

# Katarzyna Baran

---

## Psychologia w bibliotece - X Forum Bibliotekarzy

---

Bibliotheca Nostra : śląski kwartalnik naukowy 2/2, 39-42

---

2007

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach  
dozwolonego użytku.

# SPRAWOZDANIA

---

Katarzyna Baran

## **Psychologia w bibliotece – X Forum Bibliotekarzy**

W ramach X Forum Bibliotekarzy, Biblioteka Wydziału Zamiejscowego w Chorzowie WSB w Poznaniu oraz Sekcja Bibliotek Szkół Wyższych przy Zarządzie Okręgu SBP w Katowicach zorganizowały 13 kwietnia br. konferencję naukową *Psychologia w bibliotece*. Powitania gości i otwarcia konferencji dokonał Prorektor ds. Wydziału Zamiejscowego WSB w Poznaniu prof.dr hab. Zygmunt Przybycina.

Jako pierwszy zabrał głos dr Krzysztof Koj, pracownik Górnośląskiej Wyższej Szkoły Handlowej w Katowicach, omawiając temat *Profesjonalnej obsługi klienta oraz technik pracy z klientem trudnym*. Przedstawiając charakterystyki i sposoby zachowań różnych typów klientów (trudny, wszytkowiedzący, przyjacielski gaduła, niezdecydowany, kłótlivy, słabo reagujący, myślący pozytywnie, myślący negatywnie), radził jakimi metodami posługiwać się w kontaktach z daną osobą. Najważniejsze zasady postępowania z klientem to: zachować spokój, nie zwalczać klienta, nie obrażać się i nie brać jego wypowiedzi do siebie, uważnie słuchać i starać się zrozumieć istotę obiekcji klienta, okazać zainteresowanie, sparafrazować jego obiekcje i odpowiedzieć na nie, wykazać korzyści, doprowadzić do pozytywnego załatwienia sprawy. Następnie prelegent przedstawił, czego trzeba unikać w rozmowie (m.in. niesłuchania rozmówcy, braku zrozumienia dla jego obiekcji i wątpliwości, złego rozplanowania rozmowy, niepełnego przygotowania się do rozmowy, nachalności wobec klienta, niedoceniańa jego inteligencji, przeszkadzania mu w podejmowaniu decyzji).

Pani mgr Małgorzata Marszałek, pracownik Wydziału Zamiejscowego w Chorzowie WSB w Poznaniu, w referacie *Komunikacja i praca w zespole* przedstawiła genezę pojęcia „zespół”, bo człowiek albo niezależnie od siebie lub zgodnie z własną wolą jest uczestnikiem zespołu. Następnie omówiła fazy rozwoju zespołu (od nierozwiniętego poprzez zespół eksperymentujący, konsolidujący się do dojrzałego), jego zachowanie w poszczególnych fazach (od unikania wyrażania opinii do otwartości i wdrażania własnych pomysłów). Podała metody komunikowania się w zespole, dzięki

którym można sprawniej i efektywniej wykonywać powierzone zadania, budować dobrą atmosferę w zespole, a także zakłócenia komunikacji w zespole. Przedstawiła typy osób, które występują w zespole (organizator, naturalny lider, despota, kreator, poszukiwacz, analityk, gracz grupy, perfekcjonista). Praca w zespole obejmuje różnicowanie zadań, współpracę i komunikację w grupie oraz czynności związane z motywacją i zaangażowaniem członków zespołu. Różny może być udział, wkład i kompetencje osób w wykonywaniu zadań, różnie mogą wpływać ludzie na siebie (ze względu na inne osobowości, poziom kultury). Jednak stanowią podstawę zadania, niezależnie od czasu jego trwania czy rezultatu. Dlatego wiedza na temat zachowań społecznych ludzi i ich cech osobowych jest niezbędna w świecie zdominowanym przez pracę zespołową.

Kolejne zagadnienie *Bibliotekarz – podstawowe aspekty świadomości zawodowej* wygłosiła mgr Magdalena Karciarz, bibliotekarz dyplomowany w Dolnośląskiej Wyższej Szkole Edukacji TWP we Wrocławiu. Omówiła kolejne etapy rozwoju osoby dorosłej, rozpoczynając od wieku 20 lat (czas zastanawiania się nad swoim miejscem w świecie i tym, co chciałoby się robić) poprzez różne fazy (rozwiniecie własnej tożsamości osobowej, dostosowanie do rzeczywistości, dążenie do osiągnięcia celów zawodowych i rodzinnych) do 60 lat (okres czerpania z nabytej wiedzy i doświadczenia). Przedstawiła społeczny podział zawodów (specjaliści, technicy i średni personel), w którym bibliotekarze zaklasyfikowani są do specjalistów. Podała umiejętności, jakie powinny cechować bibliotekarza: wiedza w zakresie technologii informacyjnej i komunikacji społecznej, specjalizacja dziedzinowa, zdolności menedżerskie, zaangażowanie w pracę, zdolność do adaptacji zmian, innowacyjność, zdolność do pozyskiwania dodatkowych funduszy, identyfikacja z pracą, profesjonalizm, sumienność. Omówiła kategorie pracowników od osób traktujących pracę jako czynnik finansowy, poprzez karierę, do pracy jako powołania życiowego. W wykonywanym zawodzie trzeba umieć postawić sobie cele, dążyć do ich wykonania, widzieć rezultaty swojej pracy, co prowadzi do zadowolenia i satysfakcji. Trzeba mieć świadomość tego, co dla nas jest istotne, czego oczekujemy od życia, od siebie i innych. Budowanie właściwego wzorca zachowań zawsze należy zacząć od siebie. Zmiany w postrzeganiu bibliotekarzy zależą od naszych zachowań w codziennej pracy i świadomości jej celu.

Mgr Leszek Szydlik, kierownik Sekcji Wypożyczeń Biblioteki Głównej Akademii Ekonomicznej w Katowicach, w referacie *Bibliotekarz – psychologiem? – doświadczenia praktyczne* omówił umiejętności, które pomagają w obsłudze czytelnika, takie jak: asertywność, czyli zdolność do jasnego i zrównoważonego wyrażania myśli i poglądów, jednocześnie uznając prawo innych ludzi do tego samego; empatia – poznawcza świadomość rozumienia emocji i uczuć innej osoby. Współczesny bibliotekarz powi-

nien wykazywać się: znajomością języków obcych, obsługi komputera, psychologii społecznej, ambicjami zawodowymi i naukowymi. Znajomość typologii ludzi (melancholik, sangwinik, flegmatyk, choleryk) oraz czynników wpływających na ich zachowanie, jak: emocje, potrzeby, inteligencja, motywacja, stres, typ układu nerwowego oraz zdolności, są niezbędne w komunikacji między ludźmi. Jest bardzo trudno odróżnić w kontakcie z klientem (czytelnikiem) kłamstwo, szczególnie w jego typowych wypowiedziach (tłumaczeniach) w stylu „nie mogłam zwrócić książki, właśnie dziś wyszłam ze szpitala”. Prelegent podkreślił, że w pracy trzeba dostrzec zespół wypalenia zawodowego u pracownika (fizyczne, psychiczne i emocjonalne wyczerpanie) i odpowiednio go eliminować.

Problem *Stresu w zawodzie bibliotekarza* przedstawił dr Jarosław Molenda, pracownik Wyższej Szkoły Biznesu w Dąbrowie Górniczej. Wykład rozpoczął od niesprawiedliwego i bolesnego stereotypu, że „bibliotekarz to zawód postrzegany jako praca spokojna, bezstresowa, ponieważ już sama biblioteka kojarzona jest z miejscem cichym i spokojnym”. Takie opinie panują w społeczeństwie. Przyczyną tego jest zarówno stereotypowe postrzeganie zawodu bibliotekarza i samej pracy w bibliotece oraz niewłaściwe rozumienie zjawiska stresu. Dlatego, że stres kojarzony jest z zawodami, w których ludzie wykonują ciężką pracę fizyczną lub narażają się na zagrożenia fizyczne. A przecież nie są to jedyne przyczyny stresu. Bowiem jeżeli stresem jest to, co jest subiektywnie oceniane jako odczuwany czynnik, to bibliotekarze są grupą narażoną na stres. Przykładem może być brak zrozumienia ze strony czytelników i ich stereotypowe myślenie, że jest to praca łatwa, przyjemna, pozbawiona stresu. To przyczyna konfliktów, które pozbawiają bibliotekarzy wsparcia ze strony czytelników, czyli osób, z którymi spotykają się na co dzień. Narastający stres staje się niekiedy przyczyną wypalenia zawodowego, objawiającego się m.in. niewłaściwym traktowaniem czytelników, co może być postrzegane przez nich jako opryskliwość i nieuprzejmość. Dlatego zmiana istniejących stereotypów byłaby bardzo korzystna zarówno dla czujących się jako niedocenianych bibliotekarzy, jak również czytelników, którzy traktując bibliotekarzy w inny (lepiej) sposób, nie czuliby na sobie skutków swego postępowania.

*Psychologiczne aspekty public relations. Opinia publiczna i proces jej kształtowania na przykładzie uczelni wyższej* - tę tematykę omówiła dr Maria Buszmen-Szklarska - Pełnomocnik Rektora WSB w Poznaniu Wydziału Zamiejscowego w Chorzowie. Rozpoczęła od wyjaśnienia, że PR – to „zarządzanie procesami komunikacyjnymi między organizacją i osobami a ich grupami odniesienia poprzez świadome, celowe i systematyczne kształtowanie tych procesów”. To działania polegające na przekazywaniu społeczeństwu wszelkich wartości firmy (uczelni) i elementów jej tożsamości. Uczelnie prywatne działają na zasadach wolnorynkowych, muszą

być konkurencyjne, ich oferta edukacyjna jest towarem. Dlatego w swych poczynaniach muszą dbać o pozytywny wizerunek uczelni i atrakcyjną ofertę swych usług. W tym celu wykorzystują metody kreowania wizerunku (drzwi otwarte, wykłady otwarte prowadzone przez znane osoby, imprezy społeczne i charytatywne, współpraca ze szkołami i mediami itd.), mają jasno sprecyzowaną misję uczelni, wytyczone cele działania i etapy rozwoju, dostosowane do rynku. Jednym z psychologicznych aspektów działań PR jest dbanie o opinię publiczną w planowanych działaniach, które mogą wpłynąć na ukształtowanie się postaw wobec danej instytucji.

Ostatni wykład - *Wpływ kompetencji bibliotekarzy na wizerunek biblioteki* - przedstawiła mgr Bogumiła Urban, dyrektor Biblioteki WSB w Poznaniu Wydziału Zamiejscowego w Chorzowie. Stwierdziła, że biblioteka naukowa musi dbać o swój dobry wizerunek, wychodząc naprzeciw potrzebom jej użytkowników. Najważniejszym kryterium jest ilość odwiedzin czytelników, ilość udostępnionych zbiorów i udzielonych informacji. Jednak coraz większego znaczenia nabiera jakość świadczonych usług bibliotecznych, na którą zasadniczy wpływ mają kompetencje pracowników, zarówno w tradycyjnych formach udostępniania (znajomość katalogów kartkowych), jak i przy użyciu nowoczesnych technologii (katalogi elektroniczne, bazy danych, wyszukiwanie informacji w sieci, usługi zdalne). Te czynniki wywierają duży wpływ na oczekiwania użytkowników wobec bibliotek naukowych, którym należy sprostać. Dlatego kompetencje bibliotekarzy są strategicznym elementem budowy wizerunku biblioteki, dają szansę jej rozwoju w nowoczesnym społeczeństwie

Podsumowując, należy stwierdzić, że znajomość zagadnień z zakresu psychologii i jej aspektów jest niezbędna w każdej pracy. Szczególnie jest przydatna w kontaktach z klientem (czytelnikiem).

*Mgr Katarzyna Baran jest Kierownikiem Sekcji Gromadzenia i Opracowania Zbiorów Biblioteki Głównej AWF w Katowicach.*