتابدار برای خالی شدن صف فقط سریع کتاب‌ها را امانت می‌دهد و فرصت پرسیدن نیاز اطلاعاتی و راهنمایی بیشتر را ندارد.

موانع تکنولوژیکی



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

موانع ارتباط و سوءبرداشت‌ها در محیط کتابخانه



مثال کتابخانه‌ای	تعریف خیلی کوتاه	سوءبرداشت‌های رایج در تعامل کتابدار-کاربر
برداشت اشتباه از لحن	کاربر لحن کتابدار را بی‌حوصله یا برعکس، کاربر را بی‌توجه می‌پندارد.	کتابدار سریع می‌گوید «بله، اونجاست»؛ کاربر فکر می‌کند بی‌حوصله است و سؤال بعدی را نمی‌پرسد.
اشتباه در فهم نیاز اطلاعاتی	سؤال ناکامل کاربر باعث پیشنهاد اشتباه منابع می‌شود.	کاربر می‌گوید «مقاله در مورد دیابت می‌خوام»؛ کتابدار مقالات عمومی می‌دهد، در 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 کاملاً مرتبط تحویل دهد؛ ناامید می‌شود 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 آناتومی می‌دهد، در حالی که مقالات بالینی مدنظر بود.

موانع فرهنگی و اجتماعی



مثال کتابخانه‌ای	تعریف خیلی کوتاه	موانع فرهنگی و اجتماعی
سبک کم حرف کاربر	فرهنگ خجالتی یا احترام بیش از حد باعث ساکت ماندن کاربر می‌شود.	کاربر سالمند فقط سر تکان می‌دهد و نیازش را نمی‌گوید؛ کتابدار فکر می‌کند بی‌علاقه است.
سبک پر حرف کاربر	عادت فرهنگی به داستان‌گویی طولانی قبل از سؤال اصلی.	کاربر جوان ۱۰ دقیقه از مشکلاتش می‌گوید؛ کتابدار حوصله‌اش سر می‌رود و نیاز واقعی را از دست می‌دهد.
سبک مستقیم کاربر	فرهنگ صریح و بی‌پروا که کتابدار را شوکه می‌کند.	کاربر می‌گوید «زود باش مقاله رو بده!»؛ کتابدار احساس توهین می‌کند و کمتر کمک می‌کند.
سبک غیر مستقیم کاربر	اشاره غیرمستقیم به دلیل حفظ حرمت یا خجالت فرهنگی.	کاربر می‌گوید «اینجا همه چیز سخته»؛ کتابدار متوجه نمی‌شود منظورش آموزش جستجو است.
نگرش منفی قبلی	تجربه بد فرهنگی از کتابخانه‌های سنتی باعث بی‌اعتمادی.	کاربر می‌گوید «کتابخونه‌ها فقط برای خوندن کتابن» و به خدمات دیجیتال اعتقادی ندارد.
تصور نادرست از نقش	کتابدار را فقط «نگهبان قفسه» می‌بیند نه متخصص اطلاعاتی.	کاربر انتظار دارد کتابدار تحلیل مقاله کند؛ ناامید می‌شود وقتی فقط لینک می‌دهد.

راهکارهای کاهش موانع و سوءبرداشت



✓ پرسشگری روشن و باز («منظورتان از... چیست؟»)

✓ بازگویی نیاز کاربر برای تأیید فهم مشترک

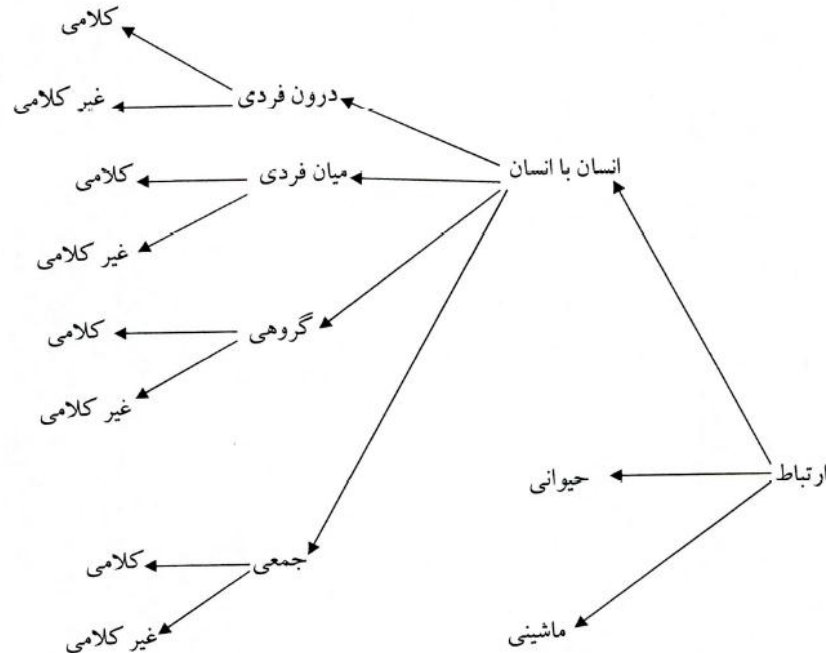
✓ استفاده از زبان ساده، مثال، و نشانه‌گذاری بصری

✓ ایجاد محیط آرام، قابل‌پیش‌بینی و سازمان‌یافته

✓ نشان‌دادن صبوری، همدلی و لحن مثبت

✓ و

انواع ارتباطات



- درون فردی (Intrapersonal)
- میان فردی (Interpersonal)
- گروهی (Small Group)
- جمعی (Public Communication)
- انبوه (Mass Communication)

انواع سبک های ارتباطی



- **قاطعیت:** برقراری ارتباط صادقانه، صریح (مستقیم و روشن)، توام با احترام متقابل و اصیل، خود مختاری متقابل (برد-برد)
- **پرخاشگری:** برقراری ارتباط صادقانه، نیمه صریح (مستقیم و مبهم)، بدون احترام متقابل، کنترل فرد مقابل (برد- باخت)
- **سلطه گری:** برقراری ارتباط غیرصادقانه، غیرصریح (غیرمستقیم و مبهم)، توام با احترام ظاهری، کنترل فرد مقابل (برد-باخت)
- **سلطه پذیری:** برقراری ارتباط غیرصادقانه، غیرصریح (غیرمستقیم و مبهم)، توام با احترام (گاهی ظاهری و گاهی اصیل) به فرد مقابل، خود مختاری فرد مقابل (باخت-برد)

انواع سبک های ارتباطی

- هر کدام از ما در موقعیت های مختلف و در ارتباط با افراد مختلف ممکن است از تمامی این سبک ها استفاده کنیم ولی الگوی غالب ارتباطی هر کس، معمولاً یکی از این سبک ها است و آن هم سبکی می باشد که فراوانی تکرار آن در فرد بیشتر و نمایانتر است.

سلطه پذیری	سلطه گری	پرخاشگری	قاطعیت
صدای ضعیف و لرزان	صدای معمولی اما گاهی لرزان	صدای بلند	صدای معمولی و مناسب
با تردید صحبت می کند	با کنایه و به صورت غیر مستقیم صحبت می کند	سریع صحبت می کند	با سرعت مناسب و قابل فهم صحبت می کند
فاقد ارتباط چشمی	معمولاً فاقد ارتباط چشمی	نگاه خصمانه	ارتباط چشمی مناسب
تو مدار	من مدار	من مدار	مسئله مدار
ناتوان در ارائه واکنش مناسب در حین صحبت	ارائه واکنش توأم با فریب در حین صحبت	ناتوان در گوش کردن	توانا در هنر گوش کردن
گریز از تعارض	فریب فرد مقابل در تعارض	تخریب فرد مقابل در تعارض	ناکید بر گفتگو در برخورد با تعارض
آسیب پذیر	آسیب پذیر و آسیب زننده	آسیب زننده	یاری بخش
گفتار کلی و غیر مستقیم	گفتار کلی و غیر مستقیم	گفتار مبهم، مستقیم و توأم با برچسبهای تحقیر آمیز	گفتار روشن، مشخص و عینی
مستعد افسردگی و اضطراب در روابط	مستعد افسردگی، اضطراب و خشم در روابط	مستعد خشم و احساس گناه در روابط	تنظیم و مهار احساسات در روابط
اجازه مورد سوء استفاده قرار گرفتن	خود و دیگران را به صورت پنهان مورد سوء استفاده قرار دادن	سوء استفاده از دیگران به صورت آشکار	رابطه منصفانه و به نفع دو طرف
مورد بی احترامی قرار می گیرد	در کوتاه مدت احترام برانگیز	تهدید گر و به ظاهر احترام برانگیز	احترام برانگیز
ناموفق در روابط	ممکن است در کوتاه مدت در روابط موفق باشد	ممکن است در کوتاه مدت در روابط موفق باشد	احتمال بالای موفقیت در روابط
کم حرف	پر حرف و سخنان طولانی	هنگام انتقاد و توهین پر حرف می شود	ایجاز در گفتار



انواع الگوهای ارتباطات انسانی

- الگوی خطی ارتباطات (ترسیمی از ارتباطات یک سویه)
- الگوی تعاملی ارتباطات (ترسیمی از ارتباطات دوسویه)
- الگوی تبادلی ارتباطات (ترسیمی از ارتباطات چند سویه)

مهارت‌های ارتباطی

تعریف مهارت‌های ارتباطی

مهارت‌های کلامی

مهارت‌های غیرکلامی

مهارت‌های نوشتاری

مهارت‌های شنیداری

مهارت‌های پرسشگری

مهارت‌ها در موقعیت‌های دشوار، شکایت و خشم



تعریف مهارت های ارتباطی

مهارت های ارتباطی؛ مهارتها و توانمندی‌هایی هستند که به ما کمک می‌کنند افکار، احساسات و اطلاعات خود را به دیگران منتقل کرده و متقابلاً افکار، احساسات و اطلاعات طرف مقابل را درک و دریافت کنیم.

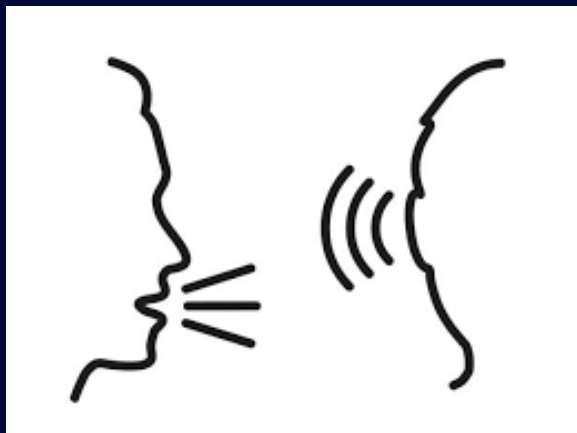
مهارت های ارتباطی؛ مجموعه ای از رفتارهای هدفمند، به هم مرتبط و متناسب با وضعیت فرد هستند که با توجه به نیازش بهره می برد، آموختنی بوده و تحت کنترل فرد می باشند.

مهارت های کلامی

➤ مهارت گوش دادن

➤ مهارت حرف زدن

➤ تماس تلفنی



مهارت های غیر کلامی



➤ زبان بدن

➤ نگاه کردن به مخاطب

➤ لبخند

➤ آراستگی



مهارت های نوشتاری

- وضوح و ساده نویسی
- دقت و کامل بودن اطلاعات
- رعایت ادب و احترام در نوشته ها
- سازمان دهی محتوا
- انعطاف پذیری برای مخاطبان مختلف
- توانایی اطلاع رسانی و یادآوری مؤثر



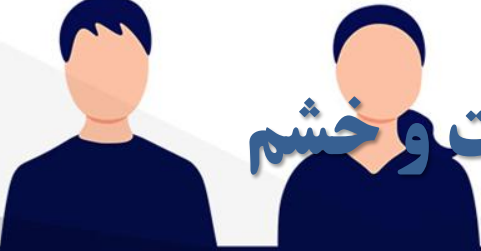
مهارت‌های شنیداری

- گوش دادن فعال
- توجه به زبان غیر کلامی و لحن صدا
- تأیید فهم با بازتاب دادن گفته‌ها
- یادداشت برداری و اولویت‌بندی اطلاعات شنیده شده
- صبر و تحمل در شنیدن توضیحات طولانی یا نامرتب
- پرسش‌های مکمل بر اساس شنیده‌ها



مهارت‌های پرسشگری

- طرح پرسش‌های باز و بسته متناسب با هدف
- شنیدن فعال قبل از پرسش
- شناسایی نیازهای پنهان کاربران
- تعیین اولویت‌ها و محدودیت‌ها
- تکرار یا باز پرسش در صورت نیاز



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

ارتباط مؤثر

ویژگی های ارتباط موثر و موفق

ارتباط موثر و موفق ارتباطی است که در آن:

- ✓ انتقال پیام به درستی صورت بگیرد. یعنی فرد گیرنده همان منظوری را برداشت کند که گوینده قصد داشته است.
- ✓ طرفین صادق و صریح هستند،
- ✓ علاوه بر کلام به زبان بدن یکدیگر توجه می کنند.



✓ در صورت مخالفت با هم می توانند

شیوه صحیح مخالفت خود را اعلام کنند.



✓ و نهایتاً می توانند فاصله مناسب بین خود

و فرد مقابل را تشخیص دهند و آن را حفظ

کنند.

✓ به طور فعال به حرف یکدیگر گوش می

دهند، به عبارت دیگر گوش می دهند که

بفهمند نه جواب دهند.

✓ بهم دیگر احترام گذاشته و یکدیگر را درک

می کنند.

✓ در مواقع لزوم همدلی نشان می دهند.

✓ گشاده رو هستند.





گام های اساسی در برقراری ارتباط مؤثر

1. گوش دادن
2. صریح و صادق بودن
3. همدلی و هم دردی
4. حفظ آرامش و احترام به طرف مقابل
5. مخالفت نمودن به شیوه مناسب
6. خودشناسی و افزایش آگاهی
7. شناسایی افکار تحریف شده

گوش دادن



- گوینده کیست؟
- چه انتظاری دارد؟
- احساساتش چگونه است؟
- چه مسایلی او را نگران می کند؟
- دیدگاه او نسبت به مسئله مطرح شده چیست؟





Techniques To Improve Listening Skills

PARAPHRASE

**Restate what was
said in your own
words**

SUMMARIZE

**Pull together
the main points
of a speaker**

QUESTION

**Challenge speaker
to think further,
clarifying both your
and their
understanding**

حفظ آرامش و احترام به طرف مقابل



اغلب در ارتباط خود با دیگران، در صدد ارزیابی آنها بر می آییم و گاه فکر می کنیم یا باید نظرهای آنها را رد کنیم و یا به نوعی، نظرهای خودمان را به آن ها تحمیل نماییم.



مخالفت نمودن به شیوه مناسب



اگر بتوانیم بپذیریم که دیگران مانند ما نیستند، آن وقت می توانیم به شیوه مناسب با نظرها و عقاید آن ها که به نظر ما صحیح نیستند، مخالفت کنیم.



خودشناسی و افزایش آگاهی



- آیا می توانم رابطه صمیمانه و بدون قید و شرط را با دیگران برقرار نمایم؟
- میزان تعهد من در ارتباط اجتماعی چقدر است؟
- در مواقع ضروری چقدر می توانم به دوستانم کمک کنم؟
- آیا در دوستی و ارتباط با دیگران، پیش قدم می شوم؟
- زمانی که مساله یا مشکلی در ارتباط با دیگران پیدا می کنم، چگونه عمل می نمایم؟
- آیا انتظار من از دیگران واقع بینانه است؟

شناسایی افکار تحریف شده

گاهی سیستم ما دچار خطا و تحریف می شود. این خطاها را روانشناسان، خطای شناختی می نامند.



ویژگی های ارتباط مؤثر



- **کامل بودن:** ارائه تمام اطلاعات، و داشتن جواب مناسب برای سوال ها
- **صحیح بودن:** حذف توضیح های اضافه و کاربرد کلمه ها در جای مناسب
- **جالب بودن:** تأکید بر موضوع های جالب و نیازهای اطلاعاتی طرف مقابل
- **معتبر بودن:** استفاده از آمار درست و عدم کاربرد فعل های منفی
- **واضح بودن:** استفاده از لغت های قابل فهم، آشنا و مطابق با ذهن گیرنده



«با تشکر از همراهی شما»