



Oblici poslovne komunikacije školskog knjižničara

Ruža Jozić, dipl. komp. i dipl. bibl.
Srednja škola Sesvete, Zagreb

Marija Bednjanec, prof. i dipl. knjižn.
Škola za cestovni promet, Zagreb

**25. Proljetna škola školskih knjižničara RH,
Vodice, 14. – 17. travnja 2013.**

POJAM I VRSTE KOMUNIKACIJE

- **Komunikacija** služi ljudima da se: informiraju, surađuju, razmjenjuju misli i zajednički rade, radi postizanja zajedničkih ciljeva i uspješne suradnje.
- INTERNA komunikacija – unutar kolektiva
- EKSTERNA komunikacija – s vanjskim suradnicima
- **Vrste komunikacije:**
 - verbalna i neverbalna,
 - usmena i pismena,
 - grupna i osobna(izravna),
 - neformalna i formalna.

POSLOVNA KOMUNIKACIJA

- ❖ preporučuje se uporaba formalnih i standardiziranih oblika komunikacije
- ❖ isprepliće odnose pojedinaca i skupina (ustanova)
- ❖ s ciljem sporazumijevanja i dobre suradnje
- ❖ U **procesu komunikacije** treba voditi računa o:
 - cilju komunikacije
 - načinu i sredstvima komuniciranja
 - vremenu komuniciranja
 - verbalizaciji poruke
 - nastavku suradnje

OBLICI POSLOVNOG KOMUNICIRANJA

Današnje poslovno komuniciranje – oblik javnog komuniciranja i odvija se :

- **telefoniranjem** (telefon, telefaks, mobitel, automatska sekretarica)
- **poslovnim dopisivanjem** (poslovna pisma, izvješća, zamolba, obavijest, narudžbenica, pozivnica, zahvalnica, elektronički dopis)
- **razgovorom** (dogovori, pregovori)
- **sastancima** (poslovni i službeni)

KOMUNICIRANJE TELEFONOM

- **Komuniciranje telefonom** zahtjeva ljubaznost, strpljenje, pristojnost, profesionalnost, ugodan i prijateljski ton u razgovoru – važno je što reći i kako reći.
- ogledalo je uljudnosti djelatnika neke ustanove
- **Komuniciranje mobitelom** – iako danas vrlo često, preporuča se samo za hitne i neodgodive situacije .
- voditi računa o mjestu, vremenu, situaciji i okolini u kojoj komuniciramo
- **Komuniciranje telefaksom** je poželjno i često kod slanja i primanja pisanih poruka (narudžbe, obavijesti i sl.)

USPJEŠNO KOMUNICIRANJE TELEFONOM

- Uključuje : **pozdrav**
- predstavljanje **punim imenom i prezimenom, funkcijom, nazivom ustanove u kojoj radimo**
- **kratkoću i jasnost,**
- **ljubaznost u razgovoru,**
- **standardni jezik** (govoriti književnim jezikom),
- **zahvalu i pozdrav** na kraju razgovora.
- (Ako ste vi ili vaša ustanova **promijenili telefonski broj**, o tome izvijestite svoje suradnike, partnere i osobe relevantne za vaše poslovanje, kratkom pisanom porukom, dopisom ili elektroničkim putem.)

KVALITETNA POSLOVNA KOMUNIKACIJA trebala bi biti:

- **jasna** (lagani stil, razumljiv rječnik, gramatički točna)
- **sažeta** (bez opširnosti, koncizno, kratke rečenice)
- **uljudna** (uljudnost stvara pozitivno raspoloženje)
- **pravodobna** (pravodobnost i ažurnost u pisanju poruka, kao i odgovor)
- **potpuna** (informacija koliko je potrebno, format A4)
- **poslovno atraktivna** (uvjeti, rokovi, sadržaj poruke)
- **individualna** (individualnost sastavljača poruke, kako bismo se mogli i ubuduće pozvati na osobu kada nam zatreba nečija usluga i sl.)

PRAVILA POSLOVNOG KOMUNICIRANJA :

poslovna pisma

- kratkoća teksta ili poruke
- privlačnost poruke (i u sadržajnom i u vizualnom smislu)
- jasnoća – jednoznačne riječi, bez metafora
- jednostavnost u izražavanju, bez fraza
- stilaska ujednačenost i uporaba stručnih termina
- pravodobnost (poštovanje zadanih rokova i brzina pisane reakcije ili odgovora na poruku)
- pisanje u obliku obrasca za pojedini oblik poslovnog pisma

POSLOVNO DOPISIVANJE

- **Poslovno pismo treba biti jasno formulirano**
 - uvijek se šalje u originalu, kopije čuvamo
 - odgovara uvijek onaj kome je upućeno
 - sadrži osnovnu poruku u uvodu – predmet
 - sadržaj pisma zauzima središnji dio teksta
 - na kraju pisma pozdrav s potpisom i žigom ustanove (u našem slučaju žig školske knjižnice)

PREPORUKE ZA USPJEŠNU PISANU POSLOVNU KOMUNIKACIJU

- *Pišite pozitivno i oslovljavajte primatelja uvijek imenom !*
- *Pišite razumljivo i uljudno, ne zaboravite riječi “molim” i “hvala”!*
- *Izrazite se kratko, izbjegavajte fraze i pišite pregledno!*
- *Izbjegavajte kratice, pišite suvremeno i jasno!*
- *Poruke koje sadrže imena pišite uvijek punim imenom!*
- *Pišite raznoliko, koristite dvotočke, crtice, uskličnike i upitnike!*
- *Argumentirajte logično, ne ponavljajte se !*
- *Pročitajte svoj dopis više puta prije nego što ga pošaljete!*
- *Ispravite pogreške u pisanju, pravopisu i gramatici!*

DIJELOVI POSLOVNOG PISMA

- **zaglavlje** (naziv ustanove, adresa, telefon, telefaks, e-adresa i web-stranica)
- **naziv i adresa primatelja** (i ime osobe kojoj je pismo namijenjeno, najčešće ovako n/r Marka Marića)
- **mjesto i nadnevak** (npr.: Zagreb, 15. 04. 2013.)
- **oslovljavanje** (Poštovani, ; S poštovanjem! ; Srdačan pozdrav! ; Hvala na razumijevanju! I sl.)
- **predmet** (ponuda, potražnja, nabava, molba i sl.)
- **sadržaj** (uvod, razrada i završetak)
- **potpis i žig** (ime potpisnika i žig ustanove)
- **privitak** (kopije ili brošura)

IZGLED I DIJELOVI POSLOVNOG PISMA

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

7. _____

8. _____

- 1. zaglavlje
- 2. mjesto i nadnevak
- 3. adresa primatelja
- 4. predmet
- 5. oslovljavanje
- 6. sadržaj
- 7. potpis
- 8. privitak

POSLOVNO DOPISIVANJE

- temelj je uspješne komunikacije
- zahtjeva pisani (papirnat) trag, kako bi komunikacija dobila službeni i trajni karakter
- pisani dopis često je potrebno pohraniti i sačuvati
- U poslovna pisma školskog knjižničara svakako spadaju:
 - izvješća
 - zamolbe
 - obavijesti
 - pozivnice
 - narudžbenice
 - zahvalnice
 - elektronički dopisi

POZIVNICA

- **Pozivnica** – oblik poslovnog komuniciranja kojim pozivamo:
 - vanjske suradnike, roditelje,
 - kolege i učenike,
 - na neku svečanost ili događaj od posebne važnosti za naš rad ili ustanovu.
- **Pozivnica sadrži:**
 - točne podatke o datumu i vremenu održavanja neke aktivnosti ili nekog događaja
 - tko poziva, kada, na što, povodom čega, gdje i sl.
- **Školski knjižničar šalje pozivnice:**
 - na otvaranje izložaba u knjižnici ili prostoru škole
 - na održavanje susreta
 - na tribine i predstavljanje knjiga
 - pri organiziranju i provedbi humanitarnih akcija u školi
 - prigodom obilježavanja važnih obljetnica u radu škole
 - pri promociji školskog lista ili godišnjaka škole i sl

O B A V I J E S T I

- **Nastavnike obavještavamo**
na oglasnoj ploči u zbornici škole:

- o aktivnostima i **suradnji**,
- akcijama s učenicima,
- kulturnim događajima i sl.
- **povratu** knjižnične građe
(na kraju školske godine
ili provedbi revizije)
- **Biltenu *prinova*** u knjižnici
- **obavijest s popisom** stručnih
časopisa koje prima školska
knjižnica i sl.
- o ponudi i izboru nove literature
i AV građe za nabavu u knjižnici

Razrednike obavještavamo:

- o dugovanju učenika i
nevraćenim knjigama
- o godišnjoj posudbi svakog
razreda u knjižnici
- “najčitaču” u šk. knjižnici
- o nastavnim satima za
učenike u školskoj knjižnici
- o prigodnoj izložbi ili nekoj
drugoj aktivnosti za učenike

Učenike obavještavamo:

- o aktivnostima, događanjima,
- o dugovanju u školskoj knjižnici
- o povratu knjiga na kraju
školske godine
- o promijeni radnoga vremena
knjižnice ili promjeni smjene

ZAMOLBA

- **Zamolba** - uljudni oblik obraćanja nekim **osobama ili institucijama** od kojih tražimo uslugu, suradnju, donacije sredstava ili knjiga, ostvarivanje nekog prava ili potreba na radnom mjestu i sl.
- **Zamolbe upućujemo vanjskim suradnicima:**
 - nakladnicima, dobavljačima,
 - knjižarama, antikvarijatima,
 - narodnim i specijalnim knjižnicama, muzejima,
 - književnicima, osobama iz kulturnog i javnog života i sl.
- **Zamolbe ravnatelju škole:**
 - za nabavu knjižničnog fonda, AV građe ili novih naslova periodike za učenike i nastavnike škole
 - sredstva potrebna za provedbu nekih kulturnih akcija i aktivnosti s učenicima
 - za nabavu potrebne tehničke ili informatičke opreme, namještaja ili pomagala za rad u školskoj knjižnici

ZAHVALNICA

- Zahvalnice školski knjižničar šalje :
- za darovane knjige
- za provedene aktivnosti
- za uspješnu suradnju
- za dobre usluge i sl.
- znak je uljuđenog, pristojnog i poželjnog ponašanja prema suradnicima



NARUDŽBENICA

- Narudžbenica je obavezna za sve naše potrebe i potraživanja:
 - uz narudžbu knjiga, časopisa ili AV građe;
 - za potrošni i uredski materijal : papir, toner, zaštitne folije, naljepnice,
 - pomagala u radu: držači za knjige, izložbeni panoi, stalci i sl.

SREDNJA ŠKOLA SESVETE

BISTRičKA 7, SESVETE

Ustanova: naziv,

adresa, OIB:

ZAHTJEV ZA NABAVU ROBE ILI USLUGE - POPIS POTREBA

Redni broj, Opis robe / usluge : Količina

1. kom.
2. kom.

NABAVU INICIRAO :

(ime i prezime radnika koji je nabavu inicirao):

.....

POTPIS RADNIKA KOJI JE NABAVU INICIRAO:

.....

ZAHTJEV PRIMIO:

ZAHTJEV ODOBRILO:

.....

.....

DATUM PRIMITKA ZAHTJEVA:

ELEKTRONIČKI DOPIS

- čest oblik komunikacije školskog knjižničara
 - prednost - brzina i jednostavnost u prijenosu informacija
 - vrijede sva pravila poslovnog dopisivanja (s obzirom na tekst, sadržaj, stil i ton dopisa)
 - mana elektroničke pošte – privatnost i sigurnost nisu zajamčeni.
- **Elektronička pošta**
e-pošta (e-mail): brza, jeftina i pouzdana komunikacija –
omogućuje da:
 - primamo i šaljemo poruke,
 - uključujemo prije napisane i primljene poruke,
 - snimamo dio poruke u posebne datoteke,
 - istovremeno komuniciramo s više suradnika i kolega,
 - bez obzira na vrijeme i mjesto.

ELEKTRONIČKA POŠTA

- **Za elektroničku poštu je važno:**
 - ispravnost e -adresa
 - redovito pregledavanje pošte i primljenih poruka
 - odgovaranje na primljene poruke, (optimalno i pristojno odgovoriti unutar 48 sati)
 - **Obvezno službeni podaci pošiljatelja i puno ime i prezime**
 - tekst poruke pisati standardnim (književnim) jezikom
 - **Nije prikladno:**
 - korištenje znakova iz računalnog jezika poput simbola “smile” :-), i sl.
 - pisanje velikim slovima – agresivnost, upozorenje, vika!
 - korištenje skraćenica LP, SP i sl.

POSLOVNO IZVJEŠĆE

- **Osnovna obilježja su:**
 - metodičnost, objektivnost (istinitost) u komunikaciji
 - činjenične (često i brojčane) informacije
 - logičnost i sustavno iznošenje činjenica i podataka
 - ponekad samo skup činjenica,
 - često sadrži tumačenja, zaključke i preporuke;
- **Poslovna izvješća školskog knjižničara :**
 - neposrednom pretpostavljenom (ravnatelju ili računovođi škole, npr. Izvješće o radu, Financijsko izvješće i sl.)
 - manjoj grupi (školskom odboru, npr. Izvješće o reviziji i otpisu knjižnične građe, Pravilnik o radu šk. knjižnice i sl.);
 - većoj grupi ili radnom tijelu – nastavničkom vijeću

STRUKTURA IZVJEŠĆA

- **Uobičajeni elementi izvješća su:**
 - **povod** (tko, o čemu, kada, zašto)
 - **postupak** (izvori informacija, način prikupljanja podataka)
 - **nalaz ili stanje** (ovo je ključni dio izvješća, gdje su sustavno prezentirani svi najvažniji podaci, dana je sinteza informacija, koje su poredane po važnosti ili kronološkim redom.
 - **zaključak** (u kojem se zauzima određeni stav, izražava potreba za nečim ili ukazuje na probleme ili sl.)
 - **preporuka** (treba biti pozitivna, konstruktivna i precizna, a sadrži: radnje, mjere, rokove, izvršitelje i sl.)
 - **prilozi** – izvješću se često prilažu dokumenti, tablice, grafikoni i sl.
 - **potpis / datum** (izvješće vrijedi samo ako je datirano i potpisano)

VRSTE IZVJEŠĆA

- **Detaljno izvješće** – sadrži sve elemente, mora biti jasno, pregledno i sadržavati činjenice, brojčane podatke i sl.
- **Izvješće u obliku dopisa** – kratko izvješće na jednoj stranici formata A4, a sadrži povod, nalaz, zaključak, datum i potpis.
- **Kombinirani oblik izvješća** – to je kombinacija dopisa i detaljnog izvješća, s obaveznim datumom i potpisom.
- **Neformalno izvješće** – sadrži povod, najvažnije podatke, rezultate rada, preporuke, datum i potpis.
- **Izvješće o činjeničnom stanju** – povod je neka redovita aktivnost koja to zahtijeva ili neka nepredviđena situacija.
- **Rutinsko izvješće** – ova vrsta izvješća su redovna (mjesečna, polugodišnja ili godišnja), a ponekad su vrlo detaljna ili sažeta.

IZVJEŠĆA ŠKOLSKOG KNJIŽNIČARA

- Godišnje izvješće o radu školske knjižnice na kraju školske godine
- Izvješće o provedenim kulturnim aktivnostima i Kurikulu školske knjižnice
- Izvješće i statistika korištenja knjižničnog fonda za svaku školsku godinu
- Izvješće roditeljima o provedenim akcijama u šk. knjižnici, u kojoj su sudjelovali naši učenici (npr. u *Mjesecu hrvatske knjige* i sl.)
- Financijsko izvješće o stanju i vrijednosti knjižničnog fonda na kraju svake kalendarske godine
- Izvješće o provedenoj reviziji i otpisu knjižnične građe prema Pravilniku o reviziji i otpisu u školskoj knjižnici
- Izvješće u obliku dopisa prema vanjskim suradnicima: MZOS, NSK, Državni zavod za statistiku, županijski uredi, matična služba i sl.

GODIŠNJE IZVJEŠĆE

- Godišnje izvješće školski knjižničar podnosi ravnatelju i nastavničkom vijeću na kraju školske godine
- **Godišnje izvješće je kompletno i obuhvaća:**
 - stanje i vrijednost fonda, nabavu knjižnične građe i opreme
 - stručni rad i informacijsku djelatnost,
 - provedeni odgojno-obrazovni rad s učenicima,
 - kulturnu i javnu djelatnost školske knjižnice,
 - suradnju sa stručnim aktivima, razrednicima i suradnicima,
 - stručno usavršavanje: individualno, u kolektivu, kroz ŽSV...
 - suradnju s vanjskim suradnicima u lokalnoj i društvenoj zajednici, na razini grada i šire.

IZVJEŠĆE O KULTURNIM AKTIVNOSTIMA I KURIKULUMU

- Ovo izvješće sadrži točne datume po mjesecima kada su provedene određene aktivnosti, a sadrži:
 - naziv održanih aktivnosti i popis sudionika,
 - povod planirane aktivnosti,
 - preporuku ili zaključak,
 - sadrži popis svih izložaba, susreta,
 - predstavljanja knjiga, prezentacija nekih događaja,
 - odlaska s učenicima na književne susrete, pjesničke večeri,
 - kazališne predstave, izložbe,
 - posjet muzejima, knjižnicama, arhivima i sl.

IZVJEŠĆE I STATISTIKA O KORIŠTENJU KNJIŽNIČNOG FONDA

- na uvid razrednicima i nastavnicima na oglasnoj ploči zbornice,
- učenicima na oglasnu ploču knjižnice na kraju školske godine,
- izrađuje se na osnovi dnevnih i mjesečnih pregleda korištenja knjižnične građe,
- obuhvaća ukupno korištenje knjižničnog fonda i učenika i nastavnika škole u jednoj školskoj godini,
- donosi i godišnju razrednu posudbu za svaki r. odjel,
- istaknute učenike koji su posudili i pročitali najviše knjiga, ili su najviše koristili fond knjižnice (uključujući i časopise),
- sadrži “*najčitače*” u školskoj knjižnici koje knjižničar obavezno nagrađuje na kraju školske godine.

FINANCIJSKO IZVJEŠĆE O STANJU FONDA

- **Financijsko izvješće knjižničar je dužan izraditi točno i precizno:**
 - na kraju svake kalendarske godine
 - u suradnji s računovodstvom škole
 - s podacima o nabavi i ukupnoj novčanoj vrijednosti fonda
 - donacijama – od koga i u kom novčanom iznosu
 - stanju fonda – broju inventarnih (bibliografskih) jedinica
- **U izvješću se navode :**
 - sredstva MZOS-a,
 - županijskog ureda,
 - vlastita sredstva škole,
 - donacije roditelja, pojedinaca i ustanova.

IZVJEŠĆE – ZAPISNIK O REVIZIJI I OTPISU KNJIŽNIČNE GRAĐE

- Izvješće o reviziji i otpisu knjižnične građe najčešće se daje kao ZAPISNIK o provedenoj reviziji i otpisu.
- Zapisnik mora sadržavati termin za provođenje (od – do), komisiju od 3 člana, način provedbe i rezultate nalaza.
- **Zapisnik mora sadržavati prijedloge za:**
 - otpis dotrajale i uništene građe, s obrazloženjem
 - otpis otuđene i nestale građe, s obrazloženjem
 - popis nevraćene knjižnične građe, koja je u dugovanju
 - popis građe predložene za tehnički popravak ili uvez
 - popis građe koja je predložena za zamjenu ili nabavu novih primjeraka
 - otpis zastarjele AV građe, s obrazloženjem

IZVJEŠĆA RODITELJIMA i VANJSKIM SURADNICIMA

- **Roditeljima učenika:**
 - o provedenim aktivnostima i donacijama za školsku knjižnicu,
 - o sudjelovanju učenika u humanitarnim i kulturnim akcijama,
 - razrednici predstavljaju na roditeljskim sastancima
- **Vanjskim suradnicima:**
 - nakon realiziranih sredstava za nabavu knjižnične građe, kao npr. nadležnom ministarstvu – MZOS-u, županijskom ili gradskom uredu za obrazovanje,
 - nekom donatoru (ustanovi i pojedincu), ako nam je doznačio sredstva za knjižnicu ili donirao knjige.

VERBALNA KOMUNIKACIJA: RAZGOVORI I SASTANCI

- Najčešći oblik komunikacije školskog knjižničara
- u ovu komunikaciju su uključeni:
 - **ravnatelj škole i računovođa škole,**
 - **tajništvo škole i učenička referada,**
 - **stručni suradnici i razrednici,**
 - **voditelji stručnih aktiva i roditelji učenika.**
- **Ova komunikacija provodi se na nekoliko razina:**
 - na sastancima stručnih vijeća pojedinih predmeta,
 - u stručno-razvojnoj službi škole,
 - na nastavničkim i razrednim vijećima,
 - ponekad na vijeću roditelja i roditeljskim sastancima,
 - na školskom odboru, ako za to ima potrebe.

KOMUNIKACIJA ŠKOLSKOG KNJIŽNIČARA S RAVNATELJEM ŠKOLE

- često je ključ uspješnog rada i školskog knjižničara
- ova komunikacija je nužna iz puno razloga:
 - potreba za novom opremom i nabavom fonda,
 - provedba pojedinih aktivnosti (projekti, radionice, susreti, posjeti izvan škole i sl.)
 - planiranje razvoja knjižnice, poboljšanje radnih uvjeta i uspješnijeg funkcioniranja školske knjižnice,
 - suradnja s vanjskim suradnicima i ustanovama,
 - dragocjena i za ostvarenje programa našeg stručnog usavršavanja (nazočnost seminarima, ŽSV-u i sl.)

KOMUNIKACIJA ŠKOLSKOG KNJIŽNIČARA S RAČUNOVOĐOM ŠKOLE

- **Dobra suradnja s računovođom** radi:
 - usklađenosti naše nabave, narudžbi knjiga i časopisa,
 - plaćanja računa i pretplata na časopise,
 - usklađivanja stanja i vrijednosti fonda u inventarnoj knjizi sa stanjem u računovodstvu na kraju kalendarske godine (knjige i AV građa su osnovna sredstva škole).
- **Komunikacija s računovođom** treba biti: pravovremena, povjerljiva, obostrana i usklađena

KOMUNIKACIJA ŠKOLSKOG KNJIŽNIČARA S TAJNIŠTVOM ŠKOLE I UČENIČKOM REFERADOM

- **Komunikacija s tajništvom:**

- tako ćemo znati na vrijeme tko od djelatnika odlazi iz škole i tko su zamjene, kako bi na vrijeme podmirili svoja dugovanja u školskoj knjižnici i sl.,
- radi pravovremenog vraćanja posuđene knjižnične građe i dobivanja potvrde u školskoj knjižnici za one koji odlaze iz škole i prestaju biti naši korisnici.

- **Komunikacija s učeničkom referadom:**

- radi pravodobnog izvješćivanja o ispisu učenika iz škole, odlaska u drugu školu ili u inozemstvo, odlasku maturanata iz škole i njihovom dugovanju u školskoj knjižnici.
- ova suradnja je jako važna, ako je pravovremena i usklađena.

KOMUNIKACIJA ŠKOLSKOG KNJIŽNIČARA SA STRUČNIM SURADNICIMA

- **Komunikacija s pedagogom, psihologom, defektologom ili voditeljem nastave – svakodnevna:**
 - radi planiranja i realizacije određenih nastavnih sadržaja,
 - održavanja tematskih satova razredne zajednice,
 - pedagoških i psiholoških radionica za učenike
 - provođenja sadržaja iz zdravstvenog ili građanskog odgoja,
 - provedbe anketa i upitnika za učenike,
 - realizacije kulturnih sadržaja za učenike,
 - dogovora o nabavi knjižnične građe s pedagoškim i psihološkim sadržajem, za potrebe nastavnika, kao i popularno- psiholoških sadržaja za učenike.

KOMUNIKACIJA ŠKOLSKOG KNJIŽNIČARA S VODITELJIMA STRUČNIH VIJEĆA

- radi dogovora o nabavi, obradi i čitanju lektirnih naslova,
- usklađene nabave stručne i referentne literature,
- stručno-metodičkih i znanstveno-popularnih časopisa,
- nabave priručnika i AV građe,
- radi planiranja zajedničkog kurikula škole,
- provedbe kulturnih aktivnosti u školi,
- stručno-popularnih predavanja za učenike,
- posjeta učenika izložbama, muzejima, ustanovama izvan škole i sl.

KOMUNIKACIJA ŠKOLSKOG KNJIŽNIČARA S RAZREDNICIMA

- u obradi odgojnih sadržaja razredne zajednice,
- sadržaja građanskog i zdravstvenog odgoja,
- stjecanju socijalnih vještina i razvoja učeničkih kompetencija,
- radi provedbe planiranih kulturnih aktivnosti školske knjižnice i sudjelovanju učenika,
- radi nabave potrebnih priručnika za učenike, osobito za pripremu na državnoj maturi,
- provedbu nekih oblika pomoći u učenju,
- nabave nagradnih knjiga za najbolje učenike,
- vraćanja posuđenih knjiga na kraju školske godine,

ŠKOLSKI KNJIŽNIČAR – KOMUNIKATOR

- prema svojoj funkciji školski knjižničar je komunikator
- školska knjižnica - komunikacijsko središte škole
- **Cilj naše komunikacije i komunikacijske vještine školskog knjižničara trebaju uključiti:**
 - dobru suradnju i uspješan rad knjižnice i škole,
 - asertivno ponašanje prema svim suradnicima,
 - razvijanje sposobnosti dobrog slušatelja,
 - uspješno pregovaranje, razumijevanje i uvažavanje drugih,
 - izbjegavanje sukoba i stvaranje dobrih međuljudskih odnosa u svom okružju.

USPJEŠNA KOMUNIKACIJA ŠKOLSKOG KNJIŽNIČARA

- **Naša komunikacija podrazumijeva :**
 - obrazovanje, stručnost i ambicioznost,
 - često je presudna osobnost knjižničara
- **Školski knjižničar treba znati:**
 - predstaviti i prezentirati svoje zamisli i ideje,
 - izbjegavati konflikte i sukobe,
 - izgraditi samopoštovanje,
 - iskreno surađivati s kolegama,
 - nastojati da nas suradnici cijene i poštuju po svojim djelima i onome što činimo.

ZAKLJUČAK

- **Uspješno komunicirati znači:**
 - znati slušati sugovornika,
 - služiti se činjenicama,
 - pridržavati se pravila o lijepom ponašanju u komunikaciji
- **Želite li biti dobar i uspješan komunikator:**
 - počnite ovoga časa, odmah i ovdje;
 - ne čekajte tuđi pozdrav, uputite ga prvi;
 - nasmiješite se prvom pogledu koji vam je upućen;
 - ne odustajte, odustajanje je kao i poraz, a dobar komunikator ne priznaje poraz, želi uspjeh.

PREPORUČENA LITERATURA:

1. Bebek, Borna: **Poslovna etika**, Sinergija, Zagreb, 2005.
2. Bekić-Vejzović, Majda: **Pisati bez straha**, Mozaik knjiga, Zagreb, 2001.
3. Brlas, S : **Psihologija komunikacije**, Naklada Slap, Zagreb, 2010.
3. Fox, Renata: **Poslovna komunikacija**, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2001.
4. Ožanić, Marijan: **Poslovna pisma**, Tehnološki park, Zagreb, 2001.
5. Rijavec, Majda: **Uspješan menedžer**, MEP, Zagreb, 1994.
6. Vodopija, Štefanija (prir.): **Građanski, poslovni i protokolarni bonton;** Kodeks ponašanja i komuniciranja, Libertin naklada, Rijeka, 2011.
7. Vodopija, Štefanija (prir.) : **Poslovno ponašanje i etiketa**, Naklada, Zadar, 2007.
8. Vodopija, Štefanija: **Vještina slušanja u komunikaciji i medijaciji**, Naklada, Zadar, 2001.



Hvala na pozornosti!

Uspješnu komunikaciju
žele Vam Ruža i Marija!

ruza.jozic@gmail.com

marija.bednjanec@scp.hr