

## A hisztis olvasó is ember

### Könyvtárhasználó típusok a biblioterapeuta szemszögéből

Bizonyára minden gyakorló könyvtáros számára ismerős az a szégyellt pillanat, amikor egy jól ismert olvasó megjelenésekor legszívesebben láthatatlanná válna. Több évtizedes könyvtáros pályafutásom alatt nekem is volt néhány kevésbé rokonszenves könyvtárhasználó a praxisomban, akiknek a felbukkanása ilyen-olyan okból, de menekülésre készítetett. Most viszont már felsővezetőként látom ugyanazokat a helyzeteket, amint ijedten, feldúltan, remegve szaladnak ki a kollégák a színpalak mögé egy-egy „nehéz eset” megjelenésekor, vagy épp a velük folytatott személyes beszélgetések során vallanak arról, milyen frusztráló helyzetállniuk a különféle embert próbáló helyzetekben.

A témával való mélyebb foglalkozás igényét az eddigi felismeréseim indították el, a célom pedig az, hogy valamilyen módon, megismerhető tudás formájában segíteni tudjak, támpontokat adjak az említett helyzetekben önmagukat kiszolgáltatottnak érző könyvtárosoknak.

Személyes szakmai fejlődésem<sup>1</sup> során sikerült mélyrehatóbban megismerkedni a különböző személyiségelméletekkel, és az elsajátított ismeretek a fentebb vázolt cél megvalósításhoz némi felhatalmazást adnak. Meggyőződésem ugyanis, hogy kellő felkészültséggel az alapvetően vesztesre ítélt szituációk is kezelhetőek, s hogy nem kell a problémás helyzetektől sem könyvtárosként, sem emberként megfutamodni.

Kétségtelen, hogy a szociális hálón egyre több és egyre nagyobb lyuk tátong, s valahogy ezekből a holtterekből növekvő arányban kerülnek be a könyvtári terekbe a nehéz sorsú, hányatott életű, hátrányos helyzetű, sérült vagy pusztán végtelenen magányos emberek. Az úgynevezett normális viselkedéstől ők gyakorta eltérnek, de ez ugyanúgy jellemző a különös jómódban élőkre, a szerencselovagokra és a sikert sikerre halmozó olvasókra is. És olykor tagadhatatlanul nehéz a pillanatnyi viselkedés alapján megítélni, ki melyik kategóriába tartozik.

Tény, hogy egyre több a problémás, az együttélés általános normáit betartani nehezen tudó (vagy nem is szándékozó) könyvtárhasználó, s hogy mindannyiunk jól-léte érdekében célszerűbb, ha mi, könyvtárosok lépéseket teszünk annak érdekében, hogy a velük való együttélés minél gördülékenyebb legyen. Például azzal, hogy megismerjük és tipizáljuk őket, valamint tisztába jövünk saját személyiségünk lehetőségeivel és korlátaival, azaz energiát fektetünk önismeretünk folyamatos fejlesztésébe.

A rövid összefoglalás, amire e cikk keretében vállalkoztam alapvetően az alábbi négy kérdéskört érinti:

- Milyen olvasótípusokkal találkozunk a leggyakrabban a könyvtárakban?
- Mi jellemzi e típusokat a személyiségtipológia felől megközelítve?
- Mik a személyes tapasztalatok ezen a téren?
- Hogyan tehetjük a könyvtári találkozásokat mindkét fél részéről a lehető legértékesebbé és problémamentessé?

## **Könyvtárhasználó típusok a könyvtárakban**

Az általam alkalmazott olvasótípológia teljes mértékben saját elképzelésen alapul<sup>2</sup>. Az egyes típusok konkrét elnevezésénél arra törekedtem, hogy minél közérthetőbb, a tapasztalati világhoz közeli fogalmakat használjak az azonosítást megkönnyítendő. Természetesen, mint minden típustan esetében, itt sincsenek tiszta típusok, viszont egy kiindulási alap szükséges ahhoz, hogy megfoghatóan, közérthetően tudjuk körülírni mind az alapkategóriákat, mind pedig az attól való eltéréseket. Ahogy egy tanulmányban olvastam „senki sem illik bele pontosan egy »személyiségdobozba« – de mindenki egy ilyen dobozból lóg ki!”<sup>3</sup>

Ez alapján a cikkben és az ahhoz kapcsolódó felmérésben is az alábbi könyvtárhasználó típusokat alkalmaztam:

### ***Érdeklődő könyvtárhasználó***

Művelt, tájékozott, nyitott személyiség, tisztában van a hétköznapi viselkedés ismérveivel, azokat betartja; kezdeményező a kommunikációban és szívesen fogadja, ha bevonják egy beszélgetésbe. A könyvtárosban legjellemzőbben megjelenő érzés, gondolat az olvasó-könyvtáros interakcióban: egyenrangúság, „a helyemen vagyok”, sikerélmény.

### ***Tanácsstalan, gyámoltalan, bátortalan könyvtárhasználó***

Alapvetően visszahúzódozó, félénk személyiség, nehezeére esik kérni, de a felkínált segítséget is nehezen fogadja el; órákig tud ténferegni eredménytelenül, s könnyen előfordulhat, hogy üres kézzel, megoldatlan problémával a fejében távozik órák múlva a könyvtárból. A könyvtárosban legjellemzőbben megjelenő érzés, gondolat az olvasó-könyvtáros interakcióban: tanácsstalanság, elutasítást követően esetleg megalázottság, lenézés, megvetés szájalom, tehetetlenség.

### ***Agresszív, követelőző könyvtárhasználó***

Legtöbbször azonnal észrevesszük, ha belép az ajtón, mert gyakran szinte belöki azt, általában nem köszön, és nem is viszonzozza a köszönést, vagy csak odalök egy *jó napotot*, a visszahozott könyveket pedig jó, ha elkapod röptében, bár ritkán hoz vissza könyvet,

akkor is leginkább másét – gyerekét, barátnőét, anyósét. Neki minden jár, viszont őrá semmi nem vonatkozik. Hangja erőteljes, stílusa harsány és visszatetsző. A könyvtárosban legjellemzőbben megjelenő érzés, gondolat az olvasó-könyvtáros interakcióban: félelem, kisebbség, utálat, undor, düh, tehetetlenség.

### *Vicces könyvtárhasználó*

Ő az, akinek mindenről valami humoros jut az eszébe. Nagyon szívesen és kedélyesen mesél, rendszerint minden mással történik meg, s nem vele. Az első két vicc még szórakoztató, de a többit már nem kívánod. Bár alapvetően örökké vidámnak tűnik, sokszor gyanút fogsz, hogy nem chaplini nyomorúság van-e mindezek mögött. Ha magányos, s hosszan a könyvtárban marad, roppant fárasztó tud lenni. A könyvtárosban legjellemzőbben megjelenő érzés, gondolat az olvasó-könyvtáros interakcióban: vidámság, gúny, irigység, kínos feszengés.

### *Kioktató, lekezelő könyvtárhasználó*

Olyan gyorsasággal aláz meg, hogy észre sem veszed. Mindent mindenkinél jobban tud, vagy legalábbis tud valakit, aki jobban tudja. Határozott és lehangoló, gúnyos és kíméletlen, éles a nyelve, s ráadásul sokszor a gyengéinkre tapint rá. A könyvtárosban legjellemzőbben megjelenő érzés, gondolat az olvasó-könyvtáros interakcióban: megaláztatottság, kisebbség érzése, düh, indulat, harag, jelentéktelenség, tehetetlenség.

### *Udvarias könyvtárhasználó*

Kimért, távolságtartó és teljességgel tisztában van a legalapvetőbb emberi normákkal, így viselkedése kiszámítható, sosem tolakodó vagy türelmetlen. Egyenrangú partnerként kezel. Esetenként modoros, idővel fárasztóvá válik. A könyvtárosban legjellemzőbben megjelenő érzés, gondolat az olvasó-könyvtáros interakcióban: irigység, egyenrangúság érzése, türelmetlenség, gúny, elégedettség.

### *Hisztis könyvtárhasználó*

Üdv az oviban! A hisztis olvasó leginkább önmagára veszélyes, hiszen gondolatai felett átvették az uralmat az érzelmek. Nem tehetsz mást, mint türelmesen végighallgatod az előadást. Valójában a hiszti táptalaja a harag, mely természetes velejárója az életünknek. A probléma abból fakad, hogy nem tanuljuk meg kezelni a haragunkat, és így kontroll nélkül zúdítjuk rá a körülöttünk lévőkre. Igen gyakori, hogy a harag egy korábban átélt megalázó helyzet, bántó kritika miatt hosszú ideje bennünk parázslék, és egy apró kellemetlenség folytán rögtön lángra kap. A kiváltó ok lehet akár az orrunk előtt kikölcsonzott könyv miatti sérelem, vagy pusztán a szembesülés száz forintnyi késedelmi díjjal. A könyvtárosban legjellemzőbben megjelenő érzés, gondolat az olvasó-könyvtáros interakcióban: türelmetlenség, düh, félelem, felsőbbrendűség érzése, gúny.

## **Komolyra fordítva a szót!**

A pszichológiában a legismertebb személyiség típusok meghatározásának alapjait Hippokratész fektette le. Ő az alábbi négy személyiség típusra osztja fel a társadalomban megjelenő alapvető viselkedési formákat:

A **szangvinikus** személyiség extrovertált, szeret a figyelem középpontjában lenni, imád beszélni. Rossz pillanataiban lobbanékony, gyerekes, feladatai elvégzésében felszí-

nes. A szangvinikus személyiség jegyeit ismerhetjük fel az *érdeklődő, vicces és hisztis* olvasói típusban. Általában csapong beszédében, nem szereti a túl sok adatot, igényli, hogy foglalkozzanak vele, hogy ő legyen a középpontban. Hajlamos lehet a hirtelen döntésre, erősen hangulatfüggő is lehet. Kedveli a színes, feltűnő dolgokat, az „akciókat”, például a külön polcon lévő sikerkönyvekért kifejezetten rajong. Értékeli a könyvtáros nyitottságát, kedveli, ha beszélget vele és csak őrá figyel. Időnként túlságosan is naivan közelít a világhoz. Máskor végtelenül szétszórta, nem számít neki se határidő, se paragrafus.

A **kolerikus** személyiség rendszerint igen fejelemzett, magabiztos, vezetésre teremtett. Rossz pillanataiban türelmetlen, lekezelő, érzelemmentes. E hippokratészi jegy tulajdonságait fedezhetjük fel az *agresszív, követelőző* és a *kioktató, lekezelő* olvasótípusokban. A legtöbbször kezdeményező és mindig irányításra törekszik. Főleg emiatt okoz fejtörést a könyvtárosoknak. Amit elhatároz, az általában úgy is lesz, nehezen tántorítható el a meggyőződésétől. Sajnos gyakran túlreagálja a dolgokat, és az indulatai uralma alá kerül. Nem szereti elvesztegetni az időt, rögtön a tárgyra tér, s a lehető legrövidebb időn belül távozik. Így a sorban állás, várakozás az ő esetében kockázati tényező! Rövid, tömör, gyors, célratoró tájékoztatást vár el. Beszéde alapvetően távolságtartó, inkább hűvös. Sokszor hiú, s ezt az emberi gyarlóságát leginkább különlegességekkel lehet tompítani: például, ha egy újdonságot ajánlunk neki, amihez elsőként tud hozzájutni.

A **melankolikus** személyiség befelé fordul, introvertált, visszafogott, komoly alkat, aki hajlamos a negatív, önsanyargató gondolatokra, viszont másokkal szemben gyakran túlzottan kritikus. Megjelenése visszafogott, ápolat, rendezett, talán a legharmonikusabb az összes típus közül. Leginkább az *érdeklődő* és *udvarias* olvasótípusban találkozunk e személyiségjegyekkel, de szélsőséges esetekben a *kioktató, lekezelő* típusnál is tetten érhetjük. Ő az, aki mérlegeli, elemzi a helyzeteket, akár hosszan vacillál, hogy elvigyen-e őt könyvet, vagy inkább csak négyet, hogy a határidőt tartani tudja. Ad a minőségre, számára különösen fontos, hogy milyen környezetben válogathat a könyvek között, mennyire logikus és rendezett az állomány a polcokon, mennyire tud egyszerűen tájékozódni a katalógusban. Mérvadó a könyvtáros megjelenése is számára: nem szereti a szakadt, trottyos személyzetet, a kopott bútorokat, a megsárgult, igénytelen feliratokat, koszos könyveket. A vele való hatékony kommunikáció a türelemre, a részletekbe menő pontosságra, megbízhatóságra épül.

A **flegmatikus** személyiségről a nyugalom szobrát mintázhatjuk. Általában lassú, „molyolós”, nehezen motiválható. Ha rossz napja van, kifejezetten lomha, és általában nagyon nehezen viseli el a változást, nem szívesen vállal felelősséget. Olvasóként leggyakrabban a *tanácstalan, gyámoltalan, bátortalan* és az *érdeklődő* típusban találkozhatunk vele, de szélsőséges esetekben az *udvarias* olvasók közt is felbukkanhat. Nagy erénye a türelem, mindent és mindenkit végighallgat. A vele való kommunikációt segíti, ha figyelembe vesszük, hogy alapjában véve kényelmes, szereti a megszokott helyzeteket, a változatlanságot, ízlése általában nem változik. Viszont nehezen viseli, ha valami nem a megszokott rendben történik. Nem kedveli az új szabályokat, a helyettesítő kollégát, az átforgatott könyvtári tereket, s láthatóan összeomlik, ha elfoglalják kedvenc ülőhelyét a hírlapolvasóban. Amivel segítségére lehetünk a számára kellemetlen helyzetekben, az a türelem, a nyugalom, a biztonság megadása. Ne nyomuljunk, inkább csak terelessük az új körülmények között.

A típusok rövid bemutatását követően ismét hangsúlyoznom kell, hogy tiszta típussal csak a legritkább esetben találkozunk. És ez jó hír, hiszen reménnyel tölthet el bennünket, hogy a tőlünk teljesen eltérő személyiségtípusban is találhatunk valamit, ami közös lehet benne és bennünk. S ha ez a közös pont megvan, akkor sokkal könnyebb a reménytelennek ítélt esetekben is megtalálnunk a közös nevezőt.

Segíti mindezek megértését, ha vetünk egy pillantást a Johari-ablakra<sup>4</sup>. Az elnevezés két pszichológustól, *Joseph Luft*tól és *Harrington Ingham*tól ered, és azt a megállapítást teszi áttekinthetővé, ami szerint a személyiségünk négy területre osztható: *nyílt, zárt, vak* és *sötét* részre, aszerint, hogy mennyire ismerjük saját magunkat, illetve a külvilág mit lát belőlünk. Tanulságos, hogy ezek közül mindössze a nyílt terület ismert egyaránt önmagunk és mások számára. A *zárt* személyiségrész csak számunkra, a *vak* csak a külvilág számára, a *sötét* pedig egyik fél számára sem érzékelhető. A könyvtáros-olvasó interakcióban ez az jelenti, hogy a nyílt terület az, ahol ezt a közös kapcsolódási pontot meg lehet találnunk és a kommunikáció során erre kell építenünk.

Nagyon lényeges, és ma már közismert tény, de mégis gyakran hagyjuk figyelmen kívül, hogy a könyvtárhasználókkal folytatott közvetlen kommunikáció jelentős része (egyes kutatások ezt 93%-ra teszik<sup>5</sup>) nonverbális kommunikációból áll. Tehát a nyelvi kifejezés mellett az alábbi módokon közvetítjük gondolatainkat, érzéseinket:

- mimika (arcmozgás, tekintet);
- pantomimika, gesztusok (a végtagok, illetve a test mozgása);
- vokális jelek (hangsúly, hangerő, hangjejtés);
- proxemika (a kommunikációs felek közötti távolság).<sup>6</sup>

Az elméleti alapvetés után térjünk rá a gyakorlatra, hogyan is élük meg mindezt a könyvtárosok a napi interakciók során!

## A felmérés

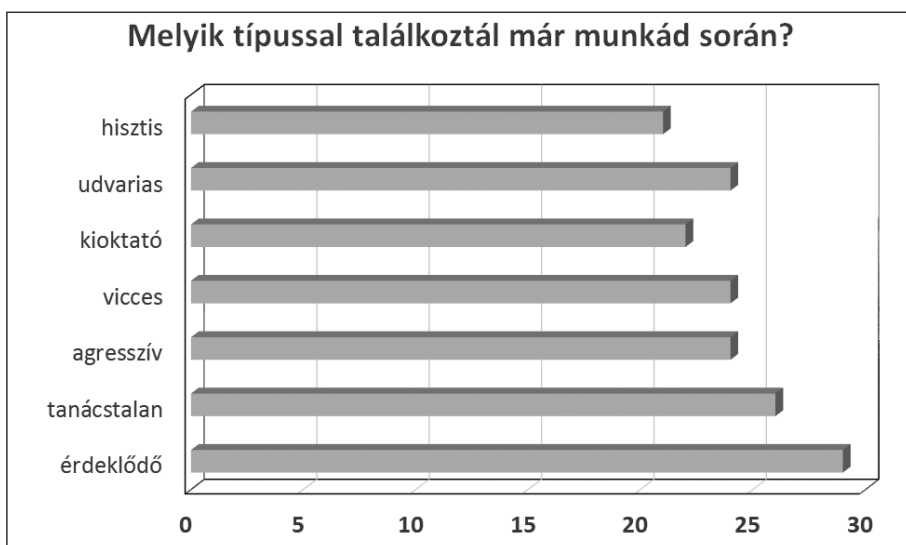
A cikk megírásához a szakirodalom áttanulmányozása mellett egy rövid, néhány kérdést felvonultató online kérdőív tanulságait is alapul vettem. A kérdőívet a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár dolgozói körében használt Facebook-csoportban és az általam vezetett 3. régióban<sup>7</sup> dolgozó munkatársak körében kínáltam fel önkéntes megválaszolásra. A válaszadásra adott rövid határidőt – mindössze öt napot – követően 30 db kérdőív adatai álltak a rendelkezésemre. Azaz a cikkben található, a napi szakmai gyakorlatból levont következtetések alapvetően egy kis mintából eredeztethetők. Annak, hogy mindezt a viszonylag kisszámú minta ellenére is kiindulópontnak tekinthetjük az az oka, hogy egy olyan könyvtár gyakorló szakembereitől származnak az adatok, amelyek országos összehasonlításban is kiugróan nagy a forgalma, s emellett a legkisebb, egyszemélyes könyvtártól a legnagyobb közkönyvtárig minden típus megtalálható a szervezetben. Azaz itt mindenki megfordulhat és minden előfordulhat. És mindenki meg is fordul, s minden elő is fordul.

A feltételezésem az volt a vázolt szakmai háttérből kiindulva, hogy a napi könyvtáros-könyvtárhasználó interakciók körülbelül 25 %-a tartozhat a nehezen megoldható helyzetek közé, melyek esetén az *agresszív, követelőző, a kioktató, lekezelő* valamint a *hisztis* olvasótípussal való találkozásokat véltem a legjellemzőbbnek.

A kérdőív négy kérdést tartalmazott, ebből három esetében a megadott válaszok közül kellett a válaszoló számára legmegfelelőbbet bejelölni, egy kérdésre pedig szabadon

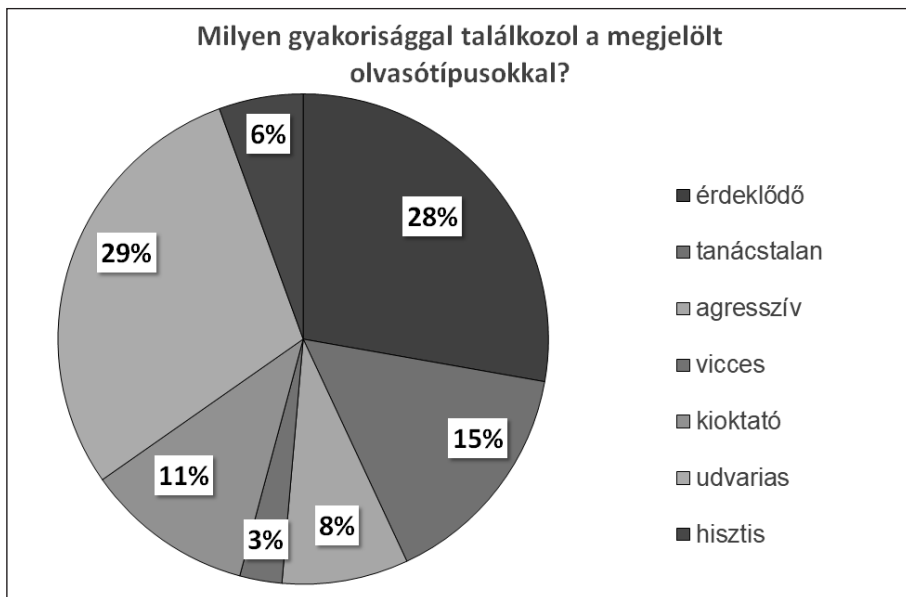
reagálhatott mindenki. A téma aktualitását jelzi, hogy minden kitöltő élt a szabad szavas válasz lehetőségével.

Az első kérdés célja az volt, hogy felmérjem, valóban léteznek-e az általam megnevezett könyvtárhasználó típusok, azaz van-e értelme egyáltalán az egész felmérésnek, a téma nagyközönség előtti felvetésének. Amint azt az első mellékelt grafikon mutatja, a válaszolók több mint 70 %-a találkozott már munkája során mind a hét, általam definiált olvasótípussal. Minden válaszadó ismeri az *érdeklődő* és *udvarias* olvasót, melyet gyakoriságban a *tanácstalan*, *gyámoltalan*, *bátortalan* típus követ. A legritkábbak a *hisztis* könyvtárhasználóval való találkozások. Örömemre szolgált, hogy az általam rögzített könyvtárhasználói viselkedésmódok jól ismertek, könnyen azonosíthatók a könyvtárosok körében. A szabad szavas kérdésre írt kiegészítések pedig segítségemre lesznek, ha a témával behatóbban foglalkoznék a jövőben. A kollégák ugyanis egyéb fontos típusokra is felhívták a figyelmem.



*1. Olvasótípusok a könyvtárakban*

A második kérdésben arra kérdeztem rá, hogy a megjelölt típusokkal milyen gyakran találkoznak a kollégák a könyvtárakban? Nem mindegy ugyanis, hogy milyen sűrűn kell a feszültséget, stresszt, frusztrációt kiváltó helyzetekben helytállniuk, hiszen például a burnout-jelenség kialakulásának esélye nyilvánvalóan nagyobb azoknak a könyvtárosoknak a körében, akik gyakrabban találkoznak „nehéz esetekkel”. Az alábbi diagramon látható, hogy az *érdeklődő* és az *udvarias* típus jelenléte a könyvtárban több mint 50 %, és a szintén problémamentesnek tekinthető *tanácstalan*, *gyámoltalan*, *bátortalan* típusal együtt az interakciók 72 %-át adják. Így megállapítható, hogy a könyvtáros – könyvtárhasználó kapcsolatok közel háromnegyede a problémamentes helyzetek közé sorolható. A fennmaradó 28 %-ból a legtöbb nehézséget okozó szituációk a teljes interakciók közel 1/5-ét adják, ide sorolom az *agresszív*, *követelőző* és a *kioktató*, *lekezelő* típusokat. A kezelhetőség szempontjából talán a *vicces* és *hisztis* típusok a leginkább könyvtáros-személyiség függők, azaz ezeknek az esetében lehet a legnagyobb az átfedés vagy lényeges különbség a még tolerálható és a már nem tolerálható viselkedés között.



2. sz. Az egyes olvasótípusokkal való találkozások gyakorisága

A 3. számú táblázatban a viselkedés irányultsága szerint rendeztem az adatokat. Ez alapján a nyíltan a könyvtárosra irányuló negatív érzelmi töltetű interakciók a 19 %-át,

**A típusok csoportosítása a viselkedés irányultsága szerint**

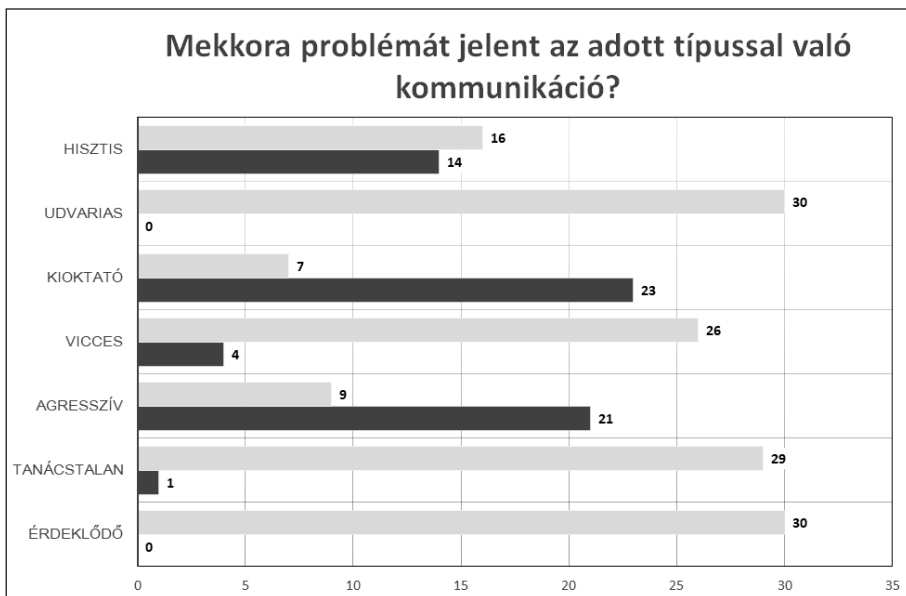
Nincs jelen indulat, a könyvtáros felé nem irányul negatív érzelem 75 %	Jelen van a kommunikációban negatív érzelem, indulat 25 %	Jelen van, de az olvasóra saját magára irányul a negatív érzelem 6%	Csak a könyvtárosra irányul a negatív érzelem, indulat 19%
érdeklődő	agresszív, követelőző		agresszív, követelőző
tanácstalan, bátortalan, gyámoltalan	kioktató, lekezelő		kioktató, lekezelő
vicces	hisztis	hisztis	
udvarias			

3. sz. Típusok a viselkedés irányultsága szerint

míg a negatív érzelemtől mentes helyzetek a 75 %-át teszik ki a teljes mintának. A táblázatban önállóan is szerepel a *hisztis* olvasó, mivelhogy – megítélésem szerint – az ő viselkedésük sokkal inkább önmagukra nézve veszélyes, mint a könyvtárosra.

A kérdőív harmadik kérdése arra irányult, hogy rámutasson, a könyvtáros saját meglátása szerint miként látja önmagát a könyvtáros – könyvtárhasználó helyzetekben. Azért, hogy a válaszok jól tipizálhatók legyenek, az alábbi kötött válaszok közül lehetett választani:

- nem boldogulok velük, általában passzolom;
- nehezen, megvisel a velük való foglalkozás;
- könnyen, nem okoz gondot;
- élvezem, szórakoztat;
- elmenekülök, ha megjelenik ez a típus a könyvtárban.



4. sz. Az egyes olvasótípusokkal történő interakciók nehézségi foka  
(az alsó (kék) vonal a nehézséget jelentő, a felső (piros) a viszonylag problémamentes interakciókat jelöli!)

A 4. sz. grafikonra tekintve azt látjuk, hogy a válaszadók szinte teljesen problémamentesnek tekintik az *érdeklődő*, *udvarias* és a *tanácstalan*, *gyámoltalan*, *bátortalan* olvasókkal való interakciót. Ez megerősíti az előző táblázat megállapításait és a vizsgálat elején felállított hipotézist is igazolja. Az a következtetés is helytállóan bizonyul, hogy a *hisztis* olvasókkal való találkozás megítélése osztja meg a leginkább a kollégákat, hiszen szinte ugyanolyan arányban tekintették problémásnak a velük való találkozásokat és könnyen kezelhetőnek. A *kioktató*, *lekezelő* stílusú olvasókkal való kapcsolatot ítélték a válaszadók a legnehezebbnek, és ezt korántsem meglepő módon az *agresszív*, *követelőző* típusú könyvtárhasználókkal való kommunikáció követi. A válaszokat két csoportra osztottam, az egyikbe a hárító, tagadó típusú, míg a másikkba az elfogadó, támogató jellegű válaszok kerültek. Az elsőt dőlt betűvel, a másodikat félkövérrel jelöltem. Itt is megerősödni látszik a már fentebb tett megállapítás, miszerint a könyvtáros-könyvtárhasználó interakciók közel 30 %-a szá-



mítható általánosan „nehéz esetnek”, s a 70 % pedig viszonylag problémamentes kommunikációval bonyolódik le.

Az igazi kihívást a 30 % „nehéz eset” lecsökkentése jelenti természetesen. A remélt változás a könyvtár, a könyvtáros és a könyvtárhasználó közös érdeke kell hogy legyen:

A könyvtáré azért, mert ez az elmozdulás kézzel fogható minőségi ugrást feltételez a szolgáltatások terén.

A könyvtárosé azért, mert javuló, eredményesebb kommunikációval csökken a munkahelyi stressz és a sikeres interakciók hatására nő a könyvtáros önbizalma, az áltelt sikerélmény pedig nagyobb teljesítményre sarkallhatja.

A könyvtárhasználóé pedig azért, mert megtapasztalhatja az elfogadás érzését, amely a személyes fejlődésének egyik fontos pillére lehet.

Ahogy e fejezet elején jeleztem, a kérdőív negyedik kérdésére szabadszavas válaszokat kértem. Őszintén bevallom, hogy ezek elolvasása nagy örömmel töltött el. Hiszen a könyvtáros kollégák roppant szellemesek, felelősen gondolkodnak a munkájukról, őszintén magukénak érzik a könyvtárukat és eltökélten törekszenek a problémák megoldására saját hatáskörükben. A válaszokban megfogalmazott, újnak vélt olvasói típusok többsége – így például a flegma, provokátor, nagyképű, főnök, fárasztó, akadékoskodó, nyomuló, zsörtölődő, tudálcos, bunkó, siettető, tisztelettudó, gondját-baját elmesélő stb. – valójában beilleszthető az általam vázolt típusok valamelyikébe. Új kategóriák leginkább akkor jelennek meg, amikor nem a könyvtári viselkedés szerint alkot új csoportot a kolléga, hanem teszem azt társadalmi hovatartozás vagy egészségi állapot szerint sorol be valakit egy adott csoportba, lásd hajléktalan, mentálisan zavart, mozgássérült stb. Olyan is akadt, aki az általam megadott típusokon belül kategorizált, az *érdeklődők* között megkülönböztette a listákkal („sajtpapírokkal”) járókat, vagy épp a bizalmaskodókat és az önkéntes könyvajánlókat. Külön kiemelném a hálás típust, akikre én nem gondoltam, de többen is felhívták rá a figyelmem. És az alábbi, egyre gyakoribb típusról sem esett eddig szó, melyet így körvonalozott az egyik kitöltő: „Nem is tudom, hogyan nevezem azt az olvasót – akiből egyre több van –, akinek hozzá van nőve a telefon a füléhez, és szinte megsértődik, ha hozzá szólok és megkérdem, hogy hosszabbítsam-e az otthon maradt könyveket.” Tehát a kategóriák köre szélesíthető és tovább finomítható. A szabadszavas kérdésre adott válaszok megerősítettek abban, hogy a téma valóban aktuális, jelen van a könyvtárosok körében, és a hozzászólások azt az igényt jelzik, hogy szükségesek a témában folytatott közös beszélgetések, fórumok. Köszönettel tartozom a kollégáknak, akik idejüket áldozták a válaszokra. Azt gondolom, hogy ezzel jelentős lépést tettek saját egyéni szakmai fejlődésük terén is, hiszen szembesítették magukat egy mindennapos, gyakran kihívást jelentő kérdéssel, amire megnyugtató válaszokat kerestek.

## Szív, fej, kéz

A cikk bevezetőjében azt ígértem, hogy igyekszem megoldást kínálni a minél harmonikusabb együttműködésre. A megoldás a szív, a fej és a kéz összehangolt működésében rejlik. Azaz tiszta fejjel, indulatoktól, heves érzelmektől mentesen, átgondoltan cselekedjünk a nehéz helyzetekben is.

Vegyünk egy példát, egy alapjaiban *melankolikusnak* mondható *könyvtárost* „ütközte-tünk” a más személyiség típusba tartozó olvasókkal. – Idealizált interakció-leírások következnek!

*Érdeklődő, vicces, hisztis* (alapjaiban szangvinikus) olvasó érkezik. A könyvtáros az alábbi pozitív felismeréseket teheti: Milyen szórakoztató olvasó, mennyivel gyorsabban telik az idő onnantól kezdve, ahogy ő belép a könyvtárba! Mennyi mindenre tud egyszerre figyelni! Már rég nevettem ilyen jól! Jó volt emlékezni a gyerekkoromra!

*Agresszív, követelőző – kioktató, lekezelő* (alapjaiban kolerikus) olvasó a könyvtárban. A könyvtáros pozitív hozzáállása esetén az alábbi felismeréseket teheti magának: Milyen jól meg tudja szervezni a munkát! Eredményes volt, pillanatok alatt elintézett mindent!

*Érdeklődő, udvarias, esetleg kioktató, lekezelő (azaz alapjaiban melankolikus)* olvasó az olvasószolgálatnál. A könyvtáros reakciói az alábbiak lehetnek: Mindent tud, jól felkészült. Olyan, mint én. Így könnyű jól tenni neki! Milyen jó, hogy olyan olvasók is akadnak, akik alaposan utána járnak a dolgoknak!

*Tanácsatlan, gyámoltalan, bátortalan (azaz alapjaiban flegmatikus)* típus az olvasói terekben. Javasolt könyvtárosi attitűd: Mennyi bántást szenvedhet el ez az ember! Milyen jól viseli! Milyen sok energiája van! De jó, hogy soha nem siet, nem kell kapkodnom.

Természetesen az ilyen helyzetek kezelése korántsem egyszerű. A cikk elején említett önismeret és az olvasók ismerete (emberismeret) mellett nagyfokú empátiára és ítélkezésmentességre törekvő szemléletre is szükség van ahhoz, hogy készség szinten képesek legyünk hasonló kapcsolódásra. A cikkben szinte csak az emberismeret témakörét érintettük. A cikk terjedelme nem teszi lehetővé és a céloom sem az, hogy mind a négy tényezőt részletesen kifejtsem, viszont legalább egy-egy fogalommeghatározás erejéig mégis térjünk ki a még nem érintett önismeretre, empátiára, előítélet-mentességre is.

Gnothi seauton – Ismerd meg önmagad! – Őrzi az évezredek bölcsességét a delphoi Apolló templom. A gondolat Szókratészról eredeztethető, aki szerint „Csakis a befelé vezető ismeret lehet az igazi ismeret.” Az ősi tudást ma is nagy kultusz övezi, trendi önismereti kurzusokra, tréningekre, tanításokra járni. Valójában az önismeret tudás, mely magába foglalja azokat az ismereteket, amelyekkel önmagunkról, a világhoz és embertársainkhoz való viszonyunkról, kapcsolatainkról, erősségeinkről, korlátainkról rendelkezünk. És van egy rossz hírem: a befelé vezető úton mindenkinek magának kell végigmennie, a magunkra figyelés nem kerülhet meg. Minden más e téren csak útjelző tábla, mankó, elsősegélydoboz.

Az empátia elsajátítása sem könnyű, hiszen egy olyan képességről van szó, „amely segítségével a közvetlen kommunikáció során képesek vagyunk beleélni magunkat a másik ember helyzetébe [...] megértjük és megérezzük a másik ember emócióit, indítékait, törekvéseit, felidéződnek bennünk a másik ember érzelmei, feszültségei, majd tudatosan feldolgozzuk és értelmezzük azokat [...] Buda Béla szerint az empátia minden ember képessége... Mélysége, jelenléte függ a gyakorlattól, a tapasztalattól és fejleszhető.”<sup>98</sup>

A negyedik elemként említett előítélet-mentesség fokát a szocializációs fejlődés alakítja. Kétirányú, lehet pozitív és negatív, viszont mindkét esetben torzít a valóságon. Felnagyít, lealacsonyít. Megjelenhet egyéni, csoport és társadalmi szinten. Valójában a személyiségben mélyen megbúvó, ingoványos területtel, a bizalom, azon belül is az önbizalom kérdésével függ össze. Ahol csorbul az önbizalom, ott szükség van önigazolásra. S az előítélet ennek a szükségletnek a kielégítését nyújtja.<sup>99</sup>

Bízom benne, hogy írásommal segítségére lehetek azoknak a kollégáknak, akik hisznek hivatásukban és ezért a minőségi szolgáltatások és élettér biztosítása érdekében saját bőrük vásárra vitelével is képesek erőfeszítéseket tenni. Mindenkit biztatok: megéri!

## Jegyzetek

1. A Pázmány Péter Katolikus Egyetem Bölcsészettudományi Karán 2009-ben biblioterapeuta felsőfokú szakirányú végzettséget szereztem.
2. Az általam eredetileg tervezett 11 olvasótípust szűk könyvtárosi körben teszteltem, s a tőlük kapott visszajelzéseket követve alakítottam ki és írtam le végül le a cikkben szereplő 7 típust.
3. Nyíri Zoltán – Hackl Krisztián: *Személyiségkalauz üzleti szemmel. Nem csak üzletembereknek.* Szeged, Universitas Szeged Kiadó, 2007. 26. p.
4. Bodnár Gabriella – Simon Péter: *A viselkedés pszichológiai alapjai.* Eger, EKTF Líceum Kiadó, 1997. 55-57. p.
5. I. m. 63. p.
6. I. m. 63. p.
7. A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár tagkönyvtári hálózata három régióra oszlik. A 3. régióba tartoznak a VIII., X., XVII., XVIII., XIX., XX., XXI. és XXIII. kerületi tagkönyvtárak, a Központi Könyvtár kivételével.
8. Bodnár – Simon: i. m. 58-59. p.
9. Herendi Kata: *Brené Brown: „A bizalom útján nekiünk kell megtenniünk az első lépést”* = pszichoforyou.hu, 2018. február 6. – <https://pszichoforyou.hu/brene-brown-bizalom/> (2019.09.15.)

### Újabb tartalmakkal bővült a Bibliotheca Corvina Virtualis

A 2018 őszén útjára indult corvinahonlap 2019 folyamán számos tartalommal gyarapodott. A *Corvina könyvtár budai műhelye* című korábbi nagyszabású kiállításához készült vezetőkötet magyar nyelvű bemutatószovegei felkerültek az egyes oldalakhoz. Így több mint 60 corvina adatlapján vált elérhetővé a legkorszerűbb rövid leírás (pl.: Regiomontanus-corvina). Jelenleg folyik a vonatkozó angol nyelvű szövegek adaptálása is. Elkészült továbbá a győri Egyházmegyei Kincstár és Könyvtár Armadio I, No 1 jelzetű, valamint a Cod. Lat. 249, a Cod. Lat. 281., a Cod. Lat. 413. és a Cod. Lat. 429. jelzetű OSZK-ban őrzött corvinák kötésleírásainak angol fordítása is, melyek a hozzájuk tartozó képekkel együtt felkerültek az angol felületre. A szolgáltatás Bibliográfia-mennüpontja is több tucat elemmel bővült az elmúlt hónapok során. Az elkövetkezendő időkben – tekintettel a szűrések kínálta lehetőségekre is – minden bizonnyal nagyszágregrekekkel gazdagodnak majd a listák a kutatók segítségével. A corvinahonlap jelenleg 2500 aloldalból áll és 26 594 képet tartalmaz. Találhatók közöttük corvinaoldalak, kötésképek, dekorációs fotók és a narratívát kíséző fényképek egyaránt.

(Forrás: [www.oszk.hu](http://www.oszk.hu))

Bibliotheca  
CORVINA  
Virtualis