

ЗАОЧНАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ШКОЛА

(Занятие 1-е)

УДК 023.5:159.9.019*1

Мейжис И.А.

Профессиональное общение в библиотеке

Показано значение навыков общения для библиотечной работы, рассмотрены возможности и методы их развития.

Для чего библиоте- Человек приходит в библиотеку для удовлетво-
текарю умение рения своих информационных потребностей. Чтобы
общаться получить нужную информацию, он должен четко и
внятно сформулировать запрос (желательно в терминах ИПЯ), а
библиотекарь адекватно его воспринять и предоставить требуемые
документы. Именно так рассматривает процесс теории информации.
На самом деле все обстоит гораздо сложнее, потому что в библиотеч-
ном обслуживании участвуют не роботы, а люди. К тому же "только
четвертая часть читателей приходит в библиотеку с конкретными
запросами, а более половины из них не могут сформулировать свои
требования" [1].

Если пользователь обращается в библиотеку за определенным
изданием, задача библиотекаря не сложна. В то же время конкретное
издание может отсутствовать в библиотеке. В этом случае запрос
может превратиться в тематический или неопределенный и задача
библиотекаря значительно усложнится, так как ему предстоит выя-
вить содержание запроса. Это значит, что библиотекарь и пользова-
тель должны вступить в диалог и в процессе общения выяснить, ЧТО
НА САМОМ ДЕЛЕ ХОЧЕТ УЗНАТЬ ЧИТАТЕЛЬ. Решение этой
задачи требует от библиотекаря специальных коммуникативных на-
выков, так как в первые четыре минуты контакта необходимо преодо-
леть психологический барьер. Только при этом условии возможно
общение, библиотечное обслуживание будет результативным и можно
говорить о его эффективности.

Психологические барьеры в библиотеке возникают, во-первых, в связи с непроявленностью для самих пользователей их информационных потребностей. Английские библиотековеды Б. Тоттердел и Д. Берд предлагают отличать: 1) "выраженную" потребность, которую пользователь формулирует в виде конкретного запроса; 2) "невыраженную" потребность, которую пользователь чувствует, но сформулировать затрудняется; 3) "неактивизированную" потребность, которая носит скрытый характер для самого пользователя [2]. Присутствие в библиотечном обслуживании второй и третьей потребностей делает процесс коммуникации в библиотеке социально значимым фактом в связи с одной из ее закономерностей: "в условиях человеческого общения информация не только передается, но и формируется, уточняется, развивается" [3] (выделено мною. — И.М.).

Во-вторых, на возникновение психологических барьеров влияют социальные установки библиотекаря, его ценностные ориентации, понимание того, какую роль играет информация в жизни людей, а также какова его собственная роль в организации информационного обмена.

Впервые на ценностные ориентации библиотекарей обратила внимание исследовательница из Сиэтла Б. Дервин. Изучая способы, к которым прибегают люди для решения своих информационных проблем, она и ее коллеги пришли к выводу, что информация для современного человека необходима так же, как еда и питье, что люди "хотят контролировать свое окружение. В современном обществе, таком как наше, информация — важный фактор подобного контроля. Без информации индивидуум не может получить эффективную помощь или исправить ошибки, воспользоваться защитой или извлечь максимум из своих способностей" [4].

Говоря о специфике информации, Б. Дервин указывает, что типичное мнение об информации как товаре для покупки, хранения и передачи должно быть изменено. Людям, информирующим других людей, т. е. библиотекарям и информационным работникам, нужно понять роль информации в жизни человека, ее помощь при решении различных проблем [5, с. 12].

В-третьих, преодоление психологических барьеров зависит от коммуникативной компетентности библиотекаря, от его умения налаживать контакт с читателями. Наши собственные исследования показывают, что часто библиотекари не только не устанавливают контакт, но с большей или меньшей мерой осознания разрушают его. Именно

поэтому коммуникативная компетентность библиотекаря, его готовность к эффективному взаимодействию с читателями стала одной из важных проблем профессиональной подготовки.

Специфика обучения общению Способы повышения коммуникативной компетентности известны: это жизненный опыт, постепенно приобретаемый личностью, это искусство и литература, это практическая социально-психологическая подготовка, которую чаще называют тренингом общения. Его введение в учебные планы библиотечных вузов давно назрело, но позитивного решения до сих пор нет. Это связано, на наш взгляд, с двумя группами причин, которые следует обозначить прежде, чем предлагать решения.

Первая и, возможно, наименее сложная группа причин касается организационных вопросов. Кто и как должен учить будущих библиотекарей общению? Казалось бы, ответ очевиден: конечно, психологи-практики. Но очевидно и другое: в нашей стране их катастрофически не хватает. И если ждать, когда психологи разработают для нас тренинг, мы рискуем его никогда не дожидаться. К тому же опыт зарубежных коллег показывает, что даже в тех странах, где с подготовкой психологов-практиков дела обстоят много лучше нашего, активным социально-психологическим обучением библиотекарей занимаются сами библиотекари. Вероятно, и нашим специалистам, которые разрабатывают проблемы библиотечного обслуживания, придется в ближайшее время овладеть тренингом общения, его теорией и практикой.

Второй организационный вопрос связан с вписыванием групповых методов в традиционный для библиотечных вузов учебный процесс. Специфика тренинга общения требует более интенсивных по частоте встреч с преподавателем групповых занятий, их нельзя растягивать во времени, чтобы не разрушались возникающие в группе контакты. При этом оптимальный размер группы составляет 10—15 человек, что тоже может создать дополнительные трудности для организации обучения.

Другая группа причин много сложнее первой и связана с содержательной стороной тренинга общения, с ответами на вопросы, чему и с помощью каких методов учить.

Учебных форм и методов воздействия в тренинге немного: анализ ситуаций, групповая дискуссия, консультирование и игры. Но они по-разному применяются и по-разному интерпретируются в различ-

ных теоретических подходах. В основе этих подходов лежат принципиально различные концепции личности, модели общения, различные философские воззрения. В книге К. Рудестама [6], с которой обязательно надо познакомиться тем, кто хочет овладеть приемами социально-психологического тренинга, представлена панорама из 9 видов групповой психокоррекционной работы. И они далеко не исчерпывают всех направлений тренинга, применяемых в работе с библиотекарями. Так, в новой монографии английских библиотекведов Ф. Левай и Б. Ашервуда [7] их насчитывается восемь, четыре из которых не упоминаются в работе К. Рудестама. Причем на основе уже применяемых методик авторы разработали свой метод, который, по их мнению, будет адекватен задачам профессиональной подготовки библиотекарей. От того, из каких представлений о человеке исходит руководитель, каково его понимание межличностных отношений и его собственная картина мира, зависит программа воздействия в тренинге.

Еще одним условием множественности подходов является контингент участников, среди которых можно выделить две категории: люди, испытывающие трудности в общении, и люди, профессия которых предполагает коммуникативную компетентность. Именно ко второй категории относятся библиотекари. Важно учитывать и преимущественно женскую аудиторию обучающихся.

Наконец, последним фактором, обуславливающим множественность тренинговых методик, является личность преподавателя, его личностный потенциал и ценностные ориентации, которые он реализует в общении. Руководителю тренинга необходимо ответить на вопрос: "Как общаюсь Я?". Чтобы стало понятней, о чем идет речь, приведу два примера из зарубежной практики социально-психологического обучения. Одной из первых законченных работ в области тренинга была книга Дж. Капуто [8]. Тренинг уверенности (его еще называют тренингом жизненных навыков) основан на бихевиоральной (поведенческой) теории, которая рассматривает человека как существо, реагирующее на стимулы внешней реакции. В отличие от других направлений, где главным является реализация человеческого потенциала участника, здесь основное внимание сосредоточено на умении адаптироваться при столкновении со сложными жизненными ситуациями.

Тренинг уверенности разработан психологами А. Лазарусом и Ж. Уолпом, которые разделили поведение людей на уверенное, неуверенное и агрессивное. Признавая влияние прошлых событий на сегодняш-

ние проблемы человека, бихевиористы предпочитают не разбираться в исторических истоках этого поведения, а ведут наступление на видимые поведенческие реакции неэффективного общения. Дж. Капуто, рассматривая вербальное и невербальное поведение библиотекаря, также стремится показать важность уверенных интонаций, голоса, слов, жестов, взглядов для эффективного общения. Особое внимание она уделяет разделению уверенности и агрессивности в поведении, так как люди неуверенные часто их смешивают, считая агрессивность проявлением силы, а не компенсирующим проявлением слабости.

Нет сомнений в том, что тренинг уверенности нужен и нам. Особенности отечественного воспитания, при котором дети рано попадают в детские сады и ясли, а родители считают возможными телесные наказания по отношению к ребенку до пяти лет, оставляют мало надежд на формирование уверенных в себе людей. Поэтому применение тренинга уверенности в нашей библиотечной школе не просто полезно, а необходимо.

Другой пример — учебник [5], основанный на принципиально иной теоретической базе. Это когнитивная психология, которая понимает человека как существо познающее и способное к изменениям под влиянием нового знания о себе, окружающих людях и мире. Руководствуясь теорией Б. Дервин о получении ощущений с помощью информации и сознательным применением знаний о межличностных отношениях, ее методом нейтрального опроса, канадские авторы создали оригинальную методику обучения библиотекарей деловому общению. Их учебник, вышедший в издательской серии "Как это делать", отличается высокой практической направленностью, ориентирован на самостоятельное освоение учебного материала индивидом и группой. Не вызывает сомнения, что это направление тренинга также будет полезно на наших библиотечных факультетах.

Как видно из вышеизложенного в практическом социально-психологическом обучении хватает и теоретических, и методических, и организационных трудностей. Значит ли это, что нужно покорно ожидать, когда появятся преподаватели с необходимым уровнем квалификации и начнется процесс подготовки и переподготовки кадров? Такую работу начали И.К. Джерелиевская, С.А. Езова, преподаватели Московского и Санкт-Петербургского институтов культуры, библиотекари стран Балтии. Но возможен и другой вариант повышения коммуникативной компетентности специалистов на местах, напри-

мер, "Заочная психологическая школа". Мысль о ее создании возникла после ознакомления с техникой микротренировок, изложенной в учебнике [5]. Принцип разложения коммуникативного навыка на составные части, или микроприемы показался нам доступным для самостоятельного освоения.

Несколько слов о микротренировке Техника микротренировок коммуникативных навыков разработана А. Иви в 1960-е гг. для адвокатов. Описав приемы и способы, к которым прибегает хороший адвокат, чтобы разговаривать клиента, А. Иви показал, что им можно научиться путем тренировок, разбивая прием на составные части, или микроприемы. Тренируемый обучается каждому приему системно по следующей схеме.

1. Краткое введение в прием.
2. Наблюдение за смоделированным приемом.
3. Изучение информации о приеме.
4. Воспроизведение приема в ситуациях с обратной связью (используются аудио- и видеозаписи).

В дальнейшем микротренировка была принята во многих областях, включая библиотечное дело. Э. Дженирич была первой, кто использовал микротренировку для обучения приемам общения студентов библиотечных школ. К сожалению, ее книга "Справочное интервью как творческое искусство" [9] отсутствует в фондах наших библиотек. К. Росс и П. Дьюдни [5] начали экспериментировать с микротренировкой как путем обучения основным навыкам общения: подтверждению, открытым вопросам, минимальной поддержке и др. Следуя схеме метода, они попытались тренировать невербальные навыки (взгляд, мимику, жесты).

Адаптация микротренировок для подготовки библиотекарей не была гладкой. Студенты сталкивались с проблемами и задавали вопросы типа: "Если вы учитесь нас кивать, улыбаться, задавать вопросы, то чем библиотекарь отличается от работника магазина?". Трудности вызывал и сам процесс тренировок навыка. Один из студентов говорил, что когда он концентрируется на том, как правильно задавать вопросы, то ловит себя на мысли, что ничего не может сказать. А. Иви называл это эффектом сороконожки: если сороконожка задумается над тем, как она ходит, ее просто парализует. Казусы происходили и в связи с рекомендацией тренировать навык в обыден-

ной жизни. Примененный не к месту прием вызывал недоумение окружающих.

В связи с этим авторы выделили две вещи: 1) концепцию намеренности и 2) различие между обучением навыку и его уместным использованием в дальнейшем. В основу заложена идея о том, что всякая деятельность (вождение машины, игра на фортепиано, машинпись или вязание) требует вначале рутинной работы, доводящей навыки до автоматизма с тем, чтобы в дальнейшем мозг был избавлен от создания сложных построений. Мы восхищаемся легкостью игры на пианино, мастерством машинистки или вязальщицы. Но не трудно представить начальный этап обучения. То же происходит и в обучении навыкам общения. Вначале требуется концентрация внимания, но в дальнейшем вырабатывается автоматизм.

Авторы сочли необходимым сохранить концепцию намеренности А. Иви: у человека, обладающего запасом коммуникативных навыков, должен быть выбор — в какой ситуации общения уместен тот или иной навык общения. Намеренность требует способности быть гибким в любой момент и пробовать новые подходы в случае неудачи с используемым навыком. Внимательный собеседник всегда помнит основное правило общения: если то, что ты используешь, не работает, больше им не пользуйся... пробуй что-нибудь другое.

В течение пяти лет К. Росс и П. Дьюдни экспериментировали с техникой микротренировок на основе когнитивистских теорий Б. Дервин. В 1987 г. Библиотечная школа университета Западного Онтарио, где работают авторы, организовала курс по профессиональному общению, ставший результатом всестороннего исследования важности навыков общения для специалистов, работающих в области предоставления информации. Этот курс и положен в основу учебника [5].

В статьях, которые будут предложены читателям сборника в рамках заочной психологической школы, в основном используются упражнения по технике микротренировок из этого учебника. В то же время это не просто перевод книги. Ведь она написана для американских библиотекарей, и при похожести ситуаций для нас приемлемо не все. Поэтому наша школа — это попытка использования техники микротренировок для тренинга библиотечного общения с учетом отечественных традиций и условий.

Собственно упражнения будут предложены в следующих номерах сборника. Прежде, чем приступить к их выполнению, необходимо

получить некоторые навыки работы в группе. Это важно потому, что все упражнения предполагают воспроизведение приема в ситуациях с обратной связью¹. Поскольку маловероятно, что в библиотеках есть видеокамеры и видеомагнитофоны, лучше прибегнуть к живой обратной связи в группе обучающихся. Для организации группового общения можно обратиться к книге польского психолога Е. Мелибруды [10]. В последней главе, которая называется "Лаборатория поисков", предложены сценарии пяти встреч. Они помогут библиотекарям понять смысл тренинга межличностных отношений. Знакомство с книгой позволит лучше узнать себя и своих коллег, подготовиться к обучению в нашей заочной школе.

Если кто-либо из библиотекарей возьмет на себя обязанности ведущего, ему следует придерживаться определенных правил, которые обеспечат успешность занятий. Они приведены ниже.

1. Группа составляется из 6—10 человек. Каждый участник должен помнить, что при отсутствии хотя бы одного члена группы занятие не состоится. Необходимо предварительно составить график занятий, предусматривающий встречи два раза (в крайнем случае один раз) в неделю.

2. Каждый участник сможет достигнуть своей индивидуальной цели лишь тогда, когда она будет целью всей группы. Если кто-то в группе выберет себе роль наблюдателя, это не позволит всем остальным эффективно работать, поэтому необходимо совместное обсуждение целей каждого и коллективная разработка всеми одобряемых правил поведения.

3. Оптимальное расположение обучающихся в пространстве — круг, включая того, кто взял на себя роль ведущего. Такое расположение способствует коммуникации.

4. Для всех обязательно правило, запрещающее высказывания типа: "я не знаю", "я не могу" и т. п.

5. Коллективные дискуссии — обязательный элемент встреч. Поощряется открытое обсуждение всех вопросов. Неуместных проблем и умолчаний не существует.

¹ В психологии общения под обратной связью понимается любая информация, которую человек получает извне относительно самого себя; благодаря действию механизма обратной связи человек может корректировать свое поведение в межличностных ситуациях.

6. Необходима доверительная атмосфера в группе. Она поддерживается правилом: "Говорить только правду или по крайней мере не лгать".

7. Участники должны стремиться увидеть прежде всего сильные стороны личности друг друга и открыто говорить об этом окружающим.

Желаю вам успеха. Следующее занятие будет посвящено невербальному общению.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Афанасьев М.Д., Родионов В.П. Работа библиотек в оценке читателей // Сов. библиотекведение. — 1986. — № 3. — С. 38.

2. Totterdell B., Bird J. The effective library: report of the Hilligdon Project. — Z.: LA, 1976. — 207 p.

3. Андреева Г.М. Социальная психология. — М.: Изд-во МГУ, 1988. — С. 97.

4. Савар Р. Основы маркетинга для библиотекарей, архивистов и документалистов. Руководство по преподаванию курса в высшей школе. В 3-х частях: Пер. с англ. / Науч. ред. к. п. н. И.Б. Михнова. — Ч. 2. — М., 1992. — С. 38.

5. Ross C.S., Dewdney P. Communicating professionally: A How-to-do-it manual for librarians. — N. — Y.: Neal-Shuman Publishers, 1989. — 293 p.

Цит по кн.:

6. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика: Пер. с англ. — М.: Прогресс, 1990. — 368 с.

7. Levy Ph., Usherwood B. People skills training for library and information work. — London: Library and Information Research Report. № 88. — 180 p.

8. Caputo J.S. The assertive Librarian. — Phoenix: Oryx press, 1984. — X, 242 p.

9. Jennerich E.Z., Jennerich E.J. The Reference interview as a creative art. — Littleton: Libr. untd., 1987. — 107 p.

10. Мелибруда Е. Я — Ты — Мы: Психолог. возможности улучшения общения: Пер. с польск. — М.: Прогресс, 1986. — 256 с.