

**SYLWIA BIELAWSKA**

# **EFEKTYWNA KOMUNIKACJA W BIBLIOTECE I JEJ KLUCZOWE ZASADY**

Standardy obsługi użytkownika – warsztat dla moderatorów i bibliotekarzy dotyczący skutecznej komunikacji z lokalną społecznością, z różnymi kategoriami użytkowników, aby lepiej zrozumieć ich oczekiwania i efektywniej dostosować ofertę do potrzeb czytelników

**OLSZTYN, 11 PAŹDZIERNIKA 2021 R.**



# EFEKTYWNA KOMUNIKACJA W BIBLIOTECIE I JEJ KLUCZOWE ZASADY

## OPIS SZKOLENIA

---

Każdy z nas codziennie, zarówno w życiu prywatnym, jak i zawodowym, porozumiewa się z wieloma ludźmi. Najczęściej jesteśmy przekonani, że wszystko co mówimy, dociera do naszego rozmówcy i jest rozumiane tak, jak sobie tego życzymy. Rozmowy z innymi wydają się nam czymś oczywistym. Tymczasem umiejętność komunikacji wcale nie należy do najłatwiejszych tym bardziej, że towarzyszy nam wiele przeszkód uniemożliwiających nam prowadzenie właściwej rozmowy. Dopiero, gdy pojawiają się trudności, konflikty, zastanawiamy się, co takiego się dzieje, że jesteśmy niewłaściwie rozumiani. I wtedy okazuje się, że porozumiewanie się z drugim człowiekiem jest trudną i żmudną sztuką! Dlatego warto zaznajomić się z odpowiednimi technikami komunikacyjnymi, aby w życiu codziennym z łatwością komunikować się z innymi ludźmi.

Niezakłócona komunikacja w środowisku pracy jest jednym z najistotniejszych czynników optymalnej organizacji, wpływa bowiem na zintegrowanie pracowników oraz ich prawidłowe relacje z przełożonymi. Proponowane szkolenie pomoże uzyskać praktyczne umiejętności z zakresu efektywnej komunikacji oraz asertywnego zachowania. Uczestnicy poznają techniki i zasady skutecznego komunikowania się, także w sytuacjach stresowych oraz metody radzenia sobie z własnymi emocjami. Pokażemy, jak stworzyć sprawnie działający, zorientowany na sukces, zespół.

## CELE SZKOLENIA

---

- Poznanie technik i zasad skutecznej komunikacji w zespole
- Nabycie umiejętności sprawnego identyfikowania sytuacji konfliktowych oraz efektywnego zarządzania konfliktem

## METODYKA I NARZĘDZIA PRACY

---

Podczas szkolenia stosowane będą sprawdzone oraz skuteczne metody, które są kwintesencją doświadczeń zawodowych prowadzącej. Blisko 80% szkolenia to warsztaty, scenki i gry strategiczne, dzięki czemu wykształcone zostaną praktyczne umiejętności u uczestników. Podczas szkolenia wykorzystywane będą m.in. następujące metody treningowe:

- Burza mózgów
- Dyskusja
- Gra symulacyjna
- Studium przypadku
- Odgrywanie ról
- Interaktywna prezentacja
- Ćwiczenia indywidualne i grupowe

# PROGRAM SZKOLENIA

---

## 1. Co to jest zespół?

Cechy efektywnego zespołu

Wspólna diagnoza słabych i mocnych stron zespołu

Warunki istnienia zespołu

## 2. Komunikacja w zespole

Komunikacja interpersonalna jako podstawa działania zespołu

Bariery w komunikacji zespołu i ich eliminowanie

Jak unikać napięć i nieporozumień?

Warunki skutecznego porozumiewania się w grupie

Techniki aktywnego słuchania i skutecznego zadawania pytań

## 3. Język ciała, czyli komunikacja niewerbalna

Znaczenie zachowań niewerbalnych w pracy zespołowej

Przestrzeń osobista i rodzaje dystansu

Oddziaływanie wyglądu zewnętrznego

Kształtowanie umiejętności obserwacji i interpretacji zachowań niewerbalnych

Ćwiczenie zachowań pozastównych

## 4. Komunikacja werbalna

Osiem kluczowych zasad efektywnej komunikacji

Ćwiczenie efektywnej komunikacji

## 5. Normy i zasady współpracy

Czym są normy zespołowe?

Jak ustalać wspólne zasady?

Jak wprowadzać nowe zasady i sposoby wspólnej pracy?

## 6. Zespołowe rozwiązywanie problemów

Wybrane techniki pomocne w grupowym rozwiązywaniu problemów

## 7. Rola komunikacji wewnętrznej w wybranych, nietypowych sytuacjach

Komunikacja kryzysowa

Komunikacja podczas przemian

## EFEKTY SZKOLENIA

---

Po zakończeniu warsztatów uczestnicy poprawią oraz nabędą umiejętności:

- jasnego i asertywnego komunikowania się w zespole
- skutecznej obrony przed manipulacją
- radzenia sobie ze stresem i emocjami
- skutecznego identyfikowania powstających konfliktów wraz z ich przyczynami
- praktycznego wykorzystania elementów negocjacji i mediacji nastawionych na współpracę
- tworzenia planów, służących wprowadzeniu wypracowanych rozwiązań

## PROWADZĄCA

---



Sylwia A. Bielawska

Pracę zawodową rozpoczęła w PiMBP „Bibliotece pod Atlantami” w Wałbrzychu jako bibliotekarz. W latach 2001–2008 pracowała w Wydawnictwie Uczelnianym PWSZ im. Angelusa Silesiusa. W październiku 2008 r. objęła stanowisko dyrektora Biblioteki i Wydawnictwa. Od grudnia 2018 r. pełni obowiązki zastępcy prezydenta miasta Wałbrzycha – jest odpowiedzialna za edukację, kulturę, sport, zdrowie i sprawy społeczne.

Członkini Konsorcjum Dolnośląskich Bibliotek Cyfrowych (2008 r.) oraz redaktor kwartalnika naukowego „Silesius Info”. Współinicjatorka i redaktorka „Nowej Kroniki Wałbrzyskiej” regionalnego rocznika. Wiedzę uzyskaną w trakcie pracy przełożyła na program szkoleń z zakresu zarządzania zmianami w bibliotekach. Autorka monografii, 49 artykułów w prasie branżowej i wydawnictwach naukowych z zakresu czytelnictwa, zarządzania i zmian w bibliotekach, książki regionalnej oraz historii książki.