

## 8 Prostředí knihovny - psychologie komunikace mezi knihovníkem a uživatelem

Knihovna stále více akcentuje svoji vzdělávací roli v informační neboli znalostní společnosti. S touto rolí se tedy pojí také komunikační situace, které jsou součástí chodu knihovny, především v aktivitách knihoven zaměřených na uživatele nebo veřejnost. Jedná se o aktivity kulturní, také vzdělávací. Oblast komunikace lze také v kontextu pedagogické psychologie ve veřejných knihovnách nahlížet z tří perspektiv: uživatele, knihovníka neboli informačního specialisty a samotné instituce knihovny. Nejčastější komunikační situace mezi informačním pracovníkem a uživatelem vznikají v přímých službách. Obvykle 30 vteřin stačí uživateli, k tomu, aby si vytvořil názoru na referenčního knihovníka, konkrétně na jeho (ne)příjemné vystupování, a tak je velmi záhy ovlivněn jeho vztah ke knihovně jako instituci. Jedná se o tzv. první dojem, to, co si uživatel nejvíce pamatuje. V této kratičké chvíli uživatel nehodnotí kvalifikaci a kompetence knihovníka, ale především to, jestli se mu líbí a jak se k němu chová. Je tedy nepochybné, že informační pracovník ve službách by měl být přesvědčivý, důvěryhodný, měl by mít pozitivní vlastnosti, jimiž působí na jakéhokoli uživatele, s nímž se setká a komunikuje.<sup>1</sup>

Informační pracovník může využít psychologických poznatků a provést diagnostiku charakteristiky uživatele již v prvotní vzájemné komunikaci. Je vhodné položit si pro sebe několik otázek: Reaguje uživatel na můj úsměv, či ne? Reaguje na moji pozornost a zájem pozitivně, či nereaguje? Odpoví uživatel na otázku či poznámku, která se netýká bezprostředně toho, co se mnou vyřizuje? Odpovědi jsou pak možnými indikátory toho, s jakým typem uživatele bude komunikace probíhat a co od ní může jak knihovník, tak samotný uživatel očekávat.<sup>2</sup>

Existují komunikační a psychologické nástroje, které lze v konkrétní komunikační situaci použít. Je vhodné vyjádřit uživateli verbální podporu, ujistit ho, že mu v dané situaci knihovník rozumí. Žádoucí je například to, když knihovník parafrázuje projev uživatele, neboť si tím ověří, zda chápe uživatelův informační požadavek nebo přání. Další vhodnou technikou psychologie v komunikaci je tzv. zrcadlení, kdy knihovník napodobuje uživatelův styl komunikace, přizpůsobí se, vcítí se do jeho emocí, případně naopak přiměje uživatele přijmout komunikační styl vlastní knihovníkovi. Vodné je sladit tempo a styl řeči knihovníka s uživatelem. Pro kvalitní a funkční komunikaci je klíčový oční kontakt, který by měl být přiměřený a upřímný. Jiným vhodným způsobem řešení komunikačních situací z hlediska psychologie je užití asertivních metod.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> FOBEROVÁ, Libuše. Knihovník/knihovna/komunikace. Dosáhněte co nejlepší komunikace za výpůjčním pultem knihoven. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, c2014, 1 elektronický optický disk (CD-ROM). 103 s. ISBN 978-80-7054-206-4.

<sup>2</sup> Viz FOBEROVÁ, Libuše. Efektivní komunikace ve službách – 3. díl. *Duha: Informace o knihách a knihovnách z Moravy* [online]. 2013, 27(3) [cit. 2020-10-04]. ISSN 1804-4255. Dostupné z: <http://duha.mzk.cz/clanky/efektivni-komunikace-ve-sluzbach-3-dil>

<sup>3</sup> Více o asertivním přístupu v komunikaci informačního specialisty viz Gazsi, Michal. Asertivita v komunikaci pomáhajících profesí na příkladu knihovnického povolání. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Katedra informačních studií a knihovnictví, 2020, 71 s. Vedoucí bakalářské práce Mgr. Pavlína Mazáčová, Ph.D.

## Modelová situace A<sup>4</sup>

Uživatel ruší ostatní uživatele knihovny příliš hlasitým telefonováním, čímž navíc porušuje knihovní řád.

Knihovník: „Dobrý den, musím vás požádat, abyste se tu v prostoru knihovny choval tišeji, rušíte další návštěvníky knihovny a porušujete také knihovní řád této knihovny.“

Uživatel: „Nutně potřebuji dotelefonovat, nerušte mě, za chvíli odejdu.“

Knihovník: „Musím na žádosti, abyste se ztišil, trvat. Pokud si potřebujete vyřídit hovor, udělejte to mimo prostory knihovny, pak sem můžete vrátit.“

*V čem bylo jednání knihovníka korektní? Kterými prostředky takového jednání dosáhl?*

Na tomto příkladu je možné ilustrovat optimální zvládnutí komunikační situace ze strany knihovníka, a to s využitím asertivní techniky v komunikaci. Knihovník trval na svém a nenechal se uživatelem odbýt. Neprojevil pasivní chování, kdy by jen přihlížel, a zároveň nejednal ani agresivně ve chvíli, kdy uživatel odmítal telefon položit.

## Modelová situace B

Uživatel: „Zdravím, chci se zeptat, kdo si půjčil tuto knihu.“

Knihovník: „Dobrý den, je mi líto, ale tuto informaci Vám nemohu poskytnout, kniha bude dostupná příští týden.“

Uživatel: „Ale já bych tuto informaci potřebovala.“

Knihovník: „Tuto informaci Vám poskytnout nemohu, řídím se zákonem o ochraně osobních údajů. Chráníme takto osobní informace našich uživatelů.“

*Bylo jednání knihovníka správné? Kterými prostředky takového jednání dosáhl?*

Knihovník komunikoval zcela adekvátně. V této situaci můžeme vidět, že knihovník nepodleh nátlaku uživatele a použil asertivní techniku komunikace, kdy setrval na svém postoji. Pro ukotvení své pozice v komunikaci s uživatelem se navíc správně odvolal na zákon o ochraně osobních údajů.

## Zdroje

FOBEROVÁ, Libuše. Efektivní komunikace ve službách – 3. díl. *Duha: Informace o knihách a knihovnách z Moravy* [online]. 2013, 27(3) [cit. 2020-10-04]. ISSN 1804-4255. Dostupné z: <http://duha.mzk.cz/clanky/efektivni-komunikace-ve-sluzbach-3-dil>

FOBEROVÁ, Libuše. Knihovník/knihovna/komunikace. Dosáhněte co nejlepší komunikace za výpůjčným pultem knihoven. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, c2014, 1 elektronický optický disk (CD-ROM). 103 s. ISBN 978-80-7054-206-4.

GAZSI, Michal. Asertivita v komunikaci pomáhajících profesí na příkladu knihovnického povolání. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Katedra informačních studií a knihovnictví, 2020, 71 s. Vedoucí bakalářské práce Mgr. Pavlína Mazáčová, Ph.D.

---

<sup>4</sup> Modelové situace v této kapitole jsou svým pojetím inspirovány textem Gazsi, Michal. Asertivita v komunikaci pomáhajících profesí na příkladu knihovnického povolání. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Katedra informačních studií a knihovnictví, 2020, 71 s. Vedoucí bakalářské práce Mgr. Pavlína Mazáčová, Ph.D.