

●倪 波 霍 丹

情报咨询的心理障碍

随着情报传统产业改革浪潮的兴起,深化情报服务已成为世人瞩目的问题。咨询在情报交流中将起着越来越重要的作用。应加强研究并努力克服情报咨询的心理障碍。

情报咨询的心理障碍通常产生于用户与情报人员接谈的过程中。接谈不仅是咨询服务的特定程序,而且在情报服务的其它形式中也占有重要地位。研究咨询接谈的心理障碍,对提高情报服务的质量具有积极的作用。

咨询接谈是情报人员针对部分含义不清和表述不当的咨询问题,与用户所进行的商议性交谈。它是情报人员与用户间的直接交往活动,也是主客双方信息的直接交流。进行有效的咨询接谈是情报人员的重要技能。“好的开始就是成功的一半”。咨询接谈的成功与否直接影响咨询解答的效果,影响咨询服务的质量。在接谈过程中,用户并不总是清楚地提出他们的情报需求。如果情报人员能够澄清问题的疑点,掌握问题的关键,并争取得到用户的信任与合作,那么咨询服务必将顺利。反之,如主客双方的“求”与“予”含糊不清,不仅用户得不到满意的答复,两者的关系也随之“不愉快”。由此可见,用户心理是情报咨询服务最基本的出发点。而一定的服务方式,又要求情报人员应具备相应的心理品质。情报人员须根据不同用户对信息的不同需求和对同一信息要求采取的不同态度,积极主动地去适应用户的心理,做好情报咨询服务。

那么是什么原因导致咨询服务的失败呢?除了情报人员的水平之外,接谈不充分也

是原因之一。它们常常表现为用户不提出真正需要的问题或是所提问题含糊不清,甚至不提问。从心理方面而言,主要有观念障碍、情感障碍、个性障碍和能力障碍等。

一、情感障碍

情感是人对客观事物是否符合自己需要而产生的内心体验,它伴随认识过程而产生。人的情感受人的认识的制约,而已产生的情感又反过来影响人的认识。因此,当外物符合某人的需要时,他便会产生肯定的态度,即产生喜爱和满意等内心体验。而当外物不符合需要时,他则会产生否定的态度,即产生遗憾、失望和抵触的内心体验。

所谓情感障碍,是指人在认识客观事物过程中情感活动规律受到破坏,而表现出的态度上的“紊乱”。通常,正常人的情感活动与他的其它心理活动是协调一致的。因此,情感活动发生故障,必然会引起其它心理活动的障碍,反之亦然。

通常,我们对陌生人评价只能凭“第一印象”来决定。在初次见面时,无法了解这位陌生人的内在美德。而只能由他的举止和言谈来判断他的人品。如果他举止文雅,彬彬有礼,亲切而又热情,友善而又乐于助人,于是你便认为他是一位好人而愿意与他相处。反之,则对他敬而远之。

用户与情报人员之间的关系也是这样。假如一位用户在第一次寻求情报人员帮助

时,得到了满意的结果,留下了良好的印象,那么这位用户,日后必能成为情报人员的常客。反之,如果他受到冷落,可能没有兴趣再来找情报人员寻求帮助,由此看来,第一印象是至关重要的。

交往中的初次印象与认识者当时的心理状态有关。一个人即使交际方式不变,心情在舒畅与烦躁时,可能有完全不同的第一印象。这与心理定势有密切关系。定势是指人们在感知、评价客观事物时的一种特殊心理状态。由于定势作用,人们常常自觉不自觉地按其年龄、性别、职业和外貌等特性对别人进行归类,并根据已有定势来判断其人如何,容易产生偏见和成见。但应明确,第一印象并非决定印象,有时是可以改变的。要想产生良好的第一印象,除了思想素质、实践经验和文化修养这些根本要素之外,交往技术也是极其重要的。一个成功的接谈,不但可避免自己不良定势的形成,而且可使用户产生良好的定势。用户与情报人员之间互为影响的心理因素,应引起充分注意。

用户心理定势的形成,一方面取决于先前情报人员对其服务的态度、技能和质量,另一方面也取决于用户以往成功的经验。这种成功的心理状态,有利于他去实现自己的情报需求。因此,一位优秀的情报人员的能力之一,不仅表现在使用户避免产生不良的定势,而且表现在能否洞悉用户的心理活动,消除其已形成的消极的心理定势的影响。例如:一位研究生要查找1978年第16卷的《计算机系统科学》。他的导师已将该刊的英文名称写给他,他按《Comput. Syst. Sci.》查目录没查到。他问情报人员为什么学校不订此刊。情报人员认为根据本校的专业设置,此刊应该收订。就问他:“你是从哪里查到这个刊名的?会不会抄错了?”这位学生极不高兴地说:“这不可能。”显然他的心理定势表现得极明显,导师绝对正确。后来他又补充一句:“这是在一篇外文文献的参考文献中发现的,该刊上的一篇文章非常有用”。于是,情报人员告诉他,有时参考文献也可能失真。他极不情愿地从包中拿出了一份复印的文章。结

果情报人员发现他的导师没将刊名抄全。在参考文献中,出处是J. Comput. Syst. Sci.,显然漏掉了Journal,当然查不到。而该刊本校已有收藏。

不难发现,定势所造成的心理障碍常常阻碍咨询接谈的顺利进行,也影响着情报服务的效果。在上例中如果情报人员没有很好的心理限制能力,不能诱导出用户的合作态度,其结果必然令人不愉快。

二、个性障碍

所谓个性,是决定人的独特行为和思想的个人身心系统的动力组织。个性的核心是性格。性格是一个人对现实的稳定的态度及与之相适应的习惯了的行为方式。个性障碍是指个性偏离正常,主要是自我评价过高、以我为中心和胆怯等。

从心理学的角度分析,信息传递的双方,在开始接触时,就开始自我估计和对他人估计,并进行微妙的比较。因此,情报人员与用户的接谈过程也必定体现这一特性。

“垂直—水平关系”起源于个性心理学。史密斯等人将它移植到情报学的研究,尤其是透彻地分析咨询接谈心理障碍,即在接谈过程中,情报人员运用“感觉工具”,洞察用户心理,进行“感受训练”方面。

人是一个开放系统,有着顽强表现自己的意向,并希望影响他人。无论这种影响是通过语言或非语言的形式,其互动便产生垂直关系。它常常发生在帮助者和受帮助者、“施于”和“接受”之间,但上下级之间特别明显。

所谓垂直关系,是指反对竞争者的最原始的一种“运动”形式。它常常表现为缺乏主动合作精神,或是在损伤他人情感的前提下提高自己。而这种垂直关系通常又不易被察觉。尤其在咨询接谈中,信息既可在传者和受者的互相依存、互相帮助中得以沟通,又会在任何一方的求尊心理驱动下,忽视他人需要,出现垂直关系,引起信息交流渠道的堵塞。

具有垂直关系的人们,不仅可以将对方面作为潜在的“敌人”,也可将这种威胁显示给对方,给对方设置心理障碍。显然,在咨询接谈过程中,无论是情报人员还是用户,都可能具有优势感和劣势感这两种心态。因此,如果在两人之间出现了垂直关系,不管哪方处于优势,都会对咨询产生不利影响。它是接谈过程中的一个最基本的心理障碍。

所谓水平关系,是指交流双方正确的人际关系。处于水平关系的双方是平等的,他们为一个共同的目标而进行合作。他们之间的竞争性行为降低,疑虑或不信任减少。表达也是开放的,自我保护意识弱化,反馈增强。如能在咨询接谈中以水平关系代替垂直关系,便可改变用户与情报人员之间不愉快的气氛,从而达到预期的效果。本尼迪克特将这种相同的社会现象称为协同作用。显然,个体间合作作用的效果远远大于各独立的个体。下面说明垂直—水平关系潜在效果的模拟实例:

王军正在进行有关尼龙改性问题的研究,此项目是目前国内研究的空白。他几乎找不到任何有关中文参考资料,而外文资料的查找方法他又不熟悉。他到了情报中心,用了很长时间,仍然没有什么收获。他向值班的刘丽寻求帮助。在他们的第一次交往中,他为自己要向刘丽解释课题及研究范围而感到窘迫。他认为她太忙,没有时间理会他的窘境。他犹犹豫豫地走近咨询台问道:“化纤方面的书放在什么地方?”刘丽指了一下前面的那些书架,然后继续翻阅正在看的书。15分钟的徒劳之后,王军极不情愿地又转回来向刘丽寻求帮助。以下是他们的对话:

王军:我研究的课题需找些有关尼龙改性问题的参考资料。

刘丽:是关于高分子的吗?

王军:是的。

刘丽:你应该查期刊文献,化学文摘(刘丽指了一下桌旁的索引手册)。

由于王军既不熟悉索引的查用方法,又不了解该中心的概况,更不想与刘丽再次相遇。足足花了近3个小时,才找到两篇自认为有参考价值文章。但已到了闭馆时间。可他又没带钱,不能复印。如果要

参考这两篇文章,就必须将期刊带回去看。无奈,王军不得不第三次走向刘丽,将期刊递给她。

王军:我能登记借出吗?

刘丽:(用傲慢的眼光)每个人都知道不能外借期刊。

至此,刘丽通过使用特殊的态度和表情,与王军之间一步一步地形成了一种垂直关系:1. 当王军走向咨询台时,刘丽用继续看自己的书,表现出他不值得她花时间,仅仅用手指,而不弄清他的问题,因而给他造成这样的印象——她非常忙而不能帮助他,使他毫不怀疑她的阅读比他的需求更重要。2. 当他第二次走近她时,她已清楚地知道王军所需要的是什。然而,刘丽再一次展示了垂直关系。他离开咨询台时再一次感到被蔑视或有了劣势感。3. 在最后一次相遇时,刘丽用实际上是怀疑他能力的一句话及面部表情,增加了两人间的垂直距离。最终,刘丽及其职业均为受损失者。刘丽失去了一个委托人,职业失去了一位朋友。这便是垂直关系所形成的心理障碍。假如刘丽能运用水平关系与王军进行开放的信息交流,情况将大不一样:

王军犹豫地走近咨询台,刘丽放下正在看的书,微笑着,朝他脸上关注地望了一眼。

刘丽:你看上去很焦急。

王军:是的。我的课题资料很难找,我找中文资料已很久都没有太大的收获。只有找外文资料了,希望您能帮助我。

刘丽:我定尽力,是什么题目?

王军:是关于尼龙改性的。

刘丽:如果你能说得更具体些,也许我会更好地帮助您。

王军:是关于鱼具轮儿的原料配方问题。我想用尼龙与丙烯合成一种新的物质,这种物质既有尼龙的韧性,又有一定的硬度。这是尼龙改性研究。

刘丽:那这应该属于塑料之类了吗?这方面的研究日本较多,你可以查查日本专利和美国化学文摘。再应注意扩大检索词的范围(她随后提了些有益的建议)。离闭馆只有两个小时了,你以前用过这些参考资料吗?如果没有,我告诉您怎么查找!

王军:噢,我确实需要一些帮助!

在上述过程中,刘丽展示的仅仅是水平特性,因而就诱发出王军的相同反应。他们现在是处于平等的,互相间没有任何心理运动可以造成垂直地位。刘丽并没有使王军感受威胁,尽管她具有文献方面的知识优势,她尽最大努力与王军分享她的知识而不使王军有劣势感。刘丽用她的姿态和微笑等水平关系的基本技巧显示给王军,令他感到舒畅。同时又注意保持谦虚以使二者处于同一水平。她的谈话既礼貌,又诚实。她为事业交结了一个朋友,为自己赢得一个委托人。

通过实例,已充分证明在咨询接谈过程中,避免垂直关系的形成是何等重要。的确,垂直关系的建立,极不利于信息的沟通,它也是个性障碍产生的根源之一。对于情报人员来说,应充分了解水平—垂直人际关系的特点,运用水平关系,避免个性障碍的形成。

三、观念障碍

观念障碍也是人际交流障碍的重要原因之一,如害羞、自卑和顾虑等现象。

害羞是指在交往过程中,过多地约束自己的言行,以致无法充分表达自己的思想,阻碍了人际关系的正常发展。而造成这个障碍的真正原因乃是过分注意“自我”。所谓自卑也就是缺乏自信。顾虑则是与人交往中所持的戒备心理,常常表现为对他人的不信任。比如,询问学生们为什么不愿向情报人员提问时,许多学生的回答是:“我不愿显露无知”,“我不知道他会怎样对我”。这些都是典型的观念障碍。不愿表现出自己的无知,实际上是注意维护“自我”的形象,是一种害羞的心理。第二种回答,是由于不信任或存有顾虑,这在那些害羞和较敏感的学生中表现突出。

实际上,观念障碍的某些方面是较易克服的。比如可通过调整观念、改变看法和掌握交往技巧等方式来提高交往的水平,克服害羞心理。当然,除了主观的努力之外,还需他

人的帮助。情报人员如能在咨询接谈中,掌握一定技巧,则可消除或减弱用户因害羞而产生的观念障碍。如在前面的例子中,王军第一次来到刘丽的咨询台前时,他的害羞心理极其明显,不好意思讲出真正的需求目的一研究渔具轮的配方,而是问他化纤方面的书放在什么地方。此时,刘丽的行为对他产生了很大的影响。刘丽忙于看自己的书,只是用手指了一下书架。这种态度和动作使王军的观念障碍固化了,接谈的结果当然不能令人满意。而当应用水平关系时,由于刘丽和蔼可亲的面容及循序渐进的启发式的谈话技巧,使王军很自然地讲述了需求的真正目的所在,观念障碍也为之消除。

观念障碍的产生,往往表现为用户在接谈时提出方向性问题,它可能与真实需求相差很远,或是范围极大。尽管用户有障碍,但并不害怕与情报人员谈话。虽然也确知自己真正需要什么,而又可以清楚地说明,但由于障碍存在而采取了“迂回技术”。

事实上,观念障碍不仅发生在用户一方,情报人员有时也存在类似的障碍。如果用户所提的问题是专业性极强的,那么情报人员便会由于专业知识的不足而产生自卑感,形成观念障碍。甚至有人认为自己做的是伺候别人的工作,也产生自卑感。然而,无论是哪一方的观念障碍,咨询接谈过程中均需避免。

四、意志障碍

意志是指自觉地调节行动,克服困难,以实现预定目标的心理过程。意志对行动的调节有两方面:一是发动,二是抑制。前者推动人去做达到一定目的所需的行动;后者制止与预定目的相矛盾的愿望和行动。自觉性与自制力便是良好的意志品质的两个方面。一个优秀的咨询人员,必须具备良好的意志品质,主动与用户建立良好的人际关系,通过交流了解用户的真正需求,自觉使用咨询接谈

的技巧。当用户向他走来的那一时刻起,便主动将自己与用户联系在一起,设身处地地为用户着想。但若情报人员在其中的任一方面出现障碍时,他的行为就不易使人接受,甚至影响了用户正常心理,使得障碍更加复杂。通常,精神饱满时,意志较坚定,而疲乏时就不可能那么坚定而易产生意志障碍。

近年来,国外社会学和心理学研究中占显著地位的“疲竭现象”,便是意志障碍的典型表现。由于国内情报咨询工作开展得很不够,这种现象可能不被人所熟知。但是,在教师、售货员和医生等需较多人际间接触的职业中,疲竭现象是经常发生的。它与情报人员的疲竭现象症状是相同的,只是环境不同而已。如果图书馆的参考部承担着学校公共检索课的教学任务,那么他对此现象一定非常熟悉。面对着“重重包围”及数十遍重复解答同一问题,人们常常听到参考馆员这样说,“我应该更多地帮助他,但我实在太累了”,“我也知道不应该对他发火,但我只能这么做”,实际上,这便是“疲竭现象”。

所谓疲竭现象,就是体力及情感的症状。在接谈过程中,情报人员的疲竭现象常表现为缺乏耐心,感情易于波动,甚至自我否定。由此而产生的咨询接谈心理障碍,过去没有被充分认识。用户常常因此而指责情报人员的工作态度不好,对咨询接谈感到失望。

从心理学的观点来分析,正常人的意志常有变动,但它的变动是一时的、短暂的。咨询人员的职业是一个动态的人际关系职业,他们每天大部分工作时间都处于频繁的交谈和解答问题之中,产生疲竭现象是很自然的。情报人员只要了解其产生的原因,掌握它的表现形式,适时地进行自我调节,便可避免心理障碍产生,创造出和谐、愉快的咨询气氛。

社,1987

2 (美)阿德莱德·布赖著;陈维正,龙葵译.行为心理学入门.成都:四川人民出版社,1987

3 沈家模.情报心理学概论.武汉:华中理工大学出版社,1989

4 薛文郎.参考服务与参考资料.台北:学生书局,1981

5 (苏)Г. М. 安德列耶娃著;李翼鹏译.西方现代社会心理学.北京:人民教育出版社,1987

6 张人骏.咨询心理学.北京:知识出版社,1987

7 高玉禅.个性心理学概论.西安:陕西人民教育出版社,1985.

8 Derr, Richard L. Information Seeking expressions of users. Journal of the American Society for Information Science, 1984(3):124~128.

9 David S. Ferriero, Kathleen A. Powers. Burnout at the Reference Desk RQ, 1982(Spring):274~218

10 Ellis Mount. Communication Barriers and the Reference Question. Special Libraries, 1966(October):575~578

11 Thomas Lee Eichman. The Complex Nature of opening Reference Questions. RQ, 1978(Spring):212~221

12 Lederman, L. C. Fear of Talking; which students in the Academic Library Ask Librarians for help RQ, 1981(Summer):382~389.

13 Smith, Nathan M. Vertical - horizontal Relationships; their application for librarians. special Libraries, 1975(11):528~531.

14 Hodowanec, George V. Library User Behavior. Collection Unagement, 3(213):215~233.

倪波 南京大学文献情报学系教授。国务院学位委员会图书情报学等学科评议组成员。主要从事教学和指导研究生工作。曾在数十种刊物上发文200余篇,出版专著40余种。邮编:210008

霍丹 1980年辽宁大学微生物学专业毕业,1989年南京大学图书馆学专业毕业,曾在5种刊物上发文6篇,出版有《化学化工文献利用指南》一书。通讯地址:南京市孝陵卫华东工学院经营院情报系。邮编:210014

(来稿时间:1992-07-04。编发者:丘峰)

参考文献

- 1 王秀成.科技情报心理学.北京:科学技术文献出版

Information theories — studies

Information development — Methodology

G350—03

The Psychogenic Disorders of Information Reference/ Ni Bo and Huo Dan. —

Information reference is an important substance to deepen information service. For the purpose of making a good job of information reference, disorders of emotion, personality, sense and will should be overcome and a harmonious, happy and relaxed atmosphere should be created. 14 refs.

Information reference — Psychogenic disorders

G252. 6

**Theories and Methods for the Substitutive Use of Documentary Information/ He Jiaxun. —26
~30**

The objects of studies in information source, information users and the use of information are quite different. The paper studies the connotation and the theoretical basis of the substitutive phenomenon of documentary information. Also it portrays theories and methods for the substitutive use of documentary information. 1 ill. 29 refs.

Documentation — Theories

Documentary information — Substitutive uses

G256

Psychological Researches in Library Reform/ Guo Xiangdong. —31~37

Psychological capabilities of library staff to bear library reform must be improved. The role that the law of value plays in library reform should be paid attention to. Means and measures should be taken to increase the transparency of reform, to get rid of the old tradition and to establish new ideas. Never expect that people can simultaneously receive numerous reforms. The breakthrough and the successful point should be accurately chosen. 6 refs.

Library work — Reforms

Librarians — psychoanalysis

G259. 1

Market—directed Economy and Library Service/ Wei Jianhua. —

The Library, while introducing ideas of market—directed economy, should have consciousness of demand, management and intense competition. We should change the saying "to collect is to be useful" into "to use is to be effective", like the enterprise that pursues perfect post sales service has done, to bring the library function of dissemination into full play so as to improve benefits to library administration.

Reader services — Forms

Paid service — Studies

G252