

Anna Walska-Golowska
Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka im. Hugona Kołłątaja w Krakowie
Wydział Filologiczny Uniwersytetu Pedagogicznego im. KEN w Krakowie
anna.walska@pbw.edu.pl

Nauczyciel bibliotekarz – mistrz zen czy coach? Praca z (niełatwym) użytkownikiem w bibliotece pedagogicznej¹

Streszczenie: Artykuł dotyczy bibliotek pedagogicznych, jako miejsca specyficznych spotkań nauczycieli: pracownika – nauczyciela bibliotekarza i użytkownika – nauczyciela związanego ze środowiskiem szkolnym. Zwrócono uwagę na wyjątkowy charakter zachodzącej między nimi komunikacji, a także potencjał czerpania inspiracji w pracy bibliotekarskiej m.in. z coachingu.

Słowa kluczowe: biblioteka, biblioteka pedagogiczna, bibliotekarz, nauczyciel, nauczyciel bibliotekarz, użytkownik, komunikacja, zen, coaching

Biblioteka pedagogiczna

W bibliotekach pedagogicznych zatrudniani są nauczyciele z przygotowaniem pedagogicznym (nauczyciele bibliotekarze). „Klientem” pożądanym w tych bibliotekach są nauczyciele (wszystkich typów i stopni). Aby przejść do opisu nauczyciela, jako czytelnika wyróżnionego w bibliotece pedagogicznej, należy sięgnąć do źródeł i nawiązać do specyficznego charakteru tego typu placówki.

Biblioteki pedagogiczne jednoznacznie kojarzą się z nauczycielami. Wywodzą się z bibliotek nauczycielskich, które tworzono z księgozbiorów działów nauczycielskich bibliotek szkolnych po odzyskaniu niepodległości w 1918 r². Nadrzędnym celem tworzenia w latach 20. XX w. bibliotek pedagogicznych było wspieranie pracy nauczycieli i szkoły³. Długotrwała utrata niepodległości Polski pozostawiła ogromne braki w dziedzinie oświaty. Nauczycieli było mniej niż w krajach rozwiniętych, nie posiadali pomocy szkolnych, trudność stanowiło wyposażenie szkół w podręczniki.

W celu polepszenia warunków pracy kadry nauczycielskiej, władze niepodległej Polski podjęły uchwały mające na celu organizowanie bibliotek pedagogicznych, które miały pomagać nauczycielom w zdobywaniu i podnoszeniu wiedzy ogólnej. Powoływanie bibliotek nauczycielskich określono wstępnie w *Zarządzeniu Ministerstwa Wyznań Religijnych i Oświecenia Publicznego (WRiOP) z dnia 23 VIII 1921 r*⁴. Szereg wytycznych znalazło się

¹ Tekst powstał na podstawie referatu wygłoszonego podczas Konferencji „Fenomenalna Biblioteka”. *Konferencja „Fenomenalna Biblioteka”* [online]. Łódź, 28-29.11.2016. [Dostęp 15.08.2017]. Dostępny w: <http://fundacjafenomen.pl/fenomenalnabiblioteka/o-konferencji>.

² *Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka w Krakowie* [online] Historia. [Dostęp 25.08.2017]. Dostępny w: <https://www.pbw.edu.pl/o-bibliotece/historia>.

³ Wstęp. W: Fluda-Krokos, A., Janik, B. (red. nauk.). *Nauczyciel w bibliotece pedagogicznej – klient wyróżniony*. Kraków: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego, 2016, s. 5. ISBN 978-83-7271-993-5.

⁴ FLUDA-KROKOS, A. Ewolucja pojęcia nauczyciel – klient bibliotek pedagogicznych w świetle aktów prawnych. W: Fluda-Krokos, A., Janik, B. (red. nauk.), dz. cyt., s. 20.

w okólnikach wydawanych przez kuratorów. Pieczę nad bibliotekami pedagogicznymi pełniły poszczególne kuratoria⁵, nadzór nad wszystkim sprawowało Ministerstwo WRiOP.

Bibliotekami pedagogicznymi, zaliczanymi do naukowych specjalnych, kierowali zwykle nauczyciele szkół średnich. Przeznaczone były zwłaszcza dla nauczycieli, ale korzystali z nich też pracownicy Kuratoriów i Inspektoratów Szkolnych, słuchacze Pedagogów, niekiedy uczniowie najwyższych klas szkół średnich. Najzasobniejszą wśród bibliotek pedagogicznych kuratoriów w Polsce międzywojennej była biblioteka krakowska⁶. Po II wojnie światowej reaktywowano przedwojenne placówki⁷.

Współcześnie biblioteki pedagogiczne działają we wszystkich województwach. Wyróżnia je to, że zachowały swój pierwotny charakter, charakter bibliotek specjalnych. Wciąż służą pracownikom oświaty, przede wszystkim nauczycielom wszelkich typów szkół i stopni, studentom, uczniom, ale też wszystkim osobom zainteresowanym nauką, edukacją i korzystaniem ze zbiorów.

Jednym z dokumentów regulujących działalność sieci bibliotek pedagogicznych jest *Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 28 lutego 2013 r. w sprawie szczegółowych zasad działania publicznych bibliotek pedagogicznych*⁸. Zgodnie z nim, biblioteki pedagogiczne mają służyć m.in. wspieraniu procesu kształcenia i doskonalenia nauczycieli, i jak trafnie określiła Agnieszka Fluda Krokos – mają *wypełniać swoją podstawową funkcję znaną od początków istnienia*⁹. Biblioteki pedagogiczne zobligowane zostały do wspomagania szkół i placówek oświatowych w realizacji zadań dydaktycznych, wychowawczych, opiekuńczych, w tym w wykorzystywaniu technologii informacyjno-komunikacyjnych. Niezmiennie ich rolą jest też wspieranie bibliotek szkolnych w zakresie organizacji i zarządzania biblioteką szkolną.

Współczesne biblioteki nie są jedynie miejscem, w którym wypożycza się książki. Określone są „trzecim miejscem”, pełnią ważną rolę centrów informacji i ośrodków realizujących działalność informacyjną, edukacyjną, wychowawczą, kulturalną. W ten obraz wpisują się także biblioteki pedagogiczne, zwłaszcza że to instytucje oświatowe wspomagające znacząco system edukacji w bardzo zróżnicowanych formach.

Współczesny bibliotekarz i komunikacja

Istotne miejsce w rozważaniach nad bibliotekarstwem zajmuje pedagogika biblioteczna. „Encyklopedia współczesnego bibliotekarstwa polskiego” definiuje ją jako *naukę*

⁵ MIKULSKA-PIOTROWSKA, E. *Biblioteki pedagogiczne Kuratoriów Okręgów Szkolnych w Polsce w okresie międzywojennym* [online]. [Dostęp 27.04.2017]. Dostępny w: <http://e-pedagogiczna.edu.pl/upload/file/bibliotekiped/mgr1.pdf>.

⁶ WISŁOCKA, S. *Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka w Krakowie. Rys historyczny*. W: Tokarz-Wisłocka, S. i in. (red.). *40 lat pracy Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej w Krakowie*. Warszawa: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, 1963, s. 9.

⁷ Tamże, s. 10.

⁸ *Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 28 lutego 2013 r. w sprawie szczegółowych zasad działania publicznych bibliotek pedagogicznych*. Dz. U. 2013, poz. 369.

⁹ FLUDA-KROKOS, A. *Ewolucja pojęcia nauczyciel – klient bibliotek pedagogicznych w świetle aktów prawnych*. W: Fluda-Krokos, A., Janik, B. (red. nauk.), dz. cyt., s. 25.

stosowaną w ramach pedagogiki pozaszkolnej i bibliotekarstwa (udostępnianie zbiorów), która opisuje, analizuje i wyjaśnia procesy oddziaływania wychowawczego biblioteki oraz historyczne, psychologiczne i społeczno-pedagogiczne uwarunkowania rozwoju kultury czytelniczej społeczeństwa¹⁰. Specyfikę i wielostronność treści oraz form pracy bibliotekarza, wyznacza zarówno rodzaj biblioteki, jak i miejsce, konkretny oddział pracy. Możliwości i wyzwania pedagogiczne będą różne w zależności od tego, w którym z działów udostępniania się pracuje.

Wymaga się, by bibliotekarz posiadał odpowiednie kwalifikacje, ale też potrafił pracować w grupie, był komunikatywny, otwarty i charakteryzował się wysokim stopniem umiejętności interpersonalnych. W przypadku bibliotek pedagogicznych, szczególnie istotne jest posiadanie rozwiniętych kompetencji pedagogicznych. Użytkownicy oczekują od pracowników bibliotek nie tylko wiedzy i biegłości w obsłudze systemów bibliotecznych, ale również pomocy, wyrozumiałości, empatii. Bibliotekarz, chcąc pozostać ekspertem w swojej dziedzinie, musi nieustannie podnosić swoje kompetencje, posiadać umiejętność postrzegania czytelnika indywidualnie¹¹. W zależności od sytuacji i nastawienia użytkownika, musimy odpowiednio dobierać formy komunikowania się z nim.

Komunikacja w bibliotece to zagadnienie niezwykle szerokie. Dotyczy nie tylko stosunków w gronie pracowników i obsługi czytelników, ale też kontaktów z osobami i instytucjami z otoczenia społecznego biblioteki (placówkami prowadzącymi, współpracującymi, sponsorami itd.). Najprostsza definicja aktu komunikacyjnego zakłada: 1) nadawcę, który formułuje komunikat, 2) odbiorcę, który ów komunikat odbiera, 3) komunikat. Akt komunikacyjny, w którym występują tylko trzy elementy, w praktyce jest niemożliwy. Słuszne jest więc dodać jeszcze jeden istotny element, jakim jest szum komunikacyjny¹².

Komunikowanie wpisuje się w główne zadania i sposoby pracy bibliotekarza. Zawód ten jest profesją typowo społeczną i usługową w stosunku do czytelnika, użytkownika biblioteki – polega na wielorakich kontaktach interpersonalnych. Biblioteczna praca z użytkownikiem polega na komunikowaniu, jak wymienia Jacek Wojciechowski, *werbalnym, pisemnym, medialnym*¹³.

Nauczyciel bibliotekarz – mistrz zen, czy coach?

Każdy bibliotekarz wykonujący swój zawód z pasją, pozytywnie odnosi się do swoich użytkowników. Nie można jednak pominąć faktu, że komunikacja w bibliotece, w tym

¹⁰ GŁOMBIOWSKI, K., ŚWIDERSKI, B., WIĘCKOWSKA, H. (red.). *Encyklopedia współczesnego bibliotekarstwa polskiego*. Wrocław: Zakład Narodowy im. Ossolińskich, 1976, s. 240.

¹¹ BUGAJ, E. Kompetencje pedagogiczne w procesie komunikowania się bibliotekarza z czytelnikiem w bibliotece XXI wieku. Problemy i zakłócenia w procesie komunikowania się. W: Wrocławska, M., Jerzyk-Wojtecka, J. (red.). *Biblioteka w komórce? Przyszłość usług bibliotecznych. Międzynarodowa Konferencja Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego. Materiały konferencyjne*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, 2013, s. 256. ISBN 978-83-7969-012-1.

¹² Tamże.

¹³ WOJCIECHOWSKI, J. *Praca z użytkownikiem w bibliotece*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2000, s. 25. ISBN 978-83-87629-49-9.

oczywiście i pedagogicznej, to niejednokrotnie komunikacja bibliotekarza z czytelnikiem trudnym. Na potrzeby artykułu proponuję przyjąć uproszczony podział czytelników trudnych na: czytelników „o trudnym życiu” (zaniedbana higiena, zaburzenia psychiczne, podejrzenie wpływu środków odurzających), czytelników „generujących napiętą atmosferę” (absorbujący, nieśmiali, wycofani, roszczeniowi, aroganccy), czytelników „ekspertów” (w przypadku biblioteki pedagogicznej będą to nauczyciele).

Podczas kontaktu z czytelnikiem trudnym, bibliotekarz musi wykazać się mądrością, subtelnością, ale i silnym charakterem, wysokim poziomem kultury osobistej, oprzeć się na doświadczeniach. Powinien pamiętać, że stanowi nie tylko wizytówkę samego siebie i placówki, którą reprezentuje, ale też – szczególnie nauczyciel bibliotekarz – zważywszy na pedagogiczny wydzźwięk profesji, winien być wzorem.

W tym względzie, inspiracją dla nauczyciela bibliotekarza może być przykład buddyjskiego mistrza zen. W tradycji (m.in. zen) mistrz, to w pełni oświecony człowiek, o dojrzałej osobowości i nieugiętym charakterze. Buddysta jest swoim własnym autorytetem. Charakteryzuje go dążenie do celu, uczy się prawdy poprzez studia, samodyscyplinę i praktykę. Po rozpoznaniu wad i zalet, problemów, niechęci ucznia, nakierowuje go na właściwą drogę praktyki.

Można wyróżnić niezbędne kompetencje, które umożliwią nauczycielowi pełnienie funkcji fachowca, menedżera, inspiratora i integratora. Według Czesława Banacha kompetencje te można ujmować w zakresie nauczania, wychowania, opieki, diagnozowania, resocjalizacji, współpracy ze środowiskiem, działalności innowacyjno-reformatorskiej i badawczej¹⁴.

Banach wysuwa na pierwszy plan następujące kompetencje nauczyciela:

- merytoryczne (rzeczowe),
- prakseologiczne (dydaktyczne i psychologiczno-pedagogiczne) wyrażające się w skuteczności nauczyciela w planowaniu, organizowaniu, kontroli i ocenie procesów edukacyjnych,
- komunikacyjne, wyrażające się w skuteczności zachowań językowych w strukturach edukacyjnych,
- współdziałania, manifestujące się w zachowaniach prospołecznych i sprawności działań integracyjnych,
- kreatywne, rodzące innowacyjność i niestandardowość działania,
- medialne, informatyczne i techniczne, pozwalające sprawnie korzystać z nowoczesnych źródeł i technik informacyjnych,
- moralne, to zdolność do pogłębionej refleksji moralnej oraz kształtowania własnych powinności etycznych wobec podmiotów edukacji, a także kierowania własnym rozwojem.

Tempo współczesnego świata sprawia, że nauczyciele, nie tylko w szkołach, ale i bibliotekach, często muszą szybko reagować na zachodzące zmiany i odnajdywać się w nowych

¹⁴ ŻEBROWSKI, J. Współczesny nauczyciel-wychowawca i jego świat wartości. *Studia Gdańskie. Wizje i rzeczywistość* [online]. 2007, t. IV, s. 171. [Dostęp 27.04.2017]. ISSN 1731-8440. Dostępny w: <http://www.studiagdanske.gwsh.gda.pl/pdf/studia4-12.pdf>.

okolicznościach. Styl coachingowy może być jednym ze sposobów efektywnego radzenia sobie z wyzwaniami środowiska, by sprostać oczekiwaniom użytkowników.

Do pozytywnych aspektów stosowania coachingu w bibliotece można zaliczyć zarówno wzmacnianie indywidualnych wyników pracy (a to motywuje do działania, rozwijania siebie i poszerzania wiedzy), jak i lepsze poznanie siebie i zespołu, odkrywanie ludzkiego potencjału czy tworzenie spójnej wizji działania i wypełniania obranych w danej instytucji celów¹⁵. Szczególną zaletą stosowania coachingu w bibliotece jest zmiana sposobu myślenia pracowników i zmiana nastawienia wobec użytkowników.

Zastosowanie coachingu w placówce bibliotecznej nie dziwi, zważywszy na fakt, że trzonem każdej instytucji jest dobrze wykwalifikowana kadra. Bibliotekarze i nauczyciele bibliotekarze są grupą zawodową, która stawia na ciągły rozwój, podnoszenie swoich kompetencji, poszukuje inspiracji i nowych metod pracy, bierze udział w różnych formach doskonalenia.

Praca nauczyciela w bibliotece znacznie różni się od pracy nauczyciela w szkole. A zatem, spotkanie fachowców, nauczyciela – pracownika biblioteki i nauczyciela – pedagoga ściśle związanego ze środowiskiem szkolnym może przybierać różny charakter. Z pewnością odnajdą oni obszary wspólne, jeśli ich komunikacja przebiegać będzie w sposób prawidłowy, ale nieuniknione jest też pojawienie się zakłóceń w komunikacji.

Starając się minimalizować zakłócenia komunikacyjne z czytelnikiem, bibliotekarz powinien wsłuchiwać się w jego potrzeby. Istotne jest m.in.:

- aktywne słuchanie:
 - parafrazowanie swoimi słowami tego, co użytkownik do nas mówi,
 - precyzowanie przez zadawanie pytań pomocniczych,
 - informacja zwrotna – bez osądzania,
- słuchanie empatyczne, słuchanie z nastawieniem na zrozumienie emocji użytkownika,
- słuchanie otwarte, nieocenianie i nieosądzanie czytelnika,
- słuchanie świadome, zwracanie uwagi na integrację słów i emocji.

Podsumowanie

Komunikacja w bibliotece jest tematem bardzo szerokim i z pewnością wymaga pogłębionej analizy. Celem artykułu było jedynie zasygnalizowanie zagadnienia komunikacji w bibliotece pedagogicznej. Opisano charakter bibliotek pedagogicznych i nawiązano do ich historii. Zwrócono uwagę na specyficzną sytuację komunikacyjną, zachodzącą w bibliotece pedagogicznej, tj. spotkania nauczyciela szkolnego z nauczycielem bibliotekarzem. Nadmieniono, że zarówno bibliotekarze, jak i nauczyciele bibliotekarze wykonują profesję wymagającą ciągłego doskonalenia siebie i własnego warsztatu pracy. Inspirację i podporę w kontakcie z trudnym czytelnikiem może stanowić dla nich wzór buddyjskiego mistrza zen, synonimu opanowania, cierpliwości, autorytetu. Z innej strony, wprowadzenie coachingu do praktyki bibliotekarskiej może przynieść wymierne korzyści zarówno w odniesieniu do grupy pracowników, jak i w stosunku postrzegania użytkowników. Bibliotekarze,

¹⁵ KNAPIK, P. Coaching w pracy bibliotekarza. W: Fluda-Krokos, A., Janik, B. (red. nauk.), dz. cyt., s. 47, 50.

niezależnie od charakteru placówki w jakiej pracują, powinni charakteryzować się umiejętnością słuchania i tym samym wsłuchiwania się w potrzeby czytelników, być otwarci i cierpliwi... A także lubić wykonywaną pracę i pamiętać, że to oni są specjalistami w swojej dziedzinie.

Bibliografia

1. BUGAJ, E. Kompetencje pedagogiczne w procesie komunikowania się bibliotekarza z czytelnikiem w bibliotece XXI wieku. Problemy i zakłócenia w procesie komunikowania się. W: Wrocławska, M., Jerzyk-Wojtecka, J. (red.). *Biblioteka w komórce? Przyszłość usług bibliotecznych. Międzynarodowa Konferencja Biblioteki Uniwersytetu Łódzkiego. Materiały konferencyjne*. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, 2013, s. 254-261. ISBN 978-83-7969-012-1.
2. FLUDA-KROKOS, A. Ewolucja pojęcia nauczyciel – klient bibliotek pedagogicznych w świetle aktów prawnych. W: Fluda-Krokos, A., Janik, B. (red. nauk.). *Nauczyciel w bibliotece pedagogicznej – klient wyróżniony*. Kraków: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego, 2016, s. 20-29. ISBN 978-83-7271-993-5.
3. GŁOMBIEWSKI, K., ŚWIDERSKI, B., WIĘCKOWSKA, H. (red.). *Encyklopedia współczesnego bibliotekarstwa polskiego*. Wrocław: Zakład Narodowy im. Ossolińskich, 1976.
4. KNAPIK, P. Coaching w pracy bibliotekarza. W: Fluda-Krokos, A., Janik, B. (red. nauk.). *Nauczyciel w bibliotece pedagogicznej – klient wyróżniony*. Kraków: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego, 2016, s. 43-51. ISBN 978-83-7271-993-5.
5. MIKULSKA-PIOTROWSKA, E. *Biblioteki pedagogiczne Kuratoriów Okręgów Szkolnych w Polsce w okresie międzywojennym* [online]. [Dostęp 27.04.2017]. Dostępny w: <http://e-pedagogiczna.edu.pl/upload/file/bibliotekiped/mgr1.pdf>.
6. *Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 28 lutego 2013 r. w sprawie szczegółowych zasad działania publicznych bibliotek pedagogicznych*. Dz. U. 2013, poz. 369.
7. WISŁOCKA, S. Pedagogiczna Biblioteka Wojewódzka w Krakowie. Rys historyczny. W: Tokarz-Wisłocka, S. i in. (red.). *40 lat pracy Pedagogicznej Biblioteki Wojewódzkiej w Krakowie*. Warszawa: Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, 1963, s. 7-13.
8. WOJCIECHOWSKI, J. *Praca z użytkownikiem w bibliotece*. Warszawa: Wydawnictwo SBP, 2000. ISBN 978-83-87629-49-9.
9. Wstęp. W: Fluda-Krokos, A., Janik, B. (red. nauk.). *Nauczyciel w bibliotece pedagogicznej – klient wyróżniony*. Kraków: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego, 2016, s. 5-6. ISBN 978-83-7271-993-5.
10. ŻEBROWSKI, J. Współczesny nauczyciel-wychowawca i jego świat wartości. *Studia Gdańskie. Wi-zje i rzeczywistość* [online]. 2007, t. IV, s. 163-176. [Dostęp 27.04.2017]. ISSN 1731-8440. Dostępny w: <http://www.studiagdanske.gwsh.gda.pl/pdfy/studia4-12.pdf>.

Walska-Golowska, A. Nauczyciel bibliotekarz – mistrz zen czy coach? Praca z (niełatwym) użytkownikiem w bibliotece pedagogicznej. *Biuletyn EBIB* [online] 2017, nr 4 (174), Współpraca bibliotek. [Dostęp 20.09.2017]. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/554>. ISSN 1507-7187.