Библиотека достойно прожила свои 60 лет и всегда чувствовала поддержку читателей, ректората, общественности академии. И подтверждением этому является то, что ректор С.А. Павловичев 2004–2005 учебный год объявил годом библиотеки. Сотрудники библиотеки выражают глубокую благодарность за неизменное внимание к нашим проблемам ректору академии профессору Сергею Алексеевичу Павловичеву и всему ректорату.

Библиотека не стоит на месте, она растет и развивается. Успехов тебе, родная библиотека!

БИБЛИОТЕЧНАЯ ПРОФЕССИЯ

М.Н. Поникаровская
НБ УрГУ, Екатеринбург

Формирование навыков эффективного общения в среде профессиональной библиотечной деятельности

Любая работа с людьми – сфера психологических нагрузок. Известно, что наиболее ярко все «острые углы» общения и взаимодействия проявляются в сфере библиотечного обслуживания. Работник, недостаточно подготовленный к постоянному контакту с людьми, может навредить не только окружающим, но и самому себе.

Особенность труда библиотекаря – это постоянное общение с читателями и коллегами, поэтому библиотекарю необходимо: уметь разбираться в людях, верно оценивать их психологию, адекватно откликаться на поведение окружающих, выбирать способ общения, не расходящийся с принципами морали.

В настоящее время проблеме общения в библиотеке уделяется особое внимание. Этому способствует смена научной парадигмы библиотековедения. Одним из ее результатов является расширение сотрудничества библиотекаря и читателя. Осознание библиотекарями своей социальной роли как помощников и проводников в информационном пространстве обязывает к умелому использованию коммуникативных средств самовыражения и самопредъявления, пониманию сложности поведения людей, а также своей роли в организации межличностного общения в библиотеке.

Специфика библиотечного общения заключается в преобладании личностно ориентированного фактора, т.е. взаимодействия с отдельными читателями или группой читателей. Эффективному личностно ориентированному общению способствуют такие знания о читателях, как их:

- социальные и профессиональные характеристики;
- мотивационные и целевые установки;
- психологические особенности (интересы, потребности, установки), а также коммуникативные особенности (общительность, стиль общения и поведения и т.п.);
- читательские характеристики (цель и направленность чтения, организация чтения).

Кроме того, к специфике библиотечного общения можно отнести тесную связь непосредственного и опосредованного взаимодействия (к опосредованному относятся выставки, реклама, каталог, источники информации), а также влияние социально-психологических факторов на читательский спрос, факт прихода человека в библиотеку.

Культура делового общения во многом определяется умением учесть индивидуальные особенности собеседника.

Нормы поведения и этики могут меняться, но главным остается *гуманистическая* направленность библиотечного обслуживания.

Итак, профессия библиотекаря предполагает владение навыками общения. Исходя из этого, библиотекарям необходима специальная психологическая подготовка, тем более что в последние годы в структуре взаимодействия «библиотекарь – читатель» обнаруживаются некоторые деформации. Это актуализирует использование социально-психологического тренинга (СПТ) как специфического метода психологической коррекции.

В Научной библиотеке УрГУ также возникла необходимость проведения СПТ и лекций по психологии для начинающих библиотекарей. Почему была выделена именно эта категория работников?

Во-первых, сектором PR было проведено анкетирование 200 читателей библиотеки. При анализе анкет были получены результаты, которые стали предпосылкой к проведению тренинга. Выяснилось, что профессионализмом и культурой общения библиотечных работников удовлетворены 39% читателей библиотеки, безотказностью выполнения заявок – только 27%.

При чтении анкет было интересно обнаружить различные характеристики на полях. Они позволили сделать вывод, что библиотекари отделов обслуживания, особенно молодые специалисты, не всегда внимательны, вежливы, контактны. При всех положительных чертах, таких как отзывчивость, достаточный уровень эрудированности, работоспособность, серьезное отношение к своей работе, читателям все же не хватает более тактичного с ними обращения, иногда большего желания помочь найти нужную книгу или информацию, более искренной, естественной обстановки во время общения.

В целом отношение сотрудников библиотеки к читателям оценивают как внимательное лишь 14% респондентов, а 18% из всех опрошенных, считают, что библиотекарь — это воплощение деловых и человеческих качеств.

Все это и обусловило необходимость изучения особенностей навыков общения у молодых библиотекарей. А также определило ее актуальность.

Во-вторых, обсудив результаты анкетирования с сектором PR библиотеки, было решено не только прочитать лекции по психологии для новых молодых сотрудников, но и провести социально-психологический тренинг по формированию у них навыков эффективного общения.

Выделим основные моменты данной работы.

Актуальность тренинга. Современное информационное и образовательное пространство требует новых путей формирования личности современного специалиста. Развитие профессионально важных качеств библиотекаря является необходимым для качественной подготовки, расстановки и работы кадров, всей системы в целом.

В современной библиотеке необходимо расширение коммуникативного диапазона за счет приобретения новых навыков, а также отработки уже имеющихся коммуникативных умений при помощи вербальных и невербальных компонентов общения. Свободное владение коммуникативными навыками дает свободу в общении, мобильность, самореализацию в профессии, толерантность.

Целью тренинга было изучение особенностей навыков эффективного общения у молодых библиотекарей.

Исходя из этой цели были выделены следующие *задачи*:

1. изучить литературу по данной теме и выделить перечень навыков эффективного общения;
2. составить программу тренинга, подобрать упражнения, формирующие и развивающие навыки;
3. провести анализ полученных результатов.

В работе мы опирались на труды авторов, занимающихся проблемой общения, а именно: Г.М. Андреевой, Б.Ф. Ломова, Б.Д. Парыгина, Е.В. Руденского, Э. Берна, а также работы А.Н. Ванеева, С.А. Езовой, И.А. Мейжис, С.Б. Ратмановой, Т.В. Соколовой по особенностям библиотечного общения. При разработке вопроса СПТ использовались работы: Л.А. Петровской, С.И. Макшанова, Н.Ю. Хрящевой, А.С. Прутченкова, К. Рудестама и некоторых авторов, занимающихся социальной психологией в библиотечном деле.

Обучение библиотекарей проводилось в несколько этапов:

- лекции и тестирование;
- тренинг, включающий в себя упражнения, игры, тесты;
- подведение итогов работы.

Обучение проходили молодые сотрудники из разных отделов библиотеки. Процесс обучения состоял из лекций (3 дня по 1,5 часа) и тренинга (4 дня по 3 часа). Лекции по психологическим особенностям общения и тренинг по формированию и развитию коммуникативных навыков посетили 14 библиотекарей, работающих меньше года.

Рассмотрим этапы более подробно.

В качестве подготовки к тренингу были прочитаны лекции, разъясняющие необходимые в дальнейшем понятия и рассказывающие о нужных в работе библиотекаря навыках общения. В лекционный материал для лучшего контакта с аудиторией, запоминания материала, а также самопознания были включены тесты – «Умеете ли Вы слушать?», «Приятный ли вы собеседник?», «Трансактный анализ общения», опросник Томаса-Килмена «Способы реагирования на конфликтные ситуации». Они помогли лучше узнать участников, их поведение в определенных ситуациях, скорректировать программу тренинга.

Хочется отметить, что научно-популярные тесты в данной работе использовались с целью установления контакта с аудиторией, обучения и облегчения восприятия большого лекционного материала. После проведения тестов результаты обсуждались с участницами.

Библиотекарю, который непосредственно общается с читателем, нужны умения и навыки эффективного как вербального, так и невербального общения. Для этого есть хороший способ, а именно СПТ.

Чтобы усовершенствовать уже имеющиеся навыки, необходимо поддерживать и повышать свою квалификацию. В связи с этим нами был выбран эффективный метод отработки навыков — социально-психологический тренинг в сочетании с лекционным материалом.

СПТ в значительной степени ориентирован на представителей коммуникативных профессий, то есть органически связанных с общением. К их числу принадлежит и труд библиотекаря, составляющей которого является общение с читателями, а компетентность в общении — непременной профессиональной характеристикой.

Для обучения библиотекарей нами были выделены следующие навыки:

• невербальные – контакт глазами, мимика, жесты, голос, интонация и дистанция при общении;

• вербальные — умение слушать (как рефлективное, то есть прояснение смысла услышанного, так и нерефлективное — умение поддерживать собеседника почти молча).

Кроме того, были рассмотрены умения вести беседу, поддерживать обратную связь, инструктировать читателей, высказывать мнения, предложения, умение отказывать. К навыкам были отнесены также избирательное и притворное внимание, осуждение (неудовлетворение), критика, защита и доказательства (ситуации, когда библиотекарь не согласен с читателем и начинает при этом обороняться).

В ходе тренинга выяснилось, что при общении в библиотеке необходимы те же навыки, что и во многих других профессиях, в сфере человек-человек. Особенностью библиотечного общения являются специфические нюансы, которые накладывает на общение данная профессия. Например, при дистанции в общении в библиотеке всегда присутствует библиотечная кафедра или определенным образом организованное расположение стеллажей.

Необходимо отметить, что занятия в группе тренинга состояли не только из упражнений, направленных на формирование навыков общения. Часть упражнений была направлена на знакомство членов группы и на их вхождение в работу. Присутствовали упражнения и на снятие эмоционального напряжения, на открытие себя группе, на освоение пространства в группе, на устранение эмоциональных барьеров между членами группы.

Формирование навыков происходило сначала в игровой форме, а потом производился анализ конкретных ситуаций библиотечного общения, в которых можно использовать данный навык.

Эффективность тренинга можно проанализировать на основе самоотчетов участников, которые проводились сразу после мероприятия и 2 месяца спустя.

После тренинга, при характеристике навыка обратной связи, участницы писали следующее, например: «По характеру я стеснительный человек, во время занятий удалось преодолеть это качество»; «С читателями буду стараться правильно разговаривать, не забывать про мимику и жесты, другие проявления, буду помнить про моменты, помогающие поддержать беседу, не только с читателями, но и с другими людьми. Постараюсь в общении быть более тактичной, осторожной».

Согласно высказываниям участниц после тренинга, лучше всего сформировались и активно используются в работе навыки невербального общения, а именно мимика, жесты и контакт глазами. Из вербальных навыков лучше всего усвоилось рефлексивное слушанье. Узнав о наличии барьеров при общении с читателями, многие участницы тренинга стали внимательными с читателями, вежливыми, более отзывчивыми и уверенными в себе при выполнении заявок читателей (эти результаты также подтверждаются тестом «Семантический дифференциал»).

Главная же тенденция, которая наблюдалась во всех отзывах спустя 2 месяца после тренинга, это то, что молодые специалисты стараются использовать полученные навыки в практической повседневной работе.

Например, выдержка из самоотчета одной из участниц: «До тренинга я, может, и пользовалась какими-то навыками, но не уделяла этому должного внимания. Но после тренинговых занятий мое отношение к читателям изменилось. Я стала более сдержанной, внимательной к их просьбам. Стараюсь поставить себя на их место и помочь». Из отзыва другой участницы: «Тренинг помог мне переосмыслить отношение к читателям. А упражнения и навыки, о которых мы узнали, стали нам помогать в общении с ними, при выполнении читательских запросов и поиске необходимой литературы».

Важным моментом явилось и то, что многие написали в отзывах о том, что «тренинг был очень полезный» и было бы неплохо проводить подобные тренинги в дальнейшем.

Таким образом, навыки, полученные на тренинге, помогают избежать сложностей во взаимодействии, а, следовательно, способствуют эффективному пониманию не только друг друга, но читателей, а это очень важно в профессии библиотекаря. Обучение навыкам общения сплотило группу, помогло адаптироваться молодым сотрудникам в коллективе, почувствовать себя необходимым звеном в работе всей библиотеки.

В завершение хотелось бы отметить, что поставленной цели мы достигли, и результат от тренинга виден в том, что участники успешно используют полученные знания и умения в работе и повседневной жизни.

На основе проведенного тренинга впоследствии проводились тренинг-семинары для библиотекарей из вузовских библиотек областного методического объединения. Кроме того, организация и проведение этого мероприятия легли в основу методической разработки «*Развитие навыков*

эффективного общения у библиотекарей», представленной в 2004 г. для участия во всероссийском конкурсе научных работ и инновационных проектов в области библиотечного дела.

Библиографический список

1. Ванеев А.Н. Конфликты в библиотеке: предупреждение и разрешение / Ванеев А.Н. СПб. : Профессия, 2001. 128 с.
2. Васильева Е.Н. Социальная психология на службе библиотек : курс лекций / Васильева Е.Н. Тюмень : Изд-во ТГУ, 1999. 193 с.
3. Джерелиевская И.К. Групповой тренинг коммуникативных навыков библиотекарей // Джерелиевская И.К., Джерелиевская М.А. // Науч. и техн. б-ки. 1994. № 7. С. 68–80.
4. Езова Е.А. Грани библиотечного общения : учеб.-метод. пособие / Езова Е.А. М. : Профиздат, 2002. 159 с.
5. Мейжис И.А. Профессиональное общение в библиотеке : (заоч. психол. шк., занятие 1-е) / Мейжис И.А. // Науч. и техн. б-ки. 1993. № 11. С. 32–40.
6. Мейжис И.А. Социально-психологические основы библиотечного обслуживания : учеб. пособие / Мейжис И.А. Николаев, 1994. 192 с.
7. Психологический климат в коллективе библиотеки : практ. пособие / под ред. О.В. Решетниковой. М. : РГБ, 1996. 152 с.
8. Ратманова С.Б. Библиотекарь – читатель : грани межличностных ваимоотношений / Ратманова С.Б. // Науч. и техн. б-ки. 1993. № 2. С. 28–41.
9. Сукиасян Э.Р. Метод ситуационного анализа при проведении тренинг-семинара по управлению персоналом / Сукиасян Э.Р. // Науч. и техн. б-ки. 2002.№ 11. С. 25–45.

ПОМЕЩЕНИЯ. ИНТЕРЬЕР

Н.Б. Блимготова
НБ УрГПУ, Екатеринбург

Интерьер библиотеки

Времена меняются, а с ними и потребности... Для того чтобы отвечать всем требованиям времени, необходимы тщательно продуманная планировка и разумная гибкая организация пространства. Важно определить комбинацию пространства, света, цвета и материалов, которые будут поддерживать бодрое душевное состояние у посетителей и работников библиотеки.

Дизайн – от английского – проектировать, чертить, задумать, а также – проект, план, рисунок. Этот термин обозначает разновидность художественно-проектной деятельности, которая охватывает создание предметной среды (машин, вещей, интерьеров) и основана на принципах сочетания удобства, экономичности и красоты. Под библиотечным дизайном понимают художественное конструирование, оформление пространства библиотеки в соответствии с определенными эстетическими требованиями. Специалисты в данной области подчеркивают, что дизайнер не просто художник. Это обладающая неуемной фантазией творческая личность, способная не только красиво оформить помещение, но и, главное, выдвинуть и реализовать идею нестандартного оформления.

При этом следует ориентироваться на многообразие самого прекрасного и чистого источника гармонии, порядка и разнообразия – окружающей природы. Человек всегда учится у природы, ведь каждая часть растения – совершенное произведение, отличающееся поразительной целесообразностью, прочностью, надежностью, экономичностью строительного материала. Каждый ее элемент фактурой, строением и цветом согласован с внешней средой. Стремясь развить в себе эстетические чувства, суждения и вкусы, человек берет за образец окружающий его мир. Поэтому, заимствуя у природы идею, дизайнер должен помнить: все, что создается для человека, должно быть ему соразмерно.

При проектировании дизайна помещения очень важна забота о физическом и психологическом комфорте, так как планировка помещений, их окраска, освещение, меблировка и оборудование оказывают на человека значительное влияние. Даже самая лучшая и оригинальная дизайнерская идея будет безнадежно испорчена и загублена, если не знать и не учитывать особенности восприятия человека, поскольку оценку деятельности дизайнера дает потребитель, в нашем случае – читатель. Зная разнообразные факторы, определяющие физический и психологический комфорт человека, дизайнер умело использует их в своей работе.

В этом контексте рассмотрим некоторые факторы организации среды помещений – цвет, освещение, озеленение и декоративное оформление.