

Sprawozdanie z konferencji „*Psychologia w bibliotece. Część II.*” zorganizowanej w dniu 4 kwietnia 2008 w ramach XIV Forum Bibliotekarzy Sekcji Bibliotek Szkół Wyższych Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich przez Bibliotekę Wyższej Szkoły Bankowej w Poznaniu Wydział Zamiejscowy w Chorzowie

Fora SBP to zawsze gwarancja inspirujących tematów i ciekawych dyskusji, okazja do wymiany doświadczeń. Zorganizowana przez Bibliotekę WSB konferencja „*Psychologia w bibliotece. Część II.*” to kontynuacja tematu sprzed roku. XIV Forum Bibliotekarzy zgromadziło ponad 180 uczestników, co pokazuje jak ważnym aspektem w pracy bibliotekarzy jest psychologia. Tak jak w pierwszej edycji i tym razem nie zabrakło osobowości wśród prelegentów.

W pierwszej prezentacji - „*Biblioteka zorientowana na użytkownika. Wybrane aspekty komunikowania*” wykładowca Ernst & Young Academy of Business, Radosław Miler przybliżył aspekty efektywnej komunikacji z użytkownikiem w bibliotece. Wskazał na istotę przekazu, poziomy porozumienia, bariery w komunikowaniu. Podał przykłady rozwiązywania konfliktów na linii czytelnik – bibliotekarz: polityka dobrych chęci, stosowanie prostych komunikatów, spokój, opanowanie. „*Ze wszystkich rzeczy jakie nosisz, wyraz Twojej twarzy jest najważniejszy*”.

Dr Bożena Jaskowska z Biblioteki Uniwersytetu Rzeszowskiego w swoim wystąpieniu „*Gesty obok słów: Mowa ciała dla bibliotekarzy*” w dowcipny i sugestywny sposób ukazała znaczenie niewerbalnych metod komunikowania. Przykłady gestów i mimiki zilustrowane były zdjęciami czołowych polityków i gwiazd ekranu w sytuacjach często komicznych i żenujących. 80% komunikacji to sygnały wysyłane przez ciało. Autorka uświadomiła tym samym jak poprzez mowę ciała możemy zaobserwować prawdziwe odczucia i zamierzenia rozmówcy. Ukazała jednocześnie, że w określonym kontekście i sytuacji jakiej znajdują się osoby gesty mogą być różnie interpretowane. Podkreśliła fakt, że obok profesjonalizmu werbalnego aspekt mowy ciała stanowi nierozzerwalny element w komunikacji, również w pracy bibliotekarza, zarówno jeśli chodzi o kontakty z użytkownikami jak i ze współpracownikami.

Autorką wystąpienia „*Między wizerunkiem a stereotypem*” była mgr Renata Augustyn z Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej w Krakowie. Rzecz była o potrzebie świadomego kreowania wizerunku biblioteki i bibliotekarza. W trakcie prezentacji przedstawione zostały kompetencje osobowościowe współczesnego bibliotekarza: psychologiczne – samoświadomość, samokontrola; społeczna – empatia; prakseologiczne – sumienność, adaptacja; zawodowe – rozwój, awans zawodowy. Podkreślona została rola motywacji personelu oraz potrzeb czytelnika – wyraźnie sformułowanych oraz domyślnych. Prelegentka przedstawiła i w dowcipny sposób omówiła klasyfikację „trudnych” bibliotekarzy, takich jak: biurokrata, kapłan, mądryla, kataryniarz. Wskazała jak utrudniona jest komunikacja w przypadku takich cech osobowości i charakteru. Położyła nacisk na tworzenie przyjaznej atmosfery w bibliotece, zarówno poprzez profesjonalną i miłą obsługę jak i odpowiednio zagospodarowaną przestrzeń architektoniczną.

Ostatni głos należał do Dyrektora Biblioteki Dolnośląskiej Szkoły Wyższej Stefana Kubowa na temat „*Znaczenia poznawania i kształtowania osobowości w sprawnym zarządzaniu kadrami w bibliotece*”. Autor wskazał na zależności pomiędzy typami osobowości a skutecznym zarządzaniem. Podał definicje osobowości ich funkcje oraz typy. Spośród sześciu typów osobowościowych za najlepszy dla bibliotekarza uznał typ społeczny. Przekonywał o konieczności dopasowywania osobowości pracowników do ich obowiązków w bibliotece. To ważny aspekt zarządzania, w zasadzie klucz do satysfakcji z pracy bibliotekarza, co ma bezpośredni przekład na satysfakcję użytkownika. Na przykładzie własnych doświadczeń w kierowaniu personelem

biblioteki, dr Kubow położył nacisk na stworzenie kultury organizacyjnej w bibliotece, jasno określony system motywacji pracowników oraz program rozwoju zawodowego.

Tak ciekawe tematy zachęciły zgromadzonych uczestników do ożywionej dyskusji.

Bibliotekarze dzieli się swoimi spostrzeżeniami dotyczącymi pracy z „trudnym” czytelnikiem. Wskazywano jak ważną sprawę odgrywają aspekty psychologiczne i zróżnicowane podejście do użytkowników biblioteki. Podkreślano, że bibliotekarstwo to interdyscyplinarna dziedzina wiedzy a bibliotekarz jest zawodem ulegającym szybkim przemianom w zmieniającej się rzeczywistości. Bibliotekarka zaś to nie jest „ta pani co podaje książkę”. Stereotypowy wizerunek bibliotekarza powoli odchodzi do lamusa. Konkluzją dyskusji było stwierdzenie, że podstawą satysfakcji z pracy jest po prostu zamiłowanie do jej wykonywania a w sytuacjach konfliktowych najlepszą metodą jest uśmiech, życzliwość i poczucie humoru.

Dzięki prezentacjom sponsorów spotkania środowiska bibliotekarzy są okazją do zapoznania się z nowymi rozwiązaniami i technologiami usprawniających pracę w bibliotekach. Tym razem ofertę przedstawiły firmy Wolter Kluwer i 3M.

W trakcie konferencji członkowie Sekcji Szkół Wyższych SBP zostali poproszeni o wypełnienie ankiety dotyczącej działalności sekcji, potrzebnej do badań naukowych.

Tematyka konferencji poruszyła ważny problem psychologicznych aspektów pracy w bibliotece. Omówiono problemy prawidłowej obsługi czytelnika, pracy w zespole oraz zarządzania zespołami pracowniczymi, motywacji do pracy, komunikacji interpersonalnej, wizerunku bibliotekarza. Prelegenci wykazali się dużą wiedzą i profesjonalizmem. Konferencje w ramach forów Sekcji Szkół Wyższych SBP są rzadką okazją do bezpłatnego doskonalenia swoich umiejętności oraz poszerzania wiedzy w naszym zawodzie.

mgr Monika Lech  
Oddział Zbiorów Zwartych  
Biblioteka Główna