

**SPRAWOZDANIE Z WYJAZDU SŁUŻBOWEGO
W DNIU 13 KWIETNIA 2007 R.**

MIEJSCE : Wyższa Szkoła Bankowa w Poznaniu. Wydział Zamiejscowy w Chorzowie

UCZESTNICZY : mgr Mirosława Łyżnik, mgr Urszula Cieślik

CEL : konferencja naukowa „Psychologia w bibliotece” w ramach X Forum Sekcji Bibliotek Szkół Wyższych SBP

PROGRAM KONFERENCJI :

1. **Profesjonalna obsługa klienta. Techniki pracy z klientem trudnym.** Dr Krzysztof Koj (Górnośląska Wyższa Szkoła Handlowa w Katowicach).

W wystąpieniu tym zostały scharakteryzowane główne typy klientów, których można spotkać w codziennej pracy (takie jak : „twardy orzech do zgryzienia”, przyjacielski gaduła, wszytkowiedzący, niezdecydowany, kłótlivy, myślący pozytywnie, słabo reagujący, myślący negatywnie), sposoby radzenia sobie z nimi, prowadzenia rozmowy, zasady i metody wyjaśniania ich obiekcji, podstawowe wskazówki przydatne w pracy z trudnym klientem. Wykład został żywo i zaprezentowany. Mimo, że dotyczył pracy z klientem w instytucjach nastawionych na sprzedaż i zysk okazał się bardzo przydatny także w bibliotece, gdzie również ważna powinna być zasada „Nasz klient - nasz partner”.

2. **Komunikacja i praca w zespole.** Mgr Małgorzata Marszałek (WSB w Poznaniu. Wydział Zamiejscowy w Chorzowie)

W tej prezentacji omówione zostały następujące zagadnienia : geneza i definicje pojęcia „zespół”, fazy rozwoju zespołu (nierozwinięty, eksperymentujący, konsolidujący się, dojrzały), efektywny zespół, charakterystyka pracy zespołowej i komunikacja w zespole (co to jest komunikowanie się, zakłócenia komunikacji, jakie osoby warto mieć w zespole).

3. **Bibliotekarz: podstawowe aspekty świadomości zawodowej.** Mgr Magdalena Karciarz (Biblioteka Wyższej Szkoły Edukacji TWP we Wrocławiu).

W wykładzie autorka sformułowała szereg pytań dotyczących zawodu bibliotekarza, które należy sobie postawić, a więc : zawód, ale jaki?, bibliotekarz, czyli kto? świadomość, ale czego?, tożsamość, ale z czym?, satysfakcja, czy to możliwe?. Poruszyła również problem podejścia do pracy w ogóle, a więc czy traktuje się ją jako środek do zrobienia kariery, zarabianie czy powołanie i co z tego wynika w dłuższej perspektywie. Wystąpienie było bardzo interesujące, wciągające i zmuszające słuchacza-bibliotekarza do zastanowienia się nad problemami, związanymi z jego zawodem.

4. **Bibliotekarz – psychologiem?** Mgr Leszek Szydlik (Biblioteka Główna Akademii Ekonomicznej w Katowicach).

Autor omówił na wstępie typy osobowości i klasyfikację temperamentów ludzkich. Następnie poruszył problem psychologii kłamstwa, z którym spotyka się na co dzień i na przykładzie swojej pracy kierownika Sekcji Wypożyczeń zaprezentował szereg wymówek, kłamstw i wybiegów, które stosują czytelnicy, aby osiągnąć swój cel. Wykład był niestety za długi i zawierał sporo oczywistych, mało odkrywczych informacji, a prezentacja składała się ze zbyt urozmaiconych elementów, niepotrzebnie ją przedłużających.

5. Wystąpienia sponsorów – firmy „BIBLIOFIL” i „CHRIS”.
6. Przerwa – bankiet.
7. **Stres w zawodzie bibliotekarza.** Dr Radosław Molenda (Biblioteka Główna Wyższej Szkoły Biznesu w Dąbrowie Górniczej).

W swoim wystąpieniu dr Molenda przedstawił badania na temat subiektywnych odczuć pracowników bibliotek i czytelników na temat stresu w pracy bibliotekarza. Wynika z nich, że otoczenie, a więc czytelnicy stereotypowo postrzegają pracę w bibliotece jako spokojną, która nie powinna być przyczyną stresu. Biblioteka kojarzona jest z miejscem cichym i spokojnym, zaś bibliotekarze postrzegani są jako osoby, które nie przepracowują się i przyjemnie spędzają czas. Niewłaściwe jest też postrzeganie samego zjawiska stresu, który jest kojarzony z ciężką pracą fizyczną, w niesprzyjających warunkach, narażaniem się na zagrożenia fizyczne. Ponieważ przyczyną długotrwałego i narastającego stresu może być wypalenie zawodowe konieczna jest ciągła praca nad zmianą istniejących stereotypów w postrzeganiu bibliotek.

8. **Psychologiczne aspekty PR. Opinia publiczna i proces jej kształtowania na przykładzie uczelni wyższej.** Dr Maria Buszman-Szklarska (Pełnomocnik Rektora ds. Public Relations w WSB w Poznaniu Wydział Zamiejscowy w Chorzowie).

Na przykładzie Wyższej Szkoły Bankowej autorka zaprezentowała, jak PR jest prowadzony w uczelni niepublicznej i jak ważna sprawa pozytywnego wizerunku w sytuacji, gdy oferta edukacyjna stała się towarem, a student klientem, którego trzeba pozyskać. Wszelkie działania promujące muszą być celowe, spójne, zaplanowane, zaś metody w pracy PR bardzo różnorodne. Niezwykle ważna jest komunikacja z otoczeniem, która jest planowana, przygotowana, skierowana do odpowiedniego nadawcy i przez niego zrozumiała.

9. **Wpływ kompetencji bibliotekarzy na wizerunek biblioteki.** Mgr Bogumiła Urban (Dyrektor Biblioteki Wydziału Zamiejscowego w Chorzowie WSB w Poznaniu.).

W swoim wystąpieniu dyr. Urban omówiła na wstępie definicje i typologię wizerunku oraz pojęcie dobrego wizerunku, a następnie szerzej zajęła się problematyką kompetencji jako kluczowego elementu profesjonalnej pracy. Zaprezentowała przegląd najważniejszych kompetencji, ich stopień występowania u bibliotekarza naukowego i ich wpływ na wizerunek biblioteki. Kompetencje są bowiem niezbędnym elementem nie tylko właściwego funkcjonowania instytucji, ale także prawidłowego postrzegania przez otoczenie. Współczesna biblioteka musi dbać o swój wizerunek

i w tym celu powinien istnieć system zarządzania kompetencjami, który polega na planowaniu, organizowaniu, kontrolowaniu pracy opartej na kompetencjach oraz sprawnej komunikacji przełożony – podwładny.

Uwagi ogólne dot. organizacji konferencji :

Forum zostało zorganizowane z dużym rozmachem (duża liczba uczestników – ok. 150 osób).

Sprawnie działało biuro konferencji, zajmujące się rejestracją , delegacjami, materiałami dla uczestników, zaświadczeniami.

Wykłady odbywały się w sali audytoryjnej z nagłośnieniem, aparaturą do profesjonalnej prezentacji wystąpień, w której było także miejsce na stoiska z materiałami sponsorów.

Przed rozpoczęciem konferencji do dyspozycji uczestników były napoje i mały poczęstunek, natomiast w przerwie zorganizowano bankiet.

Podsumowanie :

Konferencja była dobrym przykładem jak powinno się organizować tego rodzaju przedsięwzięcia. Udział w konferencji pozwolił nam na nawiązanie kontaktów i znajomości z osobami z naszego środowiska bibliotekarskiego, które w przyszłości mogą okazać się korzystne i przydatne.