

Interakce mezi knihovníkem a uživatelem z pohledu psychologie

Pavína Mazáčová

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.

Nejčastější komunikační situace mezi informačním pracovníkem a uživatelem vznikají v přímých službách. Obvykle 30 vteřin stačí uživateli, k tomu, aby si vytvořil názor 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 pracovník ve službách by měl být přesvědčivý, důvěryhodný, měl by mít pozitivní vlastnosti, jimiž působí na jakéhokoli uživatele, s nímž se setká a komunikuje s ním.

Informační pracovník může využít psychologických poznatků a vyčíst charakteristiku 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 s 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. Společným záměrem a úsilím informačních pracovníků v dané knihovně by mělo být to, aby si vytvořili s uživateli kladný vztah (Matoušek, 2022).

Existují komunikační a psychologické nástroje, které lze v dané situaci použít. Je vhodné vyjádřit uživateli verbální podporu, ujistit ho, že mu v dané situaci knihovník rozumí. Žádoucí je to, když knihovník parafrázuje projev uživatele, neboť si tím ověří, zda chápe uživatelský informační požadavek nebo přání. Další vhodnou technikou psychologie v komunikaci je tzv. zrcadlení, kdy knihovník napodobuje uživatelský 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.

Modelová situace A

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."

Odpovězte na otázky, analyzujte modelové situace:

V čem bylo jednání knihovníka korektní?

Kterými prostředky takového jednání dosáhl?

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."

Odpovězte na otázky, analyzujte modelové situace:

Bylo jednání knihovníka správné?

Kterými prostředky takového jednání dosáhl?

Poznámka: Část textu byla zpracována na základě poznatků získaných z publikace MATOUŠEK, Oldřich. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022. ISBN 978-80-262-1952-1.