

Ápolatlan olvasók a könyvtárban

Írásom eredetileg más címet viselt. Azonban többeknek megmutatva a kéziratot, arra jutottam, hogy módosítok rajta. Mert nem provokálni kívánom az olvasót, mindössze egy meglévő problémát igyekszem körüljárni, az álszemérmes megközelítést mellőzve.

Az itt bemutatásra kerülő esetleírással azt szeretném elérni, hogy bizonyos problémákról beszéljenek az érintett közösségek. Tudjuk, hogy kinek-kinek a saját megoldását kell megtalálnia. Mi azt mutatjuk meg, hogy a Pest Megyei Könyvtár milyen úton jutott el a megoldásig, s mi is lett az. Ha csak egy közösségnek is a segítségére lehettünk írásunkkal, már azt sikernek érezzük.

Hosszú évek óta – évente több alkalommal – vezetünk tanfolyamokat, tréningeket kollégámmal, Vidra Szabó Ferencsel. Ezeknek a kurzusoknak akár a konfliktuskezelés, akár a könyvtári partnerkapcsolatok, akár az olvasásfejlesztés a témája, minden alkalommal felmerül a könyvtári szagok kérdése. És itt nem az új könyvbódító vagy az olvasótermek, raktárak semmihez sem hasonlítható, összetéveszthetetlen illatára gondolok, hanem a könyvtárakban megforduló ápolatlan olvasók szagára. Mint említettem, az utóbbi években nem vezettünk olyan tréninget, amelyen előbb vagy utóbb ez a téma szóba ne került volna. A különbség mindössze abban volt, hogy ez a képzés hányadik napján történt meg.

Tapasztalataink szerint ehhez mindig szükség volt a bizalmi légkör létrejöttére, az elfogadás megtapasztalásának élményére. Legutóbb két hete ért véget egyik kurzusunk. Több szempontból is egyedülálló volt: ezek egyike éppen a címben említett témának már az első napon való megjelenése volt. Ez idáig ilyen még nem fordult elő. Mint kiderült, jöhettek a hallgatók az ország bármely pontjáról, annak bármely közművelődési könyvtárából, így tél végén mindenkinek friss élményei voltak a saját intézménye büdös olvasójáról. Mert mint kiderült, minden könyvtárnak megvan a maga nehéz esete. A beszélgetések elején gyakran még ápolatlannak, mosdatlannak nevezett olvasókat aztán mindig „büdös olvasóként” emlegették.

Hogy a probléma valóban létezik, mi sem mutatja jobban, mint az, hogy számos könyvtár a használati szabályzatában is kitér a kérdésre.*

Lássunk néhány példát arra, hogy a megyei könyvtárak miként rendelkeznek erről. Az egyszerűség kedvéért csak a város nevét tüntettük fel, ahol az adott megyei könyvtár található.

Vannak, ahol általánosabban fogalmazznak:

„A könyvtár használatát sértő magatartás a könyvtári látogatás és tagság felfüggesztésével jár.” (Kecskemét)

* Köszönet Sárady Reginának, hogy végignézte és kigyűjtötte a megyei könyvtárak honlapjáról a példákat.

„Eltiltható a könyvtár használatától az is, akinek a magatartása a többi könyvtárhasználót jogai gyakorlásában tartósan akadályozza, egészségét veszélyezteti, nyugalmát tartósan zavarja.” (Az idézet Miskolcraól származik, de Tatabányán, Kaposvárott és Egerben is nagyon hasonlóan fogalmazznak.)

„Azokat, akik közösségellenes magatartásukkal zavarják a könyvtár rendjét, a könyvtári munkát, valamint szándékosan kárt okoznak a gyűjteményben (vagy arra kísérletet tesznek), az intézmény kizárhatja használói köréből. Ittas személy az intézményben nem tartózkodhat.” (Székesfehérvár)

És vannak, ahol az alkohol említésén túl egyéb szereket is felsorolnak:

„A Könyvtárhasználó köteles a Könyvtárban úgy megjelenni és olyan magatartást tanúsítani, hogy másokat a szolgáltatások rendeltetésszerű igénybevételében ne zavarjon vagy akadályozzon, másokban megbotránkozást ne keltsen. Tilos a Könyvtár helyiségeibe olyan személynek belépnie, aki alkohol, kábítószer vagy más tudatmódosító szer befolyása alatt áll.” (Pécs)

És vannak intézmények, ahol konkrétabb a megfogalmazás:

„A könyvtár látogatása – valamennyi könyvtárhasználó érdekében – csak megfelelő öltözékben és az alapvető higiéniai szabályok betartásával lehetséges. Zavaróan hiányos öltözék, piszkos és bűzös megjelenés esetén a könyvtár személyzete a biztonsági őr segítségével felkéri az érintett látogatót a könyvtárból való távozásra.” (Debrecen)

„Eltiltható a könyvtár használatától az, akinek a magatartása a többi használót jogai gyakorlásában tartósan akadályozza, egészségét veszélyezteti, nyugalmát tartósan zavarja, aki megjelenésével megütközést, ápolatlanságával undort kelt.” (Szolnok)

„A könyvtár látogatása – valamennyi könyvtárhasználó érdekében – csak megfelelő öltözékben és az alapvető higiéniai szabályok betartásával lehetséges. Ittas, szembetűnően vagy érezhetően ápolatlan, közintézménybe nem illő (esetleg hiányos) öltözékben megjelenő személy a könyvtár épületében nem tartózkodhat.” (Győr)

A tél beköszöntével a Pest Megyei Könyvtár olvasószolgálatos és tájékoztató kollégáinak is ismét szembesülniük kellett a bevezetőben említett problémával, ugyanis napi rendszerességgel jelent meg az olvasóteremben három hajléktalan. Mivel a helyben használathoz is be kell iratkozni a könyvtárba, tudtuk, hogy lakhelyük a szentendrei hajléktalanszálló. Már nyitás előtt az intézmény előterében tartózkodtak, és az elsők között foglalták el helyüket a folyóiratoknál. Ezzel tulajdonképpen meg is pecsételték a folyóiratok sorát. Ugyanis, bár az általuk elfoglalt fotelokon túl még maradtak szabad ülőhelyek, más olvasó nemigen merészkedett oda. Aki ezt gyanútlanul mégis megtette, az néhány percen belül már távozott is. Az olvasók vérmérsékletük függvényében adtak hangot elégedetlenségüknek.

Volt olyan nap, amikor szinte mindenki úgy hagyta el a könyvtárat, hogy valamilyen megjegyzést tett. Volt, aki a kiválasztott könyvet dobta a pultra, inkább nem is vitte magával, csakhogy mielőbb távozhasson. Volt, aki humorosan oldotta fel a szorító helyzetet: a könyvtáros kisasszonyhoz hajolva szippantott annak kellemes illatából; s volt, aki megköszönte a könyvtárban aznap szerzett „felejthetetlen” élményt. A legrosszabb talán mégis az volt, mikor tizenéves diáklány öklendezve szaladt ki az olvasóteremből. Az olvasókon kívül a kollégák ugyanúgy szenvedtek a helyzettől, ráadásul ők nem menekülhettek ki az olvasói térből, csupán a legnagyobb hidegben is az egész napos kényszerű szellőztetés lehetőségét választhaták, amely egyben a helyiség teljes kihűtését is jelentette. A helyzet a hetek előrehaladtával valóban tarthatatlanná vált. Lépnünk kellett.

Lássuk tehát, mi is történt! Elsőként igyekeztünk minél többet megtudni a problémás olvasókról. Nevüket, szállásuk címét tudtuk, könyvtárhasználati szokásaikat ismertük. Csaknem minden olyan napon, amikor a könyvtár nyitva tartott, ők is megjelentek. Többnyire már nyitáskor ott voltak, és a kora délutáni órákig maradtak. Bár a folyóirat-olvasóban helyezkedtek el, a lapok mellett többnyire könyvet is olvastak. Terjengős szagot árasztva – s mint arról tudomást szereztünk –, alkohollal a táskáikban érkeztek, amit napközben az épületből ki-kijárva el is fogyasztottak.

Érzéseink ambivalensek voltak. Egyrészt szántuk, sajnáltuk ezeket a nehéz sorsú embereket, másrészt mérgesnek és tehetetlennek éreztük magunkat. Dühösek voltunk a többi olvasó által elszenvedett kellemetlenségek miatt, egyúttal szégyelljük magunkat a kialakult helyzetért. Szerettünk volna megoldást találni. Abban mindannyian egyetértettünk, hogy nem akarjuk tőlük az olvasás lehetőségét megvonni, de azt sem szerettük volna, ha más olvasóink miattuk kerülnének hátrányos helyzetbe.

A folyamatos diskurzusok eredményeként arra jutottunk, hogy a problémás könyvtárhasználóink olvasnivalóhoz juttatását könyvhadományozással tudnánk a legegyszerűbben megoldani. Mivel a könyvtár rendelkezik olyan, ajándékba kapott könyvekkel, amelyek továbbadhatók, úgy döntöttünk, felvesszük a kapcsolatot a szentendrei hajléktalanszállóval.

Legnagyobb meglepetésünkre a telefon túlsó végén bejelentkező intézményvezető, mikor meghallotta, hogy honnan telefonálunk, felkiáltott, s azt mondta: – „*Már vártuk a hívásukat! Éppen arról beszélgettünk, hogy a könyvtár meddig fogja tűrni ezt a helyzetet*”.

Mint azt a szálló vezetőjétől megtudtuk: „*a harminc fő befogadására alkalmas intézmény három olyan lakója fordul meg Önöknél nap mint nap, akiknek jelenlétét a többi bennlakó sem szíveli, viselkedésüket nehezen tűri. Ugyanis társaikkal ellentétben ők rendszeresen isznak, s nem tisztálkodnak. A szálló azonban – folytatta az intézményvezető – könnyű helyzetben van, hiszen a nálunk hajlékot keresőket mindennap megszondáztatjuk. De Önök ezt nem tehetik.*” – mondta. Valóban.

A beszélgetés egyértelműen hasznosnak bizonyult. Ugyanis olyan információkhoz jutottunk, amelyek segítettek bennünket a döntéshozatalban. Megtudtuk, hogy a szállón biztosítottak a rendszeres tisztálkodás feltételei, rendelkeznek mosógéppel, a mosáshoz mosószert is biztosítanak. A hozzájuk beérkező adományokból mindenkit fel tudnak öltöztetni, minden lakójuk több rend ruhával is rendelkezik. Mindenkinek zárható szekrénye van, hiszen a náluk menedékre lelők a szálló szolgáltatásait hosszú távon veszik igénybe, állandó lakói.

Csak e körülmények tisztázása után tudtuk felvázolni hívásunk okát. Vagyis azt, hogy szeretnénk a szállónak egy 200 darab könyvből és 50 darab DVD-ből álló válogatást adományozni. Mint kiderült, ez valóban hasznos segítség lenne számukra, hiszen az esti üres órákat nehéz tartalmas programmal megtölteniük. Felvetettük annak lehetőségét, hogy az adomány egy részét a budakalászi nappali melegedőben helyeznék el, hiszen a náluk éjszakázók egy része napközben ott tölti az idejét. (A szállót ugyanis reggel 8 órakor el kell hagyniuk, és délután 5 órakor nyitják meg újra a kapukat. Ez alól mindössze a leghidegebb napok jelentenek kivételt, amikor is már 2 órakor elfoglalhatják helyüket a szállón.)

Beszélgetésünket követően a szentendrei Vöröskereszt utcai gondozószolgálat munkatársai maguk szállították el a könyveket és a filmeket tartalmazó dobozokat. Örültünk a személyes találkozás lehetőségének, mert így a szálló működésére vonatkozó további részleteket is megismerhettünk.

A szállóvezető maga ajánlotta fel, hogy az aznapi esti beszélgetés témája ezúttal a könyvtárhasználat és annak feltételei lesznek: kiplakátolják intézményükben, hogy csak józanon és higiénikus állapotban – ahogy ő fogalmazott – látogatható a könyvtár, és odafigyelnek, hogy reggelenként tisztán induljanak el, különösen a könyvtárba.

Sokat gondolkodtunk azon, hogy ezek az elvárások megfogalmazhatók-e, állíthatunk-e ilyesféle követelményeket eléjük. Egyértelműen arra jutottunk, hogy igen. Ugyanis semmi olyat nem kértünk, ami ne lenne teljesíthető. Megnyugtató volt számunkra, hogy azok az emberek, akik naponta vannak szoros kapcsolatban velük, megerősítettek ebben. S itt nem csupán az intézmény vezetőjére és az utcai szolgálat munkatársaira gondolunk. Van ugyanis egy negyedik olyan lakója ennek a szállónak, aki szintén napi rendszerességgel fordul meg nálunk. Ő fogalmazta meg a kritikus napok egyikén, hogy gondolkodóba esett, hogy más könyvtárat keres a maga számára. Ugyanis szégyelli magát a társai miatt a könyvtárlátogatók előtt, hogy vajon mit gondolnak az olvasók a hajléktalanokról. A fedél nélkülieknek ugyanis a hajléktalanszállókon biztosított a lehetőség a tisztálkodásra, az ápoltság megjelenésre, a mosott, tiszta ruhára.

Meg kell még jegyeznem, hogy bizonyos szempontból nehezebb helyzetben vagyunk, mint azok a könyvtárak, ahol rendelkeznek biztonsági őrrrel. Úgy látjuk, ahol mód van alkalmazásukra, ott például az ilyen helyzet is könnyebben, egyszerűbben kezelhető.

Felmerül a kérdés, hogy a történetnek van-e tanulsága. Azt gondolom, hogy igen. Egyrészt örömteli volt megtapasztalni, hogy híre ment – mert mint kiderült, beszédtema volt a városban –, hogy ápolatlanul érkező olvasóink már nincsenek, és visszajöttek hozzánk azok, akik az ellehetetlenülő helyzetben elszoktak tőlünk. Másrészt, hogy a könyvtár egy igen értékes állományrésze – a folyóiratok – már nem csak három ember által használt részét képezik kínálatunknak. Harmadrészt az, hogy kellett az elhatározás – az egész közösség részéről –, hogy egy krónikus-sá vált problémára megoldást találjunk. Itt nemcsak a könyvtár vezetésére gondolok, hanem azokra a kollégákra is, akik a kritikus pillanatokban kiálltak, s képviselték a többi olvasó, az intézmény érdekeit; illetve arra a talpraesett portásra, aki már a bejáratnál visszafordította a korán reggel lábán alig álló látogatót. Láthatóvá vált, hogy együttes erővel rendezhető konfliktusos helyzetek, hogy a közös jószándék képes megoldást találni.

Péterfi Rita