

ЗАОЧНАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ШКОЛА

(Занят. 5-е)

УДК 023.5:159.9.019*5

Мейжис И.А.

Диалог в библиотеке

Рассмотрены различные формы вопросов: открытые, закрытые, нейтральные. Показана их роль в контакте библиотекаря с читателем.

Общение в библиотеке обусловлено информационными потребностями пользователей. Они приходят, чтобы взять нужные им издания, а библиотекарь помогает отыскать книги или указывает, где можно их найти. Современные исследователи выяснили, что большинство пользователей испытывает затруднения в формулировании своих запросов. Это вынуждает библиотекарей вести с ними диалог, чтобы определить, что именно им требуется.

Исследования показывают, что одной из наиболее сложных форм работы с читателями является беседа при записи в библиотеку. От ее построения зависит успешность дальнейшего библиотечного обслуживания, а нередко и решение вопроса: быть или не быть посетителю абонентом библиотеки. Мы уже знаем, что контакт между пользователем и библиотекарем устанавливается в первые 4 минуты. Сегодня рассмотрим, чем заполнены эти минуты психологически, что воздействует на взаимное восприятие партнеров по общению. Сделать это нам поможет транзакционный анализ Э. Берна [1].

Наша первая реакция на человека моментальна. За доли секунды выявляется содержащееся в ней эмоциональное отношение по шкале "симпатий — антипатий". Эта первая реакция связана с нашими впечатлениями детства. Они накапливаются всю жизнь, но особенно интенсивно в первые 18 месяцев, составляя базу дальнейшего обучения и развития. Это накопление впечатлений происходит бессознательно. В терминах транзакционного анализа этот первый уровень восприятия связан с состоянием "Я-ребенок". Затем незаметно воспринимаемая информация о человеке подвергается анализу на соответствие нормам поведения. Это вступает в действие состояние "Я-родитель". Родитель-

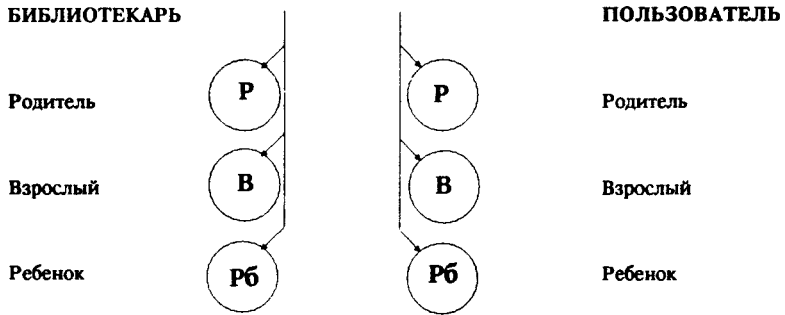
ское состояние проверяет, насколько поведение пользователя соответствует общепринятым нормам и тем представлениям, которые усвоены нами в процессе воспитания. Эти два состояния сопровождают нас всю жизнь. Причем заложенная в них информация обладает большой устойчивостью и постоянством.

Пребывая в состоянии "Я-ребенок", мы действуем, думаем и чувствуем так, как это делали в детстве. В этом состоянии мы смеемся, издаем радостные возгласы, танцуем, поем, испытываем боль, печаль, страх, разочарование, зависть, тоску, счастье, воодушевление и любовь со всеми их оттенками. Например, мы говорим коллеге: "Я вчера как начала читать эту книгу, так больше и не могла от нее оторваться. Возьми ее, ты получишь море удовольствия, она изумительно написана!". Попадая в состояние "Я-родитель", мы думаем, говорим, действуем, реагируем и чувствуем так, как это делали наши родители или другие значимые для нас взрослые (в нашем представлении об их поведении, усвоенном нами в детстве). В этом состоянии мы проявляем заботу, ободряем, показываем готовность помочь, но и следим за соблюдением норм и правил. К этому же состоянию относятся наши предрассудки, заповеди, запреты. Библиотекарь в состоянии "Я-родитель" может, например, сказать, обращаясь к пользователю: "Возьмите прочитать эту книгу, я уверена, что она Вам будет полезна".

Состояние "Я-взрослый" — это активное состояние, в котором мы трезво оцениваем факты, учитываем реальное положение вещей, оцениваем действия и поступки на основе нашего собственного опыта и познания, на основе наших переживаний. Находясь в состоянии "Я-взрослый", мы даем информацию, задаем и отвечаем на вопросы, в деловом тоне решаем проблемы, дискутируем. В этом состоянии библиотекарь принимает читательские запросы, уточняет их, сообщает полезные сведения о библиотеке. Все три состояния "Я", или как его еще называют "эго", участвуют в восприятии и понимании партнера по контакту.

Достаточно простая и надежная схема Э. Берна помогает нам понять свою позицию и позиции партнеров, а в сложных случаях — понять некоторые закономерности неудач в общении. Когда имеют место несовпадение эго-позиций партнеров, например, пользователь обращается к библиотекарю с позиции Взрослого, а библиотекарь ему отвечает с позиции Родителя, происходит перекрещивание транзакций. В этом случае контакт на время прерывается. Подробнее познакомиться с применением транзакционного анализа ситуаций делового общения можно в [2,3].

**Схема восприятия партнерами друг друга в понятиях
транзакционного анализа Э. Берна**



Разминочное упражнение № 1. "Вокальная мимика"

Двум участникам предлагается вести диалог, произнося вместо слов ряд цифр так, чтобы по интонации все могли догадаться о характере разговора. Перед ними ставится конкретная задача: доказать, оправдаться, обвинить и т. п. В интонациях необходимо использовать детское, родительское и взрослое выражение. Проанализируйте, угадывают ли его окружающие.

Упражнение полезно выполнить вначале в демонстрационном варианте, а затем проиграть его в парах, добиваясь совпадения позиций.

Наше занятие посвящено искусству диалога, поэтому основное внимание уделим умению ставить вопросы. В процессе ежедневной работы в библиотеке приходится задавать много вопросов. Следует знать их назначение, форму и то, как они способствуют коммуникации, не только различать открытые и закрытые вопросы, но и представлять, в каких ситуациях библиотечного общения они уместны.

Открытые и закрытые вопросы

Различаются как функционально, так и по получаемому эффекту.

Открытый вопрос начинается со слов: "кто", "что", "где", "когда", "почему" и т. п. Он дает возможность получить более развернутый и точный ответ, сформулированный без

подсказок спрашивающего. Задавая открытый вопрос, библиотекарь как бы снимает с себя контролирующую функцию, выступает в роли "Я-взрослый" и ожидает такой же позиции от пользователя. После того, как Вы задали вопрос: "Что Вы хотите узнать о Толстом?", дождитесь ответа. Не поддавайтесь искушению превратить Ваш открытый вопрос в закрытый: "Что Вы хотите узнать о Толстом? Вам нужна критика о "Войне и мире"?"

Закрытый вопрос подразумевает ограниченное количество ответов, из которых отвечающему предлагается как бы выбрать нужный. Закрытый вопрос может звучать примерно так: "Что бы Вы хотели взять по этой теме: книги или журнальные публикации?". Задавая закрытый вопрос, библиотекарь как бы берет на себя инициативу и выступает в родительской позиции. Закрытый вопрос подразумевает, что Вы считаете себя компетентным человеком в теме, интересующей пользователя. Поскольку закрытые вопросы приглашают к краткому ответу, они неуместны в начале беседы и могут использоваться только тогда, когда библиотекарь что-то не понял или хочет услышать окончательный ответ на уже сформулированный общими усилиями запрос читателя.

Открытые вопросы рекомендуется задавать, когда Вы хотите: услышать суждения и выводы собеседника, стимулировать собеседника к разговору, избежать предложения и инициативы все взять в свои руки.

Упражнение № 2. "Таинственная карта"

Это упражнение выполняется в группе. Ведущий берет игральные карты, вытаскивает одну из них и предлагает остальным участникам с помощью закрытых вопросов определить, что это за карта. Участники по очереди спрашивают: "Эта карта больше десятки?", "Эта карта меньше туза?", "Это красная масть?" и т. п. Подсчитайте, сколько понадобилось вопросов, чтобы выяснить, какая карта вытянута из колоды.

Затем вытяните еще одну карту и попросите коллег угадать ее с помощью открытых вопросов. Сравните эффективность закрытых и открытых вопросов.

К. Росс и П. Дьюдни [4] предлагают библиотекарям некоторые открытые вопросы, полезные в ситуациях, когда:

1. *Вы хотите помочь пользователю.*

Какую именно книгу Вы ищете?

Какая информация по теме Вам нужна?

Вам нужна моя помощь?

Вам нужна статья (книга, решение, помощь)? Какой она должна быть?

Каким требованиям должна отвечать нужная Вам информация?

2. *Нужно получить описание проблемы или события.*

Что случилось вначале?

Что было потом?

Какой информацией об этом вопросе Вы располагаете?

К каким источникам поиска информации Вы прибегали?

Что, по-Вашему, следует теперь сделать?

3. *Нужно стимулировать собеседника.*

Какой именно аспект X Вас интересует?

Что еще Вы можете рассказать об X?

Если Вы мне подробнее расскажете о Вашей проблеме, я смогу что-нибудь Вам посоветовать.

4. *Вы нуждаетесь в пояснениях.*

Что Вы имеете в виду, говоря об X?

Вы можете привести пример?

Вы можете помочь мне лучше разобраться в сути Вашего запроса?

Упражнение № 3. "Открытые и закрытые вопросы"

Пользователь пришел в библиотеку, немного порылся в книжном фонде, подошел к библиотекарю и говорит: "Здесь так много книг о Пушкине, что я не могу найти то, что мне нужно".

Каждый участник группы должен написать по 3 возможных открытых и закрытых вопроса. Проанализируйте написанное. Действительно ли закрытые вопросы являются закрытыми, а открытые — открытыми? Помните, что закрытый вопрос предполагает односложный ответ.

Обсудите, какой из шести вопросов оказался наиболее эффективным.

Быстрые подсказки и поспешные оценки от времени ловил себя на желании "подсказать" пользователю его ответ. Это так называемые быстрые подсказки, которыми мы пользуемся, когда пользова-

тель медлит с формулировкой своего ответа, или мы сами нетерпеливы, или нам кажется, что мы уже знаем, что нужно пользователю. Эти наши желания также вызваны особенностями восприятия партнеров в контакте, нашим предыдущим опытом общения. Например.

В библиотеку пришла женщина лет тридцати. Она просит найти ей эскизы чешских и немецких народных костюмов. Библиотекарь спрашивает: "Это нужно для Вашего ребенка?"

Молодой человек в кроссовках и джинсах спрашивает материал о пчелах. Библиотекарь спрашивает: "Это для школьного реферата?"

Пожилой мужчина спрашивает книги по энтомологии. Библиотекарь задает вопрос: "Вы хотите избавиться от муравьев?"

Нужно ли говорить, что в таких случаях процент правильного определения запроса пользователя бывает минимальным. При этом библиотекарь в лучшем случае получит ответ "нет". В худшем он рискует обидеть пользователя. Почему же мы прибегаем к "быстрым подсказкам"? Это обусловлено нашим восприятием партнеров, на которое влияют следующие явления:

атрибуция — подсознательное приписывание пользователю способностей и черт, которые библиотекарь наблюдал у другого человека, напоминающего ему пользователя. Например, молодой человек в кроссовках и джинсах чаще всего оказывается учащимся;

проекция — приписывание собеседнику своих мыслей и чувств. Так часто бывает, когда библиотекарь о чем-то увлеченно рассказывает, а пользователь вежливо молчит. В этих случаях молчание мы склонны истолковывать как одобрение;

вера в первый взгляд — в то, что первое впечатление — самое верное. Исследования показывают обратное: первое впечатление бывает неверным, поскольку опирается на подсознательные ожидания библиотекаря. Не всегда следует доверять своему "Я-ребенку";

эхо — перенесение успехов пользователя в какой-либо деятельности, например профессиональной, на его читательские способности. Пользователь сообщает, что он станет постоянным пользователем библиотеки или что у него обширные читательские интересы.

А теперь предлагается веселое упражнение. В нем придется пользоваться закрытыми вопросами и быстрыми подсказками. Упражнение разработано Н. Цзенем и Ю. Пахомовым. Во время этой игры часто возникают комические ситуации, благодаря которым складывается атмосфера раскрепощенности и беззаботности. Игра помогает участ-

никам значительно расширить репертуар способов взаимопонимания в группе.

Упражнение № 4. "Дискуссия"

Группа разбивается на тройки. В каждой тройке обязанности распределяются следующим образом. Первый участник играет роль "глухого-и-немого": он ничего не слышит, не может говорить, но в его распоряжении — зрение, жесты и мимика. Второй играет роль "глухого-и-паралитика": он может говорить и видеть. Третий — "слепой-и-немой": он способен только слышать и показывать. Тройке предлагается договориться или о встрече в определенном месте родного города, или какую выставку поставить на абонементе (название), или в какой цвет окрасить стены.

Вначале игра выглядит несколько громоздкой: участники с трудом входят в свои роли (то и дело забывают о "глухоте" или "немоте"), не могут сориентироваться в возможностях своих партнеров. Чтобы облегчить входение в роль, можно снабдить каждого участника соответствующим реквизитом: повязками, костылями, значками инвалидности и пр. Через некоторое время участники осваивают роли и в каждой тройке сложатся свои способы общения. "Спевшемуся" коллективу можно предложить более сложные задания: отобрать книги для библиографического обзора, разработать оформление открытого доступа в читальном зале и т. д.

Нейтральные вопросы Открытые вопросы эффективны, когда требуется разговорить пользователя. Но когда он нуждается в помощи библиотекаря, последнему помогут нейтральные вопросы, которые предполагают большую структурированность, чем открытые. Концепция нейтрального вопроса разработана доктором Б. Дервин на основе более чем 10-летнего опыта исследования того, как люди ищут информацию [4].

Б. Дервин использует термин "смыслообразующий" ("sense-making") применительно к своей модели поиска информации. Она считает, что индивиды проживают каждый день своей жизни, пытаясь вникнуть в то, что происходит, ищут определенные причины событий, пытаясь избежать конкретных неприятных ситуаций. Иногда люди не могут добиться каких-то целей самостоятельно и обращаются к посторо-

ронней помощи (например, как лучше вложить свой ваучер или заполнить декларацию о доходах).

В общем, люди постоянно хотят ликвидировать пробелы в своих знаниях. Если библиотекарь понимает свою работу как оказание помощи людям в поиске необходимой информации, то ему следует прежде всего выяснять три вещи: а) ситуацию, в которой находится пользователь, б) пробелы в его знании или понимании проблемы, в) какую информацию можно использовать для помощи. Все это можно узнать, задавая пользователю нейтральные вопросы. К. Росс и П. Дьюдни [4] дают примеры хороших нейтральных вопросов при:

1. *Выяснении оценки ситуации пользователем.*

Какой аспект данной ситуации Вас интересует?
С какой проблемой Вы столкнулись в данной ситуации?
Как Вы считаете, с чего следует начать?
В каком направлении Вы будете действовать?

2. *Выявлении пробелов.*

Каких сведений, по Вашему мнению, не хватает?
Чтобы Вы хотели узнать об X?
В чем, по Вашему мнению, загвоздка?

3. *Определении вида помощи.*

Какую конкретно помощь Вы хотели бы получить?
Что может Вам помочь?
Каким образом это может Вам помочь?
Как Вы планируете использовать эту информацию?
Что Вы предпримите в данной ситуации?

Закрепить навык постановки нейтрального вопроса Вам поможет игра "Поиск".

Упражнение № 5. "Поиск"

Упражнение проводится в парах. Один участник играет роль пользователя, другой — библиотекаря. Библиотекарь задает нейтральные вопросы с целью узнать, чего хочет пользователь. Вопросы задаются до тех пор, пока пользователь не будет удовлетворен тем, что его запрос действительно понят.

Варианты запросов:

1. Пользователь — студент, которому нужно написать работу с подробным анализом текста любого стихотворения Ф.И. Тютчева, еще не выбрал конкретное произведение и даже не понимает, что такое подробный анализ

текста. Свой запрос он начинает с вопроса: "Где у вас находится раздел русской поэзии?"

2. Пользовательница беспокоится, что зелёный свет фотокопировальной машины, на которой она работает, может быть вреден для здоровья. Она хочет найти статьи на эту тему. Она говорит: "У меня трудности с систематическим каталогом".

3. Родственник пользовательницы возводит пристройку к дому как раз на имущественной границе участка. Она хочет знать, есть ли в строительном законодательстве статьи, определяющие законность постройки, каков порядок ее регистрации. Она спрашивает: "Где у Вас юридические справочники?"

После разыгрывания ситуаций, обсудите свои впечатления, обратите внимание на нейтральные вопросы, которые задавали библиотекари.

Последнее упражнение в сегодняшнем занятии возвращает нас к ситуации первого знакомства библиотекаря с пользователем. Оно предназначено для закрепления всех полученных во время занятия коммуникативных навыков. Постарайтесь задавать все виды вопросов, которые были рассмотрены на этом занятии, следите за уместностью их применения.

Упражнение № 6. "Запись в библиотеку"

Участники группы по очереди разыгрывают три ситуации записи в библиотеку, выступая в ролях библиотекаря и пользователя. Библиотекари беседуют с впервые пришедшими в библиотеку пользователями, стараясь составить себе мнение о них, об их читательских интересах и информационных потребностях.

Исполнители роли пользователей получают следующие инструкции.

Пользователь I. Много и разносторонне читает, интересуется книгами по специальности (теплотехника), повышает свою квалификацию инженера, участвует в движении демократических реформ, иногда обращается к художественной литературе. В новую для себя библиотеку записывается в связи с переходом на новое место работы. Старается произвести хорошее впечатление, так как собирается стать постоянным читателем.

Пользователь II. Интересуется только профессиональной литературой. Организует частное предприятие по производству оборудования для небольших булочных-пекарен. Заинтересован в сборе всей информации: экономической, технологической, управленческой, экологической и т. д. Стремится взвесить все "за" и "против" своего начинания. Его планы по поводу пользования библиотекой неопределенны. Все будет зависеть от его информационных потребностей.

Пользователь III. Эмоционален, импульсивен, легко загорается разными идеями. Обратился в библиотеку в связи со своей новой изобретательской идеей — приспособлением для удаления зубов. По специальности инженер-строитель, но проявляет интерес к различным областям знаний. Обидчив, считает, что его недостаточно ценят. Очень чувствителен к внешним эффектам, звучным должностям, себя называет инженером-изобретателем. В ходе беседы спрашивает у библиотекаря, есть ли в библиотеке еще пользователи-изобретатели; проверяет, умеет ли библиотекарь пользоваться фондом патентов и изобретений. Ясных намерений относительно работы в библиотеке не имеет.

Обсуждение упражнения целесообразно провести по следующим вопросам:

Возник ли между партнерами контакт (вербальный и невербальный)? Кому принадлежала инициатива?

Каковы эмоциональная и содержательная стороны беседы? Какое впечатление произвели друг на друга партнеры?

Какие формы вопросов использовались? Прояснили ли для себя партнеры позиции друг друга?

Чем закончилась беседа? Удовлетворены ли ею партнеры?

В заключение занятия обменяйтесь впечатлениями о нем в целом; скажите партнеру, сидящему от Вас справа по кругу, о его удаче на этом занятии.

Домашнее задание к следующему занятию:

1. Опишите идеального пользователя библиотеки (10 пунктов).
2. Опишите себя "Я-библиотекарь" (10 пунктов).
3. Опишите 2—3 конфликтные ситуации из своей практики библиотечного обслуживания.

Желаю успеха.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры: Психология человеческой судьбы. — Л.: Лениздат, 1992. — 400 с.
2. Добрович А.В. Общение: наука и искусство. — М.: "Знание", 1980. — 159 с.
3. Шмидт Р. Искусство общения: Пер. с нем. — М.: СП "Интерэксперт", 1992. — 79 с.
4. Ross C.S., Dewdney P. Communicating professionally: A How-to-do-it manual for librarians. — N.Y.: Neal-Shuman Publishers, 1989. — 293 p.