

AZ INTERPERSZONÁLIS KÉSZSÉGEK OKTATÁSA

BOB USHERWOOD

Több, mint száz éve egy Samuel Swett *Green* nevű könyvtáros előadást tartott az Amerikai Könyvtári Egyesület konferenciáján. Címe ez volt: „*A könyvtáros és az olvasó közötti személyes kapcsolat létesítésének kívánatos volta a népkönyvtárakban*”. Nemrégiben a Könyvtári és Információs Szolgáltatások Tanácsa (LISC) így fogalmazta meg ezt az igényt: „Olyan embereket kell a könyvtárosság számára kiválasztanunk, akik nem visszahúzódóak, akik jól tudnak bánni az emberekkel, akár a főnökökről, akár a beosztottakról, akár az olvasókról van szó.”¹ A Sheffield-i egyetemre jelentkezőknek világosan megmondjuk tájékoztató prospektusunkban: „A könyvtári és tájékoztatási munkában dolgozó szakembereknek kezdeményezőkézségre, határozottságra, dinamizmusra van szüksége” és hogy „a kommunikálni tudás és a kielégítő interperszonális kapcsolatok létesítésének képessége nagyon fontos”. Továbbá figyelmeztetjük őket, hogy „a könyvtári és a tájékoztató munka nem a túl félénkek, és nem azok pályája, akiknek nehézségeik vannak a személyes kapcsolatok létesítése terén.” A felvételi beszélgetések során szintén mindent megteszünk annak érdekében, hogy kiszűrjük az alkatilag nem megfelelő embereket a könyvtáros szakra jelentkezők közül.

Mi, oktatók – és általában a szakma –, azt hisszük, hogy az emberekkel való termékeny kapcsolatok lényeges feltétel a könyvtári és tájékoztatási munka sikeres végzése szempontjából. Többféle kapcsolatról van itt szó: a házon belüli kapcsolatok a vezetőik és a munkatársak között; kapcsolatok az anyaintézmény ügyintézőivel, jogi, pénzügyi szakembereivel; és végül, de nem utolsósorban a könyvtárosok és az ügyfelek, illetve a potenciális ügyfelek közötti kapcsolatok.

Ha ezeket a kapcsolatsorokat közelebről megvizsgáljuk, világosan látnunk kell, hogy a használókhoz fűződő külső kapcsolatok csak akkor lehetnek eredményesek, ha a belső kapcsolatok problémamentesen, jól funkcionálnak. Ahogy azt *Fontaine* megállapította: „*Ha nincs a könyvtáron belül nyílt kommunikáció és megértés, akkor nincs a könyvtárat használó közösséggel sem*”.²

Az információs technológia fejlődésével párhuzamosan nő az interperszonális készségek iránti igény. 1986-ban az egyik legnagyobb angol bank ezt hangsúlyozandó, olyan reklámkampányt indított, melynek középpontjában a személyzet- és a személyes szolgáltatások álltak. Az automatizált bankügyletek korában a reklám úgy mutatja be az ügyfelet, mint aki elveszve az elektronikus rendszer labirintusában, elborítva az adatok tömegétől, jajgatva felkiált: „Beszélni akarok valakivel!” A könyvtár használóinak is szükségük van a személyes szolgáltatásokra.

Közismert tény, hogy az interperszonális készségek bizonyos tanulási módszerek alkalmazásával jól fejleszthetők; ilyenek például a csoportmunka különböző formái, a hallgatók nyilvános szereplései stb. Ugyanakkor azonban az is fontos, hogy az interperszonális készségek kérdését közvetlen módon is tárgyaljuk. Az előadások, a kiscsoportos foglalkozások, a gyakorlatok, a film- és videobemutatók egész sorát szánjuk a témára.

Például a vezetési ismeretek című tantárgy oktatásának kezdeti fázisában olyan foglalkozást tartunk, melynek témája a szervezetben dolgozó ember. E foglalkozás során arra kérjük a hallgatókat, hogy figyeljenek olyan jelenségekre, mint az észlelés, elvárás, hiedelmek és attitűdök. Az egyének elkülönített vizsgálatán túl fontos szerepet szántunk a csoportban történő viselkedés tanulmányozásának. A hallgatók egy előzetesen kézhez kapott szempontlista alapján az adott csoportot (pl. egy közművelődési könyvtári vagy főiskolai könyvtári bizottságot) működés közben figyelnek meg. Megállapítják a viselkedések típusait (építő jellegű, csoportfönntartó, destruktív, önző). Az észlelés problémáit (a félreértés lehetőségeit) egyébként jól lehet szemléltetni a többféleképpen értelmezhető rajzok segítségével.

Az ügyféllel való első közeli kapcsolatokat külön foglalkozásokon tárgyaljuk. Ennek során olyan nehézségeket elemzünk, melyek a könyvtárak használata során gyakran tapasztalhatók. Megvitatjuk azt is, hogy a könyvtárosok saját értékrendje, előítéletei és attitűdjei hogyan befolyásolhatják a használóval való kapcsolatot. Ezekben a foglalkozásokon bemutatjuk azokat a taneszközöket is, melyeket a könyvtárakban használnak; például: értéktisztázó tesztek; önelemző játékok; olvasói kérdőívvel kapcsolatos attitűdvizsgálat; az interperszonális kapcsolatok mércéi; a problémák tudatosításával kapcsolatos mércék; esettanulmányok; problémafelvető interjúk; szerepjátékok; az olvasószolgálatban dolgozó könyvtáros jellemzői stb.

Ezekben a gyakorlatokban nem annyira az a fontos, hogy mit válaszol a hallgató, hanem ezeknek a válaszoknak a másodlagos jelentése, azaz mit árulnak el a hallgatónak a könyvtárhasználóval szembeni valószínű viselkedéséről. Önismeretük fejlődésével valószínűleg jobban megismernek másokat. Például a problématudatosító játék során megkérjük a hallgatókat, hogy állapítsák meg azokat a tényezőket, amelyek felmérgecsik, ijesztik vagy zavarják őket. Ebből megfelelő következtetések vonhatók le arra vonatkozóan, hogy egy adott szituációban hogyan viselkednének.

A szerepjátékokat és esettanulmányokat hatékonyan lehet alkalmazni. Aki némi munkatapasztalattal rendelkezik, saját maga is könnyen összeállíthat esettanulmányokat. Természetesen nagyon sok kész esettanulmány-gyűjtemény is rendelkezésre áll. A szerepjátékos gyakorlatok segítségével a hallgatók könnyen rádöbbenhetnek azokra a nehézségekre, csalódásokra, melyeket a közönség élhet át, miközben megpróbálja használni a könyvtárakat.

A video lehetővé teszi, hogy a hallgatók szembenézzenek azokkal a „nehéz” vagy problémás olvasói típusokkal, amelyekkel a könyvtár vagy tájékoztatási intézmény szolgáltatásait igénybe vevők között találkozhatnak. A Polgári Tanácsadó Hivatal (Citizen's Advice Bureau) például kiváló problémafelvető interjúkat gyártott. E videorozatokat jól hasznosítjuk a közhasznú információs szolgálat és a közönségkapcsolatok című tárgyak oktatása során. A hallgatók különböző „nehéz” ügyfeleket látnak a képernyőn, s felada-

tuk az, hogy írják le, milyen hatást gyakorolt rájuk az ügyfél, mit tennének maguk az adott szituációban, mit érezhet az ügyfél, s miért viselkedik úgy, ahogy.

Érdemes megemlíteni, hogy a könyvtárak kitűnő forrásanyagot szolgáltatnak ahhoz, hogy az emberek minél szélesebb körét, az érzelmek minél szélesebb skáláját legyünk képesek megérteni és elfogadni. Magyarországon, ahol az olvasáskutatásnak tiszteletreméltó eredményei vannak, nem kell hangsúlyozni, hogy a regények, színdarabok és versek milyen hasznos betekintést nyújtanak az emberek életébe, és mennyire segítenek ahhoz, hogy nyitottabbak legyünk azokkal az emberekkel szemben, akikkel találkozunk. Ugyanez érvényes más médiákra is, ezért szemléltetésül mint filmek, tévéadások és regények részleteit használjuk fel.

Barry *Hines* egyik művében leírja, hogy egy munkásszarmazású fiatal nő hogyan használja először az egyetemi könyvtárat.³

„Lucy nem tudta, hogyan kell használni a könyvtárat. Meg volt rémülve tőle. A könyvtár három emelete tele könyvvel, az alsor tele régi folyóiratokkal – ez túl sok volt neki. Kislány korában kitért a könyvtárak elé... De most rákényszerült az egyetemi könyvtár használatára, ha szüksége volt egy könyvre dolgozatához.” (Megpróbálja megkeresni a könyvet a polcon.) „Úgy látszott, mintha a polcon levő számokban semmi logika sem volna: 500... 10... 20... 30. Az állványok végéhez ért és befordult ... 603 ... 603? Körülnézett. Hol van az 540? Nem találta schol. Úgy érezte magát, mintha egy útkereszteződésnél állna és nem tudná, merre induljon el. Megkérdezett egy segédkönyvtárost... A lány bizonytalanul előre mutatott: „Arrafelé; azt hiszem, az építéssel melletti” mondta. Lucy schol sem találta az építéssel. A segédkönyvtárost sem találta meg újra. Verejtekezni kezdett. Legszívesebben elsírta volna magát. Haza akart menni.”

Végül, bár nem minden nehézség nélkül, megtalálta a könyvet, és megpróbálta kikölcsönözni.

„A könyvtáros az olvasójegyet kérte. Azt felelte, nincs neki. Bosszankodott és zavarban érezte magát, mintha alaptalanul lopással gyanúsították volna. Hát nem hallgató? De igen. A könyvtáros bizonyítékot kért. Lucy elővette diákigazolványát, a könyvtáros pedig – miután fölöslegesnek tűnő alapossgal megvizsgálta fényképét és adatait – egy másik íróasztalhoz küldte, hogy ott iratkozzon be. Miután megkapta az olvasójegyet, már csak az elektronikus biztonsági rendszeren és a portáson kellett átjutnia kimentében. Végül is sikerült, kikölcsönzött egy könyvet! Ahogy ment lefelé a lépcsőn, kifacsartnak, ugyanakkor felajzottan érezte magát. Most már tudta, hogyan érezheti magát egy bankrabló, miután sikerrel menekült a rablás színhelyéről.”

Az itt ismertetett módszerek és témák csak kis részét képezik a témakörnek. Szót kellett volna még ejteni például a metakommunikációról, a valamilyen szempontból hátrányos helyzetű olvasók speciális problémáiról, a különböző kulturális háttérű vagy etnikumú olvasókról stb. Nem hagyhatók figyelmen kívül a fajgyűlölet leküzdésének kérdései, vagy a beleérző magatartás kifejlesztésének és a használói panaszokkal való foglalkozásnak a feladatai sem.

A cél az, hogy olyan hallgatókat képezzünk ki, akik képesek megérteni, jó kapcsolat kialakítására mind a többi könyvtárossal, mind pedig a tényleges és potenciális használókkal. Olyan készségeket kell kifejleszteni bennük, amelyeket hasznosíthatnak pályafutásuk során. Készségeket, melyek kissé megkönnyíthetik a Lucy-típusú emberek számára a világ „használatát” s benne a könyvtári és információs szolgáltatásokét is.

HIVATKOZÁSOK

1. Library and Information Services Council. Basic professional education for library and information work: a discussion paper. Office of Arts and Libraries, 1984.
2. FONTAINE, S.: Report to the Council on Library Resources. Public relations in public libraries. 1975.
3. HINES, Barry: Unfinished business. Michael Joseph, 1984.

A BÖRTÖNKÖNYVTÁRAK TÁMOGATÁSÁRA (illetve pótlására) 35000 kötetes központi kölcsönző könyvtár létesült Dortmundban; állományát könyvtárak adták össze, helyiségét a város adja, személyzetét állami hivatal fizeti. Sok börtön igazgatósága azonban megnehezíti vagy egyszerűen megtiltja a központi könyvtár használatát, az ellenőrzés nehézségeire hivatkozva. (DBI Pressespiegel, 1987. nov.)

TÖMEGMÉRETŰ RESTAURÁLÁSI PROGRAM indult meg Baden-Württemberg tartományban, a 19. század első évtizedei óta keletkezett könyv- és levéltári dokumentumok megmentésére, amelyek savas papírját előbb-utóbb a teljes szétesés fenyegeti. A tübingeni Egyetemi Könyvtár restauráló részlegében új típusú papírrostosító gépet helyeznek üzembe; 1989-ben Stuttgartban restaurátorképző tanfolyamot indítanak; 1991-ben a Tübingenben megkezdett munkát a ludwigsburgi Állami Levéltárban szervezendő tartományi restauráló központ veszi át, 45 főnyi személyzettel. Új, gazdaságos restaurálási eljárások kialakításával kísérleteznek. (DBI Pressespiegel, 1988. febr.)

A RÉGI NÉMET KIADVÁNYOK gyűjtését öt nagykönyvtár között osztották fel az NSZK-ban. A 16. század irodalmát a müncheni Bajor Állami Könyvtár, a 17. századét a wolfenbütteli Herzog August Bibliothek, a 18. századét a göttingeni Egyetemi Könyvtár, ill. az 1871–1945 között kiadott anyagot a nyugat-berlini Állami Könyvtár gyűjti teljességre törekedve. (DBI Pressespiegel, 1988. febr.)