

ЗАОЧНАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ШКОЛА

(Занятие 7-е)

УДК 023.5:159.9 019*7

Мейжис И.А.

Коммуникативные навыки библиотекаря

Представлены методы совершенствования делового общения в библиотеке: контроль библиотекаря за высказыванием своих мнений и предложений, включение читателя в процесс поиска информации.

Показан способ самооценки библиотекаря.

На предыдущих занятиях мы познакомились с целым комплексом коммуникативных навыков библиотекаря. Они

выделены и идентифицированы в процессе длительной научно-исследовательской работы не одного поколения социальных психологов. Наше представление о них будет более полным, если рассмотреть схему, предложенную одним из основателей микротренинга Алленом Иви. Схема поможет нам осознать пройденный путь практических занятий и перейти на новый уровень коммуникативных навыков, необходимых библиотекарю для проведения справочного или исследовательского интервью, для изучения информационные и читательские потребности пользователей библиотеки.

На схеме видно, что существуют базовые навыки внимательного слушания. Они и некоторые другие виды коммуникации были предметом рассмотрения наших предыдущих занятий: невербальное общение (2-е занятие), минимальная поддержка, подтверждение (3-е занятие), выяснение, отражение чувств, перефразирование (4-е занятие), открытые, закрытые и нейтральные вопросы (5-е занятие), обратная связь, рекомендации и консультации, конфликт (6-е занятие). Дальнейшее развитие коммуникативной компетентности связано с умением применять уже изученные приемы.

Нередко в библиотечной работе профессионалам мешает не только отсутствие навыков библиотечного общения, но и не всегда верная установка. Знакомство со статьей И.К. и М.А. Джерелиевских¹, надеюсь, помогло Вам понять, что библиотекарю сегодня важно быть не столько воспитателем "строптивого" пользователя, сколько его помощником и проводником в мире информации. В прошлый раз мы предложили Вам выполнить домашнее задание – перечислить качества, присущие идеальному читателю. Поэтому первое упражнение будет посвящено его рассмотрению.

Упражнение № 1. "Идеальный читатель"

У каждого члена группы есть список 10 качеств идеального пользователя. Сравните их с характеристиками, которые представлены в Ваших перечнях, выделите те, которые повторяются чаще всего, выпишите их на отдельный листок. Затем обсудите, что чаще

¹ Джерелиевская И.К., Джерелиевская М.А. Особенности восприятия библиотекарем себя и читателя // Библиотековедение. 1993. № 1. С. 40–46.

Схема иерархии коммуникативных навыков



всего выделяется в качестве хороших качеств читателя, что для библиотекарей самое главное в людях, с которыми они общаются.

Пусть каждый мысленно вспомнит своих лучших читателей. Есть ли среди них идеальный? Сколько таких людей Вы можете назвать? Завершите дискуссию обсуждением статьи Джерелиевских. Подумайте, не чрезмерны ли Ваши требования к читателям?

Авторы статьи "Особенности восприятия библиотекарем себя и читателя" считают, что на отношение библиотекарей к самим себе воздействуют социальные установки. Думается, что к этому можно прибавить и самооценку библиотекарей. Наше второе упражнение поможет установить, какова она.

Упражнение № 2. "Самооценка библиотекаря"

У каждого участника есть перечень 10 качеств библиотекаря, составленный заранее. В процессе групповой дискуссии нужно определить, какие качества для библиотекаря являются более важными, какие менее. В результате обсуждения группа ранжирует их, поставив на первое место, например, эрудированность, на второе коммуникабельность, на третье отзывчивость и т. д.

Определив ранги 10 согласованных в группе качеств идеального библиотекаря, каждый участник составляет следующую таблицу.

Качества библиотекаря	Ранги качеств библиотекаря		Отклонение	
	идеального	примени- тельно к са- мому себе	d	d ²
Коммуникабельность	1	3	2	4
Эрудированность	2	4	2	4
Профессионализм	3	2	1	1

Качества библиотекаря	Ранги качеств библиотекаря		Отклонение	
	идеального	примени- тельно к са- мому себе	d	d ²
Отзывчивость	4	5	1	1
...	5	10	5	25
...	6	6	0	0
...	7	1	6	36
...	8	9	1	1
...	9	8	1	1
...	10	7	3	9

Сопоставление двух ранжированных рядов позволит установить наличие или отсутствие связи между Вашими идеальными представлениями о библиотекаре и самооценкой. Ее можно вычислить с помощью коэффициента ранговой корреляции Спирмена (r_s), который определяется по формуле:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)},$$

где d^2 — квадрат отклонения между рангами качества идеального и реального библиотекаря, n — число качеств.

В приведенном случае

$$r_s = 1 - \frac{6 \cdot 82}{10(100 - 1)} \approx 0,5.$$

Верхний предел $r_s + 1$, нижний — -1 . Чем ближе значение полученного Вами коэффициента к $+1$ ($< +0,65$), тем больше в Вас самоуверенности. Чем меньше это значение ($> +0,35$), тем ниже Ваше представление о себе (что может не соответствовать действительности). Результаты самооценки нужно обсудить в группе, получить обратные связи о мнениях окружающих по поводу Вашего самопроявления в общении.

Высказывание мнений и предложений

Библиотекарям довольно часто приходится высказывать свои мнения о книгах, предлагать пользователям те или иные издания. Вместе с тем изучение интерактивной стороны общения показало нам, что далеко не каждое предложение воспринимается читателями положительно. В ряде случаев оно может создать ситуацию напряженности и вынужденного согласия со стороны пользователя. Поэтому высказывать мнение или предложение лучше всего в ответ на определенную просьбу читателя.

Первый этап на пути высказывания мнений – изучение ситуации. Спрашивают ли Ваше мнение, нуждаются ли в Ваших предложениях? Если Вы видите готовность пользователя к взаимодействию, его положительную реакцию на Ваши коммуникативные действия, можете позволить себе высказать мнение или предложить способ действия. Следует учесть, что бывают случаи, когда собеседник просит Вас высказать мнение, а на самом деле ищет поддержки.

В отдельных случаях неразумно высказывать мнение, которое может быть истолковано как совет специалиста. (Например, пользователь читает новое постановление Правительства об изменениях в налогообложениях и не может сам решить, относится ли это к его малому предприятию; читательница спрашивает у Вас, как консервировать грибы; накануне выборов в местные органы власти Вас спрашивают, за какого кандидата лучше голосовать и т. п.)

Когда Вы высказываете мнение или предложение, обязательно задумайтесь над тем, какую пользу или вред может принести Ваше высказывание, какие последствия могут быть у Вашего предложения. Высказывая мнения и предложения, следуйте трем правилам:

1. Убедитесь, что собеседник готов выслушать Ваше предложение или мнение. Внимательно слушайте его, подтверждая это взглядом, мимикой, жестами.
2. Высказывайтесь коротко и ясно. Не вдавайтесь в ненужные детали. Не позволяйте, чтобы Ваше мнение стало средством чрезмерного самораскрытия или сопровождалось долгой историей, подтверждающей его.

3. Добивайтесь обратной связи. Убедитесь, что Ваше предложение понято, а мнение верно истолковано. Здесь помогут вопросы: Эти предложения Вам кажутся полезными? По-Вашему, это резонно? Это подтверждает Ваши догадки? и т. п.

Упражнение № 3. "Мнения и предложения"

Цель упражнения — научиться различать профессиональное и личное мнение, находить выход из неудобных ситуаций.

Каждый член группы получает пять вопросов и готовит на них письменные ответы. Вопросы представляют собой обращения читателей к библиотекарю:

1. Как Вы считаете, эту книгу можно взять для чтения пожилому человеку?

2. Если бы Вы были на моем месте, чтобы Вы могли посоветовать почитать своему ребенку?

3. Вам легко говорить, что у Вас нет этой книги на абонементе. А у меня на носу квалификационный экзамен. Что прикажете делать?

4. Просто безобразия, что творится в библиотеке. Что за книги Вы теперь предлагаете, сплошной секс и насилие! А где классика, где настоящая литература?

5. Что Вы думаете о новом указе Президента по поводу приватизации учреждений культуры?

Подбирая ответы на вопросы, руководствуйтесь следующими правилами.

Выражайте Ваше мнение именно как Ваше: "Мое личное чувство...", "Я думаю, что...", "Это мое мнение об этой книге, но его могут не разделять другие...".

Избегайте выражений: "Вам следует...", "Вы должны...", "Вам необходимо сделать...". Говорите: "Давайте вместе подумаем о чем-то другом — возможно, это переменит Ваше отношение к теме". Не высказывайте предложений в форме: "Если бы я был на Вашем месте, я бы...".

Высказывая предложение, предусмотрите возможность выбора, предлагайте альтернативы. Напри-

мер: "У Вас есть три пути получения нужной книги. Вы можете оставить заказ, и мы позвоним Вам, когда она вернется в библиотеку; или Вы можете посмотреть ее в музыкальной библиотеке; или мы можем посмотреть другую книгу, которая заменит нужное издание".

Используйте подтверждение или ответные чувства вместо бесполезных мнений и предложений.

Разграничивайте профессиональное и личное мнения, употребляйте их к месту. "Многие люди говорят о том, что им не нравится насилие в этой книге" — звучит лучше, чем — "Не читайте эту книгу — в ней столько насилия. Она Вам не понравится. Я ее ненавижу". Лучше, когда библиотекарь информирует, а не высказывает личное мнение.

Окончив работу над ответами на вопросы читателей, каждый участник тренинга предлагает свои варианты. Эти ответы являются предметом групповой дискуссии, завершающей упражнение.

В к л ю ч е н и е

Включение — это рассказ пользователю о том, что Вы делаете. Нередко в общении возникают недоразумения, связанные с недопониманием действий партнеров по общению. Когда библиотекарь что-либо сосредоточенно ищет, не комментируя свой поиск, может создаться впечатление, что он занимается своими делами, а не выявлением запроса читателя. Поэтому библиотекарь должен как бы включать пользователя, объясняя свои действия, особенно непонятные собеседнику.

Включение — прием, сопутствующий, помогающий налаживанию контакта. Его можно считать разновидностью обратной связи, так как включение — это ответ на произнесенные вопросы: "Вы все еще занимаетесь моим вопросом?", "Почему Вы уходите?", "Почему Вы занимаетесь работой, которая не относится к моему запросу?". Включение помогает читателю понять Ваши действия, убедиться в том, что Вы заняты поиском необходимых ему материалов.

Кроме того, описывая и объясняя свои действия, Вы помогаете читателю научиться самостоятельно вести поиск в аналогичной ситуации. Когда библиотекарь говорит, что он обращается к тематической картотеке статей или картотеке заглавий художественных произведений, когда он ведет поиск с помощью библиографических пособий или информационных изданий, включение помогает познакомить пользователя с возможностями справочно-библиографического аппарата библиотеки. В этом случае включение выполняет дополнительную функцию консультирования.

Включение особенно полезно в следующих ситуациях библиотечного общения:

1. При выполнении справок, когда читатель ждет от Вас готового ответа, которого Вы не знаете или хотите уточнить для полной уверенности.

2. В процессе консультации, когда библиотекарь не просто осуществляет поиск, но и учит ему пользователя. Включение помогает пользователю усвоить алгоритм поиска нужной ему информации. Библиотекарь говорит: "Сейчас я посмотрю последние выпуски библиографического указателя ИНИОН "Философские науки". В конце каждого из них есть именной и предметный указатели. Вот здесь, в восьмом номере за этот год, есть имя Ж.-П. Сартра, материал о котором Вы ищите. Эти цифры означают номер библиографической записи".

3. Когда Вы высказываете мнение или суждение, которое кажется пользователю неуместным либо не связано с сутью его запроса. Например, Вы говорите: "Библиотека располагает обширной информацией по данному вопросу, будет лучше, если Вы мне подробнее расскажете, как Вы планируете ее использовать. Тогда я смогу точнее определить направление своих действий". В этом случае пользователь поймет, что Ваши вопросы продиктованы не праздным любопытством.

4. При разговоре по телефону, когда собеседник не видит Вас. Если Вы ведете поиск в каталоге, энциклопедии или справочнике, объясняйте собеседнику свои действия.

5. В случае сложного запроса, когда Вам предстоит долгий поиск. Люди не любят долго ждать в состоянии неопределенности,

поэтому лучше сказать, что в связи с его запросом Вы уходите в книгохранилище или другой отдел библиотеки.

Включение осуществляется:

а) подтверждением. Библиотекарь повторяет суть запроса, чтобы пользователь убедился в правильности его формулировки и адекватном понимании. Например, "Вы хотите узнать, что у нас есть о медведях коала";

б) кратким описанием действий со стороны библиотекаря: "Надо посмотреть в разделе "биология" нашего каталога". Если в это же время можно проинструктировать читателя, как пользоваться каталогом и систематической картотеккой статей, нужно более подробно рассказать о своих действиях;

в) кратким объяснением своих действий с указанием причин изменения направления поиска: "Информация о медведях коала может быть и среди литературы, посвященной Китаю";

г) объяснением ситуации. Если поиск требует больших усилий, лучше указать, сколько вам понадобится времени: "Возможно, я смогу перезвонить Вам только после обеда".

Упражнение № 4. " В к л ю ч е н и е "

Цель заключается в том, чтобы библиотекарь не просто разыскивал нужную пользователю информацию, но и учил читателя пользоваться справочно-библиографическим аппаратом библиотеки.

Разыгрывается ситуация, когда пользователь приходит в библиотеку с неполной информацией о той или иной книге. Например, читателю нужна книга "Хризантемы у тюремной стены", но он не знает автора. Другая ситуация — читатель-подросток просит книгу о Пирожкове для написания реферата; в процессе общения выясняется, что нужна книга о Пирогове, но читатель не знает ни имени автора, ни названия книги. Третья ситуация — читатель просит найти информацию о технологии литья стали с помощью электричества.

Все участники разбиваются на пары и последовательно разыгрывают предложенные ситуации библиотечного общения, используя метод включения, чтобы

научить читателей пользоваться справочно-библиографическим аппаратом.

В заключение сегодняшнего занятия можно сделать упражнение, которое используется как тест на групповую сплоченность, на доверие друг к другу участников тренинга.

Упражнение № 5. "Восковая палочка"

Все члены группы садятся в круг близко друг к другу, выставив ладони внутрь круга на уровне груди. Руки согнуты в локтях так, чтобы можно было принять тело падающего человека. В центре круга – "восковая палочка". Исполняющий эту роль должен вообразить, что его ноги прибиты к полу, а костей нет. "Палочка" качается, закрыв глаза. Ее мягко перепасуют от одного члена группы к другому.

Постарайтесь, чтобы в роли "палочки" выступили все.

Желаю успеха.