

ЗАОЧНАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ШКОЛА

(Занятие 8-е)

УДК 023.5:159.9.019*8

Мейжис И.А.

Коммуникативные особенности интервью

Рассмотрены виды и стили интервью, распространенные в библиотечном общении: справочное, проблемно-решающее и т. п.

Интервью — это беседа, направленная на достижение определенной цели: получение или выдачу информации.

Библиотекарям и информационным работникам приходится участвовать в различных видах интервью: справочных, исследовательских, консультационных, проблемно-решающих. Они отличаются друг от друга. В исследовательском интервью спрашивающий полностью контролирует ситуацию, имея перед собой готовый опросник. В справочном все зависит от степени проявленной информационной потребности для самого пользователя и потому здесь уместны нейтральные и открытые вопросы. Интервьюер выбирает стиль проведения интервью в зависимости от его целей и ситуации.

Стиль интервью включает следующие компоненты:

1. **Контроль.** Кто владеет ситуацией во время интервью: библиотекарь или пользователь? Если при проведении интервью библиотекарь полностью контролирует ситуацию, т. е. единолично решает, какие темы обсуждать, какие аспекты рассматривать, то стиль называется **направленным**. Он требует закрытых вопросов и применяется, когда библиотекарю необходимо получить от пользователя специфические данные. На такие вопросы пользователь обычно отвечает односложно: да, нет.

В других интервью партнеры равны. Интервьюер ставит открытые вопросы, заставляющие отвечающего развивать тему, дополнять уже сказанное и в свою очередь задавать вопросы. Такое интервью называется **ненаправленным**, оно эффективно при выявлении информационных запросов, изучении проблемы, уточнении отношений.

В направленном интервью библиотекарь берет на себя функцию контроля и ответственность за полноту получаемой информации. В ненаправленном ответственность распределяется поровну и больше соответствует партнерским отношениям между библиотекарем и пользователем (субъект-субъектная модель общения).

2. **Доверие.** Насколько возможно доверие между библиотекарем и пользователем, настолько будет успешным интервью. Пределы доверия располагаются между полюсами враждебного интервью, когда ни одна из сторон не доверяет другой, и беседой, в которой участники уважают и доверяют друг другу. Враждебное интервью проводится в форме полицейских допросов, что создает плохую обстановку. Враждебный тон интервью может быть спровоцирован как пользователем, так и библиотекарем. Установление взаимопонимания в начале интервью — необходимый фактор успешности его проведения.

3. **Продолжительность.** Длительность интервью связана с его целями, проблематикой и возможностями участников. Обычное справочное интервью в библиотеке занимает 3–5 минут: или уточняется запрос и определяется нужный отдел каталога книжного фонда, или выдается справочное издание, или пользователь направляется в необходимый ему отдел. Справочное интервью с пользователем, которому требуется проблемно-тематическая информация или сложная справка, длится 20 минут

и более. Исследовательское интервью может продолжаться от 20 минут до 2 часов.

4. Структура. В отличие от обычной беседы интервью (направленное и ненаправленное) имеет структуру, отражающую его цели. Обычно оно состоит из следующих этапов:

- установления доверия;
- получения обобщающей информации, дающей общее представление о запросе;
- специфической информации;
- вмешательства в виде дополнительной информации, советов, инструкций;
- заключения (подведения итогов).

Этапы могут повторяться, если интервьюеру надо, например, восстановить доверие или уточнить информацию.

5. Окружающая обстановка. При проведении справочного интервью определенную роль играет интерьер библиотеки, расположение партнеров в пространстве и их позы. При направленном интервью с закрытыми вопросами библиотекарь располагается за кафедрой и сидит, пользователь стоит. При ненаправленном интервью, выполнении сложных читательских запросов необходимо равенство партнеров. В этом случае библиотекарь либо должен пригласить пользователя сесть, либо сам встать.

Исследовательское интервью требует нейтрального помещения. Проводить его за кафедрой выдачи не рекомендуется, так как вмешательство других пользователей может существенно отразиться на результатах.

Чаще других в библиотеке проводятся справочные интервью для выявления запросов пользователей или проблемно-решающие интервью, когда библиотекарь вместе с читателем определяет его первые шаги в углубленном изучении какой-либо темы или проблемы. У каждого из них свои особенности.

СПРАВОЧНОЕ ИНТЕРВЬЮ в библиотеке осложняется некоторыми специфическими для коммуникативной стороны общения особенностями. Главная из них заключается в субъективности значения, придаваемого субъектами тем словам, которые они используют в диалоге. Чтобы понять друг друга, библиотекарь и пользователь должны обладать сходной системой кодификации и декодификации знаков. "Но все дело в том, что, даже зная

значения одних и тех же слов, люди могут понимать их неодинаково: социальные, политические, возрастные особенности могут быть тому причиной. Еще Л.С. Выготский отмечал, что мысль никогда не равна прямому значению слов¹. Один и тот же термин или понятие может ассоциироваться у пользователей с самыми различными вещами и значениями. Именно поэтому, рассматривая проблему справочного интервью в библиотеке, К. Росс и П. Дьюдни уделяли особое внимание выяснению действительных запросов пользователей. Они приводят несколько примеров несоответствия первоначального вопроса пользователя и его реального интереса²:

Вопрос	Реальный запрос
Где у вас книги по энтомологии?	Как избавиться от муравьев в квартире?
В библиотеке кто-нибудь говорит по-немецки?	Желание продать свою коллекцию книг на немецком языке.
Где можно посмотреть литературу по административному устройству района?	Нужны подробности о возможности работы по совместительству.
Мне нужен последний выпуск журнала "Тайм".	Требуется адрес Г. Селье, чтобы написать ему письмо.

Такая особенность общения диктует библиотекарю необходимость применения всей совокупности коммуникативных навыков для эффективного обслуживания пользователей. Здесь важно сочетать постановку открытых, закрытых, нейтральных вопросов, минимальную поддержку, умение резюмировать без поспешных оценок. К. Росс и П. Дьюдни дают пример справочного интервью, которое специально подготовлено для учебных целей. (Адаптировано для примера Б. Дервин.)³

¹ Андреева Г. М. Социальная психология. М.: Наука, 1989. С. 99.

² Ross C., Dewdney P. Communicating professionally. — N.Y.; L.: Neal-Schuman, 1989. 293 p.

³ Там же. С. 110–111.

"Лемплихтерская серенада"

Пользователь: Извините за беспокойство, есть ли у вас песенники?

Библиотекарь: Вам нужен песенник для детей или взрослых? (Пользователь помогает установить контакт, однако закрытый вопрос может быть расценен как принятие на себя ответственности за контроль в проведении интервью.)

Пользователь: Для взрослых, я думаю.

Библиотекарь: Они находятся в 700-м разделе. Это какая-то определенная песня, или Вам нужен сборник? (Дает указание. Закрытый вопрос опять ограничивает ответ пользователя.)

Пользователь: Эта песня называется "Лемплихтерская серенада".

Библиотекарь: Это американская песня?

Пользователь: Наверное.

Библиотекарь: Мне не знакома эта песня. Что Вам еще известно о ней? (Открытый вопрос, несложно построен, но включает механизм ответов.)

Пользователь: Это популярная песня. Мне нужны ее слова.

Библиотекарь: Только слова? Хорошо. (Подтверждает услышанное.) Позвольте мне посмотреть указатель песен, может, я там ее найду... (Через несколько минут.) Сожалею, но я не могу ее найти. Может, я возьму Ваш телефон и позвоню Вам позже, если найду ее. (Предлагает дальнейшую помощь.)

Пользователь: Я тороплюсь. Но в любом случае – спасибо.

Библиотекарь: Мне хотелось бы найти слова этой песни для Вас. Если бы я нашла их, чем бы это могло Вам помочь? (Нейтральный вопрос используется более успешно.)

Пользователь: Хорошо... Мне нужно определенное слово, которое означает длинный шест, используемый для включения газовых ламп. Это нужно для рассказа, который я пишу.

Библиотекарь: Итак, если бы мы нашли правильное определение этого шеста, это и было бы то, что Вам нужно? (Резюмирует. Использует открытый вопрос, чтобы получить подтверждение правильности читательского запроса.)

Пользователь: Да. Поэтому мне и нужна эта песня.

Библиотекарь: Ну, я думаю, что это можно выяснить, для этого песня не понадобится.

Пользователь: О, прекрасно.

Анализ приведенного интервью показывает, что библиотекарь лучше владеет одними приемами и меньше применяет другие. Его неверное коммуникативное поведение не позволило сразу выявить подлинный запрос читателя. Только во второй половине интервью библиотекарь сумел выявить информационную потребность с помощью открытых и нейтральных вопросов.

Авторы канадского учебника предлагают варианты открытых вопросов, которые способны помочь на предварительной стадии интервью.

Выделение, определение проблемы: Пожалуйста, расскажите мне о проблеме, над которой Вы работаете. Что бы Вы хотели узнать об X? Какие другие названия имеет X? Если бы Вы хотели

получить журнальную статью по этой теме, как бы она должна была называться?

Помощь и подсказки: Что Вы желаете получить в результате поиска?

Как могут Вам пригодиться результаты поиска? Что поможет Вам сделать результат поиска? Как Вы планируете использовать информацию?

Выявление барьеров: Что Вами уже сделано? Что больше всего помогло Вам в изучении темы до сих пор? Что Вас озадачило, поставило в тупик?

Сегодняшнее занятие потребует от группы большого взаимного доверия и понимания, чему и посвящены первые два разминочных упражнения.

Упражнение № 1. "Зеркало"

Участники разбиваются на пары, один из них — "зеркало", он будет отражать все движения (жестикуляцию и мимику, движения тела) партнера. Спустя 3—4 минуты партнеры меняются ролями. В конце упражнения обменяйтесь впечатлениями, в какой роли было легче: ведущего или ведомого.

Упражнение № 2. "Деловое интервью"

Внимание фокусируется на различии между явными и скрытыми целями интервью. Разыграйте ситуацию: директор библиотеки хочет провести кадровую перестановку и назначить заведующего во вновь созданный отдел инноваций и маркетинга. Ему предстоит выбрать подходящую кандидатуру из нескольких сотрудников. С одним из них он проводит интервью. Претендентка знает, что ее квалификация несколько ниже, чем у других желающих, однако не хочет упустить шанс.

Два члена группы, добровольно вызвавшиеся исполнить роли директора и претендентки, разыгрывают ситуацию.

Вопросы к обсуждению (желательно, чтобы на них ответил каждый участник).

1. Если бы Вы давали интервью, каких результатов Вы хотели бы достичь? (Проиграйте несколько желаемых вариантов.)

2. Если бы Вы брали интервью (были директором), какими бы Вы представляли себе результаты? (Продумайте несколько вариантов.)

3. В какой степени сходятся цели "директора" и "претендента на должность"?

4. Что, по-Вашему, должен говорить претендент, чтобы добиться желаемого результата?

Упражнение № 3. "Что же на самом деле хотел узнать пользователь?"

Это упражнение полезно для практиков, имеющих опыт работы. Попробуйте вспомнить несколько ситуаций, когда было не совсем ясно, что требовалось пользователю. Вспомните, что вначале спрашивал пользователь? Что, по Вашему мнению, ему было надо? В чем на самом деле он нуждался?

Когда у Вас будет 5–6 примеров, напишите ключевые слова на доске. После этого попробуйте разыграть две-три ситуации. "Автор" ситуации будет выступать в роли пользователя. В роли библиотекаря – другой член группы. Играющий роль библиотекаря использует зрительный контакт, мимику и жесты доброжелательного собеседника, минимальную поддержку и подтверждение, технику нейтрального опроса и т. п.

По окончании разыгрывания ситуаций обсудите каждую из них и проведите групповую дискуссию "Эффективный библиотекарь".

Вопросы к дискуссии:

1. Как чувствовали себя пользователи? В чем они испытывали трудности? Заметно ли это было участникам группы?

2. Как себя вел библиотекарь? Был ли его контакт результативным? Какие приемы внимательного слушателя он использовал?

3. Каково общее впечатление от взаимодействия партнеров (вербального и невербального)?

ПРОБЛЕМНО-РЕШАЮЩЕЕ ИНТЕРВЬЮ — это разговор между библиотекарем и пользователем, который собирается проводить самостоятельный поиск необходимой ему информации. Поэтому большая часть интервью фокусируется на том, что пользователь уже знает или еще не знает о предмете изучения, какая помощь ему необходима для достижения наилучших результатов. Вместе с тем в таком интервью необходимы все те элементы, которые устраняют возможные затруднения во взаимоотношениях и взаимопонимании между библиотекарем и пользователем — участниками библиотечного обслуживания. Кроме того, библиотекарь-библиографу необходимо иметь достаточное представление о теме поисков пользователя. Поэтому проблемно-решающее интервью будет иметь как бы два уровня:

I — вопросный, или ознакомительный уровень, на котором задача библиографа — выяснить все о проблеме исследования;

II — методический уровень, на котором задача библиографа — помочь исследователю в организации и методике библиографического поиска.

На первом уровне интервью одним из необходимых действий библиотекаря является обучение пользователя беседе с собой. Пользователю следует разъяснить, что четкое изложение проблемы или информационной потребности приведет к более успешным поисковым результатам, к верной оценке источников вторичной информации, которые могут быть использованы. Для этого можно даже составить плакатик, который предлагают авторы из Канады⁴: "Если Вы собираетесь провести исследование по какой-либо теме, задайте себе следующие вопросы.

Что я уже знаю по данной теме?

Что я хочу узнать?

Как я планирую использовать эту информацию?

⁴ Ross C., Dewdney P. *Communicating professionally*. — N.Y.; L: Neal-Schuman, 1989. P. 115.

Каким образом результаты исследования должны мне помочь?

Какой аспект этой темы имеет для меня наибольшее значение?

Какие результаты мне не подходят, что я не хочу знать?

Если мне вообще что-то может помочь, то что это?"

На методическом уровне интервью библиотекарю необходимо выяснить, насколько исследователь осведомлен о методике библиографического поиска, с каким кругом библиографических пособий знаком, что представляется ему затруднительным, какая помощь необходима. При этом следует избегать высокомерного или покровительственного, с родительских позиций, отношения к пользователю, не следует проявлять недоверие к его способностям. Оказание методической помощи, выявление ее границ лучше делать, прибегая к нейтральным вопросам.

Что Вы знаете о методике поиска?

Что произошло в последнее время в сфере, которой посвящено Ваше исследование, как Вам это помогло или помешало?

Какая часть этих процессов касается Вас?

Что могло бы Вам существенно помочь прямо сейчас?

Какого рода результаты Вы собираетесь получить?

Проводя справочное интервью, старайтесь быть точным и последовательным. Упорно спрашивайте, чтобы добиться полной ясности в том, что же на самом деле хочет получить пользователь. Не перегружайте его избыточной информацией.

В заключение еще одно упражнение на выявление подлинных запросов читателей.

Упражнение № 4. "Интервью в библиотеке"

Группа делится на две команды: "библиотекари" и "пользователи". Последние получают карточки с вопросом и сценарием, дающим базовую информацию о запросе.

1-я карточка. Первоначальный вопрос: "Где отдел по сельскому хозяйству?". Пользователь хочет узнать,

что заставляет саранчу передвигаться на большие расстояния, может ли она угрожать урожаю этого года.

2-я карточка. Первоначальный вопрос: "Где я могу найти информацию об аллергии?". Пользователю нужны препараты, не содержащие клейковины.

3-я карточка. Первоначальный вопрос: "Есть ли в библиотеке информация о состоянии снега?". Пользователь хочет узнать, сможет ли он в феврале покататься на лыжах на Карельском перешейке.

4-я карточка. Первоначальный вопрос: "Как получить информацию о популярной музыке?". Пользователь хочет узнать названия последних альбомов певицы Ларисы Долиной.

"Пользователи" задают первоначальный вопрос, затем "библиотекари" ставят закрытые вопросы, требующие только однозначного ответа (да—нет, тот—этот). Цель "библиотекаря" — с помощью закрытых вопросов как можно быстрее узнать, что конкретно хочет пользователь. Наблюдатели следят за тем, чтобы все задаваемые вопросы были закрытыми, ведут счет закрытым вопросам и времени, в течение которого "библиотекарь" выявляет запрос. Если время на уточнение занимает больше трех минут, "библиотекарь" может задать открытый вопрос.

Это упражнение можно провести, назначив одного члена группы "библиотекарем", остальные исполняют роль пользователей.

В конце упражнения проведите групповую дискуссию.

* * *

Мы закончили занятия в заочной психологической школе. Это был краткий курс коммуникативных навыков библиотекаря. Следует помнить, что изменить свое коммуникативное поведение очень трудно. Каждый из нас усвоил определенный стиль поведения, от которого нелегко отказаться, даже когда Вы убеждены в

его неэффективности. Поэтому недостаточно просто ознакомиться с тем или иным успешным приемом собеседника. Необходимо использовать его, добиваясь, чтобы он стал Вашим собственным, свойственным Вашему обычному поведению. Дайте себе обещание, что в течение следующего часа или по понедельникам Вы будете тренировать один из Ваших новых навыков. Не следует использовать сразу несколько, лучше упражняться в одном, воссоздавая в своем общении с пользователями тот или иной прием (например минимальную поддержку). Так Вы скорее добьетесь результата. Постарайтесь развить собственный стиль. Не существует волшебного списка открытых вопросов, нет идеальной последовательности в применении коммуникативных навыков. Самое хорошее — натренировать свое поведение так, чтобы чувствовать себя естественно и комфортно.

Овладев новыми приемами коммуникативного общения, попробуйте научить других. Ваш успех будет свидетельствовать о том, что Вы по-настоящему их освоили. Я обращаюсь с просьбой к тем, кто занимался в заочной школе и использовал упражнения микротренинга для повышения коммуникативной компетентности: напишите, пожалуйста, помогла ли Вам школа, как Вы организовывали свои занятия, с какими трудностями столкнулись, чтобы хотели узнать еще. Ваш отклик будет очень интересен и важен для автора. Письмо можно направить в адрес редакции сборника "Научные и технические библиотеки".