

### MIT TEGYEK? AVAGY A KÖNYVTÁROS ESETE AZ OLVASÓKKAL

Szakmai nap a József Attila Városi Könyvtárban

2009. november 16-án, 10.00 órakor a József Attila Városi Könyvtárba vártuk a megye könyvtárosait, hogy e témában megvitassuk gondolatainkat és felmerülő problémákra, s ha lehet, megoldást találjunk rájuk.

Somorjai Noémi, a Semmelweis Egyetem Magatartástudományi Intézet Könyvtárának munkatársa tartott előadást „Kommunikáció problémás olvasókkal” – elméleti síkon címmel.

Elsőként felvázolta, hogy miért és mire lehet dühös az olvasó, még mielőtt a könyvtárunkba lépne, majd ezek fokozatairól is szólt. Ezután a különböző viselkedésmintákat mutatta be, majd a könyvtáros lehetőségeit elemezte:

„Vegyünk egy mély lélegzetet!” és hallgassuk csendben az olvasót - ezalatt próbáljuk kigondolni a megoldást. Ne szakítsuk félbe az olvasót, mert fokozhatja a frusztrációját. Ne használjunk tagadást: „Kézikönyveket nem kölcsönzünk” helyett: „A kézikönyveket rendszeresen használják, ezért a könyvtárban van a helyük.”

Miután az olvasó távozott: Ha lehetséges, távolodjunk el a szolgálati helytől, de legalábbis, tartsunk 15-30 másodperces szünetet. Próbáljunk relaxálni és mélyen lélegezni, mielőtt a következő olvasóhoz fordulunk

Tartsunk önvizsgálatot: MINDENT megtettünk-e az olvasóért? Találjuk meg a módját, hol szerezhetünk újabb készségeket, teljesebb tudást. Iratkozzunk be egy stresszkezelő tanfolyamra, keressünk irodalmat a témáról.

Az elméleti előadás után konkrét helyzeteket elemeztünk, és azokra próbáltunk megoldásokat találni. Sokan voltunk sokféle könyvtárból, így többféle problémával szembesültünk a beszélgetés során.

Sajnos, az idő gyorsan elrepült, még rengeteg felvetés merült fel, de azt a legközelebbi alkalomra tartogatjuk.

Gyurkóné Marton Beáta



Somorjai Noémi és a szakmai nap résztvevői