

**Кононова Ирина Геннадьевна,**  
заместитель директора Ставропольской  
краевой юношеской библиотекой

## **Психологический компонент в профессиональных коммуникациях**

Всего какие-нибудь три десятка лет назад профессия психолога была редкой, непонятной и практически недоступной. Популярных изданий по психологии было ничтожно мало, а появившиеся в конце 80-х – начале 90-х годов книги Д. Карнеги и Н.И. Козлова сразу стали бестселлерами.

Сегодня центры по оказанию психологической помощи есть повсюду, наши вузы выпускают тысячи специалистов в области психологии, про литературу по психологии и говорить не приходится – ни один журнал не обходится без соответствующих психологических рубрик, любая уважающая себя организация имеет в штате специалиста-психолога. Эта тенденция не обошла и библиотеки. Но всегда ли сами организации, да и психологи в них осознают свою востребованность и объём той работы, которую они выполняют?

В нашей библиотеке Служба психолога была создана одной из первых среди юношеских библиотек России. Для меня, начинающего психолога, имеющего два высших профессиональных образования, было не совсем понятно, с чего начинать. Всё-таки нас готовили как психологов образования. И это создаёт определенные трудности в ходе профессиональных коммуникаций, общения с библиотекарями. Было важно понять, чем психолог может помочь библиотекарю в ходе этих профессиональных коммуникаций? Передо мной стоял один вопрос: как приложить имеющиеся знания к библиотеке.

Библиотекарь должен определить наиболее волнующие проблемы юношества – специфической аудитории, его основные информационные запросы, а психолог по-своему откорректировать действия библиотекарей.

Он может сообщить библиотекарям, работающим с молодёжью, знания, которые составляют контекст общения. Например, подсказать библиотекарю, когда он говорит с молодым человеком, делать акцент не только на книги, но и говорить «о жизни», отталкиваясь от сюжета, истории создания произведения, биографии писателя. Библиотекарь и без психолога знает ответ на вопрос «Что?» (о чём говорить с читателем в ходе продвижения чтения). А психолог во многом может помочь ответить на вопрос «Как это осуществить наиболее эффективно?».

Одновременно выполняется другая профессиональная коммуникация: библиотекарь — психолог. Психолог обогащает свои знания о предмете общения, о библиотечном обслуживании, библиотечном деле в целом. Получается совмещение двух сложных видов двойной коммуникации.

Вспоминаю свои первые командировки по краю с целью оказания профессиональной помощи коллегам, — это были практикумы, беседы,

сообщения о возрастных особенностях подросткового и юношеского возраста. Мне казалось, ну кто же этого не знает, неужели взрослые люди, у которых есть дети такого же возраста и профессионалы-библиотекари не знают, с кем они работают. Практика показала – не знают. Кстати, прошли годы, а эта информация продолжает быть актуальной. Так я пришла к необходимости использования практических тренингов.

У нас до сих пор самым востребованным остается тренинг-семинар «Подросток и взрослый: как не потерять друг друга», в одном из первых упражнений которого мы предлагаем на какой-то период времени взрослым библиотекарям просто побыть в возрасте 17-ти лет, вспомнить себя.

Но, помимо хорошего знания возрастных особенностей юношеского возраста, необходима психологическая готовность самих взрослых, их внутренняя свобода в принятии решений. Хорошее владение конкретными психологическими навыками общения позволило бы взрослым полно и свободно выражать себя, демонстрировать принятие и понимание молодых людей с самыми разными психологическими особенностями и социальными потребностями, делать эти отношения искренними и открытыми.

Что помогает психологу быть в форме, чтобы осуществлять полноценную профессиональную коммуникацию?

Прежде всего, использование современных гуманитарных технологий, принципов социального маркетинга, базирующегося на потребностях самой целевой аудитории, т.е. самих библиотекарей. Это означает, что мы ведём постоянное исследование и изучение самой молодёжной аудитории, с которой работают библиотекари, происходящих в ней тенденций, чтобы быть, так сказать, «на гребне волны». Разумеется, ориентируемся на современные течения в обществе, в бизнесе, психологии. В этом нам помогает и собственное повышение квалификации, и чтение профессиональной литературы.

Психологический компонент в любых семинарских занятиях (на базе нашей библиотеки либо любой библиотеки Ставропольского края) позволяет библиотекарям неформально обсуждать проблемные для данной аудитории вопросы и темы, приобретать профессиональные и коммуникационные навыки, мотивировать к действиям по изменению своих библиотек к лучшему.

Теперь о нескольких принципах наших тренингов.

Первый: мы не читаем лекций и нотаций, «не учим жить». Девиз нашей работы можно выразить так: «Мы не столько учим, сколько показываем». Второй: наша задача помочь нашей целевой группе – библиотекарям – сделать самостоятельный, добровольный, осознанный, обоснованный выбор в пользу принятия той или иной профессиональной модели поведения. Все направлено на то, чтобы потом библиотекари смогли передать знания молодёжи, побудить к размышлениям на самые разные темы.

Тренинги отличает от других форм особая стилистика: работа в малых группах, в команде и плюс — взаимодействие участников в общем кругу. Кроме того, это сочетание различного рода материалов и методических форм:

дискуссий, ролевых игр, разминок, что позволяет продвигаться большими темпами, чем использование традиционных лекционно-семинарских технологий. А используемый нами метод «обучение через опыт» позволяет расставлять акценты на основе реальных ситуаций библиотечного обслуживания. При этом учитываются региональные, этнокультурные и гендерные и другие аспекты. Наши тренинги осуществляются таким образом, чтобы библиотекари, как правило, не имеющие специального психологического образования, могли использовать их отдельные элементы в ходе обслуживания читателей вне зависимости от его проблематики.

Особенность психологических тренингов – доверительная обстановка и интерактивность, которые позволяют каждому высказаться и принять участие во всех упражнениях.

Действующие программы можно условно разбить на несколько блоков:

1. Это обучение конкретным технологиям работы с молодёжью (активные формы работы: дискуссии, дебаты, игровые суды, акции, вечеринки, флешмобы).

2. Тренинги для тренеров по передаче знаний по таким направлениям работы, как: ЗОЖ, профориентация, толерантность.

3. Обучение конкретным профессиональным приёмам и навыкам, необходимым для эффективной работы самих библиотекарей. Это командный стиль работы, публичные выступления, самопрезентации, эффективные коммуникации и т.д.

4. Тренинги, необходимые для эффективной деятельности организации (фандрайзинг, социальное проектирование, социальные тренинги по технологии **Open Space** и т.д.).

Все эти блоки работают на повышение уровня профессионального самосознания.

Психологи часто говорят о необходимости профессиональной рефлексии, которая необходима в двух упомянутых выше разновидностях библиотечной коммуникации: психолог-библиотекарь и библиотекарь-психолог. Это время, когда каждому нужно заняться самоанализом, задуматься, что сделано хорошо, а что не очень, что является важным ресурсом для дальнейшего развития.

Обязательное условие любого тренинга — учет ожиданий и опасений аудитории и дальнейшее их осмысление по окончании. Для нас важно также наметить перспективы работы, так один из вопросов обязательного анкетирования — «Какую информацию Вы хотите получить на следующих тренингах?» и «Какие приёмы Вам представляются наиболее интересными?». Таким образом, осуществляется обратная связь в профессиональной коммуникации.

Вся информация, полученные знания и опыт помогают нам в реализации главных проектов нашей библиотеки.

Это ежегодная Школа толерантности для специалистов библиотек края, работающих в направлении формирования навыков толерантного сознания.

В рамках темы сегодняшнего семинара мне бы хотелось сделать акцент на том, что мы стараемся учить не только толерантному отношению читателей, но и коллег. Это умение слышать друг друга, выручать в трудных ситуациях обслуживания, передавать проверенный временем опыт.

Школа молодого библиотекаря – другой долгосрочный проект нашей библиотеки. Идет время, меняются темы и программы, но одно остаётся неизменным. Это наша целевая группа – молодые библиотекари. Из года в год к нам приезжают самые лучшие представители библиотек России и Ставропольского края. Они активны, изобретательны, креативны и энергичны, у них сильна потребность выразить себя и найти формы приложения сил.

Отличительной особенностью в системе подготовки Школы является то, что нужно составить программный материал так, чтобы он был в течение шести дней в условиях жаркого климата и подсознательного желания отдаться на волю расслабляющего курорта, интересным, активным, содержательным и продуктивным. Поэтому разумное сочетание обучающих технологий, экскурсионной программы, а также возрастных особенностей самих молодых библиотекарей позволяет нам на протяжении вот уже девяти лет делать Школу достаточно привлекательной не только для наших Ставропольских коллег, но и Российских.

Возможность профессионального общения – важная составляющая профессиональных коммуникаций. Могу подтвердить, что их особая доверительность, помноженная на богатое эмоциональное впечатление, даёт ощутимый эффект.

В июне 2013 года в г. Пятигорске пройдёт X межрегиональная школа молодого библиотекаря, в работе которой мы приглашаем Вас принять участие. Вы сможете не только пройти обучение в рамках программы Школы, но и познакомиться с прекрасными курортами Кавказских Минеральных Вод. Целебные источники, живительный воздух и культурная аура региона – несомненные факторы успеха, популярности и долголетия Школы молодого библиотекаря.