

Naslov članka/Article:

## Referenčni pogovor v šolski knjižnici v luči komunikacijskega modela NLP

Reference Conversation in a School Library According to the NLP Communication Model

Avtor/Author:

Barbara Obolnar

DOI:

CC licenca



Priznanje avtorstva-Nekomercialno-Brez predelav



### Šolska knjižnica št. 3-4/2019, letnik 28

ISSN 0353-8958

Izdal in založil: Zavod Republike Slovenije za šolstvo

Kraj in leto izdaje: Ljubljana, 2019

Spletna stran revije:

<https://www.zrss.si/strokovne-revije/solska-knjiznica/>

# Referenčni pogovor v šolski knjižnici v luči komunikacijskega modela NLP



## Reference Conversation in a School Library According to the NLP Communication Model



Barbara Obolnar

### Ključne besede

referenčni pogovor, dober stik, vodenje uporabnikov, potrebe učencev, iskanje informacij, NLP

### Izvleček

Šolska knjižnica je informacijsko središče šole. V njej poteka pomemben proces – naučiti učence uporabe knjižnice in jih vzgojiti v samostojne uporabnike. Ključno vlogo v tem procesu ima šolski knjižničar. V prispevku so predstavljene kompetence, ki jih knjižničar potrebuje za učinkovito in uspešno opravljanje svojega dela. Ker so delovne naloge šolskega knjižničarja raznolike, se prispevek osredotoča na referenčni proces, kjer knjižničar najbolj neposredno prihaja v stik s svojimi uporabniki. Da se referenčni pogovor uspešno izpelje in zaključi, so poleg profesionalnih znanj knjižničarja izjemno pomembne tudi njegove osebnostne lastnosti in kompetence. Prispevek prinaša nekaj predpostavk nevrolingvističnega programiranja, ki lahko knjižničarju koristijo pri vsakodnevem srečevanju z uporabniki in pri vzpostavljanju dobrega stika z njimi. Slednje pa bistveno poveča možnost, da bosta na koncu zadovoljna oba – uporabnik in knjižničar.

### Abstract

The school library is the school's information centre. An important process takes place in it – teaching pupils how to use the library and educating them to become independent users. The school librarian holds a key role in this process. The article presents the competences needed by a librarian to perform his/her work efficiently and successfully. Since the tasks of a school librarian are diverse, the article focuses on the reference process, in which the librarian establishes the most direct contact with the users. Besides the librarian's expertise, his/her personality traits and competences also play a very important part in holding and concluding a successful reference conversation. The article presents a few hypotheses of Neuro Linguistic Programming which might be useful for the librarian in his/her daily encounters with users and in establishing good contact with them. The latter greatly increases the odds of both, the user and the librarian, ending up satisfied.

UDK 025.5:027.8

### Keywords

reference conversation, good contact, user management, pupils' needs, searching for information, NLP

## 1 UVOD

Šolska knjižnica je informacijsko in, če dopustimo, tudi družabno središče šole.

Poleg tega, da šolski knjižničarji opravljamo odgovorno nalogo – učence naučiti uporabe knjižnice in jih vzgojiti v samostojne uporabnike, ne moremo mimo naše pedagoške vloge, ki se na eni strani odlikava v uspešnem vključevanju v pedagoški/kurikularni proces šole, na drugi strani pa v odnosu, ki ga imamo z učenci, uporabniki naše knjižnice.

V skladu s šolsko zakonodajo je šolski knjižničar opredeljen kot strokovni delavec, ki sodeluje pri vzgojno-izobraževalnem delu in ga tudi samostojno izvaja. Za to potrebuje ustrezne kompetence, ki jih pridobiva med študijem, še več pa v procesu vseživljenjskega učenja in pridobivanja znanja.

Poleg profesionalnega znanja ter spretnosti in sposobnosti, ki so potrebne za uspešno delovanje šolske knjižnice, so za delo prav tako pomembne osebnostne lastnosti, stališča in vedenja knjižničarja, ki pridejo do izraza zlasti pri neposrednem delu z uporabniki. Sem štejejo zlasti predanost poklicu, smisel za delo z ljudmi, odnos do storitev in zadovoljstva uporabnikov itd. (Zabukovec in Steinbuch, 2010).

Nevrolingvistično programiranje (v nadaljevanju NLP) kot sodoben in učinkovit komunikacijski model ponuja številna orodja za prepoznavanje strukture učinkovite komunikacije na različnih področjih, zagotovo tudi v izobraževanju in s tem tudi v šolski knjižnici.

V nadaljevanju nekoliko podrobneje predstavljam NLP in nekatere temeljne predpostavke in stebre, na katerih temelji ta učni model. Pri nevrolingvističnem programiranju namreč ne gre za še en teoretični pristop, pač pa za skupek mnogih pogledov, tehnik in veščin, ki omogočajo študij subjektivne izkušnje ne glede na to, kje se nahajamo. Zasebno ali poklicno. V vlogi strokovnjaka ali uporabnika.

## 2 KOMPETENCE ŠOLSKEGA KNJIŽNIČARJA

Kot lepo zapišejo Vučkova, Zabukovčeva in Šauperlova (2009, str. 5), kompetenc ne

moremo enačiti z zmožnostmi, saj lahko o kompetencah govorimo šele, ko posameznik v določenem položaju uporabi svoje zmožnosti. Prav tako kompetenc ne gre enačiti s sposobnostmi. »Kompetence so tiste lastnosti, ki posamezniku omogočajo učinkovito, uspešno in kakovostno opravljanje zahtevanih aktivnosti, ki so opredeljene v njegovem opisu del in nalog.« (prav tam, str. 9)

Izraz kompetenca kljub sorazmerno pogosti uporabi nima univerzalne definicije, saj se te med avtorji razlikujejo. Ko govorimo o kompetencah šolskega knjižničarja, se zdi definicija, ki jo ponudi Pušnikova (2005), ki pravi, da so ključne kompetence zelo kompleksen sistem znanja, prepričanj, usmerjene aktivnosti, ki nastanejo na temelju dobro organiziranih specifičnih izkušenj, spretnosti, posplošitev in prilagajajočega stila učenja za šolsko okolje, povsem primerna. Zajema namreč vse nivoje, ki se dotikajo dela šolskega knjižničarja in za katere mora skrbeti v želji po uspešnem delu.

Ker knjižničar v veliki meri sodeluje v procesu učenja in poučevanja, lahko med kompetencami, ki jih mora imeti učitelj, in tistimi, ki se pričakujejo od knjižničarja, potegnemo vzporednico. Tisto, kar je »knjižničarjev izvirni prispevek pri informacijskem opismenjevanju, je knjižničarsko znanje« (Zabukovec, Steinbuch, 2005, str. 163). Če so pri kompetencah učiteljev v ospredju strokovno poznavanje učnega načrta in predmeta, ki ga poučujejo, obvladovanje različnih načinov poučevanja, spremljanje napredka učencev in ocenjevanje, sodelovanje z različnimi deležniki učnega procesa, lasten profesionalni razvoj in druge, knjižničar poleg tega za svoje delo potrebuje specifična bibliotekarska znanja za organizacijo in upravljanje knjižnice, ki ga v okviru svojih nalog prenaša na učence (Steinbuch, 2009).

Zabukovec in Steinbuch (2010) kompetence šolskega knjižničarja opredelita kot skupek profesionalnega znanja, spretnosti, sposobnosti in zmožnosti ter osebnih lastnosti:

### 1. Profesionalno znanje

Glede na področje dela profesionalno oziroma ekspertno znanje šolskega knjižničarja poleg splošne razgledanosti in bibliotekarskega

**Nevrolingvistično programiranje kot sodoben in učinkovit komunikacijski model ponuja številna orodja za prepoznavanje strukture učinkovite komunikacije na različnih področjih.**

**Tisto, kar je »knjižničarjev izvirni prispevek pri informacijskem opismenjevanju, je knjižničarsko znanje«.**

**Pravzaprav je kompetence mogoče opaziti šele pri našem ravnanju v različnih situacijah, delovnih okoljih, izzivih, ki jih pred nas postavljajo zahteve delovnega procesa.**

znanja vključuje tudi vzgojno-izobraževalno znanje in informacijsko znanje.

→ *Bibliotekarsko znanje* zajema:

1. poznavanje in razumevanje organizacije knjižnice,
2. organizacijo informacij, vključno s poznavanjem virov informacij ter razumevanjem informacijskih virov in njihove rabe ter
3. pridobivanje in strokovno obdelavo gradiva.

→ *Vzgojno-izobraževalno znanje* je ob dejstvu, da je šolski knjižničar tudi partner pri poučevanju in učenju izjemno pomembno z vidika integracije knjižničnega programa v vzgojno-izobraževalni program. Knjižničar mora zato:

1. poznati učni načrt,
2. imeti pedagoško-psihološka znanja, kar vključuje znanje didaktike in metodike, ter
3. biti več tudi kar se tiče bibliopedagoških znanj.

→ *Informacijska znanja*, ki jih knjižničar kot informacijski strokovnjak potrebuje, vključuje uporabo informacijsko-komunikacijske tehnologije, iskanje in poizvedovanje informacij.

## 2. Spretnosti, sposobnosti, zmožnosti

Da bi bilo delo knjižničarja v šolski knjižnici uspešno, potrebuje:

- analitične spretnosti, sposobnost reševanja problemov in sprejemanja odločitev,
- sposobnost hitrega miselnega preskakovanja,
- komunikacijske in kreativne spretnosti,
- medosebne in skupinske spretnosti,
- sposobnost načrtovanja in organizacijske spretnosti.

## 3. Osebnostne lastnosti, stališča, odnosi, ravnanja

Tako kot zgornji dve skupini kompetenc so za delo knjižničarja enako pomembne tudi t. i. interpersonalne kompetence, ki vključujejo:

- smisel za delo z ljudmi,
- ustrezno in odgovorno ravnanje,
- odnos do storitev in zadovoljstvo uporabnikov,
- predanost poklicu.

Kot lahko vidimo iz niza različnih pogledov na kompetence, te predstavljajo obsežen sklop

znanja, veščin, sposobnosti in tudi osebnostnih lastnosti, pa tudi vrednot, motivacije, samopodobe, čustev, vzorcev razmišljanja itd. To pomeni, da imamo na eni strani znanje in razumevanje, pa tudi zmožnosti in veščine, da zahtevano nalogo opravimo, na drugi strani pa smo tudi motivirani, da to storimo.

Kako vemo, katere kompetence imamo? Pravzaprav je kompetence mogoče opaziti šele pri našem ravnanju v različnih situacijah, delovnih okoljih, izzivih, ki jih pred nas postavljajo zahteve delovnega procesa. Znanje, veščine, osebnostne lastnosti idr. so sicer sestavni del kompetenc, vendar predstavljajo le vir moči, da nekaj naredimo, ni pa nujno, da bomo to dejansko tudi storili.

Šolska klima sodobnega časa, generacije šolarjev, ki se šolajo, in tiste, ki v šolsko okolje še prihajajo, od pedagoških delavcev zahtevajo ustvarjalnost, največjo možno prožnost v vedenju in osebnostno trdnost. Poleg profesionalnih kompetenc v ospredje vse bolj prihajajo osebne ali osebnostne kompetence, kot jih ob bok strokovnim in ključnim kompetencam zapiše Verlič (2005). Gre za kompetence, ki se nanašajo na »sposobnost odkrivanja ter pozitivno naravnane pristopa do sodelavcev in učencev ter sodelovanja z njimi, na samostojno in odgovorno oblikovanje delovnih ciljev in potek del, ugotavljanje lastnih prednosti in pomanjkljivosti, konstruktivno sprejemanje kritike, ustvarjalnost odkrivanja novega in kritičnosti do starega ter odgovornosti za lastna dejanja« (Gruban, 2004, v: Vučko, Zabukovec, Šauperl, 2009, str. 5).

## 3 REFERENČNI POGOVOR

Prva in najbolj neposredna oblika stika med šolskim knjižničarjem in uporabnikom je referenčni pogovor. Bibliotekarski terminološki slovar (2011) referenčni pogovor utemelji kot *komunikacijo 1) med knjižničarjem informatorjem in uporabnikom zaradi razčlenitve in natančne opredelitve informacijske potrebe ter oblikovanja informacijskega vprašanja*. Še bolj natančno ga opredeli Zupančič (1996), ki pravi, da je referenčni pogovor opredeljen kot konverzacija med bibliotekarjem in uporabnikom. Namen referenčnega pogovora je razkriti

**Namen referenčnega pogovora je razkriti in razjasniti uporabnikovo dejansko informacijsko potrebo in mu pomagati, da jo zadovolji.**

in razjasniti uporabnikovo dejansko informacijsko potrebo in mu pomagati, da jo zadovolji.

Vsekakor vsak pogovor, ki se zgodi v knjižnici, ni referenčni pogovor. Žumer (2002) navaja elemente, ki so ključni za referenčni pogovor:

- *specifični namen*

Pri referenčnem pogovoru pride do enakovredne obojestranske izmenjave informacij, pri čemer je knjižničarjeva naloga, da uporabniku ponudi kar se da ustrezne informacije glede na zastavljeno vprašanje. Gre torej za dvo-smerni komunikacijski proces, kjer uporabnik – v šolskih knjižnicah so to učenci oziroma dijaki ter učitelji in drugi delavci šole – izrazi svojo informacijsko potrebo. Knjižničar se nanjo odzove, upoštevajoč obseg, format in kakovost informacij, s katerimi razpolaga, ob tem pa upošteva tudi potrebe in pričakovanja uporabnika (prosti čas, potrebe pouka itd.) ter njegove časovne in finančne omejitve (zlasti v primeru medknjižnične izposoje).

- *struktura pogovora*

Referenčni pogovor v grobem razdelimo na tri stopnje:

1. stopnja: **otvoritev pogovora ali razjasnjevanje referenčnega vprašanja**

Gre za najzahtevnejšo stopnjo referenčnega pogovora, saj uporabniki v knjižnico pridejo z različnimi predstavami, kaj potrebujejo oziroma kakšna je sploh njihova informacijska potreba. Sploh manj izkušenim uporabnikom knjižnice je včasih težko opisati, kaj potrebujejo, ko pa tega še sami ne vedo natančno. Naloga knjižničarja na tej stopnji je, da z uporabnikom vzpostavi kar se da dober stik, pri čemer mu lahko pomagajo predpostavke in znanja, združeni v konceptu nevrolingističnega programiranja, o čemer bo govor v nadaljevanju.

Da se prva stopnja referenčnega pogovora lahko uspešno zaključi, mora knjižničar dobro razumeti uporabnikovo informacijsko potrebo, na podlagi tega lahko šele oblikuje ustrezno strategijo iskanja informacij.

2. stopnja: **oblikovanje iskalne strategije ali iskanje relevantnih informacij**

Knjižničar se zavestno, na podlagi informacij, ki jih je pridobil med pogovorom z uporab-

nikom, odloči, kje in kako bo iskal ustrezne informacije. Ob tem lahko informacije išče sam in uporabnika izključi iz procesa iskanja. Zlasti v šolski knjižnici je primernejši način iskanja informacij, ko knjižničar in uporabnik še naprej sodelujeta pri oblikovanju iskalne zahteve in pri izbiri ustreznih virov. Tak način je učinkovitejši za oba, saj omogoča sprotno evalviranje pridobljenih informacij in njihovo morebitno dopolnitev ali opustitev.

3. stopnja: **zaključek pogovora ali posredovanje informacij uporabniku**

Referenčni pogovor se sklene s posredovanjem informacij uporabniku. O uspešnem referenčnem pogovoru govorimo takrat, ko je z njim zadovoljen uporabnik, torej ko smo zadovoljili njegovo informacijsko potrebo. Morda niti ni potrebno, da je od nas odšel s konkretno informacijo ali knjigo, in je dovolj, da smo ga poslušali in mu pomagali pri preoblikovanju njegove informacijske potrebe, ga napotili v drugo institucijo, k drugim virom informacij ...

- *vprašanja v referenčnem procesu*

O pomenu komunikacije in prvinah verbalne in neverbalne komunikacije bo govor v naslednjem poglavju, na tem mestu velja omeniti le to, da je izbira komunikacijskih kanalov odvisna tudi od tega, s kako izoblikovano informacijsko potrebo uporabnik že pride v knjižnico. V primeru ko uporabnik že ve, kaj išče, in nam zna to tudi jasno povedati, govorimo o *neposredni verbalni komunikaciji*. Ko pa je njegova informacijska potreba še precej neopredeljena, pride v poštev *posredna verbalna komunikacija*, ko knjižničar s pomočjo ustreznih vprašanj od uporabnika dobi dodatne podatke, na podlagi katerih mu lahko pomaga pri zadovoljevanju njegove informacijske potrebe.

- *kvalifikacije knjižničarja*

O kompetencah, ki jih knjižničar potrebuje za učinkovito opravljanje delovnih nalog, smo že govorili, na tem mestu bi morda bolj kot kvalifikacijam dali poudarek sposobnostim in veščinam ter lastnostim knjižničarja, ki prispevajo k uspešnemu referenčnemu pogovoru. Žumer (2002) našteva naslednje lastnosti, ki naj bi jih imel dober knjižničar:



Uspešnost referenčnega pogovora je poleg ustreznih informacijskih virov, ki jih ima na razpolago knjižničar, ter njegovih strokovno-bibliotekarskih znanj in kompetenc, odvisna tudi od tega, kako se »ujame« z uporabnikom.

- dober spomin
- točnost
- natančnost in urejenost
- domiselnost in kreativnost
- vedoželjnost in predanost poklicu
- sposobnost logičnega sklepanja
- komunikativnost
- empatičnost
- vztrajnost
- potrpežljivost
- sposobnost hitrega miselnega preskakovanja in prilagajanja ...

Vsekakor pa je uspešnost referenčnega pogovora poleg ustreznih informacijskih virov, ki jih ima na razpolago knjižničar, ter njegovih strokovno-bibliotekarskih znanj in kompetenc, ki smo jih omenjali, odvisna tudi od tega, kako se »ujame« z uporabnikom. Gre za sposobnost knjižničarja, da vzpostavi dober stik z uporabnikom, ustvari ozračje zaupanja, kjer lahko uporabnik sproščeno in brez zadržkov spregovori o svoji informacijski potrebi.

#### 4 NA KRATKO O NEVROLINGVISTIČNEM PROGRAMIRANJU

Enotno definicijo NLP-ja je tako rekoč nemogoče zapisati. Pojavljajo se namreč številni opisi tega, kaj NLP je, razlikujejo se po tem, kam postavljajo težišče in čemu dajejo poudarek.

Eden od začetnikov NLP-ja, Richard Bandler, pravi, da je NLP *metodologija in naravnost*, iz katere izvirajo tehnike. Rekli bi lahko, da gre za način, kjer z zbirko orodij, veščin in tehnik kreiramo svoje življenje s prevzemanjem odgovornosti za svoje izbire in delovanje. To nam daje notranjo moč in nas uči, da zmoremo vse, česar se lotimo. Gre za navodila o uporabi našega uma, poleg tega NLP krepi zavedanje, da so stvari, ki jih resnično lahko spremenimo, le v nas samih.

NLP je študij odličnosti, ki vključuje modeliranje drugih ljudi v njihovi uspešnosti. Predstavlja pravzaprav nov učni model, v katerem pridobivamo znanja, kako se učiti od drugih ljudi in uporabiti njihove uspešne strategije v svojem okolju, v svoji situaciji, na svojem specifičnem delovnem primeru.

Pri opredelitvi tega, kaj NLP je, pa ne gre pozabiti, da se še posebno ukvarja s strukturo subjektivne izkušnje. Mladenović (2018) zapiše, da nas NLP uči, kako si organiziramo tisto, kar vidimo, slišimo, občutimo, kako filtriramo in shranjujemo informacije iz zunanjega sveta in kako besede in vedenja razkrivajo naš um. Slednje se odraža tudi v razlagi kratic N, L, in P, ki jih Prgič (2018) razlaga takole:

##### *N kot nevrologija*

Po NLP-ju so mišljenje, čustvovanje, kreativnost in drugi kognitivni procesi rezultat programov našega živčnega sistema. Lastno podobo stvarnosti namreč ustvarjamo skozi čutila, kar pomeni, da svet okrog nas zaznavamo z vidom, sluhom, vonjem, okusom in tipom. Ker sta po NLP-ju telo in um en sistem, naša nevrologija obsega tako naše nevidne miselne procese kot tudi vidne fiziološke odzive na misli in dogodke.

##### *L kot lingvistika*

Ta del imena kaže na študij jezika in njegove uporabe. Izkušnjam, ki jih pridobivamo vsakodnevno, damo pomen, jih opišemo in označimo z besedami. NLP razlaga, kako jezik vpliva na naše razmišljanje ter kako oblikuje in spreminja naša razpoloženja in vpliva na naša vedenja. Govor je pomembne z dveh plati. Prvič, ko ga uporabljamo za komunikacijo z zunanjim svetom in drugič za naš notranji samogovor, ko interpretiramo informacije iz zunanjega sveta in se pogovarjamo sami s seboj.

##### *P kot programiranje*

Programiranje se nanaša na naše notranje procese – vzorce in načine, ki jih izbiramo za učinkovito organiziranje svojih misli in dejanj. Večino stvari, ki jih počnemo, počnemo po določenih, nam lastnih vzorcih. Nekateri vzorci nas uspešno pripeljejo do zastavljenih ciljev, druge kljub nezaželenim rezultatom ponavljamo znova in znova. Skozi programiranje lastnih možganov, kakor lahko poimenujemo proces učenja, se učimo novih, učinkovitejših strategij, ki nas pripeljejo do zastavljenega cilja.

**NLP-  
komunikacijskem  
modelu informacije  
iz zunanjega sveta  
sprejemamo s  
svojimi čutili.**

#### 4.1 NLP-KOMUNIKACIJSKI MODEL

Prgić (2018) v zvezi s komunikacijo postavlja zanimiva vprašanja, ki si jih lahko vsakodnevno zastavljamo tudi pri svojem delu v knjižnici:

- Kaj je komunikacija?
- Ali gre pri komuniciranju za besede, ki jih izrečemo, ali za pomen, ki ga sporočimo?
- Kako vemo, da je sporočilo, ki smo ga posredovali, sporočilo, ki ga je naš sogovornik sprejel?

Kot pojasnjuje Mladenović (2018), po NLP-komunikacijskem modelu informacije iz zunanjega sveta sprejemamo s svojimi čutili. Informacije torej v našo nevrologijo prihajajo prek tega, kar vidimo, kar slišimo, vonjamo, okusimo in občutimo. Naši čuti sprejememo 2.000.000 bitov informacij na sekundo. Ob tem pa ne gre zanemariti dejstva, da lahko posameznik zavestno obdrži in pravilno predeluje le  $7+/-2$  (enoti) informacij na sekundo. To se ujema s približno 134 biti informacij na sekundo (Prgić, 2018).

Za potrebe prispevka se v podrobnosti procesov, ki potekajo v našem nezavednem, ne bomo spuščali, omeniti pa velja dejstvo, da gredo informacije, ki jih dobimo prek naših čutil, skozi številne filtre, vse z namenom, da število informacij zmanjšamo na obvladljivo raven ( $7+/-2$  (enoti) informacij na sekundo).

#### 4.2 PREDPOSTAVKE NLP-ja, KI VSAKDANJE ŽIVLJENJE NAREDIJO BOLJ DOŽIVETO

Nikakor ni mišljeno, da so spodaj našete predpostavke NLP-ja sveta resnica in univerzalna določila, ki zaukazujejo, kako moramo živeti. Rečemo jim predpostavke, ker v okviru NLP-ja predpostavljamo, da so resnične, in tudi ravnamo v skladu z njimi. Kot zapiše Prgić (2018), so predpostavke prepričanja, ki tvorijo etične principe v NLP-ju.

V nadaljevanju so na kratko opisane le nekatere predpostavke NLP-ja, za katere menim, da nam lahko še posebej koristijo pri vsakodnevnem delu v šolski knjižnici, pri vzpostavljanju dobrega stika z uporabniki knjižnice ter doemanju lastnega položaja na delovnem mestu.

#### *Zemljevidna pokrajina*

Tako kot »hoja s prstom po zemljevidu« ni enako kot doživeti pravo pokrajino, ki jo zemljevid sicer prikazuje, v vsej njeni raznolikosti, barvah, vonjih in reliefnih posebnostih, tako tudi naše zaznave zunanjega sveta niso realne. Človek svet zaznava prek svojih zaznavnih sistemov, ob tem mnoge informacije nezavedno spregleda, popači, prilagodi, vse z razlogom, da se v obilici sprejetih informacij sploh znajde. S filtriranjem informacij dobimo notranjo predstavo, ki je naš notranji zemljevid sveta in nikoli ne more biti realna slika sveta okoli nas. Svet okrog nas je vedno bogatejši od naše ideje o njem.

Predpostavka, da zemljevid ni pokrajina, vključuje tudi dejstvo, da vsak od nas riše svoj zemljevid sveta. Če se tega dejstva zavedamo ob delu z uporabniki knjižnice, nam ne bo težko pokazati spoštovanja do zemljevidov sveta, ki jih sabo nosijo drugi ljudje. »Zavedanje in spoštovanje pomeni tudi razumevanje tega, kaj nekdo misli, kaj mu pomeni določen pomen in kaj želi.« (Mladenović, 2018, str. 47) Prav to pa so kriteriji, ki jim knjižničarji sledimo pri referenčnem pogovoru z uporabniki. Zavedanje, da uporabnik na drugi strani na določeno informacijsko potrebo gleda s svojim modelom sveta in da se ravna po svojem notranjem zemljevidu, pred knjižničarja postavlja izziv, da radovedno pristopi k raziskovanju tujega zemljevida in s tem pomaga pri zadovoljevanju informacijske potrebe uporabnika, hkrati pa bogati svoj notranji svet.

*Pomen komunikacije je v reakciji, ki jo izzovemo pri sogovorniku*

Verjetno se je vsakomur že dogodilo, da je drugemu pojasnjeval določeno temo, opisoval situacijo ali problem, pa ga ta, kljub vsakdanji vsebini in nezapletenemu kontekstu, ni razumel. Ob tem si nehote zastavljamo vprašanja, »kako mu ni jasno«, »zakaj me ne razume«... Si upamo postaviti vprašanje: »Ali sem JAZ pojasnil/-a na način, ki ga drugi razume in ki je blizu njemu?«

Kot lahko vidimo, v drugem primeru odgovornost za izid komunikacije pripisujemo sebi, medtem ko v prvem primeru krivca za nerazumevanje povedanega iščemo na strani poslu-

**Informacije, ki jih  
dobimo prek naših  
čutil, gredo skozi  
številne filtre, vse  
z namenom, da  
število informacij  
zmanjšamo na  
obvladljivo raven.**

**Zavedanje, da kar 93 % tistega, kar sporočamo, sporočimo z neverbalno komunikacijo, nam daje možnost, da smo na svoje misli in vedenje še bolj pozorni.**

**Na povratno informacijo lahko torej gledamo kot na priložnost, da se določene stvari naučimo na novo.**

šalca. Ljudje, kot smo videli zgoraj, delujemo na podlagi svojih notranjih zemljevidov. Na podlagi tega tudi komuniciramo. Nerazumevanje, ki ga pogosto srečamo pri komunikaciji, je odgovor na to, kar smo poslali sogovorniku. »NLP nas uči prevzemati odgovornost za lastno komunikacijo, kar je prvi korak pri obvladovanju temeljnega znanja, ki naj ga obvlada odličen komunikator.« (Mladenović, 2018, str. 48)

K zgornji predpostavki lahko pridružimo še eno na temo komunikacije, in sicer da *ne moremo nekomunicirati*.

Ko komuniciramo z drugim človekom, zaznavamo njegov odziv in nanj odgovarjamo s svojimi mislimi in čustvi. Kot lahko preberemo pri O'Connorju in Seymourju (1996), že samo dejstvo, da sogovorniku namenimo pozornost, prinese vedenje, kaj lahko rečemo in storimo. Prav tako se na naše vedenje odziva naš sogovornik.

Komuniciramo lahko z besedami, kvaliteto glasu in s telesom, torej svojo držo, s kretnjami in mimiko obraza. Morda nam ni treba spregovoriti niti ene same besede, morda sedimo čisto pri miru, pa včasih s tem vseeno nekaj sporočamo. Iz zgoraj zapisanega lahko sklenemo, da je komunikacija mnogo več, kot le izgovorjene besede. Nezanemarljivo dejstvo pri pogovoru z našimi uporabniki.

O'Connor in Seymour (1996) poročata o raziskavi, ki jo je leta 1971 izvedel Mehrabian s sodelavci in je pokazala, da so v komunikaciji trije temeljni elementi: besede, kvaliteta glasu

in govorica telesa. Bistveno pri raziskavi je odkrito dejstvo, da kar 55 % vtisa pri komunikaciji s sogovorniki naredimo z govorico svojega telesa, 38 % z barvo glasu in samo 7 % z vsebino povedanega.

Zavedanje, da kar 93 % tistega, kar sporočamo, sporočimo z neverbalno komunikacijo, nam daje možnost, da smo na svoje misli in vedenje še bolj pozorni. Enako je, ko smo v vlogi prejemnika sporočila in imamo na drugi strani mladega, negotovega uporabnika. Poznavanje Mehrabianovega pravila nam daje možnost, da smo mnogo bolj pozorni nanj, na to, kaj nam sporoča, kako se ob tem počuti, kaj točno si želi od nas.

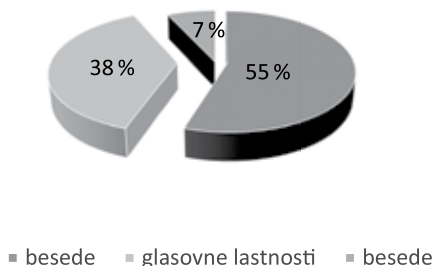
Ena od predpostavk NLP-ja, ki nam lahko pride prav pri našem delu in ki je morda nekoliko v nesoglasju s temeljnim vodilom, ki ga zasledujemo pri referenčnem pogovoru, ki pravi, da mora uporabnik v najkrajšem času dobiti največ relevantnih informacij na konkretno zastavljeno vprašanje, je, da *ni napak, so samo povratne informacije*. Ne gre za izmikanje svojemu delu, niti temu, da pri referenčnem pogovoru ne bi želeli biti maksimalno učinkoviti in v pomoč uporabniku. V ospredju naj bo prepričanje, da je neuspeh iluzija. Vsako naše delovanje prinese neki rezultat. In tega, kot lepo zapiše Mladenović (2018), v NLP-ju, ne glede na to, ali je zaželen ali ne, imenujemo povratna informacija. Ob njej se lahko vprašamo le, kaj konkretno smo delali, da smo dobili določen rezultat, in kaj lahko še spremenimo, da dobimo drugačen, za nas morda bolj ustrezen rezultat. Na povratno informacijo lahko torej gledamo kot na priložnost, da se določene stvari naučimo na novo.

### 4.3 VZPOSTAVLJANJE DOBREGA STIKA

Na marsikaterem področju, izobraževanje je gotovo eno takih, sta dober stik in razumevanje ključnega pomena, da se vzpostavi ozračje zaupanja. To je temelj sodelovanja in hkrati prvi pogoj, da je učni proces zares uspešen.

Dober stik s sočlovekom pomeni, da zgradimo most med svojim in njegovim modelom sveta. O'Connor in Seymour (1996) opisujeta načine, kako lahko vzpostavimo dober stik. *Prilagaja-*

Elementi komunikacije



Graf 1: Mehrabianovo pravilo



**Najboljši učitelji so tisti, ki vzpostavijo stik, vstopijo v svet svojega učenca in mu tako olajšajo vstop v širše razumevanje predmeta ali spretnosti.**

nje in usklajevanje s sogovornikom je lahko na prvi pogled videti kot posnemanje, vendar je le prevzemanje dela vedenja druge osebe, da bi dosegli podobnost. Kadar so si ljudje podobni, so si namreč všeč.

Dober stik lahko dosežemo tudi tako, da *zrcalimo* sogovornikovo držo telesa, tempo njegovega dihanja, barvo in glasnost njegovega glasu, ritem govorjenja, za njim lahko ponovimo besede, ki jih pogosto uporablja ... Vsekakor pa velja upoštevati nasvet, ki ga zapiše Mladenović (2018), in sicer da dober stik ustvarimo tudi z ohranjanjem svoje osebnosti, spoštovanjem lastne integritete in brez žrtvovanja svoje individualnosti.

Da bi bili s sogovornikom v dobrem stiku, se naučimo sprejeti, kar nam drugi ljudje povedo. Le s pozornostjo, ki jim jo namenimo, in s prožnim vedenjem se lahko ustrezno odzovemo na tisto, kar vidimo, slišimo in občutimo.

Dober stik z osebo na drugi strani omogoča, da lahko začnemo spreminjati svoje vedenje in sogovornik nam bo po vsej verjetnosti sledil. »Najboljši učitelji so tisti, ki vzpostavijo stik, vstopijo v svet svojega učenca in mu tako olajšajo vstop v širše razumevanje predmeta ali spretnosti. Z učenci se dobro razumejo in do-

ber odnos z njimi to nalogo olajša.« (O'Connor in Seymour, 1996, str. 25) Opisane v NLP-ju pravimo spremljanje in vodenje.

## SKLEP

V pričujočem prispevku sem želela prikazati, katere so tiste kompetence, ki jih knjižničarji potrebujemo pri vsakodnevem delu in ob stiku z uporabniki šolskih knjižnic. Ob tem ne morem mimo svojega prepričanja, da si uporabniki, ki se obrnejo name z opredeljeno ali neopredeljeno informacijsko potrebo, za- služijo, da se jim posvetim. Vsakemu posebej, z vsemi njegovimi posebnostmi vred. Pri tem mi mnogokrat pomagajo prav tehnike in koncepti, ki so združeni v modelu NLP.

Vsak posameznik ima možnost, da izbere, ali bo s sogovornikom navezal dober stik ali ne, vsak se lahko odloči, ali želi z dobrim stikom prispevati k uspešnejšemu učnemu procesu in dejstvu, da mu sogovorniki, v našem primeru učenci, sledijo in jih lahko vodi do zastavljene- nega cilja. Navedla sem le nekatere, po mojih izkušnjah ključne predpostavke NLP-ja, ki so na razpolago vsakomur. Da jih razišče, preizkusi, in če se izkažejo za učinkovite, vzame za svoje. ●

## Viri in literatura

- Bibliotekarski terminološki slovar. Kamnik: Amebis, 2011. Pridobljeno 12. 3. 2019 s spletne strani: <https://www.termania.net/iskanje?query=referen%C4%8Dni+pogovor&SearchIn=All>.
- Gruban, B. (2004). *Uvajanje sistemov kompetenc. Model(iranje) poslovne uspešnosti*. [online]. Ljubljana: GV Izobraževanje. Dostopno na URL: <http://www.dialogos.si/slo//predavanja/posvet/gradiva/power-point/posvetkompetence.ppt>.
- Mladenović, D. (2018). *Algoritem za uspeh : nevrolingvistično programiranje*. Žalec: Sledi.
- O'Connor, J., Seymour, J. (1996). *Spretnosti sporazumevanja in vplivanja : uvod v nevrolingvistično programiranje*. Žalec: Sledi.
- Prgić, J. (2018). *Nevrolingvistično programiranje. NLP Praktik*. Skripta za interno uporabo v okviru izobraževanja.

- Pušnik, M. (2005). Od znanja h kompetencam. V: *Od opazovanja do znanja, od znanja h kompetencam: zbornik prispevkov*. Ljubljana: Zavod RS za šolstvo.
- Steinbuch, M. (2009). *Informacijska pismenost knjižničarjev in informacijsko opismenjevanje učencev v devetletni osnovni šoli: magistrsko delo*. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo.
- Verlič, Z. (2005). Kakšnega knjižničarja potrebujemo v šolski knjižnici? Kompetence za uspešno delo šolskega knjižničarja danes in v bližnji prihodnosti. Šolska knjižnica. Let. 15, št. 3-4, str. 76-84.
- Vučko, T., Zabukovec, V., Šauperl, A. (2009). Kompetence šolskega knjižničarja z vidika ravnateljev osnovnih in srednjih šol. Šolska knjižnica. Let. 19, št. 4-14.

V digitalni bralnici lahko prelistate najrazličnejše strokovne publikacije: monografije in priročnike, ter druge publikacije, ki so izšle na Zavodu RS za šolstvo in so vam BREZPLAČNO dosegljive tudi v PDF obliki.

**Prijetno strokovno branje vam želimo.**