

Małgorzata Kisilowska

Instytut Informacji Naukowej i Studiów Bibliologicznych UW

Komunikacja w środowisku bibliotekarskim

Czy istnieje środowisko bibliotekarskie? To pytanie należałoby sobie postawić na wstępie, jeśli w dalszej części chcemy zająć się procesami zachodzącymi w tej grupie. Jest to jednak problem bardzo ogólny, którego rozważenie zajęłoby wiele miejsca i czasu. Spróbujmy więc założyć, że za środowisko bibliotekarskie uznamy zespół ludzi zajmujących się zawodowo książką, biblioteką i informacją (tu już pojawia się kolejne pytanie o nazwę odpowiednią w zmieniających się warunkach technicznych i cywilizacyjnych: środowisko bibliotekarskie czy informacyjne?), obejmujący praktyków i teoretyków zawodu, pracujących na różnych szczeblach hierarchii bibliotecznej (i informacyjnej). Spójne, zwarte i świadome swojej odrębności i wyjątkowości środowisko powinno poza tym mieć swoją silną reprezentację - organizację zawodową, własne zasady etyczne lub kodeks postępowania, politykę zawodową (ochrona praw i interesów członków grupy zawodowej), zasady kształcenia i rozwoju (akredytowane szkoły, szkolenia, konferencje, warsztaty) oraz - co dla nas będzie najważniejsze - dobrą komunikację wewnętrzną i zewnętrzną.

Komunikacja wśród członków danego środowiska (zespołu, grupy) jest warunkiem koniecznym jego właściwego funkcjonowania i rozwoju. Dlatego powinniśmy zwrócić uwagę na to, jak kontaktujemy się ze sobą w naszym własnym (nawet niedużym) miejscu pracy, w grupie bibliotekarzy danej miejscowości, regionu czy wreszcie - kraju. Wbrew pozorom, te kontakty wewnętrzne są również elementem komunikacji zewnętrznej, z naszymi czytelnikami, odbiorcami, klientami. Sprawdza się bowiem stare porzekadło: "jak Cię widzą, tak Cię piszą".

Na komunikację wewnętrzną składają się nasze kontakty zawodowe (czyli umiejętność przekazywania informacji koniecznych do wykonywania pewnych obowiązków) i prywatne (poza miejscem pracy), ich wymiar słowny i niewerbalny: gest, mina, spojrzenie, ubiór, zachowanie, nawet organizacja przestrzeni wokół nas.

Kontakty zawodowe w układzie hierarchicznym

Dla sposobu i efektów naszej pracy ważna jest przede wszystkim umiejętność komunikacji wertykalnej, pionowej - z przełożonymi bądź podwładnymi. Składają się na nią przekazywanie i odbieranie poleceń, ich formułowanie (dobór słów) i interpretacja oraz ich wymiar pozawerbalny - okoliczności przekazu, towarzyszące gesty i zachowanie mówiącego i słuchającego. W tym aspekcie komunikacja staje się już - przynajmniej ze strony przełożonego - elementem polityki zarządzania personelem i powinna być poddana ustalonym w danej placówce zasadom strategii personalnej. Najogólniej rzecz biorąc, powinniśmy jako przełożeni:

- przede wszystkim dokładnie określić i poinformować pracownika o zakresie jego obowiązków i praw,
- odpowiednio dobierać słowa i formę wypowiedzi do osoby oraz do zadania, którego wykonanie zlecamy, wyjaśniać elementy niezrozumiałe lub wieloznaczne,
- odpowiednim słowem, zachętą, pochwałą czy podziękowaniem za dobrze wykonane zadanie motywować innych do pracy,
- pamiętać zawsze o zachowaniu zwyczajowych form grzecznościowych,
- wszystkich traktować z szacunkiem należnym osobie, niezależnie od zajmowanego stanowiska,
- prezentować postawę otwarcia i gotowości wysłuchania opinii drugiej strony, korzystać z rad i wskazówek,
- informować podwładnych o planach wobec instytucji, działu, wreszcie wobec nich samych (oczywiście w odpowiednim zakresie, czasie, miejscu) - na spotkaniach grupowych i indywidualnych.

Dobra komunikacja sprawdza się zwłaszcza w sytuacjach trudnych, wobec zmian i niepewnej przyszłości. W obecnym okresie reformy administracyjnej i planowanej reformy edukacji wielu bibliotekarzy obawia się ich negatywnych skutków dla swoich placówek i dla siebie osobiście. Rolą przełożonego jest zdobycie i przekazanie zespołowi informacji o rzeczywistym wpływie przemian strukturalnych na sytuację biblioteki i jej pracowników.

Odwrotny kierunek kontaktów pionowych to przepływ informacji od pracownika do przełożonego. W tym układzie powinniśmy zadbać o to, aby:

- przełożony (bezpośredni lub główny) znał warunki i stan realizacji prac osoby na danym stanowisku,
- przekazywać informacje zwrotne o odbiorze, zrozumieniu, opiniach i realizacji wydanych poleceń,
- wyjaśniać problemy utrudniające lub uniemożliwiające ich wykonanie,
- sygnalizować o wszystkich nowych faktach i okolicznościach wpływających na pracę na danym stanowisku,
- zgłaszać wszystkie wątpliwości i obawy dotyczące stron merytorycznej i formalnej naszej pracy.

Dobra komunikacja wymaga w pewnych sytuacjach odwagi wypowiedzenia swojej opinii czy umiejętności odebrania krytyki, ale też znakomicie usprawnia pracę i powoduje, że nie zbierają się nad naszymi głowami chmury zadawnionych waśni, pretensji i nieporozumień.

Kontakty zawodowe w wymiarze poziomym

Poza wymiarem pionowym, kontakty zawodowe mają również charakter poziomy, realizowany przede wszystkim podczas pracy grupowej, zespołowej, w ramach jednego działu, (projektu, zadania) i podczas zebrań, dyskusji. W takiej sytuacji znaczenie podstawowe ma odpowiedni podział prac i poinformowanie o nim osób zainteresowanych. Konieczne jest także wybranie osoby odpowiedzialnej za wykonanie i koordynację zadań, która jednocześnie mogłaby zbierać i przekazywać wszystkie informacje z danego obszaru i zespołu. Często o sukcesie działań grupowych decyduje właśnie odpowiednie przekazywanie informacji między osobami czy działami. Pracownik odpowiedzialny za zakupy nowych książek może nie zdobyć nowej pozycji, jeśli nie zostanie poinformowany przez osobę kontaktującą się z czytelnikami, że jest ona przez nich bardzo poszukiwana. Pamiętajmy, że w podobnych przypadkach jakość pracy kolegi czy koleżanki może - wbrew pozorom - zależeć od nas.

Szczególnym przypadkiem komunikacji poziomej jest zebranie, spotkanie, dyskusja i wymiana poglądów. Wtedy szczególnie ważna jest umiejętność wzajemnego słuchania (nie tylko słyszenia) i rozumienia argumentów, zdefiniowanie pojęć, którymi się posługujemy, szacunek dla osoby (nawet jeśli ma odmienne poglądy), nie wspominając o kulturze wypowiedzi i znajomości reguł języka.

Komunikacja wewnętrzna w danej instytucji może mieć także charakter bardziej bezosobowy, pewnej procedury informowania wszystkich o wszystkim, co się w bibliotece dzieje, np. za pomocą tablicy ogłoszeń, biuletynu, gazetki wewnętrznej, poczty elektronicznej, listy dyskusyjnej. Powinny się tam znajdować zawsze aktualne informacje dla wszystkich pracowników, podane w ciekawej, poprawnej i prostej formie językowej i graficznej.

Osobisty wymiar kontaktów

Zależnie od pory roku i dnia różnie oceniamy nasze kontakty z przełożonymi i współpracownikami. Nie zawsze jesteśmy z siebie zadowoleni, spróbujmy więc przyznać się do niedociągnięć i określić ich przyczyny.

Z pewnością pierwsza z nich będzie miała charakter ogólny. Jest to nieumiejętność cechująca wielu z nas, nieumiejętność nawiązywania i pogłębiania kontaktów z ludźmi, nie tylko w sprawach zawodowych. Często to, że nie umiemy się ze sobą porozumieć, spowodowane jest przyczynami natury całkiem nie komunikacyjnej. Mogą to być różnice charakteru, celów, problemy osobiste i zdenerwowanie przekładające się na kontakty, nieśmiałość, złe samopoczucie fizyczne. Jeżeli nie możemy ich usunąć, warto chociaż zastanowić się i popatrzeć na siebie obiektywnie. A jeśli znajdziemy takie przyczyny naszej "niekomunikowalności", możemy o nich wspomnieć, wyjaśnić. Nawet dość ogólna informacja wytłumaczy nasze mało przyjazne zachowanie, a innym pomoże nas zrozumieć. W procesie komunikacji nie wystarczy tylko usprawiedliwić się przed samym sobą.

Kolejna przyczyna też związana jest z naturą człowieka - czyli po prostu pewnym lenistwem - kiedy nie chce nam się podjąć wysiłku wysłuchania i zrozumienia kogoś lub bycia zrozumianym w swoim przekazie.

Gdy przyjrzymy się głębiej swojemu wnętrzu, naszym doświadczeniom i relacjom z innymi, możemy znaleźć tam jeszcze inne uwarunkowania - np. niechęć, zawiść - nawet jeśli istnieją w nas nieuświadomione, narosłe na podstawie wspomnień i skojarzeń. W takich uczuciach również możemy odkryć przyczyny naszego złego nastawienia do pewnych typów ludzi i wynikającej z niego niemożności nawiązania kontaktu.

Komunikacja w środowisku bibliotekarzy

Opisane powyżej formy komunikacji dotyczą przede wszystkim kontaktów w miejscu pracy. Te procesy i zależności należałoby teraz rozszerzyć na całe środowisko bibliotekarskie - na szczeblu województwa, regionu, wreszcie kraju bądź w systematyzacji dziedzinowej - na pracowników bibliotek (instytucji

informacji) różnych typów lub specjalności. W czym będzie się wyrażać taka komunikacja, jakimi narzędziami się posłuży?

Jak wspomniano na początku, spistość środowiska zależy od jakości wewnętrznej komunikacji. Jej najbardziej wyraziste narzędzia to wszelkiego typu spotkania (konferencje, warsztaty, sympozja) i czasopisma zawodowe. Stanowią one rzeczywiste forum wymiany wiedzy, doświadczeń, pomysłów, opinii. Na spotkaniach takich możemy się wiele nauczyć, ale też wiele przekazać innym. Szczególnie cenny wydaje się być tu ich wymiar przełożenia teorii na praktykę i czerpania z praktyki przez teorię. Nauka korzysta z bodźca doświadczeń, który wskazuje jej kierunki rozwoju i zapotrzebowanie na pewne rozwiązania systemowe. Z kolei praktyka rozwija się, wdrażając do codziennej pracy nowe idee i pomysły.

Podobnie funkcjonują czasopisma zawodowe, które mogą mieć charakter bardzo analityczny, badawczy, ale mogą też prezentować doświadczenia i opinie praktyków zawodu. Czasopismo elektroniczne wyróżnia się tutaj ze względu na nośnik, na jakim powstaje, a przez to także ze względu na przyspieszenie kontaktu czy publikacji, uzyskane dzięki wyeliminowaniu z procesu redakcyjnego etapu druku i dystrybucji.

Doskonałe forum komunikacyjnym dla grupy zawodowej stanowi własne stowarzyszenie, organizacja. Jest ono nie tylko miejscem kontaktów wewnętrznych, ale także pomostem i narzędziem komunikacji ze środowiskiem zewnętrznym. To ono przede wszystkim powinno bronić naszych interesów, dbać o dobre imię i pozytywny odbiór społeczny, np. dzięki stabilnym i trwałym kontaktom ze środkami masowego przekazu.

Komunikacja bibliotekarzy ze środowiskiem zewnętrznym

Ten wymiar wszyscy znamy, choć widzimy go głównie przez pryzmat obsługi czytelnika w czytelni i wypożyczalni, "przy ladzie". Od tego więc zaczniemy. Kontakt z czytelnikiem powinien być przede wszystkim wyrazem naszej kultury osobistej oraz kultury miejsca, w którym się znajdujemy. W takiej sytuacji jesteśmy reprezentantem wszystkich kolegów, całego zespołu, nie możemy więc już łatwo usprawiedliwiać niegrzecznej odpowiedzi bólem głowy czy przepracowaniem. Nawet stanowcze monitowanie o zwrot przetrzymywanych pozycji nie może wykraczać poza ramy kultury. Trzeba pamiętać, że na podstawie takich właśnie kontaktów tworzy się obraz zawodu w opinii społeczeństwa.

Oprócz kultury zachowania, obowiązuje nas wiedza merytoryczna, gotowość pomocy czytelnikowi w odnalezieniu poszukiwanej książki czy informacji. Często niezbędny staje się zmysł detektywa i doskonała pamięć, jeśli musimy np. zrealizować prośbę pt. "Taka duża książka do matematyki w żółtej okładce".

Musimy także pamiętać, żeby używać języka zrozumiałego dla naszego klienta, unikając bibliotecznego żargonu (rewers, UKD, mikrofisz). Choć nie wydają się to być wyrazy trudne, jednak wielu osobom naprawdę nic nie mówią.

W bezpośrednim kontakcie z czytelnikiem nie zapominajmy o pozawerbalnych elementach komunikacji: uśmiechu, kontakcie wzrokowym, wyrazie twarzy, postawie ciała, gestykulacji. Także o organizacji i aranżacji miejsca - zarówno tej przysłowiowej "lady", jak i całej biblioteki. Elementów tych zabraknie już w kontakcie pośrednim, np. podczas rozmów telefonicznych. Wtedy ciężar porozumienia się i zachęcenia czytelnika do odwiedzin spoczywa wyłącznie na naszych słowach i brzmieniu głosu.

W dobie ekonomizacji każdego wymiaru życia społeczeństwa musimy pamiętać, że kontaktujemy się nie tylko z czytelnikami. Równie często przychodzi nam spotykać się i rozmawiać z przedstawicielami władz lokalnych (głównie w sprawach budżetowych), z dyrektorem szkoły (w przypadku bibliotek szkolnych), sponsorami, dyrektorami innych placówek kulturalno-oświatowych. W każdym takim kontakcie reprezentujemy bibliotekę (ośrodek informacji), dlatego szczególnie ważne jest, aby reprezentować ją godnie, jako równorzędny i kompetentny partner w dyskusji czy współpracy. Dotykamy tu kolejnego aspektu komunikacji, a mianowicie technik negocjacji - stanowczego prezentowania swojego stanowiska, umiejętności argumentacji i przekonywania.

Kontakty z władzami, sponsorami, mediami mają wymiar nie tylko ustny, ale i pisemny. Szukając różnych źródeł finansowania, musimy nauczyć się pisać wnioski o przyznanie grantu, stypendium, dotacji. Tu przyda nam się (nie wspominając już o znajomości gramatyki) logika argumentacji, umiejętność zareklamowania się, przedstawienia swoich potrzeb i możliwości wynagrodzenia sponsorowi za jego ewentualną hojność.

Jak widać z powyższego, przedstawienie problemów komunikacji na zewnątrz danego środowiska to problem złożony, powiązany z wieloma innymi aspektami życia zawodowego, a nawet szerzej - społecznego, kulturalnego. Nasz sposób kontaktowania się z innymi zależy bowiem od naszej psychiki, wychowania, kultury, wiedzy, naszej chęci i zaangażowania w sprawy zawodu, uporu w pokonywaniu przeszkód. Niewątpliwie w warunkach, w jakich musimy obecnie funkcjonować, jest to umiejętność konieczna i znacznie ułatwiająca realizację wyznaczonych nam przez społeczeństwo zadań.



Komunikacja w środowisku bibliotekarskim / Małgorzata Kisilowska// W: Biuletyn EBIB [Dokument elektroniczny] / red. Bożena Bednarek-Michalska - Nr 1/1999 (1) kwiecień. - Czasopismo elektroniczne. - [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich. KWE, 2001. - Tryb dostępu: <http://www.ebib.pl/2001/1/kisilowska.php>. - Tyt. z pierwszego ekranu. - ISSN 1507-7187