

بنام خدا

پاییز 96

بیداری و ارتباطات موثر برای کتابداران

سعید خلیلی



Advice

Take notes

Take **responsibility** for your learning

Ask Questions

Everyone's **opinion** and **experience** is valid

Participate

Share your **experiences** and **learn** from each other

Be Present

Stay focused

Open your mind



"ذهنمان مثل یک چتر نجات عمل میکند،
"تنها زمانی کار میکند که کاملاً باز باشد."

Objectives (اهداف کارگاه)

- Change is happening whether we like it or not!
- Why do we need to change?
- Why do we resist Change?
- Taking full responsibility of our own actions and growth
- Treating our job as our own business
- Importance of Communication in Librarian life
- Communication to individuals, and groups
- Customer Service
-



نظر عمومی مردم در مورد کتابداران

- Librarian is sitting and reading books all day

People don't know what a librarian is about!



But, what do you really do?

- Librarian is in charge of expanding cultural development
- In the new era of information technology communication is accordingly changing

**OUR JOB AND YOURS IS TO
INFORM and EDUCATE**

So, We need ...

- We need new expertise and communication skills
- In public libraries communicating with clientele and people is very important
- Work ethic is very important in our communication
- Patience is extremely important
- Have to have a long life education and upgrade ourselves in our communication skills
- Know new environments
- Know relevant software and technologies
- We can meet the needs of our users only and only if we listen to the needs



change is the only constant





Change

A person wearing a black t-shirt is shown from the chest up, with their arms crossed. The background is white. There are two light blue rectangular boxes with yellow text overlaid on the image. The top box is positioned over the upper chest area, and the bottom box is positioned over the crossed arms. The image is framed by a green border at the top and bottom.

Please change your seat

Please cross your arms

تغییر

آیا معتقدید مردم
می توانند تغییر کنند؟



تغییر از دیدگاه کسی که باور نمیکند تغییر امکانپذیر است



- «مردم نیازی به تغییر ندارند.»
- «چرا تغییر کنیم وقتی از موقعیت موجود راضی هستیم!»
- «هیچ اتفاق خاصی نمی افتد اگر تغییر نکنیم.»



انعطاف ناپذیری مانور کمی به انسان میدهد

چرا باتغییر مخالفت میکنیم؟



- ترس از ناشناخته ها
- عاداتها
- امنیت
- مسایل اقتصادی
- انعطاف پذیری
- نگرش
- حیطه امن و
- ...

و...

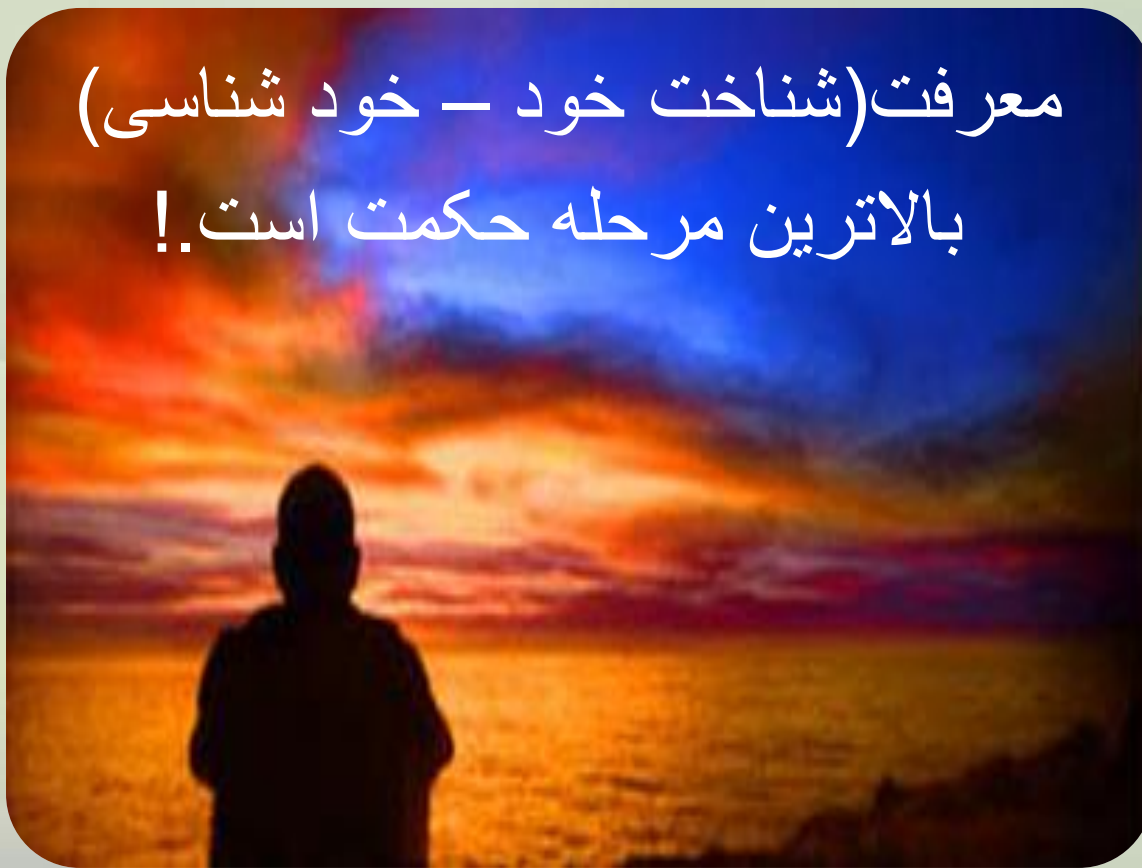
نظر دیگران



مهمترین چیز احترام به خود است.
مهم نیست دیگران
در مورد تو چه می اندیشند!

مهم آنست که تو خود را
چگونه می بینی.

معرفت (شناخت خود – خود شناسی)
بالاترین مرحله حکمت است!



“NO ONE WILL
BELIEVE IN YOU
IF YOU DON'T
BELIEVE IN
YOURSELF”



تا زمانی که تغییری در زندگی روزانه خود ایجاد نکنید

زندگی شما تغییری نخواهد کرد

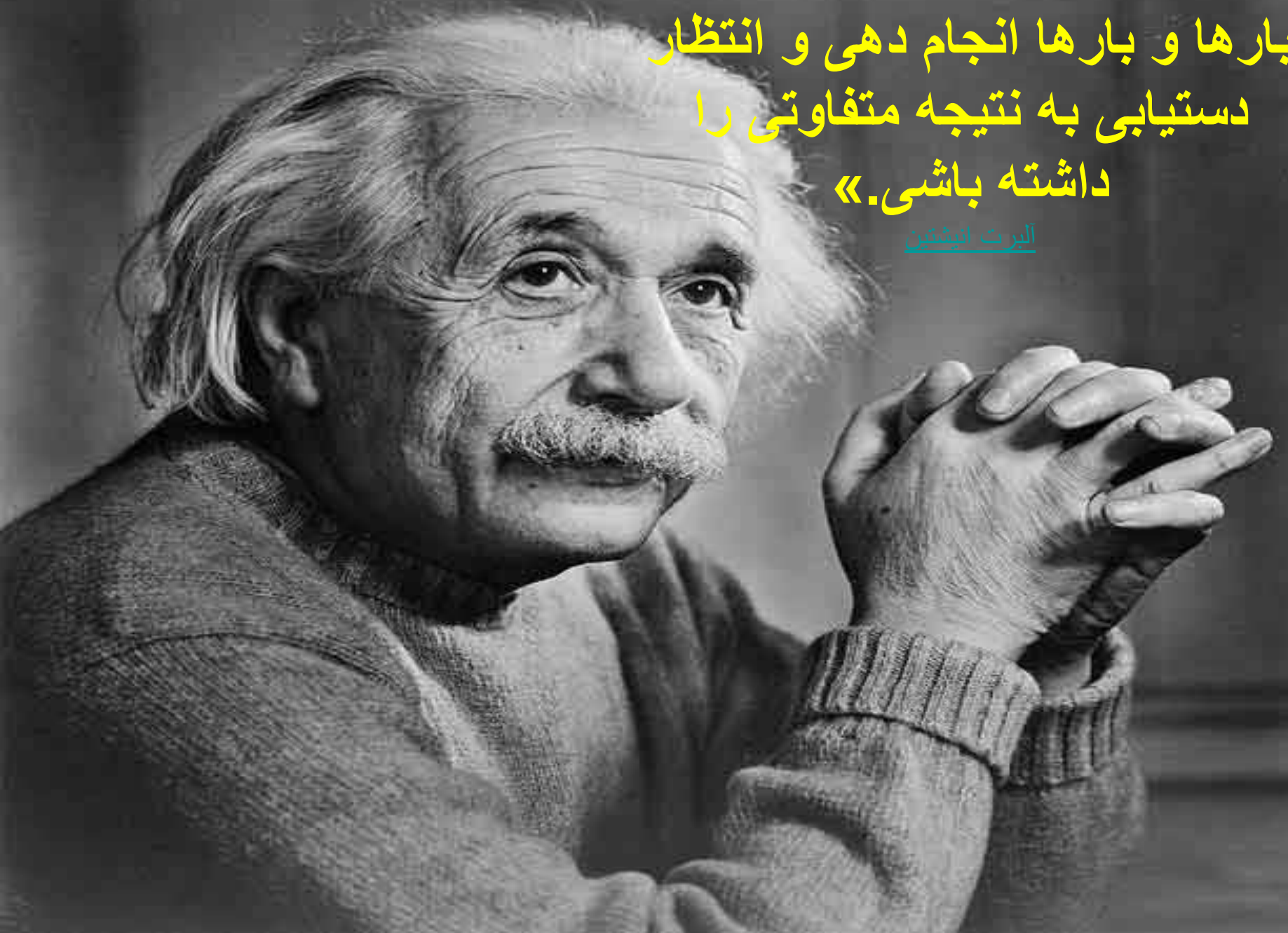
زندگی نامه من در پنج فصل

پورتیا نلسون

- **فصل اول** – در خیابان قدم می زدم،
- چاهی در مسیر من قرار گرفت، درون چاه سقوط کردم. در چاه گم شدم. خسته و نومید.
- می دانستم که سقوط، به خاطر اشتباه من نبود. مدتها طول کشید تا راهی به بیرون یافتم.
- **فصل دوم** – در خیابان قدم می زدم،
- چاهی در مسیر من قرار گرفت، سعی کردم وانمود کنم چاه را نمی بینم.
- دوباره در چاه افتادم! باور نمی کردم دوباره گرفتار همان چاه شوم و سقوط کنم. سقوطی که به خاطر اشتباه من نبود.
- مدتها طول کشید تا راهی به بیرون یافتم.
- **فصل سوم** – در خیابان قدم می زدم،
- چاهی در مسیر من قرار گرفت، چاه را دیدم. اما عادت کرده بودم که درون چاه بیفتم.
- دوباره در چاه افتادم. میدانستم که سقوط در چاه، اشتباه من است. به سرعت بیرون آمدم.
- **فصل چهارم** – در خیابان قدم می زدم،
- چاهی در مسیر من قرار گرفت. از کنار آن گذشتم.
- **فصل پنجم** – در خیابان دیگری قدم زدم...

«حماقت یعنی کاری یکسان را
بارها و بارها انجام دهی و انتظار
دستیابی به نتیجه متفاوتی را
داشته باشی.»

آلبرت اینشتین



اگر کلید درست نباشد ،

فرق نمیکند با چه سختی
در قفل بچرخانی اش ،

کار نمیکند!

احتمالا نیاز به یک کلید دیگری داری.!

Change Blvd

Same Old St



WE
are
WHAT WE
repeatedly
DO.
-aristotle

DO.

Exercise: Definition of Habit



“A **habit** is a routine of behavior that is repeated regularly and tends to occur unconsciously.”

From Wikipedia



Habit is like a **cable**.

We weave a strand of it every day, until it is extremely difficult to break. In the end, our habits become either the best of servants or the worst of masters

Horace Mann



Exercise: Name some bad habits



- Overeating or stress eating
- Neglecting yourself
- Stressing out
- Procrastinating
- Being a "yes" person
- Losing your temper
- Neglecting your family
- Smoking
- Watching too much TV
- Compulsive shopping
- Being a pushover
- Spending too much money
- Being a workaholic
- Being chronically late
- Negative thinking
- Neglecting your health
- Blaming others for your problems
- Nail biting
- Computer addictions
- Lying

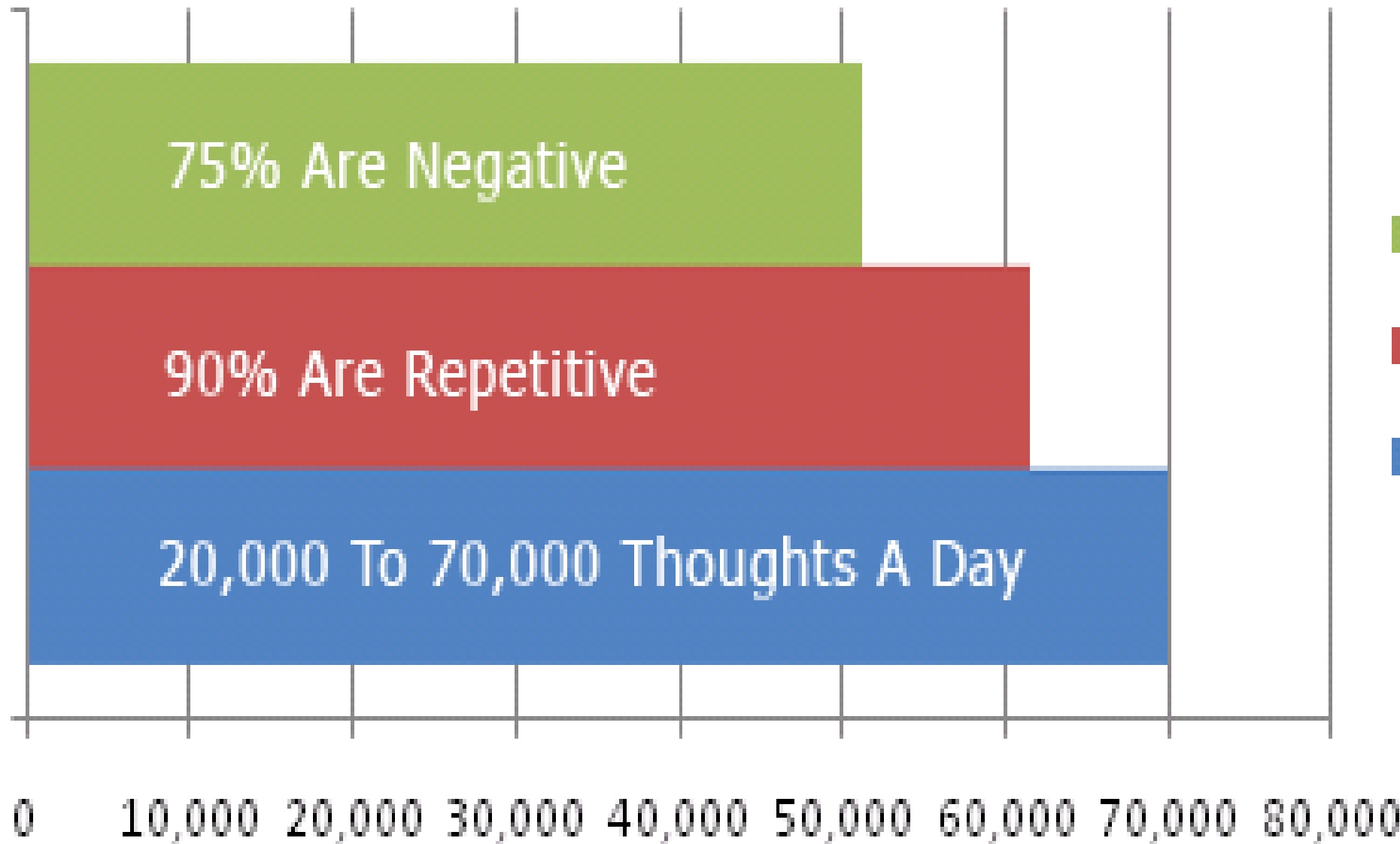
Habits of highly effective people



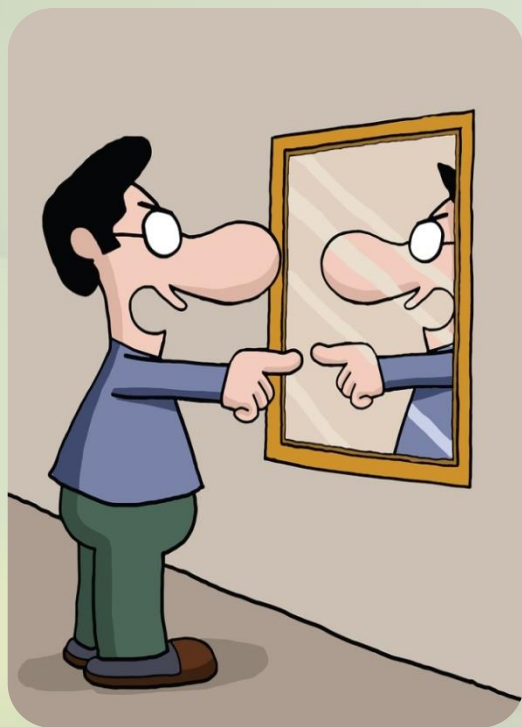
Exercise



Your Daily Thoughts



آیا هیچکدام از خطوط زیر برایتان آشناست ؟



- نمیتوانم در مقابل گروه صحبت کنم .
- هیچوقت زمان برای ورزش ندارم.
- ریاضیم خوب نیست.
- اگر لاغرتر بودم خوشحال تر بودم.
- اینقدر باهوش نیستم که ارتقا بگیرم.
- خیلی با مردم راحت نیستم و نمیتوانم ملاقاتشان کنم.
- نمیتوانم اسامی را به یاد بیاورم.
- امروز هم از آن روزها خواهد بود.
- مطمئنم که همیشه.
- به نظر میاد نمیتونم خودم را سامان بدهم.
- اگر یه رئیس دیگه داشتم وضعیتم خیلی بهتر بود.



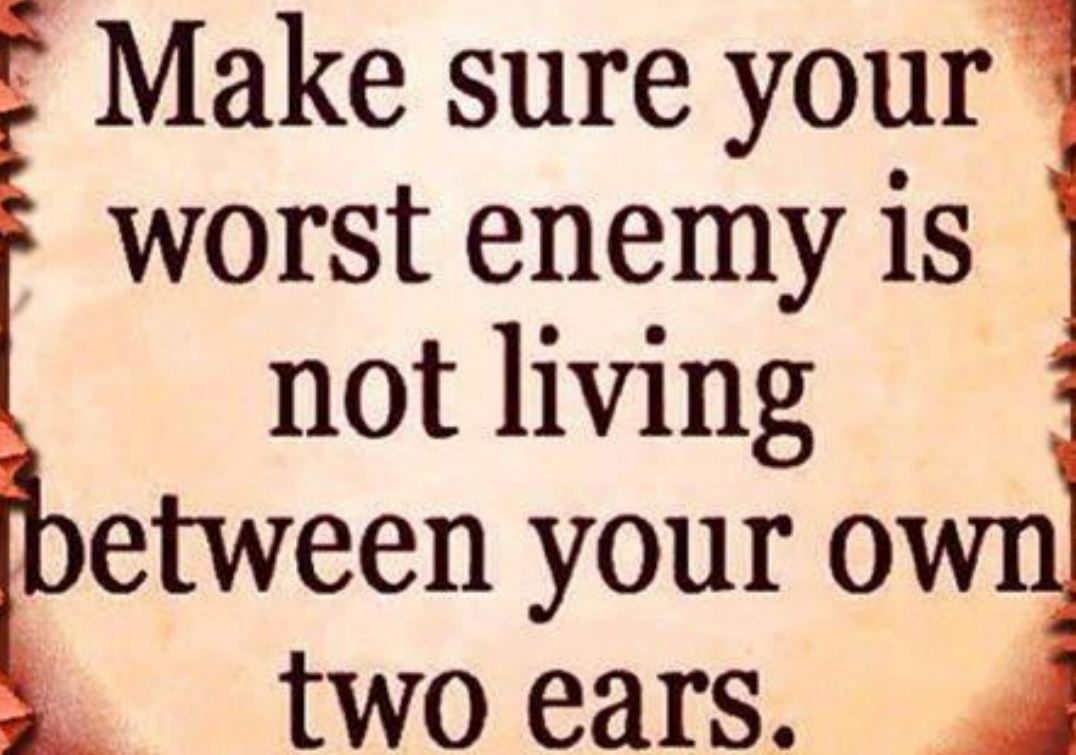
احساس بدبختی یه عادته...
احساس شادی هم یه عادته...

انتخاب با توست

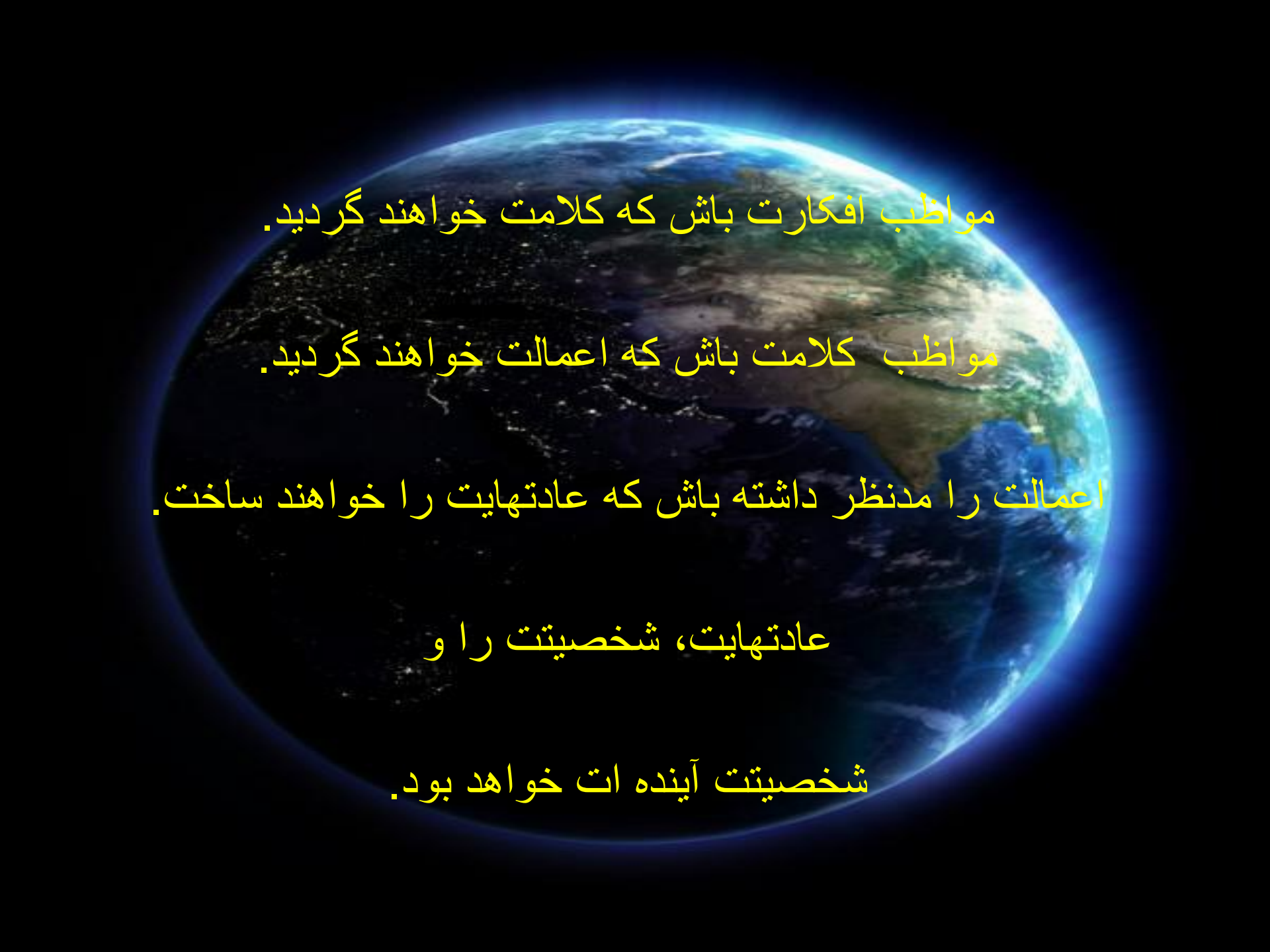
با کلمات تاکیدی زیر روحیه خود را تقویت کنید.



- من در مورد نظراتم و احساساتم صادق و صریح هستم.
- من در مورد نظرات و تصمیماتم اعتماد به نفس دارم.
- من میتوانم بپذیرم که فرد دیگری راه حل یا ایده بهتر از من در مورد مسائل داشته باشد.
- من تقاضای کم میکنم وقتی نیاز داشته باشم.
- قادرم درخواست های غیر منطقی و غیر عادلانه را رد کنم.

A piece of aged, yellowish parchment with a decorative border of red and orange autumn leaves. The text is written in a black, serif font.

**Make sure your
worst enemy is
not living
between your own
two ears.**



مواظب افکارت باش که کلامت خواهند گردید.
مواظب کلامت باش که اعمالت خواهند گردید.
اعمالت را مدنظر داشته باش که عادتهایت را خواهند ساخت.
عادتهایت، شخصیتت را و
شخصیتت آینده ات خواهد بود.

And excuses – Let us write it down

Sample List of Excuses

***What are your
excuses?***

And excuses

Sample List of Excuses

- **It's the economy**
- **It's my boss**
- **It's too difficult.**
- **It's too risky.**
- **I'm too busy.**
- **I'm too old.**
- **I'm too young.**
- **It's never been done.**
- **I'm not good enough.**
- **I'm not smart enough.**
- **I'm not good looking enough.**
- **I can't afford it.**
- **I'm afraid.**
- **I don't have time.**

Excuses,
excuses,
excuses...



You can make

EXCUSES

or **YOU** can make

PROGRESS

Your Choice.

NO MORE "I'll Do It Tomorrow."

NO MORE "Buts ..."

NO MORE "I Can't."

NO MORE "It's Too Hard."

NO MORE "I'm Too Tired."

NO MORE "Waiting For It To Get Easier"

NO MORE "Putting It Off"

NO MORE "I Don't Have Enough Money"

NO MORE "I'm Not Good Enough"

NO MORE "I Would If I...."

NO MORE EXCUSES

آیا بیاد میاوری – حیظه امن



Where the
magic happens

Your
Comfort
Zone

TI!

IT WILL BE TERRIBLE!

who?

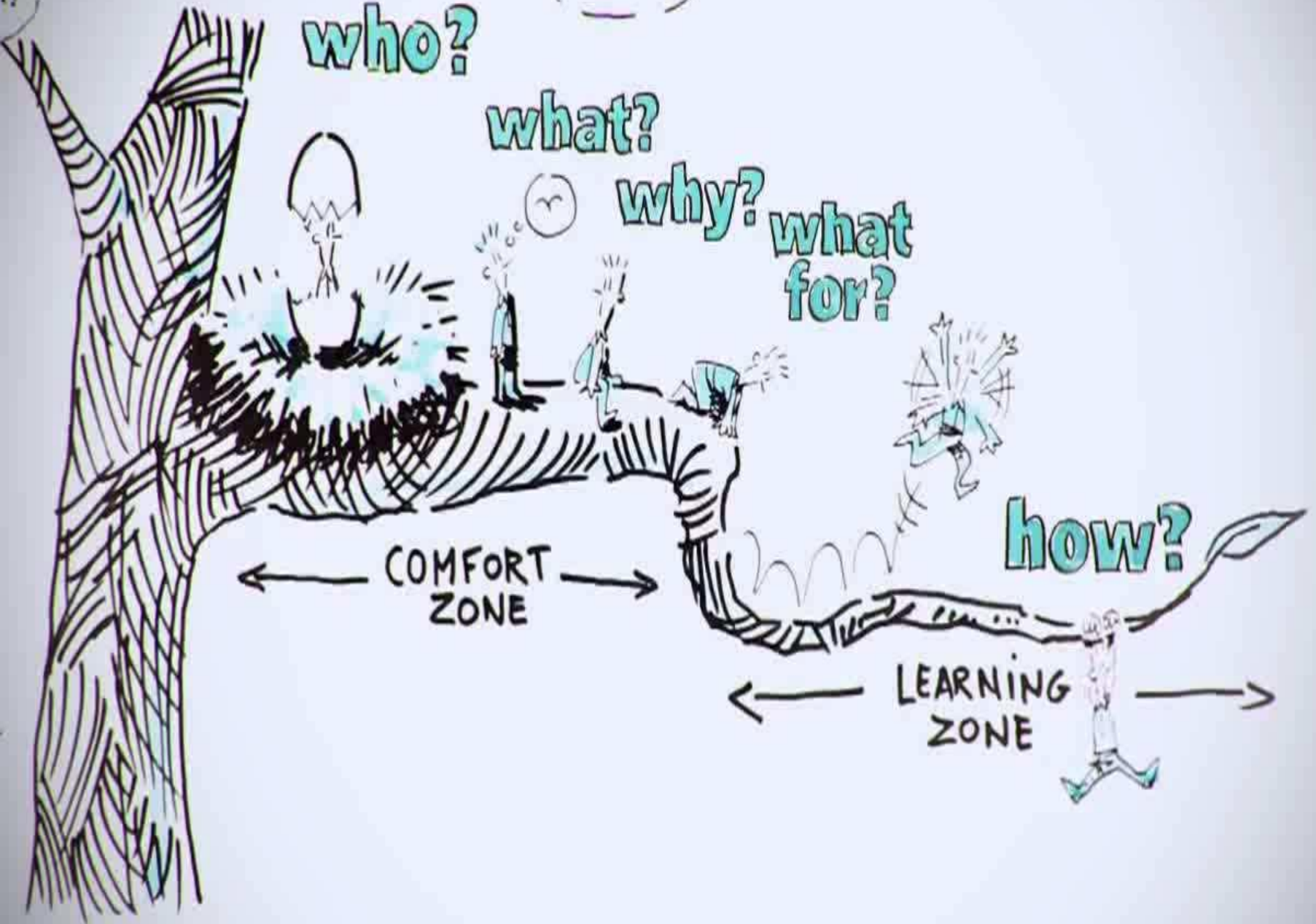
what?

why? what for?

how?

COMFORT ZONE

LEARNING ZONE



The circulation desk



- ... where significant communication takes place between library staff and users.

Front desk



- Front desk is where you pick up the fruits and is where the Librarian action is happening
- So you should always be ready to meet the clientele and address their need



Effective Communication

**“Coming together is a beginning,
staying together is progress, and
working together is success”**





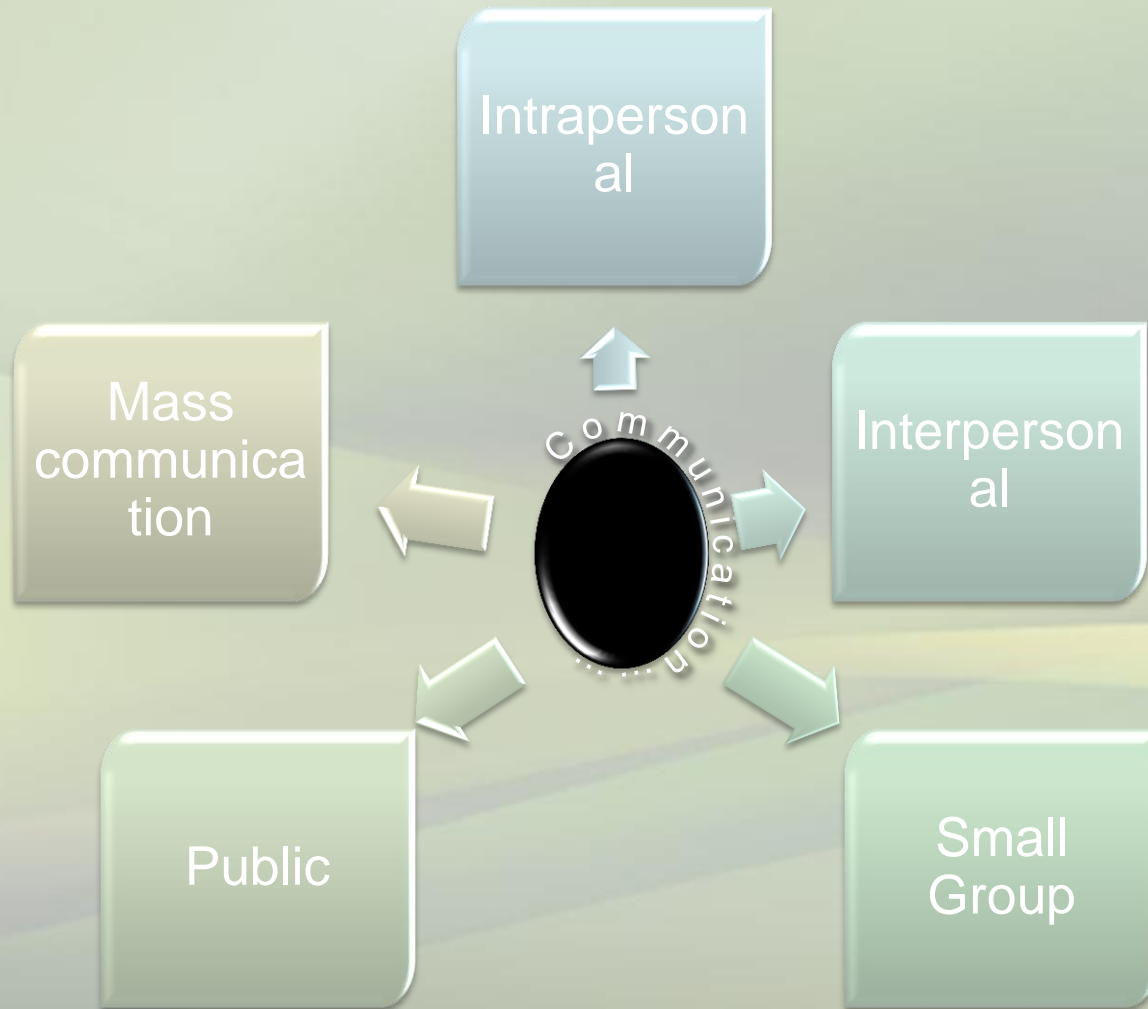
"Eighty-five percent of the reason you get a job,
keep that job, and move ahead in that job
has to do with your people skills
and people knowledge"

Cavett Robert

ART & SCIENCE of Communication



Types of Communication



Intrapersonal

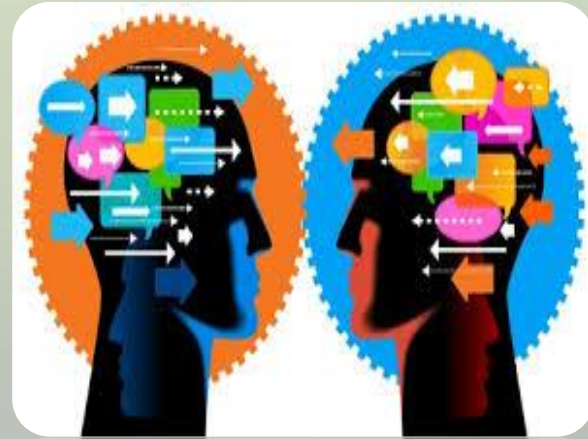
Communicating with oneself
– Self-Talk



Interpersonal Communication

Communication that takes place between two people:

- Face to face
- Phone



Small Group Communication

Communication that takes place between more than two members

- Group members usually communicate equally



Public Communication

Communication that takes place in a large group:

- ▶ Too large for all members to communicate equally



Mass Communication



Communication for effective administration

- Librarian is responsible for the control and supervision of a library, and cannot function without good communication



Communication for effective administration

In order to achieve desired results:

- Need more meaningful and understanding relationship between the clientele and the staff of the library



Library Communication

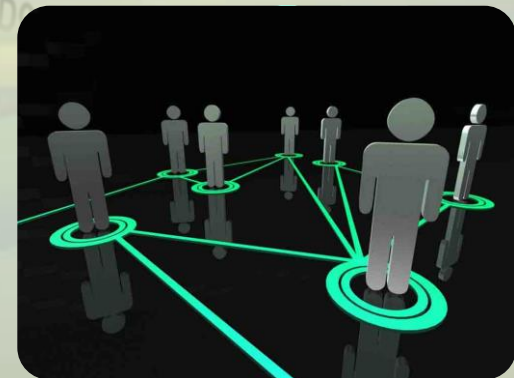
Library communication is carried out within the library and in some cases between libraries.

- Communication in the library has two distinct levels:
 - Staff communication
 - Clientele/staff communication



Importance of Communication

- Where communication flows properly, horizontally and vertically, the library will be well-managed.





WHAT ARE THE CHARACTERISTICS OF A COMPETENT COMMUNICATOR?



Basic Characteristics

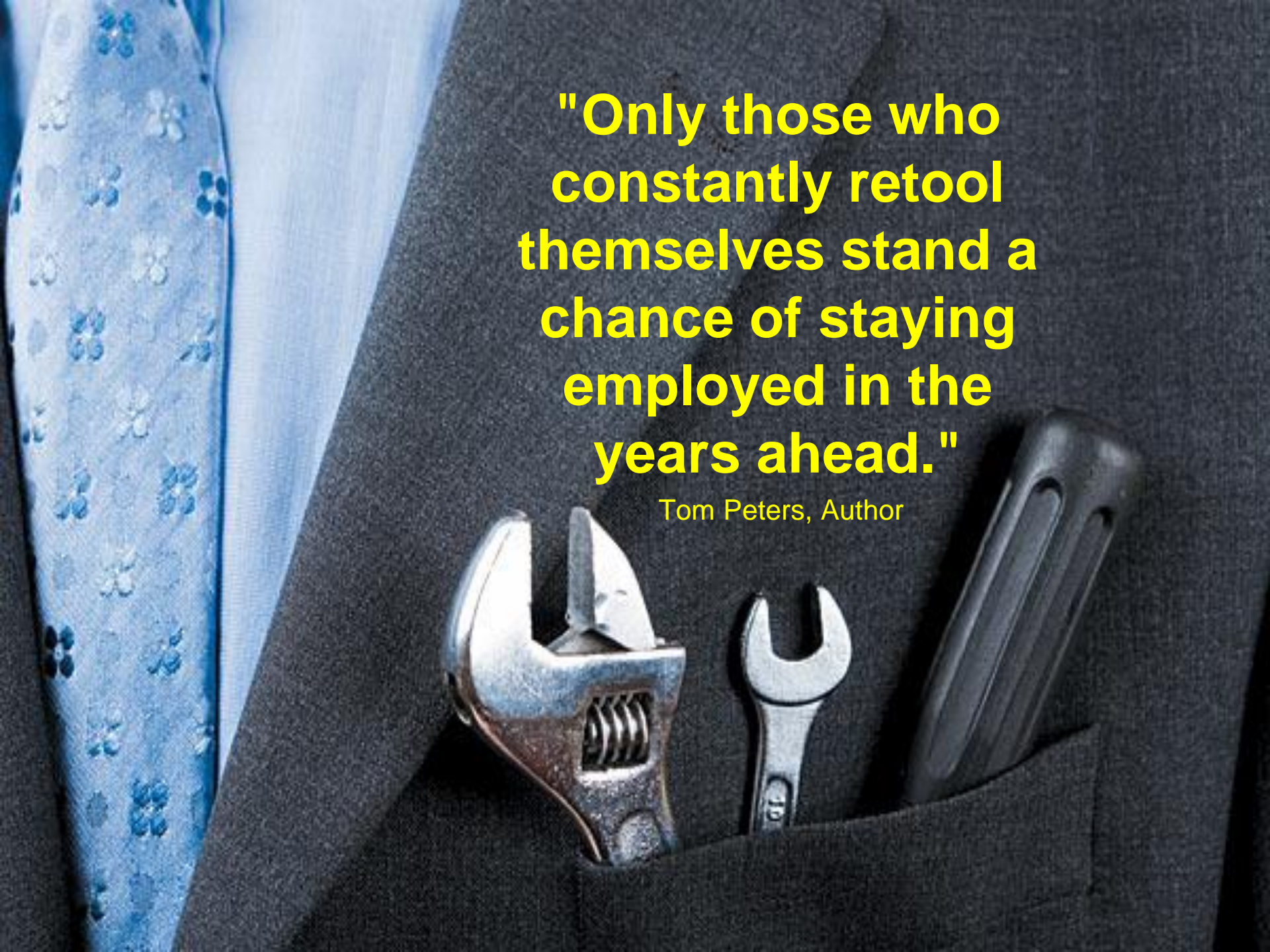
A wide range of communication behaviors to choose from in an interaction



Basic Characteristics

- Ability to choose the most appropriate behavior for the situation
- Plenty of practice as a skilled communicator





**"Only those who
constantly retool
themselves stand a
chance of staying
employed in the
years ahead."**

Tom Peters, Author

اصول اداره یک کتابخانه



هر خواننده ای کتابش
هر کتابی خواننده اش
کتابها برای خواندن هستند

کتابخانه یک ارگانيسم زنده است
رانگانانان

- Communication facilitates the achievement of organizational goals.
- Good communication gives a sense of direction and serves as a guide.



Clients challenges

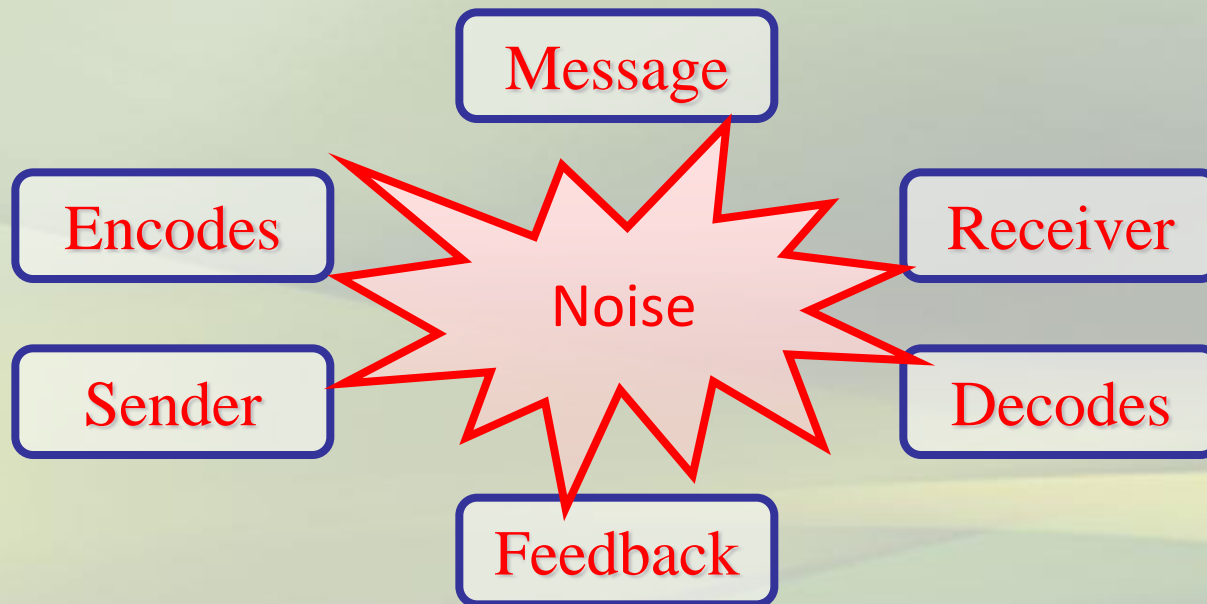
- Many library users are not even aware of the various sections of the library **and how and where to locate information** and materials.
- Some of them do not understand the need to **interact with the librarians** when they need information.
- Some, out of pride or shame, do not want to ask for help and **will leave the library without the information** that they need.



PROBLEMS of Communication in the Library

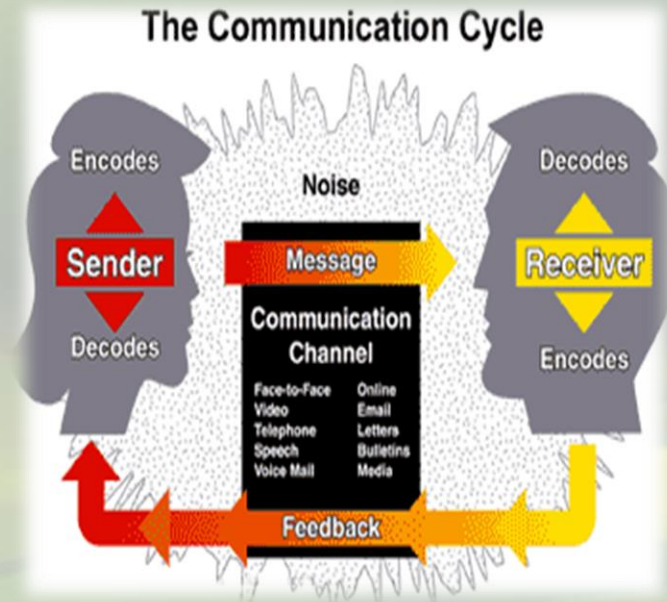
- A library that is staffed with **unqualified librarians**, who do not actually know their duties and responsibilities and who cannot communicate effectively, **leads users to lack interest in using the library.**

The Communication Process / Cycle



Business Communication Goals

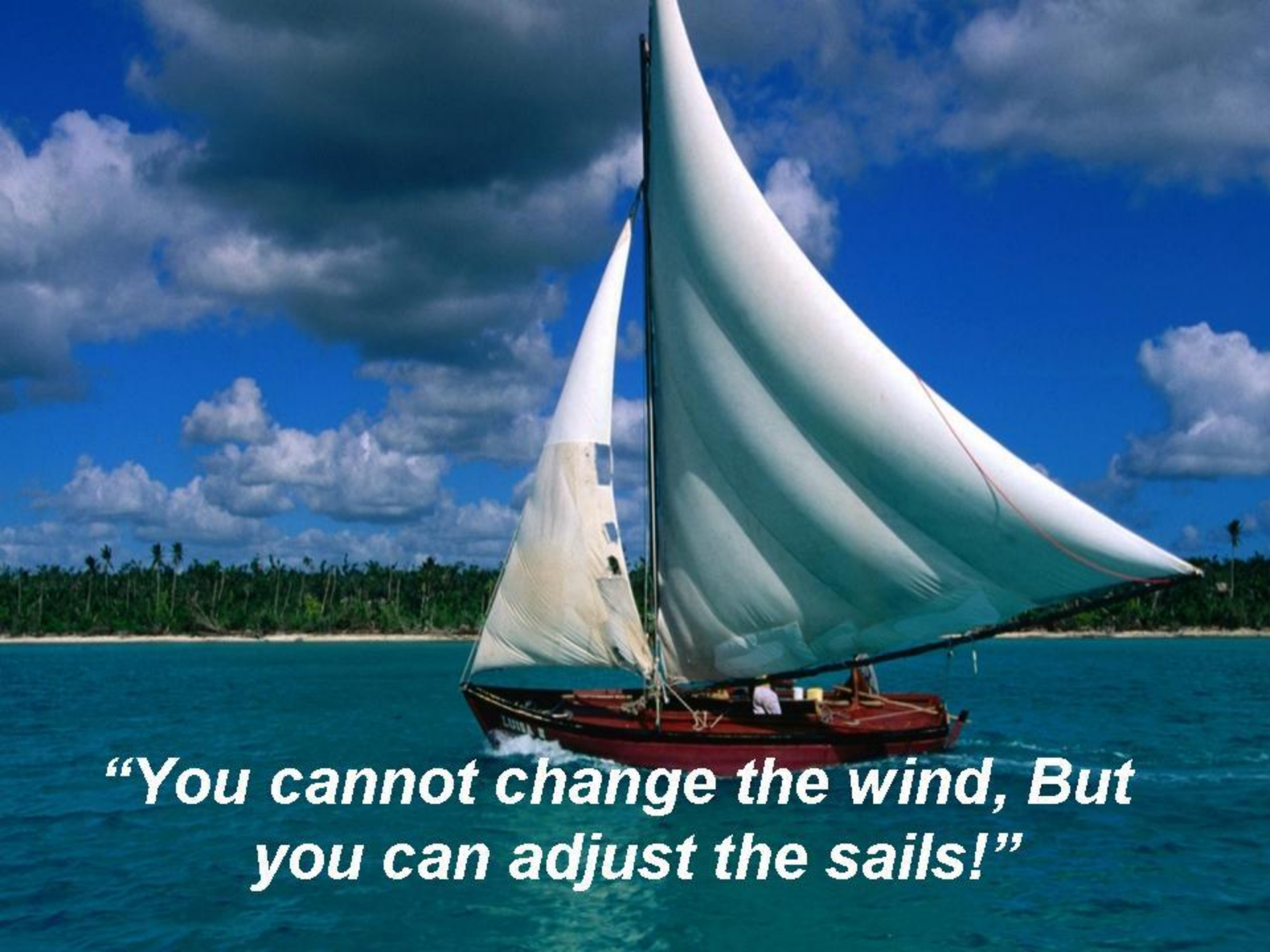
- Receiver Understanding
- Receiver Response
- Favorable Relationship



کشتی در ساحل و در بندر ایمن است ،
لیکن کشتی ها به این منظور ساخته نشده اند .

Grace Hopper, American Computer Scientist





“You cannot change the wind, But you can adjust the sails!”



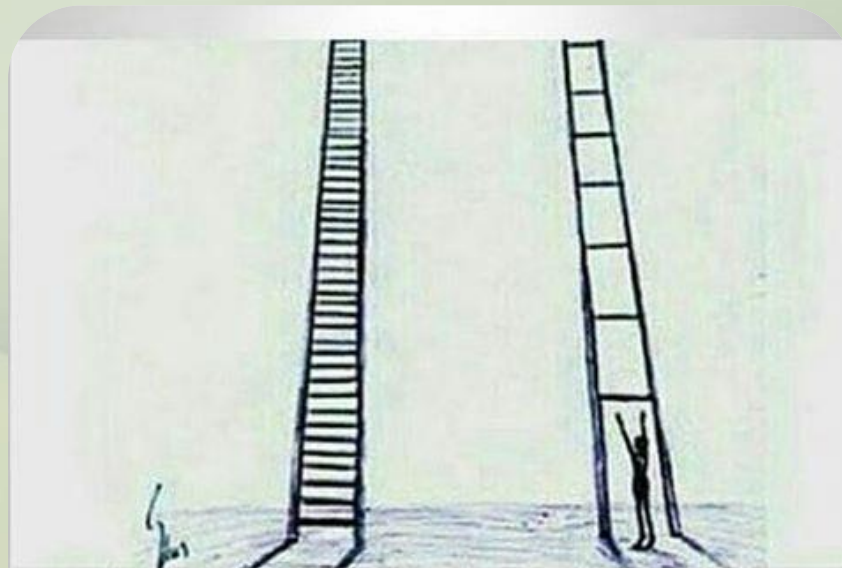
SUCCESS

"Success is
the sum of
small efforts -
repeated day in
and day out"

Robert Collier

YOU WILL NEVER
CHANGE YOUR LIFE
UNTIL YOU CHANGE
SOMETHING YOU DO
DAILY. THE SECRET
OF YOUR SUCCESS
IS FOUND IN YOUR
DAILY ROUTINE

the-teenager-quotes.tumblr.com



برای رسیدن به هدف های بزرگ،
باید تعداد زیادی قدم های کوچک را
جایگزین تعداد کمی قدم های بزرگ کنیم!

خاتمه: یادآور می‌شود که هر چه بیشتر
قدم برداریم، به هدف خود نزدیکتر می‌شویم.

**IT'S
THE**

LITTLE THINGS

All These have
COMPOUND EFFECT



موفقیت آسان است
کافیست به صورت مکرر
از خودتان سوال کنید
چطور میتوانید کارها را
بهتر از قبل انجام دهید؟

موفقیت آسان است

