

Szabó László István

Milyen a XXI. század könyvtárosa?

Milyen legyen a XXI. század könyvtárosa? – Minden ember másképpen fogalmazza meg elvárásait, attól függően, milyen elképzelése van a könyvtárról, illetve a könyvtáros személyéről. A tradicionális kulturális értékek helyébe lépett a felgyorsult világ által konstruált új, sajátos értékrend, de a könyvtárakban a megszo-kott kötelességtudatot és a figyelmességet keresik ma is az olvasók. Az általáno-san elvárt könyvtárosi erények meghatározása tehát nem egyszerű feladat.

A huszonegyedik század könyvtárosa konzervatív, mert védi és őrzi az utókor számára a múlt kincseit; ugyanakkor liberális, nyitott, mert a kor vívmányait használja a szolgáltatás színvonalának emelésére. A könyvtáros olyan összetett személyiség, aki információtechnikai ismeretekkel bír, ugyanakkor a hagyományos klasszikus műveltséggel is rendelkezik. Ez persze nem azt jelenti, hogy aki nem polihisztor, az nem lehet jó könyvtáros. Egy kis odafigyeléssel, egy kis kedvességgel, egy kis tisztelettel, egy kis udvariassággal, az apró hiányosságokat észre sem vesszük, mi olvasók. Az a könyvtári dolgozó, aki nem képes szolgálni, kiszolgálni az olvasót, sohasem lesz hivatástudattal rendelkező szakember, csak egy abderita machiavellista waste people. Az organikus műveltséggel bíró könyvtáros teheti jobbá a szellemi és erkölcsi műveltsége által a világot.

Hogyan segíthetünk többet az olvasónak? – Az olvasó tekintete gyakran elárulja, hogy segítségre szorul. A bizonytalan közlekedés a polcok között, az elgondolkodó, tanácstalan tekintet, gesztusok, mimikák, testbeszéd, sok-sok apró jel, amelynek felismerésére nyitottnak kell lennie a könyvtárosnak. Milyen képességekkel kell rendelkezni ahhoz, hogy felismerjük ezeket az apró, néha jelentéktelen jeleket? Az állandó figyelem és kontroll, ami diszkrét és nem tolakodó, a szemkontaktus segít ezeknek a segélykéréseknek a felismerésében. A segítő szándék pusztá léte is pozitív hatással van az olvasóra, attól függetlenül, hogy eredményes-e vagy sem.

De akkor milyen is a jó könyvtáros? – Feltétlenül szolidáris azzal a személlyel, aki belép a könyvtárába; állhatatosság jellemzi és kitartás a feladat megoldása során. Kellően empatikus és toleráns, humánus és emocionálisan érzékeny, jól tájékozott és felkészült, ugyanakkor konstruktív és kooperatív. Ezek olyan ideák, amelyek évszázadok óta jelen vannak a tradicionális társadalmakban. Természete-

sen nagyon fontos a közvetítés módja és technikájának ismerete, biztonságos kezelése. A jó kapcsolatteremtő képesség és a jó kommunikáció sokat segíthet az olvasó megértésében. Nagy hangsúlyt kell kapnia a belső kontrollnak, a tudatosság-
nak és nem utolsó sorban az önuralomnak. Ha a viselkedésünk és a testbeszédünk ellentmondásba kerül, az megingathatja bizalmat. Ezért fontos az őszinteség és a jóakarát, mert ha barátságos az olvasókkal, kitartó és állhatatos a felmerülő akadályok leküzdésében, és persze a becsületesség jellemzi minden cselekedetét (nem csak a könyvtárban), könnyen elnyerheti az olvasó bizalmát és megbecsülését. Az egyenlő bánásmóddal és ha tisztességesen bánik mindenkivel, kortól nemtől és hovatartozástól függetlenül, és indulatmentesség jellemzi minden megnyilvánulását, tehát nem lehet kihozni a sodrából, a feladat megoldása terén rugalmasság jellemzi, akkor sokat tett azért, hogy az olvasók elfogadják személyét.

Aki képes stresszhelyzetekben is higgadtan gondolkodni és cselekedni, annak nyert ügye van. A jó könyvtáros rendelkezik megfelelő belső kontrollal, amit vagy a családi mintákból hozott magával vagy később tanult meg. Ismeri képességeit és gyengéit. Tisztában van korlátaival és lehetőségeivel. Kialakít egy olyan kommunikációs stratégiát, aminek segítségével az olvasó partnernek tekintheti a probléma megoldásában. Felvállalja cselekedeteinek ódiumát. Szerényen véleményt nyilváníthat, ha igényt tart rá az olvasó, de csak akkor és úgy, ha azzal nem sérti mások érzéseit, érdekeit. Nem erőltethetjük rá az olvasóra saját akaratunkat, de ajánlásainkkal segíthetjük a bizonytalan olvasót a helyes döntés meghozatalában. A jó könyvtáros figyelmet szentel az olvasónak, meghallgatja kívánságait és tiszteletben tartja érzéseit. Előítéletektől mentesen törekszik megérteni az olvasó elgondolását. Igyekszik a lehető legerőteljebben megfogalmazni kérdéseit és válaszait.

„... őszintén az ő szintjén...” – Erős benne a társadalmi felelősségérzet. A könyvtáros öltözködése, modora, megjelenése, egész személyisége visszafogott és konzervatív benyomást kell hogy sugalljon az olvasó számára. Ne legyen túl alázatos, de ne legyen hivalkodó sem. Az arany középut megtalálása persze nehéz feladat, de a könyvtárosok segíthetnek egymásnak abban, hogy őszintén felhívják a figyelmét a kollégának arra, hogy ez a rövidnadrág ide nem illik, ez a blúz túl kihívó, a festett hosszú műköröm és az óriási szempillák visszatetszést keltenek az olvasókban.

Az igény felkeltése és felismertetése az első lépés a megismerés felé, ezért optimizmust pozitív szemléletet és reményt kell sugallnia a könyvtáros minden megnyilvánulásának. Az érték-közpon-túság és az eredményesség alapja a helyes munkamorál, a kapcsolatteremtő képesség és az udvariasság. Az önzetlen és kedves könyvtáros megbízhatósága bizalmat ébreszt az olvasóban, aki szívesen tér vissza és keresi újra azt az embert, aki azelőtt olyan kedvesen segített neki. Az olvasók multikulturális sokfélesége miatt minden olvasót másképpen kell megközelíteni, más módon lehet megnyerni a bizalmát, más módon lehet vele szót érteni. A személyiségjegyek és az alkati különbségek figyelembevételével a helyes taktika kiválasztásával mindenkivel lehet kommunikálni, csak meg kell találni az utat az együttműködésre. Reprezentatív felmérések igazolják, hogy nem a tökéletes és

eszményi helyzetben élők teszik ki a könyvtárba látogatók jelentős részét, hanem a rászorulókat, akik valamilyen hátrányt szeretnének leküzdeni, és a könyvtárosban (is) látják a reményt és a lehetőséget. Ezt a reményt bizalommal kell erősíteni, és a szolgáltatás színvonalának legjobb kihasználásával segíteni.

Ha egy könyvtáros túl hosszú időt tölt el ügyfélszolgálatban, öt-tíz év után megvan az esélye arra, hogy elfásul vagy kiég, és nem képes azt az ügyfélközpontú figyelmességet nyújtani, amit az olvasó joggal elvár. Ezt megelőzendő célszerű a könyvtárosokat az ügyfélszolgálaton cserélni, a belefáradt kollégákat belső – például feldolgozó – munkára beosztani, ami elősegíti a regenerálódását és feltöltődését, hogy később újult erővel legyen képes ismét az ügyfelekkel bánni. A verbális kommunikáció során az olvasó megerősítése és a megértő hozzáállás elősegíti a toleráns viselkedést. Lehetőség szerint kerülni kell a „nem”, a „nincs” szó használatát és minden negatív töltésű kifejezést. Az olvasó által elhangzottak elfogadása, elismerése és megerősítése, esetleg megdicsérése, mind-mind ennek a kapcsolatnak az elmélyítését szolgálja. Minden olvasóval el kell beszélgetni, ami lehet, hogy csupán néhány banális mondat, de ez a gesztus segít lebontani az olvasó és a könyvtáros közötti falat, amit két idegen ember találkozása emel.

A jó könyvtáros kondíciói között jelentős helyet kap a tapintat és a diszkréció. Az olvasó érdeklődési köre, vagy az, hogy milyen téma foglalkoztatja, miket olvas, az intim szférája része, ne akarjunk megtudni olyan dolgokat, amiket az olvasó magától nem óhajt megosztani velünk. Nincsenek problémás olvasók, csak nem megfelelő kommunikáció. Soha ne feledjük, hogy a könyvtár az olvasóért van és nem a könyvtárosért...

És végül: a XXI. század könyvtárosának erényei voltaképpen örök emberi értékek.