

УДК 159.9:02  
ББК 78.30+88.4

## СИТУАЦИОННЫЙ АНАЛИЗ В ИЗУЧЕНИИ БИБЛИОТЕЧНЫХ ЯВЛЕНИЙ

© С.А. Езова, 2006

*Восточно-Сибирская государственная академия культуры и искусств  
670031, г. Улан-Удэ, ул. Терешковой, 1*

Предлагается использовать психологический подход для анализа библиотечных явлений. Описываются его возможности для изучения влияния личностных качеств библиотекарей и читателей на процесс их взаимодействия, библиотечные ситуации в коллективе. Особое внимание обращается на ситуационный анализ.

*Ключевые слова:* психология среды, ситуационный анализ.

С 80-х гг. прошлого века в психологии развивается направление психологии среды и ее составной части – психологии ситуации. Среди психологов стала знаменитой формула К. Левина о поведении индивида как взаимодействии личности со средой. Понимание и прогнозирование поведения индивида – фундаментальная проблема для любой отрасли знания, объектом исследования которой является человек /1, 2/.

Поведение человека в интерпретации В.П. Зинченко «всегда общественно обусловлено и обретает характеристики сознательной, коллективной, целеполагающей, произвольной и созидательной деятельности» /3, с. 388/.

Следовательно, поведение библиотекаря и читателя содержит характеристики читательской и библиотечной деятельности, а выявление детерминант поведения означает исследование причинно-следственных связей этих характеристик деятельности с ситуацией, с внешней средой.

В библиотековедении наиболее распространена диспозиционная атрибуция, суть которой в объяснении причин своего или чужого поведения, а также описание и понимание других людей основывается на их личностных качествах /3, с. 44–45/. Изучению влияния личностных качеств библиотекарей и читателей на процесс их взаимодействия посвящен ряд исследований в 80–90-х гг. прошлого века.

В последние годы стали уделять внимание атрибуции, т.е. нахождению причин своего или чужого поведения в факторах ситуации (к ним относятся демографическая, ролевая, групповая принадлежность людей, речевые, вербальные характеристики поведения, установки и др.).

Делаются попытки исследования библиотечных ситуаций в следующих аспектах: анализ, типология конфликтных ситуаций в библиотечном

коллективе, а также в процессе взаимодействия библиотекарей и читателей (А.Н. Ванеев, О.В. Решетникова, С.А. Езова); диагностика библиотечных специалистов (библиотекарей, будущих библиотекарей) с точки зрения выбора ими стратегий поведения в конфликте (Т.Б. Ловкова, С.А. Езова); ситуационный анализ как средство распознавания готовности библиотекарей к управлению персоналом и обучения их этому процессу посредством тренинг-семинаров (Э.Р. Сукиасян); метод кейсов, кейс-стади (разновидность ситуационного анализа) в подготовке библиотечных кадров к НИР в США (Г.В. Варганова); распознавание отношений читателей, библиотекарей к библиотечным ситуациям; изучение читательского восприятия библиотечных ситуаций (тест Люшера) (С.А. Езова); методика обучения инновационному менеджменту руководителей муниципальных библиотек (с использованием инновационных ситуаций) (Е.Ю. Качанова и др.). На страницах журнала «Библиотечное дело» с 2003 г. публикуется американский практикум по библиотечной конфликтологии, содержащий ситуационный анализ (кейс-стади) конфликтных ситуаций в библиотеках. Метод кейсов начинает применяться в России в системе повышения квалификации библиотекарей (Т.В. Еременкова), в образовательном процессе в вузах (С.А. Езова).

В психологии обосновываются различные подходы к изучению роли ситуации на поведение человека: 1) изучение ситуации наблюдателем; 2) применение самонаблюдения, причем описание ситуации, по мнению К. Левина, предпочтительно субъективное, т.е. с позиции наблюдателя.

А.С. Выготский отмечал, что единицей в изучении личности и среды психологи считают переживание, которое он понимал как внутреннее отношение человека к тому или иному моменту действительности, к среде /4/.

## МЕТОДОЛОГИЯ НИР

Ситуационный анализ является качественным методом. Его цель – выявить отношение (переживание) читателя, библиотекаря к библиотечной ситуации, детерминанты поведения библиотекарей и читателей в библиотечно-информационной деятельности, причинно-следственные связи библиотечных явлений с ситуацией, с внешней средой.

Изучение конкретных межличностных ситуаций может способствовать созданию банка ситуаций в целях отбора и последующей реконструкции их для метода кейс-стади, значимость которого состоит в обучении библиотекарей принятию управленческих решений, в частности решений по управлению конфликтными ситуациями.

Ситуационный анализ является комплексным методом. Поскольку в психологии общепринято, что ситуацию нужно изучать целостно, однако скорее субъективно, т.е. через переживание, чем объективно, поэтому в структуру метода входит наблюдение, опрос (анкетирование, интервьюирование), анализ неформализованных документов (описание ситуаций, в которых «проживает» индивид). Углубить представление о влиянии социальных факторов на поведение возможно, используя транзакционный анализ и другие методы. Достоинства и недостатки этих методов проявляются и в рамках ситуационного анализа.

Набор изучаемых параметров в ситуации посредством наблюдения зависит от той проблемы, которую исследователь ставит. Так, при изучении поведения библиотекаря и читателя в межличностной ситуации можно использовать основные характеристики, разработанные крупным авторитетом в области изучения ситуации М. Аргайлом:

1. Структура целей.

2. Репертуар элементов (действия, необходимые для достижения цели; речевое, невербальное поведение).

3. Правила (к ним можно отнести нормы регуляции поведения, правила поведения и др.).

4. Последовательность поведения (построение диалога: вопрос, ответ и т.п.).

5. Концепты (понятийный аппарат, необходимый для организации общения).

6. Окружающие условия (физическая среда).

7. Роли.

8. Навыки и трудности /1, с. 179/.

Идеи М. Аргайла нашли воплощение в разработке автором публикации параметров для изучения влияния ситуационных факторов на поведение библиотекаря и читателя в процессе библиотечно-информационного обслуживания. (См. карточку наблюдения в приложении.)

Проблемы диагностики конкретных ситуаций заключаются в том, что трудно подготовить квалифицированных наблюдателей, обеспечить объективность восприятия ими ситуаций, корректность поведения в процессе наблюдения (читатели иногда замечают, что за ними наблюдают, и они начинают выяснять, так ли это и в чем дело), сложно описать ситуации по большому количеству параметров, а иначе их восприятие будет неполным, неглубоким.

Внедрение ситуационного анализа обогатит арсенал научных методов, применяемых в библиотечном ведении, будет способствовать разработке теоретических, методологических, методических, технических аспектов самого метода.

### Список литературы

1. Психология социальных ситуаций / сост. и общ. ред. Н. В. Гришиной. – СПб. : Питер, 2001. – 416 с. – (Серия «Хрестоматия по психологии»).
2. Росс, Л. Человек и ситуация. Уроки социальной психологии / Л. Росс, Р. Нисбет; пер. с англ. В. В. Румынского под ред. Е. Н. Емельянова, В. С. Магуна. – М. : Аспект-Пресс, 2002. – 429 с.
3. Большой психологический словарь / сост. и общ. ред. Б. Мещеряков, В. Зинченко. – СПб. : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2003. – 672 с. – (Проект «Практическая психология»).
4. Выготский, Л. С. Кризис семи лет // Собр. соч. – М., 1984. – Т. 4. – С. 380–383.

Приложение

### Карточка наблюдения

| Содержание диалога       | Типы общения:<br>• императивный<br>• манипулятивный<br>• диалогический<br>• нормативный | Цели взаимодействия читателя с библиотекарем (удовлетворение потребности в документе, контакте) | Виды транзакций     | Правила поддержания контакта                | Поведение  |                                 | Социально-демографические сведения |                | Физические условия ситуации          |
|--------------------------|---|---|---------------------|---|------------|---------------------------------|------------------------------------|----------------|--------------------------------------|
|                          |   |   |                     |   | вербальное | невербальное                    | о читателе                         | о библиотекаре |                                      |
| Б –<br>Ч –<br>Б –<br>Ч – | Характеристики типов  |   | Р Р<br>В В<br>Ре Ре | Умение слушать, устанавливать контакт и др. |            | Выражение лица, интонация и др. |                                    |                | Освещение, температурный режим и др. |

Материал поступил в редакцию 18.05.2006 г.

Сведения об авторе: *Езова Светлана Андреевна – кандидат педагогических наук, профессор, декан библиотечно-информационного факультета, академик Международной академии информатизации при ООН, тел. (3012) 23-50-61*