

Aleksandra Nycz

"Słowa, słowa, słowa...", czyli rozmowa o dialogu : sprawozdanie z konferencji "Jak to powiedzieć? Dialog w bibliotece"

Bibliotheca Nostra : śląski kwartalnik naukowy 3-4/3/4, 80-82

2009

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach
dozwolonego użytku.

ALEKSANDRA NYCZ
Biblioteka Uniwersytetu Śląskiego

**„SŁOWA, SŁOWA, SŁOWA...”,
CZYLI ROZMOWA O DIALOGU
SPRAWOZDANIE Z KONFERENCJI
JAK TO POWIEDZIEĆ? DIALOG W BIBLIOTECE**

Do kalendarza corocznych wydarzeń w środowisku bibliotekarskim na stałe wpisały się konferencje organizowane przez Bibliotekę Wyższej Szkoły Humanitas (WSH) w Sosnowcu. W swego rodzaju cykl łączy je tematyka spotkań: *public relations* w bibliotece. Zajmowano się już m.in. zagadnieniami kreowania medialnego wizerunku bibliotek oraz dyskutowano o wizerunku bibliotekarza. Tegoroczna konferencja - *Jak to powiedzieć? Dialog w bibliotece* - pozwoliła spojrzeć na pracę bibliotekarza z perspektywy psychologii komunikacji.

Spotkanie, 25 września 2009 roku, zainaugurował kustosz biblioteki WSH Elżbieta Okularczyk, w obecności Rektora Uczelni, prof. WSH dr Jerzego Kopela. Projekt sponsorowały Wydawnictwo C.H. Beck i Księgarnia Prawnicza w Katowicach, a konferencji towarzyszyła promocja ofert tych firm.

Pierwszy wykład, zatytułowany *Metaprogramy w obsłudze klienta/czytelnika*, wygłosili psycholog Agnieszka Błach-Tomera i trener Szymon Tomera. Wyróżnili oni kilkanaście metaprogramów, czyli sposobów sortowania informacji przez rozmówców, a następnie zestawili je w pary na zasadzie przeciwieństw.

Każdy z metaprogramów został zobrazowany przykładem z praktyki bibliotekarskiej. Potencjalne rozmowy bibliotekarza z czytelnikiem, w przypadku posługiwania się przez nich przeciwstawnymi stylami doboru informacji, miały na celu uświadomienie przyczyn niektórych nieporozumień i błędnych ocen. Przykładowo, jeśli czytelnik o metaprogramie ogólnym trafi na bibliotekarza o metaprogramie szczegółowym, może zostać przez niego zasypywany zbyt dużą liczbą zbędnych dla niego informacji, które nie pomogą mu w trafnym wyborze książki. Z kolei jeśli role się odwróca, to czytelnik oczekujący dro-

biazgowego opisu proponowanych pozycji może odnieść wrażenie, że bibliotekarz go zbywa lub ogólnikowymi opiniami chce zatuszować swoją nieznamość księgozbioru.

W następnej części wykładu zostały przedstawione przykłady nieefektywnych rozmów osoby nastawionej na unikanie problemów z osobą nastawioną na cele oraz osoby zwracającej uwagę na podobieństwa między zjawiskami z taką, która skupia się na różnicach. Nie zabrakło też rad, jak skutecznie prowadzić dialog z tzw. polaryzatorem, czyli osobą, która wszystkim zaprzecza oraz z osobą piętrzącą wątpliwości, z dominującym metaprogramem „tak, ale...”.

Ostatnim poruszonym problemem było „umiejscawianie autorytetu”. Czytelnik wybierając książki, może kierować się głównie własnymi preferencjami albo opinią innych lub wreszcie zdawać się na dane ze statystyk czy rankingów. Rozpoznanie, z którym typem rozmówcy mamy do czynienia, pozwoli nam pomóc czytelnikowi w doborze lektury w taki sposób, jakiego pytający oczekuje.

W podsumowaniu prelegenci podkreślali, że wyróżnienie metaprogramów nie ma na celu ich wartościowania, lecz ma pomóc zrozumieć intencje i potrzeby rozmówcy. Przy obsłudze czytelnika warto zatem dostosować się do jego metaprogramu, by udzielić mu informacji w taki sposób, jaki jest dla niego najbardziej komunikatywny.

Drugi wykład, wygłoszony przez trenera Rafała Przybylskiego, dotyczył motywacji w pracy bibliotekarza. Na motywację składa się nie tylko jasno określony cel, lecz również wiara w powodzenie naszych przedsięwzięć. Z tego względu dużą rolę odgrywa tu podświadomość, do której trafia większa część odbieranych przez nas informacji. Prelegent skupił się na sposobach uaktywniania tego potencjału, m.in. przez afirmacje czy proste uzmysłowienie sobie pozytywnych efektów naszej dotychczasowej pracy. Pokazał również schemat działania związków chemicznych w naszym organizmie: sukces zwiększa wydzielanie endorfin, a te z kolei usprawniają pracę mózgu, prowadząc do kolejnego sukcesu. Analogicznie, brak motywacji wywołuje stres, z którym wiąże się wydzielanie hormonów blokujących dostęp do informacji zapisanych w podświadomości. R. Przybylski odnosił omawiane zagadnienia do sytuacji i zachowań w bibliotece, a także sam był przykładem pozytywnego myślenia.

Po przerwie nastąpiła część warsztatowa konferencji. Zajęcia odbywały się równocześnie w czterech wcześniej wybranych grupach:

1. NLP [programowanie neurolingwistyczne] w pracy bibliotekarza – Rafał Przybylski.

2. Rozumiemy się bez słów... Warsztat komunikacji niewerbalnej z elementami sytuacji konfliktowych – Katarzyna Kiepas-Remesz.

3. Pułapki w postrzeganiu a dobra rozmowa – Agnieszka Błach-Tomera.

4. Pułapki w postrzeganiu a dobra rozmowa – Szymon Tomera.

Prowadzone przez Agnieszkę Błach-Tomerę warsztaty dotyczyły błędów, jakie popełniamy przy ocenianiu osób w trakcie pierwszego kontaktu z nimi. Określeniu tych pułapek posłużył eksperyment: pięcioro ochotników siadło naprzeciwko grupy, która miała intuicyjnie odpowiadać na pytania zadawane przez prowadzącą, a dotyczące ochotników, m.in. w kwestii ich zainteresowań, stanu cywilnego, usposobienia. Część odpowiedzi była trafna, jednak w wielu przypadkach intuicja zawiodła. Zastanowiwszy się, dlaczego właśnie takie stwierdzenia padły, sprecyzowaliśmy rodzaje błędów w postrzeganiu, np. generalizację z osoby znaczącej, generalizację metaforyczną, błąd wyrazistości cechy czy błąd aureoli.

Eksperyment uzmysłowił nam nie tylko to, jak i dlaczego oceniamy innych, w tym naszych czytelników, lecz również to, jak sami jesteśmy oceniani. Na zakończenie warsztatów wymieniono sposoby unikania pułapek w postrzeganiu.

Duże zainteresowanie, jakim cieszyła się konferencja, jest dowodem na zapotrzebowanie na tego typu przedsięwzięcia i na słuszność doboru tematów wprawdzie niezwiązanych ściśle z fachową wiedzą z zakresu bibliotekoznawstwa, lecz ważnych w codziennym kontakcie z czytelnikiem.