

Проведение обучающих тренингов по коммуникативным навыкам для сотрудников научно- медицинской библиотеки

Миралеева А.И., к.м.н. ассистент кафедры ОВП1 с курсом коммуникативных навыков ЗКМУ им. М. Оспанова, Актобе, Казахстан

Проблема

- ▶ Одной из задач менеджмента качества является определение степени удовлетворенности потребителя.
- ▶ Это во многом зависит от коммуникативной компетентности поставщика услуг, а именно умения библиотекаря находить контакт, общий язык с пользователями, устанавливать оптимальные взаимоотношения с коллегами, излагать свои мысли четко, логично, убедительно, образно и доступно, проявлять эмоциональную сдержанность в любых ситуациях.



Решение

- ▶ Проведение обучающих тренингов для сотрудников научно-медицинской библиотеки с целью обучения базовым и специализированным коммуникативным навыкам.



На фото участники отрабатывают навыки активного и пассивного слушания



Программа цикла тренингов

- ▶ Что такое компетентность, компетенция?
- ▶ Разные подходы к определению «Компетенция».
- ▶ Виды компетенций.
- ▶ Что такое коммуникация?
- ▶ Что входит в понятие коммуникативные умения.
- ▶ Типы коммуникаций (вербальная, невербальная)
- ▶ Активное слушание.
- ▶ Правила успешной коммуникации.
- ▶ Что такое эмпатия? Вербальная и невербальная эмпатия.
- ▶ Конфликты. Способы решения конфликтов.
- ▶ Стресс и стрессоустойчивость.

Результат

- ▶ Слушатели дали положительную обратную связь проведенным тренингам.
- ▶ Приобретенные знания позволят улучшить коммуникативную компетентность, а, следовательно, повысить качество обслуживания студентов и преподавателей.
- ▶ Применение коммуникативных навыков улучшает взаимопонимание с коллегами, развивает профессиональные и личные качества.