



Fodor Péter – Havas Katalin
Könyvtári protokoll

Továbbképzés felsőfokon



Fodor Péter–Havas Katalin

Könyvtári protokoll

Budapest
2007

Sorozatszerkesztő:
Bartos Éva

Lektorálta:
Mezey László Miklós

Fedélterv:
Gerő Éva

ISBN 978-963-201-628-3
ISSN 1589-1682

Készült
az Oktatási és Kulturális Minisztérium –
Nemzeti Kulturális Alap
támogatásával



OKM

nka

Nemzeti Kulturális Alap

Kiadja a Könyvtári Intézet
Felelős kiadó: dr. Bartos Éva igazgató
Készült az AKAPRINT Nyomdaipari Kft. nyomdájában
Felelős vezető: Freier László

Szerkesztői előszó

Amikor sorozatunkban közreadtuk a magyar könyvtárosság újonnan megszületett etikai kódexét, megállapítottuk, hogy egy magára valamit adó szakmának meg kell tudni fogalmaznia és széles körben ismertté tennie azokat a téziseket, amelyek a szakmához tartozás, a szakmában való működés alapvető és méltó magatartási normáit tartalmazzák. Ez megtörtént, és nyugtázhatjuk, hogy szakmai identitásunk megerősítése érdekében feltehetően nagyot léptünk előre. Szakmai presztízszünk emelkedése egyúttal nagyobb felelősséget is hoz magával mindennapi könyvtári életünkbe. Szakmai munkánk minősége fokozottabban kerül előtérbe különösen azokon a pontokon és helyzetekben, amelyek munkánk hatékonyságával függnek össze. Az elmúlt évtizedben igen sokat változott a szakma, átrendeződtek technikáink, kompetenciáink, elsődleges feladatunk tehát önmagunk folyamatos továbbképzése és érzékenységünk megőrzése. „Az emberi erőforrásokkal való gazdálkodás is részét képezi a menedzselési folyamatnak, önmagunk menedzselése a kapcsolatépítés olyan aktív módja, ami önmagunk elfogadását, méltó megmutatását jelenti. Jobban meg kell tudni fogalmaznunk, mit és hogyan tudunk nyújtani a környezetnek, a közéletnek, a közösségnek, melynek mi magunk is részesei vagyunk. Be kell látnunk, hogy a társadalom nagy része nem tudja, mit várhat tőlünk, miben lehetünk a segítségére. A kapcsolatépítés új és hatékonyabb formáival kell tehát kísérleteznünk. Az attitűd, ahogyan embertársainkhoz fordulunk, ahogyan megszólítunk egy közösséget, ahogyan megfogalmazzuk önmagunkat és intézményünk megjelenését – mind fontos és meghatározó tényező a kommunikációs folyamatban, a kapcsolatok építésében” – vélekedett Bobokné Belányi Beáta a kéziratot megjelentetésre ajánló véleményében.

Az elvont, „ünnepi” normarendszer mellett – amit az etikai kódex tartalmaz – meg kell fogalmaznunk ennek „hétköznapi”, mindennapi gyakorlatát is. Ezért született meg ez a hiánypótló kötet, amely a könyvtárosok eddig íratlan viselkedési szabályait kísérli meg rendszerbe foglalni, írottá tenni. Ilyenfajta protokoll elfogadása egyelőre még nem túl sok szakmára jellemző, a szakirodalomban jobbra a diplomáciai vagy az üzleti világban nélkülözhetetlen szabályrendszerek, illetanok összegyűjtésével találkozhatunk. Vállalkozásunk bizonyos értelemben tehát úttörő jellegűnek tekinthető.

A kötetben elsőként olvasható munka, Fodor Péter tanulmánya, alapvetően oktatói alapossággal összeállított ismeretanyag, amelyet a leendő könyvtárosoknak, ha ezen a pályán sikeresen akarnak működni, el kell sajátítaniuk. Nézőpontjában tetten érhető ugyanakkor a legnagyobb közkönyvtár főigazgatójaként megnyilvánuló munkáltatói attitűd is, amellyel sorra veszi azokat a területeket, amelyeken egyébként bármely vezető elvárha-

tó és számon kérhető viselkedési követelményeket kell támasszon a munkatársaival szemben. Írása *in vitro* tárja fel a kommunikációelmélet szabályszerűségeit speciális könyvtári szituációkra alkalmazva. A szerző nagy gondot fordít a könyvtári vonatkozásban eddig talán kevésbé használt kifejezések tartalmi tisztázására.

Havas Katalin a megélt, a hosszú szakmai pályafutás során „megszenvedett” tapasztalatokból, élményekből építi fel rendszerét. Az egyéniségéből áradó természetes egyszerűséggel és őszinteséggel érzékelteti azokat a kellemes és kínos helyzeteket, amelyekben a könyvtárosnak „viselkednie kell”. Írásában *in vivo* mutatja be, kíséri végig azt a folyamatot, amely a tapasztalatlanságból adódó spontán megoldásoktól vezet a hatásokkal és következményekkel számoló, tudatos könyvtárosi viselkedésig.

Úgy gondoljuk, a kötet elolvasása után egy világos és egyértelmű követelményrendszer és az eléréséhez használható eszközrendszer is körvonalazódik majd, amely a könyvtári szituációk és kapcsolatok teljes hálózatában való eligazodáshoz nyújt vezérfonalat kollégáinknak. Nem uniformizált, kimódolt, mesterkélt viselkedésmódot kívánunk szorgalmazni a könyvtárakban, pusztán a közszolgálatiséghez elengedhetetlen, őszinte, segítőkész magatartás megannyi emberi megnyilvánulási lehetőségét szeretnénk tudatosítani. Reményeink szerint egy ilyen típusú kiadvány elősegítheti a nyíltabb szakmai közélet létrejöttét, őszinte eszmecserék alakítását, önmagunk továbbképzését „felsőfokon”.

Bartos Éva

FODOR PÉTER

Ajánlás helyett

Világunkban minden mozgásban van, minden változik. A megszokottat felváltja az új, és szinte meg sem szoktuk a régit, máris újabb lehetőségekkel találkozunk. Ez a folyamat új feladatok elé állítja a hagyományos intézményrendszert, és más szemléletet kíván a menedzsmenttől, a dolgozóktól egyaránt. Természetes viszont, hogy a hosszú időn át felhalmozódott értékek megőrződnek, és a munkakultúra részévé válnak. Ebben a folyamatban hangsúlyos a könyvtárosok személyes részvétele.

Mind az intézmény, mind az ott dolgozók elemi érdeke, hogy a közönség, a könyvtárhasználó hogyan ítéli meg e kultúraközvetítő hely szolgáltatását. Mindez csak akkor lehet korszerű, eredményes és a használók által helyeslően visszaigazolt, ha a könyvtáros képes szemléletváltásra, képes nyitott lenni az új lehetőségekre, élni is tud és hajlandó vele. Kellő elszántságra van szükség, hogy a könyvtáros az innovációs folyamat részese és alakítója legyen. Ha ehhez a feltételek adottak, akkor a tradicionális értékek megőrzése mellett a mai korszerű szolgáltatási szerkezet biztosításával valódi, a társadalom által igényelt közvetítő intézmény marad a könyvtár.

Ennek eléréséhez szükség van arra, hogy megbecsült helyre kerüljön az az ember, aki szakmai hivatását gyakorolja, aki tisztában van szerepével, lehetőségével, és mindent megtesz azért, hogy folyamatosan megújuljon mind szakmailag, mind emberileg. Így a szolgáltatásban résztvevőként a lehető legtöbbet adja személyiségéből az olvasónak. Ezért vállalkozunk arra, hogy a könyvtári protokoll, a könyvtárosi magatartás legfontosabb tudnivalóit és összefüggéseit bemutassuk. Tesszük ezt azzal a szándékkal, hogy nem törekedhetünk a teljességre, de továbbgondolandónak tartjuk, hogy a minőségi szolgáltatás irányában lépünk. Ez valamennyiünk feladata, lehetősége és kötelessége.

A könyvtár mint szolgáltatás

A könyvtár feladatai

1. Feleljen meg az igényeknek és biztosítson hozzáférést az intézmény szolgáltatásaihoz.
2. Tegye elérhetővé a tanulás, az oktatás és a kutatás segítéséhez szükséges forrásokat. Alakítson ki ehhez megfelelő környezetet.
3. Legyen nyitott a könyvtárhasználói célcsoport(ok) iránt. Ismerje elvárásait a könyvtárral mint kultúráközvetítő intézménnyel szemben. Folyamatosan elemezze a használói elégedettséget.
4. Legyen kulturális központ, amelynek keretében programokkal, rendezvényekkel részese a közművelésnek.
5. Korszerű informatikai rendszerével tegye lehetővé azok használatát, az internetszolgáltatás hozzáférését.
6. A kölcsönzés, a helyben olvasás, a tájékoztató szolgálat mint alaptevékenység továbbra is meghatározó feladat.

A könyvtárak szerepvállalását az 1997. évi CXL. számú törvény fogalmazza meg. Minden könyvtár számára alapvető feladat, hogy tisztában legyen saját kompetenciájával. Mi az az alapszolgáltatás, amelyet önállóan teljesítenie kell, mi az, amit a könyvtári rendszeren belül más könyvtárak segítségével képes megoldani? Melyek azok a területek, amelyekről az informatikai szolgáltató rendszereken keresztül korszerű tartalomszolgáltatást tud nyújtani? Ahhoz, hogy a könyvtári szolgáltatás milyen minőségű, szükséges a rendelkezésre álló erőforrások teljes körű feltárását elvégezni, és ezt követően kialakítani a megfelelő működés keretét. A jó adottságú könyvtárak képesek saját erőforrásaikat még jobban, még gyorsabban mozgósítani a hatékony és minőségi szolgáltatás érdekében.

Ahhoz, hogy tisztában legyünk a folyamatosan változó olvasói igényekkel, a szolgáltatásban rejlő új lehetőségekkel, és ezt megosszuk a nyilvánossággal, elengedhetetlen a környezet ismerete.

A környezeti felmérés szempontjai

1. Csak a változó igények azonosításával és az ezt követő cselekvéssel lehet fenntartani a könyvtárhasználat iránti érdeklődést.

2. A könyvtár és információs szolgáltató küldetésének meghatározása után könnyebb a célokat a jelen helyzettel összehasonlítani, de ehhez először meg kell határozni a jelenlegi helyzetet.
3. Szükséges a helyzetmegállapításhoz új felméréseket végezni.
4. A környezeti felmérés során a könyvtár és információs szolgáltató szembesül a külső és belső környezettel, valamint a kettő közötti lehetőségeket kínáló piaccal.
5. Ezek a felmérések együttesen adják a *SWOT-elemzést*, amely a tervezés további részének alapjául szolgál.
6. A környezeti felmérés készítéséhez elengedhetetlen a problémák meglátásának a képessége.

A környezeti felmérés eredményeinek feldolgozása meghatározó a döntés-előkészítés folyamatában. Ez hozzájárul a rövidebb és hosszabb távú fejlesztési koncepciók kidolgozásához, és a napi szolgáltatási szerkezet indokolt módosításához, amely adott esetben konfliktusokhoz is vezethet.

A felmerülő problémák kezelésére különböző elvek és technikák léteznek. Ezek ismerete, alkalmazása elősegíti az intézmény működőképességének kiteljesedését, és hozzájárul az itt dolgozók kedvező megítéléséhez.

Kérdés, hogy a problémamegoldás folyamatában mennyire vagyunk innovatívak, kreatívak, a személyiségünk működő tőke-e, azaz rendelkezünk-e problémamegoldó képességgel és készséggel? Alkalmasak vagyunk-e arra, hogy a problémából feladatot fogalmazzunk meg, és annak megvalósításáért tudjuk-e mozgósítani a rendelkezésre álló erőket?

A problémamegoldás folyamata

1. a probléma meghatározása – az eredetet keressük;
2. nézzük meg, vannak-e részproblémák – melyek ezek;
3. milyen lehetséges és nem megvalósítható megoldások jöhetnek szóba;
4. vizsgáljuk meg, hogy a megoldással kapcsolatban milyen feltételek vannak – azok fontossági sorrendjének megállapítása;
5. gyűjtsük össze az alternatív megoldásokkal kapcsolatos adatokat – mennyiben felelnek meg a feltételeknek, milyen munkát, mennyi időt és pénzt igényelnek;
6. válasszuk ki a legmegfelelőbbet.

A problémamegoldás fent leírt lépéseinek felcserélése azért nem ajánlott, mert éppen a lényeg vesz el, azaz a legmegfelelőbb megoldás kiválasztása. A körültekintő mérlegelés, az információk értékelése egyaránt indokolt ahhoz, hogy a problémát megfelelően kezeljük és helyes döntés szülessen. Komoly konfliktushelyzethez vezet, ha e részfeladatok bármelyike elmarad, és az a legrosszabb, ha nem születik döntés. Lehet esetleg rossz döntést hozni, de akkor ennek felismerése után legyen kellő felelősség és elszántság a korrigálásra.

Ügyfélszolgálat – olvasószolgálat

Mindenki az ügyfelünk, aki a munkánk eredményét hasznosítja, legyen akár cégünk alkalmazottja, akár külső személy. A könyvtár esetében természetesen ügyfelünk az olvasó, a könyvtárat használó, és ennek megfelelően fogadja, látja el információval és segíti a könyvtáros.

John Wellemin szerint a jó ügyfélszolgálat a termék (a szolgáltatás) elsődleges értékét növeli, és azt eredményezi, hogy az ügyfél, a partner, a megrendelő a termék (a szolgáltatás) újabb változatáért mihozzánk, a mi cégünkhöz (intézményünkhöz) fog visszajönni.

Az ügyfélszolgálat akkor lehet eredményes, ha az intézmény valamennyi munkatársa mindent megtesz azért, hogy a szolgáltatást igénybe vevő elégedetten és célját elérve távozzon. Természetesen vannak olyan esetek, amikor a kérést nem lehet akkor és ott teljesíteni. Ekkor időt és lehetőséget kell kérni ügyfelünktől, hogy problémáját megelégedésére később tudjuk megoldani.

A könyvtár, a könyvtáros és a könyvtárat használó személy hármasa az a kiindulópont, amely lehetővé teszi a könyvtár által nyújtott szolgáltatások megvalósítását. A könyvtári szolgáltatás milyensége abban a pillanatban eldől, amikor a könyvtárat használó kapcsolatba kerül az intézménnyel. A tevékenység egészének azt kell kifejeznie, hogy a szolgáltató intézmény tudatosan törekszik arra, hogy a szolgáltatásait valóságosan és virtuálisan igénybe vevő személy legközelebb is felkeressen bennünket. Az ügyfelek azért maradnak használóink, mert úgy érzik, hogy mi tényleg törődünk problémáikkal, és segítséget nyújtunk a megoldásukhoz. Régi igazság, hogy komoly energiaráfordítást igényel egy új olvasó, szolgáltatást igénybe vevő megszerzése, és még többet a régi megtartása.

Az ügyfelekkel közvetlen kapcsolatban álló alkalmazottak csak abban az esetben tudják az ügyfeleket megfelelően kiszolgálni, ha a munkafolyamatban az őket megelőző láncszemeket alkotó kollégáik a kezük alá dolgoznak. Mert minden lánc olyan erős, mint a leggyengébb láncszeme.

Ki az ügyfél? Az ügyfél az olvasó, a látogató, a használó, a kölcsönző, a könyvtári szolgáltatás felhasználója, igénybevevője. Ahhoz, hogy az ügyféllel kapcsolatban lévő szakember megfelelő munkát tudjon végezni, sokféle tevékenység elvégzésére van szükség: a beszerzés, a feldolgozás, az ellenőrzés, a raktározás, a pénzügyi műveletek, a szállítás, a kiadás, az információadás, az utólagos pénzelszámolás, az ügyintézés stb. Ezeket a munkafolyamatokat egy-egy munkatárs vagy munkacsoport végzi, és a résztvétekenységek eredményét a hosszú láncolat következő tagja használja fel. A rendszer minden tagja ugyanolyan ügyfélnek számít, mint a külső ügyfelek, más szóval a termék végfelhasználóinak.

Az ügyfélszolgálat összetevői két csoportra oszthatók:

- érzékelhető (gyakorlati, konkrét),
- nem érzékelhető összetevőkre.

Érzékelhető összetevők:

azok a tényezők, amelyeket látni, tapintani, hallani, szagolni vagy ízlelni lehet. Közülük sokat elég könnyen lehet mérni. Többnyire megtanítható és elsajátítható képességeken alapulnak. Az érzékelhető összetevők közé tartozik például maga a termék (vagyis a minősége, mérete, súlya, színe stb.), vagy az, hogy milyen gyorsan és könnyen lehet hozzájutni.

Nem érzékelhető összetevők:

nehezebb meghatározni, mérni is nehezebb, mivel leginkább a szubjektív tényezők tartoznak ide. Elsősorban olyan mentalitásbeli tényezőktől függnék, amelyeket csak befolyásolni lehet, de tanítani nem. Például el kell érniünk, hogy az ügyfél biztonságban érezze magát, bízzon a szolgáltatóban, és pozitívan viszonyuljon hozzá, illetve az alkalmazottainkhoz.

Ezért az intézmények vezetőinek fontos feladata, hogy:

- a dolgozók rendelkezzenek a megfelelő képességekkel (megfelelő szakképesítés, tréningek, képzés, személyes példa);
- a dolgozók megfelelő környezetben dolgozzanak, amely helyes irányba befolyásolja hozzáállásukat (fizikai környezet, megfelelő bérezés, motiváció, vezetői elismerés stb.).

Esetünkben arra is gondolnunk kell, hogy jussunk el oda, hogy az olvasónak legyen könyvtára és könyvtárosa. Ezt a célt csak kulturáltan kialakított épületben, valóságosan nyitott könyvtárban, udvarias, felkészült szakemberekkel lehet megvalósítani.

Kommunikáció

A kommunikáció az a folyamat, amelyben az egyén (kommunikátor) információt vagy ingereket továbbít abból a célból, hogy más egyén vagy egyének (befogadók) viselkedését befolyásolja. Vagyis információátvitel a címzettől a feladóhoz. A kommunikációnak négy fontos eleme van:

- 1. a feladó vagy a forrás, aki kódolja,
- 2. az üzenet,
- 3. amely egy meghatározott csatornán halad,
- 4. a vevő, aki dekódolja az üzenetet.

A négy elem tulajdonságainak külön-külön is fontos szerepük van, fontos hatást gyakorolnak a kommunikációs folyamatokra (pl. telefon, ahol fizikai korlátok vannak, hiszen nem látjuk az egyént, csak a hangjából, beszédstílusából tudunk következtetni dolgokra). A kommunikáció dinamikus, kölcsönös folyamat, amely a korábban szerzett ismeretekre és a partnerek közös történetére épít.

A közvetlen emberi kommunikáció

VERBÁLIS (beszélgetés és társalgás)		METASZINT	NEM VERBÁLIS
Közvetlen	Közvetett		
<ul style="list-style-type: none">– interperszonális, max. 20 fő– multiperszonális	<ul style="list-style-type: none">– tömeg– televízió– rádió– újság	<p>Például hirdetések, amelyek tömondatokból állnak, mégis sok minden kiderül belőlük.</p> <p>Szövegösszefüggés: koherencia, a kulcsszóra való figyelem</p>	<ul style="list-style-type: none">– mimika– tekintet– vokális kommunikáció– mozgásos kommunikáció: gesztus<ul style="list-style-type: none">➤ kéztesttartás ➤ fej<ul style="list-style-type: none">➤ törzstérközsabályozás
➤ többnyire tudatos: ha kommunikálunk, gondolkodunk is, a „szavak ölni tudnak”			➤ önálló csatornaként is működnek, de inkább összenőnek többnyire nem tudatos: (testbeszéd)

Az emberek közötti külső és belső **kommunikáció eszköze a nyelv**. A nyelv a külső és belső világ közötti kapocs; a **nyelv mint szimbólumrendszer** a társadalmi élet, valamint

a társadalmi és kulturális fejlődés alapvető tényezője. A nyelv és kultúra szoros kölcsönhatásban vannak egymással, hiszen a belső beszéd (a gondolkodás médiuma) és a külső beszéd (a társadalmi kommunikáció médiuma) kölcsönösen függenek egymástól. A kulturális különbségek nemcsak befolyásolják a nyelvnek mint kulturális médiumnak a használatát, hanem a nyelven keresztül a gondolkodási különbségeket is meghatározzák.

A nyelv szerepe a hétköznapi társas interakciókban különös figyelmet érdemel; a különböző társadalmi csoportokban megfigyelhető az a törekvés, hogy többé-kevésbé specializált nyelvi kódokat alakítsanak ki. A nyelvhasználatot a társadalmi, politikai változások is befolyásolják.

A nyelvnek azonban korlátai is vannak, a személyes interakciókban többet közlünk, mint amennyit szavakkal kimondunk. A **szóbeli üzenetek a személyközi kommunikációnak csak a kisebb részét alkotják**. A verbális üzeneteket **nem verbális jelzések** kísérik, amelyek alátámasztják, módosítják, esetleg teljesen felváltják a verbális üzeneteket.

A nem verbális jelzések

- evolúciós szempontból régebbiek, ezért kiforrottabbak, kifejezőbbek;
- gyorsabban küldjük, illetve fogadjuk őket;
- kevesebb tudatos kontroll irányul rájuk;
- kevésbé követjük figyelemmel őket;
- hatásosabban kommunikálnak attitűdöket és érzelmeket, mint a nyelv;
- jobban megfelelnek az érzelmek kifejezésére;
- a társas életben játszanak szerepet (nyelv: külső világra vonatkozó, a megoldandó problémákkal kapcsolatos információk továbbítására alkalmasak).

A nem verbális jelzéseknek öt fő funkciója van:

- társas helyzet kezelése,
- én-megjelenítés,
- érzelmi állapotok közlése,
- attitűdök kommunikációja,
- csatornaellenőrzés.

Nem verbális kommunikáció

A közlésrendszer nem verbális formáit csak az 1960-as években kezdték tanulmányozni, noha Charlie Chaplin, a némafilmek színésze úttörő volt a nem verbális kommunikáció szakszerű alkalmazásában. 1970-ben jelent meg Julius Fast könyve a testbeszédről.

A nem verbális kommunikáció általában önmagában nem állja meg a helyét. Kommunikációs értékét tekintve a verbális kommunikáció holdudvarát jelenti, alátámasztja, erősíti vagy gyengíti. Lehet általános, lehet kultúrafüggő.

Valahányszor intuitívnek nevezünk valakit, vagy azt mondjuk, hogy jó a beleélő képessége, arra utalunk, hogy jól meg tudja fejteni a másik ember nem verbális jeladásait, és össze tudja vetni ezeket a szóbeli jelzésekkel. A nők általában jobb észlelők, mint a férfiak. Nem verbális magatartásunkat jórészt elsajátítottuk, és számos mozdulatunk, gesztusunk kulturálisan meghatározott jellegű.

A jelbeszéd alapvető gesztusai világszerte általánosak. Az ember mosolyog, ha jókedvű vagy boldog; ha szomorú vagy haragos, összehúzza szemöldökét vagy mogorva arcot vág. A fejbólintás világszerte igent vagy jóváhagyást jelent. Bizonyos gesztusok evolúciós eredete ősi múltunkig vezethető vissza. A fogvicsorgatás a támadás aktusából

származik, ugyanakkor a csúfondáros vigyor vagy egyéb ellenséges gesztus formájában még a mai ember is használja, jóllehet nem készül fogaival támadni. A vállvonogatás is jó példája az általánosan elterjedt gesztusnak, azt van hivatva jelezni, hogy az illető nem tudja vagy nem érti, mit beszélnek. Összetett gesztus, amelynek három fő része van: széttárt tenyér, felhúzott váll és felvont szemöldök.

Ahogy a beszélt nyelv kultúránként más és más, ugyanúgy különbözhet a nem-verbális nyelv a különféle kultúrákban. Míg egy gesztus mindennapos az adott kultúrában és világos jelentése van, addig semmitmondó lehet egy másik kultúrában, sőt merőben ellentétes értelmet is közvetíthet. Éppen ezért szükség esetén érdemes és ajánlatos tanulmányozni az adott ország viselkedéskultúráját, szokásrendszerét, hogy megfelelően tudjunk alkalmazkodni hozzá, és elkerüljük a kellemetlen helyzeteket.

Az egyik legsúlyosabb hiba, amit a testbeszédben járattan ember elkövethet, ha egyetlen gesztust más gesztusoktól vagy körülményektől elkülönítve értelmez. A gesztuscsoportok, valamint a beszéd és mozdulatok értelmezése mellett minden gesztust abban az összefüggésben kell szemlélni, amelyben éppen előfordul.

A gesztusok – térközsabályozás a személyközi kommunikációban

Mimika (száj, szem, szemöldök, homlok, orr, fejtartás)

- Szemjelzések: minden személyes találkozás eredményét nagymértékben befolyásolja az a körülmény, hogy az egyén testének melyik részére irányítjuk tekintetünket.
- Száj: mosoly, elkeseredettség, ajakrágás (koncentráció, de lehet szorongás is), a száj féloldalas elhúzása jelenthet nemtetszést.
- Homlokráncolás: lehet harag, fájdalom, de lehet csodálkozás is.
- Féloldatosan vagy teljesen felhúzott szemöldök: általában csodálkozást jelent.
- A nyelv kiöltése: általában gúnyolódást, de más kontextusban koncentrációt jelenthet.
- A szem: az ég felé fordítva általában a nemtetszés jele. A kacsintás többnyire a cinkosságot jelzi. A hunyorítás jelentheti azt, hogy valami zavar minket, de lehet a támadás jele is.
- Az arc teljes grimasza magáért beszél. Az arc eltorzulása általában fájdalmat vagy valamilyen negatív érzelmet jelent.
- A fej félrebillentése: jelenthet figyelmet, csodálkozást, elmélyülést, hitetlenséget stb.
- A legtöbb kultúrában a bólintás a beleegyezés, a fejrázás a tagadás jele.
- Három alapvető fejtartás: feltartott fej – semleges állásfoglalás;
oldalra billenő fej – érdeklődés;
lehajtott fej – elutasító, sőt ítélkező magatartást jelezhet.

Kézjel (ujjak, kézfej, kartartás)

- Tenyérgesztusok
 - Kézfogás: „döglött hal” kézfogás, felfelé és lefelé fordított tenyérhelyzet – uralkodó és behódoló jellegű kézfogás, illetve egyenlőség; „kesztyű-kézfogás”, ujjhegy megmarkolása, ujjizület-ropogtatás, karhúzás stb.

- Kézmozdulatok: tenyér összedörzsölése: „micsoda üzletem van a maga számára”, „alig várom már, hogy mehessek”. Az emberek a két kéz összedörzsölésével pozitív jellegű elvárásukat adják tudtul nem verbális módon.
- Összekulcsolt kezek: lehet bizakodó gesztus, mivel azok, akik használják, gyakran mosolyognak, és elégedettnek látszanak. De lehet csalódott vagy ellenséges magatartást tükröző gesztus is. Nierenberg és Calero összekulcsolt kezekkel kapcsolatos kutatása szerint frusztrációs gesztus, amely visszafojtott, negatív magatartást jelez. A gesztusnak három fő elhelyezkedési formája van: arc előtt összekulcsolt kéz; asztalon nyugvó kéz; ülő helyzetnél ölben, illetve álló helyzetben a törzs alján elhelyezkedő kéz. A kéztartás magassága és az egyén negatív kedélyállapota között van összefüggés.
- Kéz-, kar- és csuklómarkolás: felsőbbbséget, önbizalmat tükröző helyzet. Az illető öntudatlan bátorsággal felfedi mások előtt védtelen gyomor-, szív- és toroktájékát. Ha valaki nagyfokú stresszhelyzetben ezt a testtartást ölti fel, feszültsége felenged, önbizalma megnő, sőt még akár önkényeskedő fellépésre is képes. Minél jobban méregbe jön az ember, hátratett keze annál magasabbra vándorol.
- Hüvelykujj-felmutatás

● Archoz illesztett gesztusok:

- orrérintés,
- szemdörzsölés,
- füldörzsölés,
- nyakvakarás,
- ujj a szájbán, körömrágás

Értékelést az arcon nyugvó összezárt kéz fejez ki, a hüvelykujj gyakran fölfelé mutat. Az állsimogatás gesztusa azt jelentheti, hogy az egyén éppen eldönt valamit.

A gallérrángatás szélsőséges változata a tarkót dörzsölő tenyér. Aki füllesztés közben teszi ezt, rendszerint kerüli a másik ember tekintetét és a földre néz. Csalódottság és harag jelzésére is használatos ez a gesztus.

● A kar mint védőkorlát

- *Szabályosan összefon kar:* általános érvényű mozdulat, amely jóformán mindenhol ugyanazt a védekező vagy negatív magatartást fejezi ki. Ha a személyes találkozás alkalmával partnerünk összefonja a karját, joggal feltételezhető, hogy olyasmit mondtunk, amivel nem ért egyet.
- *Fesztes karkeresztezés:* ha a teljes karkeresztezéshez ökölbe szorult kéz járul, ez ellenséges, védekező magatartást jelez. Gyakori kísérője az összeszorított fog és a kivörösödő arc, amikor is szóbeli vagy fizikai támadás következhet be.
- *Kart fogó gesztus:* ez azt jelenti, hogy a két kéz szorosan fogja a felső kart, mintegy rögzítve ezzel a testhelyzetet, és megakadályozva a kar szétnyitására és a test felfedezésére irányuló mindennemű próbálkozást. (Sokszor látunk ilyet orvosi, fogorvosi várószobában, esetleg első alkalommal repülőre ülő egyén esetében.) Negatív, önmagát fékező magatartást tükröz.

- A láb mint védőkorlát
 - Szabályszerű lábkeresztelés: ideges, tartózkodó vagy védekező magatartás jelzésére szolgál.
 - Térden keresztben átvetett ún. amerikai lábtartás („lábkulcs”): vitatkozó vagy versengő magatartás jelez.
 - Kézszel lezserített lábkulcshelyzet: kemény, hajthatatlan vitapartnerek gyakran átfogják egyik vagy mindkét kezükkel keresztben átvetett lábukat. Ez az erőszakszűség, a makacs egyéniség ismertetőjele.
 - Lábkeresztelés álló helyzetben: a legtöbb ember ebben a testhelyzetben áll, ha ismeretlen vagy alig ismert társaságba kerül. Sokan bizonygatják, hogy gesztusaik nem védekező jellegűek, pusztán azért teszik keresztbe karjukat vagy lábukat, mert fáznak – ami gyakran nem más, mint az igazság leplezése.

Távolságtartás

A legtöbb állat sajátjának tekint bizonyos légteret a teste körül. Hogy milyen kiterjedésű e terület, az elsősorban attól függ, mennyire zsúfolt körülmények között nőtt fel. Az embernek is van saját, egyéni „légbuboréka”, amelyet magával hord. Nagysága annak a helynek a népsűrűségétől függ, ahol felnevelkedett. A személyes zónatávolságot tehát az adott kultúrák szabják meg. Míg némely kultúrákban – például Japánban – megszokták a zsúfoltságot, addig másokban jobban kedvelik a „nagy, szabad tereket”, és szeretnek távolságot tartani. Az ember is többé-kevésbé változatlan távolságban tartja magától társait. A menekülési és kritikus távolság – nagyon kevés kivétellel – teljesen eltűnt az emberi reakciók sorából. A személyes és a társasági távolság azonban szemlélató mást továbbra is jelen van.

Két embert elválasztó távolságról legegyszerűbben a beszélgetés hangereje révén gyűjthetünk információt. Ha nagyon közel vagyunk egymáshoz, suttogunk, viszont a nagy távolságot kiabálással hidaljuk át. Négy zónára osztható: *bizalmas vagy intim, személyes, társadalmi és nyilvános* zóna (mindegyik közeli és távoli szakaszra bontható). Döntő mértékben az emberek egymás iránt táplált pillanatnyi érzéseitől függ, mennyire közelítik meg egymást. Az emberi tér és távolságérzékelés nem statikus jellegű. Valójában az ember is úgy érzékeli a távolságot, mint az állatok. Az emberi térérzékelés dinamikus, mert cselekvéshez kötődik, tehát ahhoz, hogy mit lehet csinálni az adott térben és nem ahhoz, amit passzív nézéssel lehet belátni. Az embert egy egész sor táguló, szűkülő, emellett rengeteg információt szállító burok veszi körül. A különböző személyiség típusú emberek viselkedése (intro- és extrovertált, uralomra vagy egyenlőségre törekvő, apollói vagy dionüszoszi típusok) mellett számos személyiségárnyalatról kell beszél-nünk, ezek mellett mindnyájat egy sor szerzett, helyzeti személyiségjeggyel is rendelkezünk. Ezek legegyszerűbb formáikban a bizalmas-személyes, társas és nyilvános érintkezés során megnyilvánuló viselkedési árnyalatokat alakítják. A bizalmas és azon túli tér hatását a másik ember testmelegének érzékelhetősége, illetve annak hiánya jelzi.

1. Intim zóna (15–45 cm között). Az összes zónatávolság közül ez a legfontosabb, az ember mintha csak saját tulajdona lenne, úgy őrzi e zónát. Ide csupán a hozzá érzelmileg közelállóknak szabad behatolniuk. Ide tartoznak a szülők, a házastárs,

a gyerekek, a szerető, a közeli barátok és rokonok. Létezik egy belső zóna is, amely legfeljebb 15 centiméternyire terjed a testtől, és csupán fizikai érintkezés során érhető el. Ez a „szoros intim” zóna.

2. Személyes zóna (46 cm–1,22 m). Ekkora távolságban állunk másoktól koktélparkon, hivatalos és társas összejöveteleken, baráti találkozók.
3. Társadalmi zóna (1,22–3,6 m). Ilyen távolságban állunk idegenektől, a nálunk dolgozó vízvezeték-szerelőtől, asztalostól, postástól, környékbeli boltostól, munkába állt új alkalmazottunktól és mindazoktól, akiket nem ismerünk eléggé.
4. Nyilvános zóna (3,6 m fölött). Ez a megfelelő távolság, ha nagy létszámú csoportokhoz intézzük szavainkat. Döntő mértékben az emberek egymás iránt táplált pillanatnyi érzéseitől függ, mennyire közelítik meg egymást. Az emberi tér és távolságérzékelés nem statikus jellegű. Valójában az ember is úgy érzékeli a távolságot, mint az állatok. Az emberi térérzékelés dinamikus, mert cselekvéshez kötődik, tehát ahhoz, hogy mit lehet csinálni az adott térben és nem ahhoz, amit passzív nézéssel lehet belátni.

A sikeres fellépés összetevői

A siker kezdete és garanciája a magabiztosság. Ám ennek elengedhetetlen feltétele saját magunk ismerete. Fontos, hogy az ember elfogadja saját magát. Ismernie kell értékeit, tisztában kell lennie a hibáival. Az előbbit folyamatosan erősíteni, az utóbbit rendszeresen korrigálni szükséges. Alapvető elvárás, hogy képesek legyünk minden irányba kommunikálni, alkalmasak legyünk a szituáció felismerésére és megoldó kezelésére.

Az első benyomás fontossága

Az ügyfélszolgálati tevékenységben az egyik legmeghatározóbb összetevő a megjelenés. A cég, az intézmény megítélése nagymértékben függ attól, hogy milyen az első benyomásunk azokról a munkatársakról, akikkel először találkozunk (portás, információs referens, ruhatáros).

„Személyi image”: az arckifejezés, a hangszín, a járás, a mozgás, a testtartás, a szem, a ruházat összessége.

Az ember megjelenése akarva-akaratlanul mindig tükrözi, hogyan érzi magát. Az első benyomás nagy szerepet játszhat abban, miként ítélünk meg egy másik embert. A jó fellépés korántsem csalás; kedvező képet kívánunk önmagunkról kialakítani. Magunk is nap mint nap vesszük a mások felől érkező jeleket. Egyszerre ezernyi információtöredék jut el hozzánk, és az első benyomások kialakítása mindössze tíz másodperc műve. Ha valakivel először találkozunk, gyors, gyakran nem is tudatos felmérést végzünk.

Bemutatkozáskor lehet, hogy sikerül olyan képet kialakítanunk magunkról, amelyet eredetileg terveztünk, de az is lehet, hogy épp ellentétes benyomást keltünk, mint amilyent szerettünk volna.

„Nem lehet kétszer először bejönni.” Az első benyomást, bár pillanatok alatt történik, nagyon nehéz megváltoztatni. A siker, az előrelépés nagymértékben függ attól, hogy *milyennek látnak minket mások*, illetve – és ez legalább annyira fontos, hogy – *milyennek látjuk magunkat*. Ha a kettő nincs összhangban, bármilyen jól megkomponált a külső, nem lehet hiteles. A „profí image” harmadik összetevője: *milyennek szeretnénk látszani mások szemében*. Ez nem szemfényvesztés, pusztán egy adandó lehetőség kihasználása. Úgy is felfoghatjuk, mint kommunikációs eszközt, amely felhívja magára a figyelmet. Az image tehát az ember „csomagolása”, vagyis a manírok, a szokások, a munkastílus, a testtartás összessége, arculat. Voltaképpen „plakát”.

A jó PR – amikor az image és a design egyensúlyban van

Látvány:	(aura, személyt körülvevő légkör): maga az első benyomás.
Illat:	lehet kellemes, de lehet kellemetlen: pl. túl erős, édes parfüm, mosdatlanság stb.
Mozgás:	szorosan összefügg a testtartással.
Köszönés:	a köszönés maga is fontos (helló, jó napot, szia, üdvözlöm stb.), de ugyanolyan fontos a hangszín, a tónus és a hangerő is.
Öltözködés:	<p>minden szakmának megvan a sajátos öltözködési rendje, így az üzleti életben, a művészvilágban, a katonai szervezeteknél, a hétköznapi divatban mindennek megvan a jelentése. De leszögezhetjük: professzionális külső = professzionális munka. Az üzleti életben azért fontos az „uniformis”, hogy a lényeges dolgokra lehessen koncentrálni. Az öltözködéshez tartoznak még a kiegészítők, a hajviselet, a smink, a körömök hosszúsága, színe stb.</p> <p>Természetesen a tudást nem pótolja az elegancia, de nagyon fontos, hogy se alulöltözöttek, se túlöltözöttek ne legyünk. A legfontosabb az ápoltság megjelenés. Tiszta, fazonra vágott haj, ápoltság vagy szakáll.</p>

A jó megjelenés

Tisztálkodás:	Ízléses öltözködéssel valóban jó hatást válthatunk ki – messziről. De hogy közletről is megmaradjon a jó hatás, ahhoz elengedhetetlen a test rendszeres ápolása.
Helyes testtartás:	<p>A kifogástalan öltözet és az ápoltság még nem minden. Nem elhanyagolható momentum a testtartás helyessége. Járásunk legyen természetes. Természetesség a követelmény a fej tartásánál is. Ne tartsuk tehát fel a fejünket, de ne is lógassuk. Természetesen lógjanak karjaink járás közben, és ne feszesen tartsuk, mint a katonák díszmenetben. A lábunkat se engedjük szabadjára. Ne csámpázzunk se befelé, se kifelé. Igyekezzünk egyenesen járni. Ha nem egyedül megyünk az utcán, igyekezzünk a társunkkal lépést tartani, de ezt is tegyük természetesen. Ha már a testtartásnál tartunk, meg kell említenünk az ülést is. A legtermészetesebb, hogy ülés közben a kezünket vagy az ülőalkalmatosságra, vagy az asztalra tesszük. Lábunkat ne rakjuk túlságosan szét, ne üljünk fordítva a székre, ne csússzunk nyakig a fotelba... Ha állva beszélgetünk, akkor is vigyázzunk arra, hogy kényelmes testhelyzetben, egyben illedően társalogjunk. Ne álldogáljunk egyik lábunkról a másikra, ne topogjunk. Ha van szék a közelben, nyugodtan a támlájára támaszkodhatunk, de semmi esetre se könyököljünk.</p> <p><i>Összefoglalva:</i> a helyes testtartás első követelménye a természetesség. Ne pózoljunk. Ne gondolkozzunk újra és újra mesterkélt testhelyzetben. Tanuljuk meg, mit kell tennünk kezünkkel és lábunkkal. A csúnya tartás és az ízléstelenség ülés kiábrándító. Vigyázzunk arra, hogy testünkkel is kifejezhetjük véleményünket (testbeszéd), társaságban fegyelmezzük magunkat.</p>

A viselkedéskultúra

A viselkedéskultúra összetett kérdéskör, amelynek elemei önmagukban is fontosak, de hatásukat együttesen fejtik ki. A szakirodalom széles kínálatából Ottlik Károly, Görög Ibolya és Sille István munkái a legismertebbek. A szükséges tudnivalók megszerzéséhez komoly segítséget nyújtanak tárgyszerűségükkel, és széles körű példatárukkal.

Az ember társas lény, aki egész életét valamilyen közösségben tölti. Így családban, iskolában, munkahelyen, barátokkal, alkalmi közösségekben, ahol viselkednie kell. Mindennapi életünk valamennyiunktől a magatartási szabályok ismeretét és betartását várja el.

Ezeknek a szabályoknak az ismerete különösen fontos a hivatalos kapcsolatokban, mert itt minden szónak, megnyilvánulásnak fokozott jelentősége van. Az illemszabályok betartásával kifejezzük megbecsülésünket és tiszteletünket a másik fél iránt. Ha nem ismerjük, vagy megfelelkezünk ezekről a szabályokról, az akár a szándékos sértés érzetét is keltheti.

Ne feledjük, hogy minden emberi kapcsolat alapja a kölcsönös tisztelet. Ez a tisztelet szól a partner személyének, hivatali beosztásának, környezetének, politikai gondolkodásának, vallási meggyőződésének, a magánügyeibe való be nem avatkozásnak.

Fogalmak

- Illem:* a társadalmi érintkezés, a jó modor, az udvariasság szabályainak összessége.
- Etikett:* a társadalmi érintkezés viselkedési formáinak, illetve szabályainak előkelő vagy előkelősködő körökben, a diplomáciában stb. megszabott és rendszerint megmerevedett rendszere. (Az etikett a társasági élet művészetének technikája.)
- Protokoll:*
1. (politika) a nemzetközi tárgyalásokról felvett jegyzőkönyv.
 2. (politika–diplomácia) azoknak a szabályoknak az összessége, amelyek megszabják a diplomáciai képviselők egymással való hivatalos érintkezésének módját.
 - 3a) valamely állam külügyminisztériumának ezzel foglalkozó osztálya.
 - b) a hivatalos érintkezésre, különösen a hivatalos rendezvényekre, meghívásokra, megbeszélésekre vonatkozó íratlan szabályoknak, érvényben lévő szokásoknak az összessége.

<i>Diplomácia:</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Az államok közötti politikai ügyek intézése, illetve ennek szabályai és módszerei. Az ezzel kapcsolatos intézmények és személyek összessége. 2. Bánásmódban, ügyek intézésében stb. való rugalmasság, tapintat, ravaszsággal párosult ügyesség.
<i>Társadalmi érintkezés:</i>	annak tartalma és formája egyaránt a közösségi lét terméke és aktív alkotó ereje, amelyben kifejeződik az embereknek a teljes életterükhöz és élettevékenységükhöz való viszonya, ily módon a kultúra alapvető elemei közé tartozik.
<i>Magatartás:</i>	az egyén belső tulajdonságai, tudata, értékítéletei által meghatározott viszony másokkal kapcsolatban.
<i>Viselkedés:</i>	a magatartás formai megnyilvánulásai.
<i>Udvariasság:</i>	az illemszabályok betartása a magatartás tartalmával és a viselkedés megnyilvánulásaival.
<i>Etika:</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. erkölcsstan, 2. (valamely hivatás körébe vágó) erkölcsi szabályok összessége (pl. orvosi, ügyvédi, könyvtárosi etika).

Egyrészt általános igény van a sokrétű társadalmi kapcsolatok szabályozására, másrészt az egyén saját véleményét alkot ezekről a normákról. A társadalmi fegyelem betartása követelmény, függetlenül a rendszer jellegétől. A jogrendszer elsősorban az állampolgárok legalapvetőbb jogait tartalmazza. A jog, az erkölcs és az illemszabályok egymást feltételezik, egymásra hatnak.

A viselkedési szabályok jellemzői

A viselkedési szabályok történelmileg alakultak ki és társadalmi mértékben érvényesülnek; mindennapiak, azaz nagy gyakorisággal fordulnak elő; belerögződtek az emberekbe a nevelés révén; sokszor gyakorlati megfontolásokból erednek; lassan változnak.

A társadalmi érintkezés nem tekinthető egyoldalúnak mint a közösségi lét terméke és eszköze. A helyes társadalmi érintkezés megválasztása segítheti az egyén érvényesülését.

Alapvetően megkülönböztethető területei:

- a diplomáciai kapcsolat,
- a nemzetközi hivatalos kapcsolat,
- a belföldi hivatalos kapcsolat,
- a magán kapcsolat,
- a családi kapcsolat.

Magyarországon a társadalmi érintkezésben a közép-európai protokoll szabályai érvényesülnek. Ezek a szabályok, merevségüket tekintve, félúton vannak az angol és a dél-európai népek udvariassági követelményei között. Lazábbak az angol udvariasságnál, de szigorúbbak a mediterrán országok előírásainál, főként, ami a megjelenést illeti.

A XX. század a legtöbbet világszerte a polgári illemtanból mentett át. A korábbi társadalmakban érvényesült bonyolult illemszabályok egyszerűsödtek, a legújabb kor radikális változásai átalakították az erkölcsi normákat és így természetesen a viselkedés szabályait is. Eltűntek az írott vagy íratlan szabályok közül azok, amelyek az alárendelt

osztályok viselkedését írták elő, lassanként utat tört magának az egyenjogúság elismerése. Kifejlődtek a társadalmi demokráciának megfelelő illemszabályok és megkezdődött ezek összegyűjtése, feldolgozása.

Az egyik ilyen, bizonyos értelemben mindmáig klasszikusnak tekinthető gyűjtemény 1788-ban Hannoverben látott napvilágot Adolf Freiherr Knigge tollából, „Umgang mit Menschen” („Az emberek közötti érintkezésről”) címmel, amely többször megjelent magyarul is.

A nemzeti sajátosságok eltérőek. Ezekhez alkalmazkodni nemcsak indokolt, hanem adott esetben elkerülhetetlen is. Más a helyzet, ha mi tartózkodunk külföldön, és más, ha mi fogadunk más országból érkezetteket. Az első esetben alapvető a helyi viszonyok, szokások ismerete, mivel ezek hiánya kellemetlen, olykor nehéz helyzetek kialakulásához vezethet. Ha mi vagyunk a házigazdák, segítenünk kell, hogy a vendég tájékozódni tudjon a mi szokásaink, társas viszonyaink felől. Azonban mindkét esetben megkerülhetetlen a felkészülés, az odafigyelés, a tolerancia.

Az egységesülő etikett részben új helyzetet teremt a kapcsolatépítésben, hiszen az illem, az illendőség szokásai világszerte együtt járnak a társadalom fejlődésével. Ezek szabályai egyre több helyen integrálódnak a helyi kultúrákba. Ez a folyamat elősegíti annak a nehézségnek a feloldását, hogy képesek legyünk egymással kapcsolatot teremteni. E kapcsolatteremtés eszközrendszere a viselkedéstechnika.

Viselkedéstechnika

A „hogyan viselkedjünk?” kérdésre rövid a válasz: a mindenkori helyzetnek megfelelően; kellő önmérséklettel és udvariassággal. Viselkedésünk, pontosabban illő viselkedésünk alapelvei történelmileg örök érvényűek. A magatartás vagyis a másokhoz való viszonyunk a viselkedésben jut kifejezésre. A viselkedésbe beletartozik a társasági megnyilatkozás mindenféle formája és jelensége.

A helyes magatartás kialakításában nagy szerepük van az alábbi tényezőknek:

- a helyes magatartási normák tudatosulása;
- a megfelelő magatartásformák begyakorlása;
- a legjobb cselekedetre ösztönzés.

A lelkiismeret az a gyakorlatban megszemélyesített erkölcsi tudat, amelynek alapján az ember saját tetteinek, érzéseinek, gondolatainak erkölcsi helyességét, erkölcsösségét megítéli. Az ember képes megfogalmazni önmaga számára az erkölcsi kötelezettséget, megkövetelni azok teljesítését és elvégezni tettei értékelését.

A lelkiismeretes munkatárs a környezete iránti kötelessége és felelőssége tudatában dolgozik. Így juthat el a jól végzett munka sikerének élményéhez. Ez belső elégedettséget adhat az egyénnek, különösen, ha ezt környezete is visszaigazolja.

A **magatartás** fogalmán értjük a munkában, magánéletben, másokkal való érintkezésben végzett, erkölcsi jelentéssel bíró cselekedeteket. Így a magatartás fogalma kiterjed az ember összes tetteire. Az udvarias, becsületes, figyelmes, segítőkész ember a munkahelyén, a családjában és embertársai körében is ilyen.

A magatartás kialakulásában döntő szerepet játszanak

- elsősorban a családi, valamint a társadalmi, munkahelyi körülmények alakította szokások, követelmények;

- a kultúra, a kulturáltság;
- a pszichikai beállítottság és az erkölcsi tudat.

A protokoll tekintetében, a vendéglátásban és az idegenforgalomban dolgozók először különböző szabályozások, szakmai előírások, vezetői intelmek, idősebb munkatársak útmutatásai alapján ismerik meg a tőlük elvárt helyes magatartási formákat, később azonban már azonosulni tudnak a norma adta értéktartalommal, és ez a külső követelés belső indítékká válik, vagyis a norma megvalósítása a természetes tulajdonságukká, magatartásukká alakul át.

A magatartást nemcsak a társadalmi szabályok betartása vagy figyelmen kívül hagyása jellemzi, hanem a szabályok alkalmazásának mikéntje is. A túlzás e téren lehet gúny vagy sértés: egy figyelmetlen gesztus kifejezhet lenézést is.

A viselkedés formaságai a következőkre épülnek:

Tiszteletadás: udvariassági formákban megnyilvánuló gesztus, amelyben kerülendők a túlzások. Olyan tiszteletadást várhatunk el másoktól, amelyet magunk is megadunk.

Határozottság: véleményünk, kijelentéseink egyértelmű vállalása. Kerüljük szerepünk eltúlzását, vagy alábecsülését. Ideális, ha határozottságunk szerénységgel párosul.

Mértéktartás: legyen jelen minden megnyilvánulásunkban.

Jó ízlés: empátiával együtt minden helyzetben segítséget jelent.

Tapasztalat: megszerzéséhez és tudatosításához szükség van mások viselkedésének megfigyelésére és magunkban való értékelésére.

A viselkedéskultúra a mindennapi magatartás formáinak összessége, ebben a magatartás erkölcsi és esztétikai normái külsőleg is kifejeződnek. Az erkölcsi normák a tetteink tartalmát határozzák meg, a viselkedéskultúra viszont azt tárja fel, milyen módon valósulnak meg a viselkedésben az erkölcsi követelmények, milyen legyen a viselkedés külső formája, mennyire vált az egyén mindennapi munkájának, életének szabályává, szokásává.

A dolgozók viselkedése mindig tükrözze azt a készséget, hogy az ügyfél kívánságainak magas fokú teljesítését kívánja szolgálni. A jó modor, a tapintatos viselkedés megkönnyíti az emberek együttélését.

A munkahelyen nincs helye a vendég vagy ügyfél jelenlétében folyó magánbeszélgetésnek, a pult mögötti vagy az étterem valamely részében történő csoportosulásnak. (A belépő vendég ilyenkor úgy érezheti, hogy senki sem figyel rá, őt itt nem vendégként kezelik, mert lám, a dolgozók magánbeszélgetése fontosabb, mint az ő vásárlási szándéka.) Vendéglátó a vendég előtt sohasem ásít. Ha valamelyik kollégájával közölni kíván valamit, mindig odamegy a közelébe és halkán szól, soha nem kiabál át a vendégek feje felett.

A magatartáskultúrához hozzátartozik a nyugodtság, higgadság. Egy ügyféllel a dolgozó még akkor sem áll le hangoskodni, ha valamire vagy a dolgozó személyére sérto megjegyzést tett.

A higgadt, jó modor szabályainak betartása a dolgozóknak munkaköri kötelességük. Amennyiben a dolgozó úgy érzi, hogy a vitát egyedül nem tudja lezárni, hívja a vezetőt, aki majd intézkedik, s aki meg fogja találni a módját annak, hogy a vitát megfelelően elintézzze.

A viselkedés és magatartás pszichológiája azt tanítja: ahhoz, hogy valamit megtegyünk – legyen az akár a legegyszerűbb, leghétköznapiabb tevékenység is – két fontos tényezőre van szükség:

- egy szükségletre, amely mindig valaminek a hiányát jelenti,
- valamilyen múltbeli tapasztalatra vagy tudásra a tevékenység eredményét illetően.

Ha valamelyik feltétel hiányzik, nem jön létre a cselekvés.

Az ember viselkedésének, valamennyi tevékenységének megértése elsősorban a motiváció, az indítóokok ismeretén alapul. Motivációnak nevezzük az indítóokok összességét, amely egy cselekvés végrehajtását belsőleg indokolja és mozgatja. Az indítóokok minősége és ereje többé-kevésbé megszabja a cselekvésre fordított erőfeszítés mértékét.

Magatartáskultúránkban, viselkedésünkben végső soron azért (is) különbözünk, mert az indítóokok vagy motívumok helyzetenként és egyénenként különböző színvonalúak. Mindenki, akinek a munkaköréhez tartozik az emberek cselekvésének valamilyen irányú befolyásolása, találkozik azzal a kérdéssel, hogy valaki miért teszi ezt vagy azt, de főképpen azzal, miért nem tesz meg valamit, amit elvárnánk vagy szeretnénk tőle.

Szerencsés esetben az ember talál magának olyan hivatást, amely alkalmas az úgynevezett énkiteljesítési-igény kielégítésére. Ebben az esetben is fontos azonban, hogy a társadalom felismerje a személyiségben rejlő lehetőségeket, és hozzásegítse az egyént ahhoz, hogy képességeit kibontakoztassa, érdeklődését minél teljesebben kielégíthesse a munkavégzés során.

Illem, etikett

A műveltség, a jó modor megléte vagy hiánya válaszfalat emelhet a népek vagy társadalmak és az egyének között. A szabályok természetesen elsajátíthatók. Az első etiketről szóló könyvet 1820-ban Angliában adták ki. Az etikett alapelemei világszerte egységesülően vannak.

Illem a gyakorlatban

<i>Köszönés</i>	a legáltalánosabb érintkezési forma; megjelenítése: fejbiccentés, kalapemelés, könnyű-mély meghajlás, felállás, kézfogás, csók, ölelés, kézcsók.
<i>Bemutatkozás:</i>	használgák személyes találkozáskor, hivatalos jellegű bemutatkozáskor.
<i>Bemutatás:</i>	tárgyaláskor, társaságban szokásos.
<i>Megszólítás:</i>	asszonyom, uram, úrfi, kisasszony, tegezés, magázás, maga, ön stb.
<i>Társalgás:</i>	nem illik beszélni pénzről, magánügyekről, vallásról, más személy minősítéséről,
<i>Viselkedés:</i>	az ember mindig nyilvánosság előtt van, legyen az a főnök, üzleti partner, titkárnő, gépkocsivezető, takarítónő stb.
<i>Dohányzás:</i>	tilos közlekedési eszközökön, liftben, kulturális előadásokon, hivatali szobában; nem illik utcán, lakásban, gépkocsiban, étkezés és tánc közben.
<i>Pontosság:</i>	a megbízhatóság jele, a pontatlanság a megbízhatatlanságé.
<i>Telefonálás:</i>	más a hivatalos és más a magánbeszélgetés.
<i>A névjegy típusai:</i>	1. magán: teljes név, lakáscím, elérhetőségek; 2. hivatalos: név, beosztás, tudományos fokozat, munkahely, céglogó, munkahelyi elérhetőségek (esetleg több nyelven).
<i>Írásbeli udvariasság:</i>	formalitás: hivatalos levélpapír, címzés, megszólítás, elköszönési forma, aláírás, boríték és címzés, hely és dátum feltüntetése.
<i>Ajándékozás:</i>	régén a nagysága alapján ítélték meg az országok közötti kapcsolatot, ma már kevés pénzzel és sok fantáziával is lehet ajándékozni; az árjelzést – ha lehet – el kell tüntetni.
<i>Virág:</i>	legyen mindig az alkalomnak megfelelő.
<i>Kitüntetés:</i>	lehet anyagi, erkölcsi.

Rangsorolás:

a sorrend az etikett és a protokoll az egyik legtöbbet vitatott és gyakran ma is igen problematikus kérdése. Négy szabálya van: mérlegelni kell a nemet, a kort, a rangot (beosztást), valamint a különbségeket ezen belül és ezek között.

Meghívás:

írásban vagy szóban történhet. A hivatalos meghívóval szemben állított követelmények: tartalmaznia kell a meghívó nevét, rangját, a meghívás tényét, a meghívott nevét, a meghívás alkalmát, a rendezvény jellegét, helyét, idejét, a visszajelzési lehetőséget, az öltözködési módját, esetleg egyéb hasznos információkat.

Köszönés, üdvözlés

A köszönés minden kapcsolatfelvétel első mozzanata. A legáltalánosabb és leggyakoribb érintkezési forma. Jól kialakult, kifinomult szabályai vannak, mind a szóbeli formulát, mind formalitásait tekintve.

Mind a magyar, mind más európai nyelveken és kultúrákban szinte kizárólag a napszakhoz (találkozáskor), illetve a viszontlátásra utaláshoz (elváláskor) kapcsolódik.

Sajátosság a magyar köszönés gyakorlatában a nők üdvözlésére sokszor használt „kezét csókolom” formula. Ami hangzásban általában csak „kezicsókolom”, vagy „csókolom”.

A napszakhoz fűződő köszönés rendszerint magázódással társul. A tegező köszönés és a tegeződés csak régi vagy jó ismerősök, és elsősorban magánjellegű érintkezésben fogadható el. Ugyanakkor meg kell említeni azt a tényt, hogy a tegeződő köszönés szerinte a világban, így hazánkban is egyre nagyobb teret hódít. Legáltalánosabb formája a „szervusz”. A tegező köszönés megszokott vállalatokon, hivatalokon, szakmákon belül, régi partnerek, azonos szintű beosztásúak között, de nem használható a külső partnerek, ügyfelek esetében. Hivatalos esetben célszerű áttérni a semleges megszólításra, mint az „Üdvözlöm!”, „Tiszteletem!”.

Érthetően köszönjünk, és feltétlenül nézzünk arra, akinek köszönünk.

A napszaktól függően elfogadott köszönés, „jó reggelt”, „jó napot”, „jó estét”, „jó éjszakát kívánok”. Aki igazán udvarias akar lenni, mindig használja „kívánok” szót. A gyerekeket a „szervusz”, a „szia” szavakkal üdvözölheti. Búcsúzáskor a „viszontlátásra” a legmegfelelőbb.

A köszönéshez hozzátartozhatnak még kiegészítő mozzanatok: a kézfogás, a kézcsók, a kalapemelés. A kézfogás alapvető szabályai: mindig az idősebb nyújt kezét a fiatalabbnak, a nő a férfinak, a vezető a beosztottnak, az oktató a tanulónak, a magasabb beosztású az alacsonyabb beosztásúnak. A másik fél abban az esetben se tolikodjon a kézfogással, ha az előbb felsoroltak valamelyike elfelejti a kezét nyújtani. Ilyen esetben elmarad a kézfogás. Ha a kézfogás előtt ül, illik felállni és úgy fogadni a nyújtott kezét. Nem illik hosszasan fogni a másik kezét, nem szokás szorongatni, ropogatni, erősen rázni a másik fél kezét.

Télen előfordulhat, hogy a felek kesztyűben vannak a találkozáskor. A férfi minden esetben lehúzza a kesztyűjét a kézfogásnál, a nő azonban nem. Ha mégis megteszi, a férfi vegye különös megbecsülésnek. A kézcsók alkalmával a férfi a nő kinyújtott kezére hajol, és zárt ajakkal érinti a keze fejét, ezzel is kifejezi megkülönböztetett tiszteletét.

Kalap viselése esetén a felnőttek a köszönéssel együtt kölcsönösen meg szokták emelni a kalapjukat. Ha fejünk fedetlen vagy sapka van rajta, csupán enyhe meghajlással köszönünk.

A nő tennivalója jóval egyszerűbb. Nem kell tekintettel lennie arra, hogy van-e a fején kalap vagy nincs. A köszönésnél csak fejükkel bólintanak, esetleg mosolyognak a köszönéshez.

Ismerőseinket mindenkor köszönteniünk kell! Ha ezt figyelmetlenségből elmulasztjuk, a következő találkozáskor illik elnézést kérni. Előfordulhat, hogy valakivel napjában többször is találkozunk (pl. iskolában tanárokkal, iskolatársakkal; munkahelyen kolégákkal stb.), ilyenkor neveltséges lenne mindig újra köszönni. Elég egy mosoly, egy fejbiccentés vagy intés, jelezvén a találkozás örömét.

Megszólítás

Gyakorta kerülünk bizonytalan vagy kínos helyzetbe: hogyan is szólítsuk meg a velünk találkozó urat vagy hölgyet? Sokszor még a rutinos rádió- és televízió-riporter is zavarban van a riportalany megszólításakor. A megszólítási formák évszázadok alatt alakultak ki és formálódtak.

A megszólítás szabályai

A felnőttek, idősebbek megszólításánál használható a néni és a bácsi szó. Ha ismerős az illető, akkor a keresztnévét is elétehetjük, pl. Lajos bácsi, Eta néni, vagy akár a foglalkozását is mondhatjuk, pl. doktor bácsi, tanító néni stb. Az ismerős gyerekek a keresztnévükön szólíthatók, esetleg a becenevükön. Vigyázzunk, a becenevet csak akkor használjuk, ha az illető szívesen, veszi. A megszólítás név nélküli is lehet, ekkor használhatjuk a „maga”, vagy az „ön” megszólítást. Ez utóbbit ajánlatosabb, mert sokkal több tiszteletet fejez ki. A „legyen szíves”, „légy szíves” a „kérem”, „kérlek” formák szintén elfogadottak. A szülők és rokonok megszólítási formuláját a család hagyományai döntenek el, de itt is törekedni kell az udvarias és tisztelettudó magatartásra.

Férfi megszólítása: uram, uraim, elnök úr, hadnagy úr stb.

Hölgyek megszólítása: kisasszony, asszonyom, hölgyem, igazgatónő, nagyságos asszonyom, elnök asszony.

Papi személyek megszólítása: tiszteletes úr, nagytiszteletű úr, tisztelendő úr, főtisztelendő úr, püspök úr, eminenciás úr (bíboros). A pápa megnevezése: szentatyám.

Más országokban eltérő megszólítási szokások vannak használatban; például Franciaországban, Angliában, Németországban az uram, az asszonyom és a kisasszony megszokott formula.

Tegeződés

A tegeződés angol nyelven természetes, hiszen a te és az ön személyes névmás ugyanazzal a szóval jelölt. Félig-meddig a francia nyelv is megoldja a tegeződést. Nálunk azonban nagy gond a tegeződés.

A gyerekek az iskolában természetesen tegeződnek, az is természetes, hogy a felnőtt tegezi a gyereket, a pedagógus az általános iskolásokat. A gyermeknek az ismeretlen felnőttet nem illik visszategezni.

A tegeződés a felnőtt korban úgy kezdődik, hogy az egyik fél indítványozza a „per-tu-viszonyt”. Hogy melyik fél, azt nem nehéz kitalálni: az idősebb a fiatalnak, a nő a férfinak, a vezető a beosztottnak.

Az összetegeződés formái nem lényegesesek, de gyakran kíséri koccintás egy pohár itallal. Egy baráti kézfogás is elegendő a tegező viszony elkezdéséhez. A tegeződés révén bizalmas kapcsolatba kerülünk a másik személlyel. Ezt a bizalmat meg kell őrizni a tegeződés során is. Nem illik a tegeződést kiprovokálni az idősebbtől, vezetőtől vagy hölgytől. Előbb alapos ismeretségre van szükség, ahhoz, hogy a kapcsolat megérjen a közvetlenebb megszólításra. Új szokás, hogy üzletben, szolgáltató helyen – elsősorban a fiatalok – tegezik egymást. Ennek megítélését bízuk a helyszínrre és a szereplőkre.

Telefonálás

A telefon használata ma már mindennapos dolog. Sok mindent elintézhetünk a segítségével: köszönhetjük rokonainkat, barátainkat, elintézhetünk fontos és kevésbé fontos dolgokat, vásárolhatunk, érdeklődhethetünk. Ha telefonálunk, akkor is első dolgunk a bemutatkozás legyen, majd a keresett személy megnevezése. Nagyon fontos szabály, hogy röviden beszéljünk, kímélve a hívott fél idejét. A beszélgetéskor szorítkozzunk a mondanánk rövid összefoglalására, mert lehet, hogy beszélgetésünk alatt mások is keresték azt, akivel mi beszélünk, illetve az is előfordulhat, hogy a hívott fél sietne valahova. A hivatalos telefonálás ideje általában 1–3 perc legyen.

A telefonon való kapcsolatfelvétel nem minden időpontban használható. Alapvetően meghatározza, hogy magánlakást vagy közintézményt hívunk.

Ügyintézés

A „hivatal” talán még ma sem kellemesen csengő szó. A hivatalokban is van munkaidő, sőt ezen belül sok helyen meghatározzák az ügyfélfogadás rendjét is. Erre mindig figyelemmel kell lennünk. Ügyünket ne az utolsó pillanatban próbáljuk meg elintézni.

Hivatalba éppen olyan illendően lépünk be, mint egy idegen lakásba. Belépéskor vegyük le a kalapunkat, sapkánkat, és köszöntsük az iroda dolgozóit. Beszédünk legyen illedelmes, és ne hangoskodjunk. Az udvarias hangnem használatának kötelezettsége nemcsak az ügyfélre, hanem az ügyintézőre is vonatkozik. Az ügyintéző udvarias, határozott és segítőkész. A felmerült problémát nemcsak érti, de képes kezelni, és igyekszik megoldani vagy megoldási módot ajánlani. Ha nem tud valamit, akkor türelmet és segítséget kér.

Ha az ügyfél nem elégedett, akkor kérheti a panaszkönyvet, és figyelemmel kísérheti az elintézés gyorsaságát és módját.

Biztonsági szolgálat

Intézmények bejáratánál találkozunk ezzel az „intézménnyel”, leggyakrabban a portás személyesíti meg. Nem elsőrendű személyiség, de lebecsülni sem szabad a jelentőségét. Feladata, hogy ellenőrizze a kimenőket és bejövőket, tájékoztatást adjon a látogatóknak. A jó portás mindent tud, határozott és udvarias.

Protokoll

A protokoll kifejezés görög eredetű szó, Bizáncból származik. A viselkedéskultúra, a szertartásrend, a rendezvényszervezés, a hivatalos kapcsolattartás, a diplomáciai szertartások szabályainak összességét foglalja magába.

A munkahely illemtana

A munkahelyi illemtannak elsődleges jellemzője az udvariasság és a tolerancia. Néhány példa a mikéntjére.

1. Állás pályázása

Anyagunk elkészítését tekintjük az új cég számára végzendő első „vizsgamunkának”. A legfontosabb cél, hogy az első benyomás, amelyet a leendő munkáltató kialakít, a lehető legkedvezőbb legyen. Tartalmilag és formailag egyaránt kifogástalan legyen a pályázati levél. Életrajzunkat időnként frissítsük, hogy „naprakész” legyen. Személyes bemutatkozásnál előny, ha sokat tudunk a cégről, érdeklődünk szervezeti felépítéséről. Ilyen esetben is a legfontosabb az önbizalom.

2. Kollégák

Az új kolléga jól akar teljesíteni, igyekszik beilleszkedni környezetébe. Legfontosabb a rugalmasság, a régi munkatársaknak bízni kell az új kollégában.

3. Főnöki etikett

A jó vezető lojális, kötelességtudó, pontos, megbízható, bátor, határozott az eredmények értékelésében, felelősséget vállal, tud szervezni, kritikai szellemű, előre látó. A jó döntés lényege: ahogyan döntök, az vagyok. A vezetés a legrégebbi művészet, de a legújabb tudomány.

4. Titkárnő

Titkárnőnek lenni nehéz feladat. Tudni kell mosolyogva túlélni stresszhelyzeteket; józan ésszel határt szabni a tartás és az önfeláldozás között. Határtalan beleérző képesség és türelem szükséges hozzá. További tanácsok: titoktartás, nem szégyen kérdezni, lehet figyelmeztetni, határidők feljegyzése, illik mindent tudni, ami a cégnél történik.

A hagyományos bibliotékától a szolgáltató könyvtár- és információs központig

A könyvtár szerepe, funkciója évszázadok alatt folyamatosan változott. A változás minden időszakban az új, a más irányába való elmozdulást jelenti. Nem könnyű feladat a változás irányának megfogalmazása, nem könnyű a változás elfogadtatása és nem könnyű az új állapot bevezetése. Egyszerre van szükség a tárgyi feltételek megteremtésére és a személyi oldal biztosítására. A ma korszerűnek tekintett könyvtárak itthon és külföldön egyszerre képesek a hagyományos bibliotéka értékeit nyújtani az olvasóknak, a használóknak, ugyanakkor olyan informatikai rendszerrel rendelkeznek, amelynek révén a könyvtárlátogató már nemcsak a hagyományos nyomtatott dokumentumhoz jut hozzá, hanem a számítógép segítségével az interneten keresztül képletesen és valóságosan kinyitja az ablakot a világ felé. Mindeközben a könyvtár már nem a hagyományos cédulakatalógust bocsátja rendelkezésre, hanem gépi katalógust hoz létre. A dokumentum kölcsönzése a legtöbb helyen szintén gépi úton történhet. A létrehozott adatbázisok új távlatokat nyitnak a tartalomszolgáltatás terén. A könyvtár képes arra, hogy mindig rendelkezésre álljon. Az így létrejövő szolgáltatás alapvetően változtatja meg a könyvtárról kialakított képet. Ha ehhez hozzávesszük a virtuális könyvtár valóságát, akkor elmondható, hogy ez tényleges paradigmaváltást jelent, amely nélkül nem beszélhetünk a könyvtárak esetében korszerű kultúráközvetítő intézményről. Ez a könyvtári modell természetes és elfogadott. Mai ismereteink alapján a korszerű könyvtár egyszerre képes tradicionális és modern lenni.

Ha ez a helyzet, akkor újragondolandó a szolgáltatás struktúrája, a szolgáltatás tartalma, a szolgáltatásban résztvevők magatartása, szakmai felkészültsége. Ezekhez az elvárásokhoz alkalmazkodni képes könyvtárosokra van szüksége a használóknak és az intézményeknek.

Ahhoz, hogy az említett elvárásnak egyre magabiztosabban, egyre felkészültebben megfeleljünk, a szakmai ismeretszerzés elsajátítása mellett szükséges olyan protokollismerekre is szert tenni, amelyek a mindennapi munkában nélkülözhetetlenek. A tapasztalatok azt igazolják, hogy a képzési szerkezetben a szolgáltatási attitűd még nem kapott olyan figyelmet, mint amilyen a gyakorlati munkában nélkülözhetetlen.

Az olvasói, használói elégedettség vagy elégedetlenség minden könyvtár esetében megkerülhetetlen kérdés. Ennek mérése pedig a minőség biztosításával érhető el. Ha egy intézmény – nagyságától függetlenül – odafigyel az ügyfeleire, akkor folyamatosan ellenőrzi és értékeli tevékenységét, szolgáltatása eredményességét. Tudomásul kell venni, hogy a könyvtárba járó emberek elégedettsége vagy elégedetlensége befolyásolja a könyvtár társadalmi megítélését. Nem mindegy, hogy milyen az intézmény imázsa. Nem mindegy, hogy a könyvtárban dolgozók felkészültsége a szakmai elvárások mellett ki-

terjed-e kommunikációra. Nem mindegy, hogyan viselkedik, hogyan oldja meg a konfliktushelyzetet a könyvtáros vagy éppen a portás. Ugyanis a látogató a könyvtárban szerzett élményét megosztja másokkal, ismerőseivel, barátaival, azaz minősít, elviszi jó vagy rossz hírét az intézménynek.

Erre a kihívásra csak azok a könyvtárak tudnak megfelelő választ adni, amelyek a működésüket rendszerbe foglalva gondolják végig. Mi történik az olvasóval attól a pillanattól kezdve, hogy belép az épületbe, kikkel találkozik, hogyan viszonyulnak hozzá, tudnak-e segíteni neki, és ezt hogyan teszik, végül is milyen véleménynel távozik.

Az úgynevezett működési modell kialakítása, a szükséges és folyamatos korrekciók elvégzése olyan kontrolltevékenység, amely a menedzsment kiemelt feladata. Ha mindenki tudja a dolgát, tisztában van a munkája jelentőségével, akkor elvárható a jó teljesítmény. A követelményrendszer megfogalmazása, az elvárások megvalósíthatósága nélkül ma egyre kevesebb intézmény lehet piacképes. Igen, piacképes! Tudomásul kell venni, hogy változnak a szabadidős tevékenységek, az olvasói szokások. A mai gyerekek, fiatalok másként gondolkodnak, cselekednek, más érdekli őket, mint az előttük járó nemzedékeket. Komoly viták keresttüzében áll az olvasás technikájának elsajátítása, a szövegértés kérdése. De ma is megkerülhetetlen a család és az iskola szerepe.

Nem áltathatjuk magunkat: akinek nehézséget okoz az olvasás, nem lesz a könyvtárak ügyfele. Ebben a kérdésben minden olyan jelenségre oda kell figyelni, amely az olvasás problémakörét a megoldás irányába mozdítja. Ma alapvetően a vizuális és az informatikai kultúra élvez elsőbbséget. Felmérések azt bizonyítják, hogy az olvasás élménye az esetek egy részében hiányzik. A beszéd, a kifejezés, a stílus hiányosságai erre (is) vezethetők vissza. Nem véletlen, hogy a könyvtárlátogató, a használó fogalma is megjelent az olvasó, a kölcsönző, a könyvtárban dolgozó ember mellett. Ez a bibliotékák szolgáltatási szerkezetét is érinti.

Minden intézmény a maga lehetőségeit akkor tudja jobban kihasználni, ha tudatosan készíti fel munkatársait a feladatra. Az a könyvtár lehet igazán eredményes, amelyik minden cselekvésében szolgál, és partnernek tekinti az olvasóját, a könyvtár használóját.

A könyvtár mint kultúraközvetítő intézmény

Az előbbi fejezetekben megfogalmazottak részben alkalmazandók a könyvtári területre. A könyvtár olyan közintézmény, amely az értékközvetítés mellett közérdeket szolgál. Olyan kulturális szolgáltató, amely története során tudatosan törekedett arra, hogy nyilvános szolgáltatásai legyenek. Ezeket lehetőleg mindenki számára felkínálja, hozzáférhetővé teszi, azaz törekszik arra, hogy valóságosan minél több ember érje el. Témánk szempontjából a bevezetőben jelzett alapkérdés továbbra is felteendő: az olvasó, a használó, a látogató „hogyan megy be a bibliotékába, mi történik bent, és hogyan jön ki”.

A köszönés, a köszöntés az első benyomások egyike, ezért körültekintően kell eljárni a fogadó személyek megválasztásában. Ugyancsak nem elhanyagolható a feliratozás, az eligazítás módja.

A könyvtáros részéről valóban nem üres formula a „miben segíthetek?”, hiszen valamilyen itt dolgozónak alapvető érdeke, hogy annak tudatában végezze munkáját, hogy az olvasóért vagyunk, aki azért jön be, hogy valamilyen problémáját megoldja, éppen a mi szakmai, emberi segítségünkkel.

A könyvtár megtisztelve érzi magát, ha felkeresik – és a könyvtáros e tudatában erősíti az olvasót –, ha és szolgáltatásait akár személyesen, akár virtuálisan igénybe veszik. A könyvtáros, amikor segítséget nyújt, ezt udvariasan, felkészülten, valódi „könyvtárnokként” teszi, hiszen tisztában van vele, hogy ez szolgáltatás, ő ennek a szolgáltató intézménynek kulcsfigurája, hiszen ő képviseli az intézményt a használó javára. Így ő is hozzájárul az intézmény imázsának építéséhez, vagy...

Mint tudjuk, az imázs építése nagyon sok időt, energiát kíván, és ez a ráfordítás, befektetés csak akkor lesz eredményes, ha a látogató elégedett. Éppen ezért fontos, milyen a könyvtár szűkebb és tágabb értelemben vett megítélése. Tehát az udvariasság, a felkészültség, a segíteni akarás és -tudás alkalmaztatási feltétel.

A könyvtáros öltözködése ne legyen irritáló, az időjáráshoz és a helyszínhez igazodjék. Mindemellett kényelmesen, jól érezze magát, mert így kiegyensúlyozottságot, megbízhatóságot sugároz, bizalmat ébreszt. Az ápoltság fontos követelmény. A személyi higiénia nem csak őt minősíti.

Természetesen a hétköznapiak során konfliktushelyzetek alakulhatnak ki olvasó és könyvtáros között. Ezekben a szituációkban felvetődik a „kinek van igaza?” kérdése. A könyvtárosnak mindig igaza van, kivéve, ha olvasóval találkozik, mert akkor mégsem neki van igaza. Ez általános szabály. Ez alól lehet kivétel, ha a vitában a könyvtáros toleranciája a nagyobb. Érveit higgadtan, udvariasan képes megosztani a látogatóval, meggyőzni őt álláspontjáról. Minden esetben arra törekszünk, hogy az olvasó elégedetten távozzon.

A könyvtáros viselkedésével kapcsolatos legfontosabb követelményeket A magyar könyvtárosság etikai kódexe foglalja össze.

Felhasznált irodalom

- Aronson, Elliot: A társas lény. Budapest, KJK–Kerszöv Jogi és Üzleti Kiadó Kft., 2001. 443 p.
- Clayton, Peter: Testbeszéd a munkahelyen. Budapest, Kossuth Kiadó, 2004. 165 p.
- Csepeli György: Szociálpszichológia. Budapest, Osiris Kiadó, 1997. 571 p.
- Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája. Budapest, Gondolat, 1989. 381 p.
- Göndör András–Horváthné Bencze Irén–dr. Boros Mária: Üzleti kommunikáció. Budapest, BGF. Pénzügyi és Számviteli Főiskolai Kar, 2000. 268 p.
- Görög Ibolya: Mindennapi maceráink. Életmód és viselkedési tanácsok. Budapest, Athenaeum, 2000. 239 p.
- Görög Ibolya: Protokoll – az életem. Budapest, Athenaeum, 2000. 281 p.
- Hall, Edward T.: Rejtett dimenziók. Budapest, Katalizátor Iroda, 1995. 207 p.
- Hoffmann Istvánné: Stratégiai marketing. Budapest, Aula Könyvkiadó, 2004. 484 p.
- Józsa László: Marketingstratégia. Budapest, Akadémiai Kiadó, 2005. 360, 350 p.
- Linkemer, Bobbi: A fellépés titkai. Budapest, Park Kiadó, 1987. 75 p.
- Moss, Geoffrey: Az eredményes kommunikáció alapjai. Budapest, Bagolyvár Könyvkiadó, 1988. 184 p.
- Ottlik Károly: Protokoll A-tól Zs-ig: az etikett fogalmainak, kellékeinek, helyzeteinek és szokásainak színes világtörténete. [Viselkedéskultúra a mindennapok gyakorlatában] Budapest, Protokoll '96 Kft, 1997. 188 p.
- Ottlik Károly: Protokoll. Viselkedéskultúra [Illem, etikett, protokoll, politikusok, intézmények protokollja, ...]. Budapest, Panoráma, 2004. 656 p.
- Pease, Allan: Kérdezni tudni kell! Hogyan érheted el a „boldogító igent” a munkádban: a sikeres kommunikáció titka. Budapest, Fiesta, 2005. 120 p.
- Quillian, Susan: A testbeszéd titkai. Siker a munkában. Budapest, Alexandra Kiadó, é. n. 128 p.
- Sille István: Illem, etikett, protokoll. Budapest, Közgazd. és Jogi Kvk., 1998. 418 p.
- Szolgáltatások a harmadik évezredben. Szerk.: Papp Ilona. Budapest, Aula Könyvkiadó, 2003. 75–111. p.
- Wellemín, John: Az ügyfél szolgálatában. Budapest, SHL Hungary Kft., 1998. 94 p.

HAVAS KATALIN

Beköszöntő avagy „Mi pedig értük és velük élünk”

Bizonyára mindenki tapasztalta már, hogy az olvasás, a könyv és ennek egyenes következményeként a könyvtár valami különös köztisztelőnek örvend. Szinte senki nincs, aki kétségbe vonná az olvasás, a könyv és a könyvtár „szentségét”. Ne zavarjon bennünket, hogy a lakosság 60 százaléka ezt a tiszteletet csak a lelke mélyén gyakorolja, és tevőlegesen nem vesz részt az olvasás, a könyv és a könyvtár megtisztelésében. Hiszen akkor még mindig marad 40 százalék. Közülük sokan csak az olvasást gyakorolják, s a könyv, amit kezükbe vesznek, származhat bárhonnan, boltból, szomszédtól, baráti és rokonipolcra, de még mindig nem a könyvtárból. Van viszont az országban több százezer könyvtárba járó ember. Ők számunkra a legkedvesebbek, még akkor is, ha könyvpakolás közben többen elsuttogtuk már magukban, hogy csak olvasók ne lennének a világon, mindjárt rend lenne. (Megjegyzem, nagyapámnak volt egy kedves pap barátja, aki szerint csak hívők ne lennének a földön...)

De vannak. Hívők és híven olvasók. Mi pedig értük és velük élünk. Ez bizony együttélés, és az együttélésnek szabályai vannak. Nevezhetjük protokollnak, etikettnek, de nevezhetjük egyszerűen viselkedésnek, egymás közötti viszonyoknak. Gondoljuk végig, hogy könyvtári életünkben, könyvtárunk falain belül és kívül, milyennek kell lennünk, hogyan kell megjelennünk, hogyan kell szólnunk egymáshoz, olvasóinkhoz, fenntartóinkhoz, alkalmi látogatóinkhoz, vendégeinkhez. Hogyan kell viselkednünk a minket kérdezőkkel, a bennünk bízókcal, általában az olvasóinkkal, sőt munkatársainkkal; milyen legyen a stílusunk szóban és írásban, telefonban és levélben. De azt is végig kell gondolnunk, hogy morális kérdés-e – szerintem az –, hogy milyen a viszonyunk a könyvhöz, a könyvtári rendhez, munkahelyünk hangulatához, külső megjelenéséhez.

Természetesen nem létezik olyan egységes fogalom, hogy „könyvtár”. Hiszen nem hasonlítható egymáshoz a nemzet könyvtára és a falusi kölcsönző hely. Vagy mégis? A nagy magyar könyvtári rendszer bármely pontján gyakoroljuk hivatásunkat, ugyanannak a belső parancsnak kell hatnia viselkedésünkre: az olvasó, a használó mindenk előtt! De nem csak az ő kedvükért, a magunk önbecsüléséért is be kell tartanunk alapvető viselkedési formákat, ezzel biztosítva mindennapjaink stílusát, hangulatát, színét és savát-borsát. Amikor könyvtárosokról beszélek, akkor mindenkit szeretnék megszólítani, dolgozzon akár egy kis faluban vagy az Országgházban, igazgasson, sőt „főigazgasson” vagy akár csak a helyiség tisztaságára ügyeljen.

Negyvenhat év könyvtároskodásából legalább harmincötöt ún. pultmelléki könyvtárosként dolgoztam, a többi idő megoszlott a szakmai cikk-cakkok és a gyes között. Van tehát mit összefoglalnom, és mivel nem vagyok tudós alkat, és drága barátaim már megírták a Könyvtárosok kézikönyvét, közülük is a legkedvesebb, a könyvtárosok etikai kó-

dexét is gondozta, maradt tehát a hétköznapiakon alapuló okoskodás, a szeretettel teli beszélgetés mások munkamódszerébe, egyszerűen az élettapasztalatok összefoglalása a könyvtárosok viselkedéséről.

Gondoljunk csak bele, valahányan ebben a szakmában dolgozunk a könyvtárban töltjük napjaink minimum egy harmadát (vö. 8 óra munka, 8 óra pihenés, 8 óra szórakozás), hát miért ne töltsük ezt az időt jó hangulatban, figyelemmel és fegyelemmel szervezeten, tehát kellemesen? Miért ne lenne benne az első 8-ban egy kevés a pihenésből és a szórakozásból? Mert nincs pihentetőbb egy kölcsönös megbecsülésen alapuló munkahelynél, és nincs szórakoztatóbb egy jó hangulatú olvasó–könyvtáros viszonynál.

* * *

Egy szöveg írójának lehetnek szakmai titkai a kiadója előtt, az olvasói előtt, a mondanót végső formába hozó szerkesztője előtt, de nem lehetnek titkai könyvtárosa előtt. Tehát biztos vagyok benne, hogy kedves könyvtáros olvasóim lelki szemei előtt megjelentek, amint előjegyzem Ottlik Károly, Sille István és Görög Ibolya könyveit, Pálffy Istvánról sem feledkezve meg, hogy kezemben ollóval összevagdossam mindazt, ami ránk is vonatkozik. Mit tagadjam, valóban így van. (Most legalább túl vagyok az irodalomjegyzék közreadásán is.) Tudom azonban azt is, hogy a fent nevezett szerzők valamilyeni könyvét, ha olvasták is a kollégák, bizonyára nem jegyezték meg minden, ránk is vonatkozó részletét. Lehet, hogy átugrottak néhány fontos passzust, lehet, hogy azt gondolták, hogy ugyan, mikor megyek én állófogadásra, mikor kell nekem felkérő leveleket írni, mikor kell nekem koktélishoz illően öltözködnöm. Drága barátaim, soha nem lehet tudni! Szemelgessünk tehát a viselkedési kódexek fent felsorolt gyöngyszemeiből és éljük bele magunkat egy rendezett, kellemes, kölcsönös megbecsülésen alapuló könyvtárosi létbe.

Vannak dolgok, amelyeket jogszabályok, etikai kódexek és működési szabályzatok írnak elő számunkra. Ezek betartása természetes követelmény, elmulasztásuk következménnyel jár. Ami viszont mindezen előírásokat „felöltözteti”, elevenné teszi, meghatározza és működésbe hozza, az a viselkedés. Egyéni viszonyunk munkahelyünkhöz, látogatóinkhoz, egymáshoz.

Figyelem és figyelmesség

Kezdjük mindjárt egy példával. A könyvtár közintézmény. Törvény írja elő, hogy a nemzeti és az európai uniós zászló mindig ott lobogjon az épület homlokzatán. Ennek rendre eleget is teszünk, de az, hogy észrevevesszük-e, hogy a zászlót elszakította a szél, vagy hogy a szmogtól, koromtól bizony koszos lett, az már egyéni figyelem kérdése.

Képzeletben lépünk közelebb épületünkhöz. A működési szabályzat megfogalmazza, hogy helyiségeinknek tisztának, rendezettnek kell lennie, de arra is figyelni kell, hogy az előttünk lévő térség is hívogató, rendben tartott legyen, akkor is, ha saját kezünkkel vesszük fel az eldobott papírsepet.

Lépünk még beljebb. A portán, a ruhatárban és a beíratkozásnál sok minden eldől. Ezeken a posztokon is a könyvtár egészében megkívánt módon kell viselkednünk. A beíratkozásnál nagyon érthetően és egyértelműen kell elmondani a könyvtári szabályokat. Legjobb, ha egy írásos tájékoztatót adunk az új belépőknek, hogy világossá tegyünk számukra, milyen feltételek mellett lehetnek látogatóink.

Előírások, szabályzatok köteleznek arra, hogy intézményünk mindenki számára megközelíthető legyen. Ne kelljen lépcsőt másznia annak, aki nem tud, és legyenek eszközeink a fogyatékkal élők fogadására. Legyen mindenhol olyan munkatárs, aki, ha kell, végigkíséri a könyvtáron a gyengén látót, a vakot, a mozgássérültet, segít nekik mindenben. Nem kérdez rá az állapot okára, nem szörnyülködik, nem sajnálkozik, nem jön zavarba. Nem mondja a mankósnak, hogy fussunk neki, de bátran köszön „viszontlátás”-sal a vak embernek, mert az egy elfogadott köszönés. A legfontosabb az elfogulatlan elfogadás.

* * *

Tudom, hogy nagy forgalmú könyvtárakban a napi rutin (beíratkozás, kiadás, bevétel) nagyon elsűrűsítheti a munkát. Ennek oldására aligha vállalkozhat egy viselkedésről szóló jegyzet. Azt azért mégis ajánlanám, hogy tegyünk magunk számára szórakoztatóvá a mégoly unalmas posztot is. Játsszunk! Próbáljuk meg kitalálni, hogy miféle ember lehet, aki előttünk áll, miért éppen azt a hat könyvet viszi ki, vajon kinek viszi ezt a két teljesen különböző olvasmányt? Ha azt látjuk, hogy valamiben rokon velünk, akkor kezdeményezzünk beszélgetést, ha kedvenc könyvünket, zenénket, filmünket hozta vissza, kérdezzünk rá, hogy neki is tetszett-e?

Amikor kiadjuk a könyveket, kívánnunk jó olvasást. Fejezzük ki együttérzésünket, ha nyolc rettenetes vizsgára valóval távozik, és, ha emlékszünk rá, legközelebb kérdezzük meg, hogyan sikerült. Higgyék el, ez nemcsak a kedves olvasó érdekében történik,

hanem a magunkéban is. Németh László írta: csináljunk gályapadból laboratóriumot. Végül is a napi rutinmunkát is két csudás dologgal végezzük: az emberrel és a műalkotással!

És ezt a műalkotást, bármily fennkölt is, de a helyére kell tenni. Ez már nem is viselkedés, hanem szakmai tisztesség kérdése. A rossz helyen lévő könyv ugyanis nem létezik. Nincs. Akár meg se vegyük. Ha nincs ott, ahol a katalógus, a gépi vagy kézi nyilván tartás mutatja, akkor nem létezik. A könyvek, lemezek, filmek helyretelezése nem segédmunka, hanem a legfontosabb könyvtári ténykedések egyike. Egyfelől a rend miatt, azért, hogy az olvasók mindig, mindent megtaláljanak, másfelől az így (is) szerethető dokumentumismeret miatt. Miből akarunk mi tájékoztatni, ajánlani, a választásban segítséget nyújtani, ha nem tudjuk, hogy mi van a birtokunkban? Pedig könyvekből segíteni, könyvekről beszélni – a szakma csúcsa.

* * *

Pályám kezdetén (a hatvanas évek legelején) még minden tényszerű vagy könyvekkel kapcsolatos kérdésre – szakmailag korrekt kifejezéssel élve –, minden bibliográfiai és faktográfiai kérdésre a könyvtárban lehetett megtalálni a választ. A családok nagy része a régi lexikonokat már eladta az antikváriumban, az Új magyar lexikont pedig, bár olcsó volt és részletre is lehetett kapni, mégsem vették meg sokan, szóval, ha valami kellett, akkor irány az iskolai vagy a helyi könyvtár. Ott aztán ki lehetett nyitni a könyveket és meg lehetett kérdezni a könyvtárost. És ez a gyakorlat folytatódott egyre szélesebb apparátusra támaszkodva egészen a '90-es évek derekáig. Addigra a könyvtárak nagy része még a közhasznú ismeretek gyűjtését és terjesztését is magára vállalta, egyszóval erős igénybevételnek voltunk kitéve. De aztán történt, ami történt, behálóztak bennünket, és részesei lettünk a hatalmas információ-robbanásnak, a hardverek és szoftverek könyvtári megjelenésének. Mi, öreg könyvtárosok ugyan elkaptuk még az egér farkát, de egy olyan virtuális térben találtuk magunkat, hogy a szemünk káprázik. Hol vannak ma már a „mikor történt, ki írta, ki mondta, igaz-e, hányan vannak, hol üzemel, mikor nyit ki, mikor tűzik műsorra, mikor rendel” jellegű kérdések. Ma *www.hu* van és, hogy mit kell a hu elé írni, azt a kedves olvasóink szinte jobban tudják, mint mi. S nekünk ebben a térben, ebben a világban kell továbbra is otthonosan mozognunk, megőrizve nyugalmunkat és tekintélyünket.

Megszólítás avagy tényleg mindenkit lehet manapság tegezni?

Mondandóm elején elfogultságot kell bejelentenem, ugyanis megrögzött, ha úgy tetszik, hivatásos magázó vagyok. Lehet, hogy öreg vagyok már, de nem csak ezért. Hanem, mert a magázódás szép, van perspektívája, egy bizonyos ponton átválthat tegezésbe. De hová meneküljünk a tegeződésből? Minek azonnal a végén kezdeni? Persze, nagyon nehéz egy olyan világban megőrizni valamit a fokozatosságból, amelyen vihar sebességgel söpört végig angol hatásra a tegezés. Ma már nincs olyan használati utasítás, vagy áruházi eligazító tábla, ahol ne tegeznének, és látom, hogy minden fiatal tegez minden fiattal, legyen a helyszín közhivatal, üzlet, utca vagy kávézó. „Szia, légyszi”, „Szia, miben segíthetek?” Ezt hallani mindenhol, de ez a két mondat legalább szolgálatkészséget sugall. Máshol, máskor, mást sérthet a tegezés. Szerintem egy könyvtárban magázni illik az olvasót, (részemről gimnazistától felfelé), egészen addig a pillanatig, amíg ki nem derül, hogy együtt gyerekeskedtünk, vagy, hogy ezentúl, kölcsönös szimpátiából adódóan testi–lelki jó barátok leszünk. Amíg ez be nem következik, addig éljen a magázódás!

A tegeződésre váltást viszont mindig az idősebb fél vagy a hölgy, vagy a rangban felettünk álló javasolhatja, és, ha már felajánlották, nem illik visszautasítani.

Emlékszem, mennyire zavarban voltam, amikor 18 évesen abban a könyvtárban kezdem dolgozni, ahová hat éves koromtól jártam olvasóként. Addig természetesen mindenkinek csókolomot köszöntem, ahogy az nálunk szokás. Amint beléptem, mint komoly dolgozó, és elrebegetem a nálam alig idősebb kolléganőnek az első csókolomot, kisebb botrány tört ki. Persze azonnal ki is oktattak, amit most tovább adok:

Ha egy fiattal egy idősebb kolléga tegez, akkor azt viszonzni lehet. Már ha azonos neműek. Ha nem, akkor tisztázni kell, hogy is állunk a viszonttegezéssel. Minden esetben várjuk meg az idősebb jelzését, hogy számára ezentúl milyen stílus elfogadható. Ha mi vagyunk az idősebbek, akkor szeretettel, nem megbántva a fiatal kollégát, fogalmazzuk meg, hogy mi mit tartunk jónak. Akkor is legyen meg a saját stílusunk, ha ezzel a kollektíván belül egyedül maradunk. Lehet egy általánosan tegeződő társaságban egyedüli magázódóként is tökéletesen beilleszkedni.

Ha nagyon nagy a korkülönbség, akkor lehet a tegezés egyoldalú is, vagy a tegezéshez párosulhat egy „Lajos bátyám”, „Lajos bácsi”, „ahogy gondolod, (fő)igazgató úr”, „kezdet csókolom, Kati néni” formula. (A nénivel/báccsival nagyon vigyázzunk, csak akkor használjuk, ha az illető néni/bácsi erre külön megkér bennünket.) Amennyiben a feljebbvalónk keresztnevünkön szólít, nyugodtan megtehetjük, hogy magunk is keresztnévén szólítjuk az illetőt. Különösen igaz ez, ha a főnökünk férfi, mi meg (általában) hölgyek vagyunk, és ő a keresztnevünkön szólít bennünket. Nyugodtan mondjuk mi is, hogy „kedves Péter”. Ha mások előtt beszélgetünk a mi saját „Péterünkkel”, akkor adjuk

meg a tiszteletet és szólítsuk (fő)igazgató úrnak. Főnöknek csak akkor szólítsuk feljebbvalónkat, ha neki ez a megszólítás különösen tetszik, különben Csörmesternek érezheti magát a Doktor Bubóból.

Munkatársak között nincs helye az ún. csendőrpertunak. Ha valakit letegez a feljebbvalója, akkor nyugodtan kérdezzen vissza, hogy ez a tegeződés mostantól kölcsönös-e, ha pedig a magázódás hívei vagyunk, nyugodtan kérjük meg a további magázásra. Az „önözés” viszonylag ritka a könyvtári kommunikációban, annál talán családiasabb a légkör, de levélbeli alkalmazására még visszatérünk. És ne felejtjük el, hogy házon kívül, utcán, társaságban, utazáskor, kirándulásnál, sportolásnál mindenki egyenrangú, ott nincs főnök és beosztott, ott kedves ismerősök vannak, akik között vannak hölgyek és vannak idősebbek. Más rendezőelv nem létezik. Nekik könyvtárban és könyvtáron kívül köszönjünk előre és engedjük előre az ajtóban őket. (Amennyiben kollegináink közül valaki túl sok amerikai filmet látott, és kikéri magának a pozitív diszkriminációt, akkor már csak az iránta érzett udvariasságból is csörtessünk előre.)

De térjünk vissza a kedves olvasókhoz, a belépő olvasókhoz!

Helló, hahó, háj, szia, csá, cső, j'npot, csóklom

Manapság annyi mindenfélét hall az ember, de legritkábban érthetően artikulált köszönet. Oly jól esik egy tisztán kimondott „jó napot kívánok”, „szervusz” és egy „viszontlátásra”. A mi szánkából is! A belépő olvasót nyilván nem kell megelőznünk, hiszen ő jön hozzánk, és az esetek többségében már olvasott illemkönyvet, amiből megtudta, hogy ha belép valahová, köszönni illik. Ha a könyvtár bármely pontján találkozunk egy-egy régről ismert, kedves törzsvendéggel, akkor nyugodtan megelőzhetjük őt a köszönéssel. Hát még, ha olyan kedves törzsvendéggel találkozunk, aki egyáltalán nem köszön, akkor még inkább köszönjünk előre...! Egy idő után meglesz a munkánk eredménye. A hozzánk lépő beiratkozót, kölcsönzöt, tájékozódni kívánót is köszöntsük, nem baj, ha mi vagyunk a kezdeményezők.

A könyvtáron kívül, szakmai ártalomként amúgy is, szinte mindenkiről azt hisszük, hogy ismerjük, hiszen megfordul nálunk szűkebb-tágabb környezetünk. Bár nekik könnyebb megjegyezni néhány könyvtáros arcát, mint nekünk egy városrészét, de a biztonság kedvéért, ha kimegyünk az utcára, leghelyesebb, ha minden szembejövőnek köszönünk, ezen ne múljon!

Barátságos arcot kérünk!

A látóköörünkbe kerülő belépőt mindig nyitott tekintettel, báztató arckifejezéssel fogadjuk és legyünk tudatában, hogy egyik legfőbb munkaeszközünk a mosolygás.

A napi munkaidőt el lehet tölteni morcosan is. Egy zárt irodában, egyedül mindenki annyit morcolhat, amennyihez kedve van, de a szolgalátot végzők számára, már csak önvédelemből is, szinte kötelező a mosoly, vagy legalábbis a barátságos arc. Igaz, hogy Aronson (vö. leggyakrabban előjegyzett mű) szerint a mosoly lánykori neve a vicsorgás volt, mi mégis használjuk, amikor csak lehet. A mosolygó tekintetű arc ugyanis megszólítható, bátorító, egyenesen hívogató. (Akár üzenheti azt is, amit hajdan a vicsor: gyere csak közelebb, nem győzől le, akkor is válaszolok a kérdésre, ha te nem hiszel benne.)

Persze, ne gondoljunk üres, bárgyú vigorra, nem, csak őszinte, kedvességet és szolgalatkésztséget sugárzóra, lássuk be, azt nem közvetítheti hideg tekintet és penge száj.

A légiutas-kísérők kötelező munkaeszközét, a megkövesedett mosolyt sem kell magunkévá tenni, hiszen látogatóink valószínűleg nem érzik magukat olyan „veszélyben”, mint egy repülő utasai.

Az olvasók megszólításánál jó lenne alkalmazni a „Miben segíthetek?”, „Segíthetek?” formulát, de ezt elkoptatták az ügyetlen boltos kisasszonyok, a telefonos marketing megszólalói. Persze, a mi környezetünkben az elkoptatott szavak is felragyoghatnak, ha valódi segítségnyújtással párosulnak. A figyelmes tekintet a legfontosabb. Hallgassuk végig a belépőt és döntsük el, hogy valójában mire van szüksége. Ha konkrét és korrekt eligazításra: „fáradjon a beíratkozáshoz”, „igen, itt kell visszaadni a könyveket”, a „folyóiratok az emeleten vannak” – mondjuk neki.

Ha a belépőnek bátorításra van szüksége, „először járok itt” – mondja ő, ekkor mondjunk valami kedveset, egyénit, marasztalót. Nem régen virágcsokrot kaptam egy fiatal nőtől. Elmondta, hogy tíz évvel ezelőtt, 17 évesen íratkozott be a könyvtárba és információkért hozzám fordult. Állítólag én azt mondtam neki, hogy „Először jár itt? Akkor ezt most megünnepeljük!” Most, tíz év után ezt szeretné megköszönni. Őszintén szólva én nem emlékeztem erre a fordulatra, de azóta bizony alkalmazom, és azonnal látom, hogy oldódik a görcs, a feszültség, a tétovaság.

A nap végén számoljuk össze, hogy kiosztottunk-e másfél kiló „kérem”-et és „köszönöm”-öt, csak úgy, jókedvünkből.

Érted vagyunk, nem ellened

Mindig figyelmesen hallgassuk végig, hogy ki mi járatban van nálunk, és, ha lehet, ne tegyünk szellemeskedő megjegyzéseket. „Egy könyvet keresek” – ezt ugyan naponta százszor halljuk, erre soha ne mondjuk, hogy na még szép, hogy nem... itt a könyvtáros pikírt-ségétől függ, hogy mit mond. Nem kívánt rész törlendő. Esetünkben az egész mondat!

Várjunk türelmesen, amíg mindent el nem mond, amit szükségesnek lát. Ne aggódjunk, eljön még a mi időnk, amikor rákérdezéssel, a kérdés megfejtésével, a feladat konkretizálásával foglalkozhatunk, természetesen kizárólag a kedves érdeklődő érdekében.

Kevés, ha csak korrektek vagyunk. Egy önkiszolgáló boltban bárkinek, nemtől, kortól és felkészültségtől függetlenül megmondhatjuk, hogy ezt vagy azt az árucikket hol találja. A könyvtárban ez nem elegendő. Ha egy felnőtt, diplomás ember kérdezi meg, hogy hol talál irodalmat a hitlerizmusról és a sztálinizmusról, talán elegendő a raktári jelzetet és a biztos irányt megmondani, ha ugyanezt a kérdést egy diák teszi fel, akkor kérdezzünk vissza. Mire van szüksége, mihez kell az irodalom, hány oldalas beszámolót, dolgozatot kell írnia? Hatalmas segítség, ha nem egyedül kell a polchoz mennie, ahol – nagy könyvtár esetében – több polcnyi irodalmat talál, kis könyvtárban pedig összeérnek egymással a különböző témájú könyvek. Számunkra is hasznos kicsit beleártani magunkat az olvasó dolgába, mert lehet, hogy több lexikont és szakkönyvet leteszünk eléje, mondjuk, az ásványokról, amikor is kiderül, hogy, amit keres, az egy kilencbetűs szó...

Itt álljunk meg egy pillanatra!

Lehet, hogy nem viselkedés, hanem szakmai tisztesség kérdése, de soha ne minősítsük a hozzánk forduló kérdését, kérését. Mert neki ott, abban a pillanatban az a legfontosabb. És mi azért vagyunk, hogy az ő igényét kielégítsük. Legyen az doktori disszertáció, szakdolgozat, ötoldalas beszámoló, féloldalas verselemző dolgozat vagy éppen keresztretjtvény. Neki abban a kérdésben, ami izgatja, ami foglalkoztatja, ránk van szüksége. Nekünk pedig óráá.

Beszélgetésünk, kommunikációnk tartalma változhat aszerint, hogy gyerekekkel, felnőttel, bentlakó hajléktalannal, tudóssal, tévéből ismert sztárral állunk szemben, de a hangnemenk, a stílusunk, a viselkedésünk nem lehet különböző. Mindenkinek meg kell adnunk a tiszteletet és főleg a megértő türelmet. Soha ne hangozzék el a könyvtárban, hogy: „nahát, már maguk is...”, „már itt is...” „hát már itt sem?” Órizzuk meg azt a hitet, hogy egy oázis vagyunk, ha néha nagyon zsúfolt, túlterhelt, zavarodott, de mégis egy olyan hely, ahová érdemes, jó és kellemes bejönni. Nemcsak muszájból, csak addig, amíg iskolába járunk, hanem élethosszig.

Evekkel ezelőtt megállt előttem egyik kedves idős olvasónk, Burg bácsi és így szólt: „Tudják, én egy öreg zsidó kereskedő vagyok, maguk itt olyan könyvtárosok, amilyen

kereskedő én voltam”. Ez volt életem eddigi legnagyobb dicsérete, természetesen, nem csak az enyém, hanem az összes munkatársamé.

Szemünk se rebbenjen, ha egy olvasó „butaságot” mond. Soha ne oktassuk ki, lehetőleg ne is kommentáljuk, amit mond, csak nagyon tapintatosan és nagyon ügyesen javítsuk ki. Egy idegen név vagy cím helytelen ejtése esetén ne mondjuk azonnal, némileg fulladozva a nevetéstől, hogy azt kérem nem így kell mondani, hanem elkísérve a polchoz, néhány mondattal később, amikor csak ő hallja, ejtsük ki helyesen az író nevét vagy a mű címét. Senki sem szeret megszégyenülni, és főként senki nem szereti, ha a hibáival való szembesüléskor más is jelen van. Vannak persze kivételek, amikor nem lehet barátságos, magyarázó szó nélkül hagyni egy tévedést. Ilyen helyzet lehetett annak idején a Szent László téri könyvtárban, amikor egy kislány Anna Frankenstein naplóját kérte... (Itt hívnam fel a figyelmet: a gyermekek külön törődést, figyelmet, segítséget érdemelnek.)

A bizalmaskodó, netán kifejezetten bántó és ízléstelen viselkedést nyugodtan és határozottan kérjük ki magunknak. Őrizzük meg nyugalmunkat minden esetben, különösen éles helyzetekben.

Mindennapi konfliktusaink

Az elégedetlen olvasónak akkor is igaza van, ha nem.

Sok idő kell hozzá, de e sorok olvasói elhihetik nekem, hogy eljön az a pillanat, amikor meg tudjuk állapítani, hogy a barátságtalan, elégedetlen látogató „hozott anyagból dolgozik” vagy nálunk szerzett rossz tapasztalatokat.

Nézzük az első lehetőséget. Szinte naponta találkozunk olyan látogatókkal, akik ott-honról, a munkahelyükről, az utcáról hozzák be rosszkedvüket, elégedetlenségüket. Velük kell a legudvariasabban bánni, egy pap, egy pszichológus, egy pedagógus, egy szülő egyesített türelmével. (A nem kívánt rész törlendő, ha a bánatos ember éppen pap, pszichológus, pedagógus vagy szülő.) Ebben az esetben mi csak nyugtathatunk, kedvesek lehetünk és végtelenül türelmesek. Meglesz az eredménye: ezentúl, ha ellátogat hozzánk, mindig bennünket fog keresni, velünk beszél meg a család gondját-baját, a munkahelyi gondokat. Mi segítünk megírni a kérvényeit, a beadványait, a leveleit, esetenként mi adunk kölcsön egy százast... Apropó! Aranyszabály: könyvtáros soha ne adjon kölcsön pénzt, amit mégis kimuzsikálnak belőle, azt tekintse aznapi jócselekedetnek, és erről győzze meg a kérő felet is, mert az az adós olvasó, aki nem adja meg a pénzünket, nagyon érzékeny tud lenni, sőt igazságtalan, olykor ellenséges!

De számos eset van, amikor az olvasó elégedetlenségének mi vagyunk az okozója: nincs a helyén a könyv, hiába vár a raktári kérésre, rendetlenség van, nem figyelünk rá, nem működik a lift. (Közbevetőleg: ha mégis működik a lift, és mi be- vagy kilépünk, mindig köszönjünk, gondoljuk meg, ha újra elromlik, a bent lévőkkel kell eltölteni egy meghitt órát néhány négyzetméteren!)

Egyszer láttam egy rajzot a régi Lúdas Matyiiban (fiatalok kedvéért hozzáteszem: a negyvenes évek végétől a kilencvenes évek végéig hetente megjelenő vicclapról van szó): a rajzon pult, mögötte két női eladó csacsog egymással, egy kis táblán pedig ez áll:

Információ – Áruátvétel miatt zárva!

Azonnal magunkra ismertem! Kétségtelenül lehet valami nagyon fontos szakmai megbeszélésünk bármelyik kollégánkkal, de, ha lehet, ne várakoztassuk emiatt az előttünk álló olvasót vagy udvariasan kérjük a türelmét.

* * *

A könyvtáros lehet elégedetlen. Vannak, akik a mi türelmünket is próbára teszik, de a mi türelmünknek ki kell állnia ezt a próbát. Ilyenek az egymás elől minden újságot maguknak „spájzolók”, a könyveket saját használatra eldugók, a lábukat a falra, asztalra, fotelra feltevők, kólát, vajás kenyeret, rágót az asztalra kitevők, az orrunk előtt csókolózók, a

mobilozók, a hangosan beszélők, az egymással fogócskázók. Fellépésünk mindig legyen határozott és következetes, de azért kedves is. Szerintem „nevelni” csak humorral lehet.

Vannak viszont olyan emberek, akikre joggal vagyunk dühösek, és akikkel szemben erélyesen kell fellépünk, érvényesítve a könyvtár és a többi olvasó érdekeit. Ilyenek a könyvcsonkítók, a könyveket szemrebbenés nélkül eltulajdonítani akarók (ruha, kucsmá, hónalj alatt, ablakon kidobva, hátizsákban stb.), a másokat molesztáló, akadékoskodó, provokatív látogatók, és a „megélhetési olvasók”, magyarul zsebtolvajok. (Ha ilyen esettel találkozunk, haladéktalanul szóljunk a főnökünknek, ügyeletes vezetőnek, nagy könyvtárban a biztonsági őrnek!)

* * *

Kényes kérdés a beteg és az elesett emberek jelenléte. A könyvtár nemcsak kulturális, de szociális intézmény is. Legalábbis nagyon fontos szociális küldetése is van. Továbbá közintézmény. Mindenkinek joga van belépni, aki nem sérti meg az olvasókra vonatkozó használati szabályzatot. Mindenkinek! Ha magában motyogó pszichopata, ha kellemetlen szagú beteg, ha guberáló szatyorral jövő hajléktalan, akkor is.

Sokszor hivatkoztam már pályám hosszára, most ismét megemlítem, hogy az elmúlt évtizedek alatt elenyésző volt azoknak a könyvtárlátogatóknak a száma, akik megjegyzéseket tettek az elesett emberekre. A fentebb emlegetett renitensekre természetesen, de a mégoly kellemetlen, de szemlátomást nehéz helyzetben lévőkre soha. És ha bízhatunk az olvasók toleranciájában, empátiájában, akkor miért ne bízhatnánk a sajátunkéban?

* * *

Lehet konfliktus köztünk és kollégánk között is. Ilyenkor azonnal vonuljunk el az irodába, a folyosóra, az utcára, a sarki kocsmába, de soha ne az olvasók előtt akarjuk tisztázni vitánkat. Őrizzük meg nyugalunkat és önuralmunkat, ha munkatársunk – hogyan is fogalmazzak finoman –, szóval, ha munkatársunk nem azt válaszolja egy olvasónak, amit mi mondanánk. Vagy nem úgy mondja, ahogy mi mondanánk. Nem kell szó nélkül hagyni, de csak akkor, ha az olvasó már hallótávolságon kívül van. Nehéz a helyzet olyankor, ha az adott válasz tévútra tereli az olvasót. Ilyenkor a leghelyesebb, ha figyelmeztetjük a másikat, hogy rossz könyv címet mondott, rossz helyre küldte az olvasót, az a könyvtár már régen bezárt stb. Ilyenkor kérjük meg, hogy eredjen a kérdező után és mondja meg neki, hogy bocsánat, tévedtem. Ez igaz önmagunkra is, ha később jut eszünkbe, hogy nagy marhaságot mondtunk és az a bizonyos idézet mégsem Petőfitől, hanem Pósa Lajostól származik („Magyar vagyok magyar, magyarnak születtem”), akkor mi is fogjuk sietősen a dolgot, és érjük utol delikvensünket a kapuban és valljuk be tévedésünket. Azt hiszem, mindenki ismeri azt az érzést, amikor a könyvet mégis megtaláltuk, de az olvasót már nem. Nekem az a napom már el volt rontva.

A munkatárs tévedésénél egyáltalán nem mindegy, hogy milyen függőségi viszonyban vagyunk az illetővel. Lehet a beosztottunk, akkor tiszta sor: megkérjük, hogy kérdezzen, mielőtt válaszol. Ne gondolja, hogy „csípőből” lehet és kell tudni mindent, de kellően kételkedjen magában és keressen olyan forrást, élő vagy nyomtatottat, virtuálist vagy telefonost, ahol a kérdésre együtt keresik meg a választ az olvasóval. Még játéknak is izgalmas, semmi szégyellnivaló nincs benne, ha nem kapásból válaszolunk minden

hozzánk fordulónak. Ugyanez a helyzet az azonos rangú kollégával. Lehet viccesen, lehet komolyan, de mindenképpen végére kell járni annak, hogy ki, mikor tévedett. De legyen ez szigorúan a kettejük ügye. Nem kell elfutni egy másik munkatárshoz, még kevésbé a főnökhöz, elmondani, hogy hát hallod, hogy ez milyen marhaságokat beszél itt össze-vissza. De mi a helyzet, ha a napi menedzserkedésben megfáradt főnök, éppen arra járva kap el egy olyan kérdést, amire csak azt hiszi, hogy tud válaszolni? Kényes helyzet. Semmiképpen ne mi menjünk az olvasó után, fülébe súgva, hogy a válasz bizony nem volt a legmegfelelőbb, hagyjuk ezt a korrekciót a főnökre, akinek halkan mondjuk meg, hogy tévedett, legjobb, ha saját maga javítja ki magát. Ennek az esetnek hírével se kürtöljük tele a könyvtárat, mert nem szolgálja saját dicsőségünket.

* * *

Vannak különösen nehezen kezelhető kollégák (néhánykor magunk is azok vagyunk), velük/velünk szemben csak a humor, az öniróniával fűszerezett irónia segít. Volt egy könyvtárvezető kolleginám, aki, miután megunt, hogy állandóan a nyakára járnak az egymásra panaszkodó munkatársai, kijelentette, hogy panaszkodni csak minden csütörtökön, reggel kilenc és negyed tíz között lehet. Kisvártatva elsimultak a felborzolt idegek.

Ha lehet, konfliktusainkat egymás között intézzük el, de ne söpörjünk semmit a szőnyeg alá, mert újra előjön, megmérgezi a mindennapokat. Egy aranyszabályt tartsunk be: ha egy munkatársunk valamire azt mondta az olvasónak, hogy nem vagy igen, akkor mi soha ne mondjuk az ellenkezőjét!

Egy könyvtárban mindenki ismerős, sőt már-már rokon

A hozzánk hasonló ún. „szolgáltató helyen” nem szokás a bemutatkozás, kézfogás, hiszen akkor egész nap parolázhatnánk. Viszont szinte mindenhol elterjedt már a kitűző, lehetőleg mosolygós fényképpel, teljes névvel, beosztással. A kedves olvasó is tudhatja, hogy kivel van dolga, hiszen mi is tudjuk az ő nevét, az olvasójegyről.

Ha vendéget viszünk körbe a könyvtárban és szeretnénk bemutatni másoknak, akkor fontos, hogy kihez milyen viszony fűz bennünket, ez dönti el, hogy kit kinek mutatunk be. Azonos helyzetűeknél: pl. fiatal barátomat mutatom be fiatal kollégámnak, „már sokat beszéltem rólad” alapon, akkor az érkezőt mutatjuk be a bent lévőnek. Ha idősebb, rangban felettünk állót akarunk megismertetni kollégáinkkal, akkor az általános udvariassági szokások szerint a fiatalabbat, a kezdőbbet mutatjuk be a tekintélyesebbnek. „Engedje meg, hogy bemutassam XY-t, barátomat, kollégámat, kedves ismerősömet, rokonomat”. Ha történetesen nekünk mutatnak be valakit, akkor mondjunk egy-két kedves szót. „örvendek”, „örülök, hogy megismertem”, „már sokat hallottam magáról” stb. Amikor bennünket mutatnak be valakinek, elég, ha barátságosan mosolygunk. A társaságunkban lévő személyt és azt, akivel véletlenül összefutottunk, mindenképpen mutassuk be egymásnak.

Mindig a feljebbvaló, tehát a főnök, az idősebb és a hölgy nyújt először kezét, amit nem elfogadni, udvariatlanság. Ügyelni kell, hogy kézfogásunk ne legyen csonttörő, ne legyen zsidbasztóan erős, de ne is gondolják, hogy a levett kesztyűnkkel fogtak kezét, viszont, ha van kesztyűnk, azt minden esetben vegyük le. Nevünket, az illető szemébe nézve mondjuk meg, és ha az ő nevét nem értjük tisztán, azonnal kérdezzük meg újra, és jegyezzük meg! Ez nem okozhat gondot egy könyvtárosnak.

Ha vendéglátók vagyunk, és látogatóinkat körbeviszük megmutatván nekik könyvtárunkat (amelynek olvasók nem látogatta terei is legyenek olyan állapotban mindig, mintha naponta lennének vendégeink), akkor mi menjünk a vendég előtt, mert mi ismerjük az utat, és az ajtót kinyitva engedjük előre. Ha mások is tartózkodnak a helyiségben (raktár, feldolgozó részleg, módszertani csoport, titkárság) akkor az egész társaságnak egyszerre mutassuk be a vendéget, vendégeket.

Ha egy igazgató, könyvtárvezető a szobájában fogadja az érkezőt, csak akkor jöjjön ki elé az előtérbe, előszobába, titkársági szobába, ha már régen ismerik egymást, akkor baráti kézfogás, kézcsók, puszi és hátlapogatás után menjenek be a főnök szobájába. Ha ismeretlent fogad, maradjon bent, hogy a vendégnek ne kelljen egyedül belépnie egy idegen helyiségbe, mindkét esetben állva kínálja helyet az érkezőt.

Apropó, kézcsók! Szokás és neveltetés kérdése, hogy férfi kollégáink közül ki szereti alkalmazni ezt a régi, de reneszánszát élő köszöntésmódot. Tapasztalataim alapján azt javaslom, hogy csak annak csókoljanak kezét, aki nem fejezte még ki akár szóban, akár

metakommunikációval, hogy számára a kézcsók zavaró. Nem én mondom, hanem az igazi illemkönyvek, hogy nem szabad a hölgy kezét felemelni férfiúi ajakunkhoz, hanem meg kell egy kicsit hajolni, és mintegy csak jelzésszerűen érinteni a felénk nyújtott kezét.

* * *

Nemcsak hűvös idegenek érkeznek a könyvtárba, hanem rokonok, felmenők és leszármazottak is.

Egy ilyen hosszú pályáívbe, mint az enyém belefért a nagymamám, a szüleim, később a gyerekeim, majd az unokáim könyvtári felbukkanása. A rokon is ember, sőt, a rokon is olvasó. Első alkalommal a büszke körbemutogatás, a kölcsönös bemutatások után szabadjára kell engedni a kedves hozzátartozót, hadd válogasson kedvére, ismerkedjen csak a helyi szokásokkal, csak lássa, milyen keményen kell dolgoznunk azért a kis érvényesülésért! Más dolog a gyerek. Amíg kicsi, imád a könyvszállító kocsikkal játszani, rajzolni, hajtogatni, pecsételni, a mamával/papával lenni, hiába adunk a kezébe szebbnél szebb mesekönyveket, ő „könyvtárosdit” akar játszani. Megy is ez egy darabig, amíg... és itt nagyon érzékenyen fel kell ismerni a kollégák és az olvasók türekszőbét. (Megint más az unoka, az már nem zajong, nem raveszkodik, az egyszerűen csak ellöki a nagyszülőt a számítógép mellől, és onnan csak akkor távozik, amikor rájön, hogy nincs rajta játék és már minden osztálytársának írt mms-t.) Tudom, hogy nincs emberibb, mint a könyvtáros néni/bácsi családja a könyvtárban, de sajnos, mint mindennek, ennek is hátrát kell szabni.

A szomszéd néni is olvasó?

Elérkeztünk a rokon-témával rokon témához, a kedves ismerősökhöz, a szomszédokhoz, a keresztmamákhoz, a szeretőkhöz és a férjekhez-feleségekhez. Az előbb és utóbb felsoroltak ugyanis mind olvasók. És mind azt a könyvet akarják olvasni, amiről az egész város beszél. És sajnos, nemcsak ők, hanem valamennyi kolléga rokonai és üzletfelei és akkor ráadásul még az olvasók is, akik, mint tudjuk, sem rokonai, se ismerősei senkinek, senkinek. Kié legyen tehát az az egyetlen, esetleg második példány a sikerkönyvből?

Lehet erre a kérdésre válaszolni? Be lehet-e a nyomtató lónak kötni a száját? Alábbvaló olvasó az én körösztyanyám, mint a Kovács néni!? Nem tudom, mindenkinek az ízlésére és az igazságérzetére bízom, hogy eldöntse.

Ha egy társaságban könyvtárosként bemutatkozunk, akkor több eset van: Vagy azonnal megkérnek, hogy szerezzük már meg Albert Györgyi legújabb könyvét, a gyerek kötelezőjét, a nagymama legkedvesebb óvodaskori versét, vagy sóhajtanak egyet, hogy milyen jó lehet neked, egész nap olvashatsz. Ilyenkor egy decens könyvtáros elővesz egy ízlésesen nyomott névjegyet, (nem csak a vezetőket illeti meg!), átadja, és meginvitalja a szükségben szenvedőt vagy az irigykedőt a munkahelyére.

A főnök főnöke is olvasó?

Még mindig rokon téma. De már nem a mi rokonainké, hanem a főnökeink, fenntartóink és azok titkárnőinek rokonaié. Rendszerváltás ide, rendszerváltás oda, a főnökök (és

azok titkárnőinek) gyerekei is járnak iskolába. Azoknak is van kötelező olvasmányuk, érettségijük, felvételijük, szakdolgozatuk, sőt doktori disszertációjuk. És közöttük bizony nagyon sokan vannak, akik a legkényelmesebben szeretnének hozzájutni a szükséges anyaghoz. „Apa/Anyá, ugye megszerzed, ugye lemásolod, ugye hazahozod, elfaxolod, el-e-mailezed?” – hangzik számos családban, számos reggelen. És akkor az illető főnök, fenntartó, illetve annak titkárnője felveszi a telefont, felhívja a fenntartott intézmény főigazgatóját, igazgatóját, vezetőjét (soha nem az olvasószolgálatost) és kér. De ez a kérés nem olyan kérés, mint a többi! Ettől bizony beindul a főigazgató, igazgató, könyvtárvezető, és felfokozott állapotba kerül. Mire az olvasószolgálatoshoz ér a kérés, már olyan súlya van, olyan aura veszi körül, mintha maga az Úristen kívánta volna meg a zanzásított Candide-ot vagy egy fejezetet a Mese bűvölete és a bontakozó gyermeki lélek című Bettelheim-műből. És ez az izgalom még fokozódik, ha a főnök férfi és az illető tanuló leány. A lányos apák sokkal kétségbeesettebben keresik a rájuk löcsölt irodalmat. (A megállapítás saját kutatásaim eredménye.) Amennyiben kedves kollégáim meg tudják őrizni nyugalmaikat és most az egyszer utoljára még megszerzik, kikeresik, lemásolják, elfaxolják, el-e-mailezik az adott passzust, utána kérjék meg a főnököket (és azok titkárnőit), hogy vegyék rá az elsődleges fogyasztókat a rendszeres könyvtárlátogatásra. (A faxolás, a másolás, a digitalizálás költségeiről természetesen, minden alkalommal állítsunk ki hivatalos számlát.)

Ugye, mi jó barátok vagyunk?

A jó munkahelyi légkör alapja a munkatársak közötti korrekt viszony. Törekedni kell arra, hogy a lehető legjobban megismerjük egymást. Különösen kötelező ez a főnökök, kiváltképp az új főnökök számára. Amennyiben nincs idejük és szabad kapacitásuk a memoralizálásra, akkor vegyék igénybe a tudomány csodáit. Itt van mindjárt az iwiw. Hívassák meg magukat valakivel. Amint megjelenik a nevük a hálón, munkatársaik azonnal be fogják jelölni ismerősnek, és akkor, láss csodát, otthon, pizsamában, papucsban megtudhatják a sok kedves fiatal beosztott nevét, megtudhatják, hogy van-e társuk, vannak-e gyerekeik, állataik, mit szeretnek szabadidejükben csinálni. Nem kell levelezni, nem kell kapcsolatokat tartani, de ismereteket lehet gyűjteni.

Jó, ha tudjuk, hogy a körülöttünk lévőeknek milyenek az otthoni körülményei, kikkel vannak gondjai és örömei. Bizony, nagyon fontos személyes kontaktusba kerülni, az jó tesz a hangulatnak, munkamorálnak, bizalomnak. Kis munkahelyeken persze nagyon összegabalyodnak a dolgok. A vezető gondját-baját nem kell okvetlenül, hogy a többiek ismerjék. Ha csak nincsenek különösen baráti viszonyban. De a bizalmas beszélgetések történjenek könyvtáron kívül. Életemben számos olyan esemény volt, amit könyvek közepette osztottam meg az egész kollektívával, utólag már tudom, hogy elegendő lett volna az alkalomhoz egy-két jó barát. Ugyanakkor hihetetlenül jól esett, ha figyelmesek voltak velem. Elmesélek két esetet. Mindkettő ugyanazzal a főnökömmel esett meg, aki férfiú volt, legalább negyven évvel idősebb, mint én.

A hatvanas évek közepén jártunk, kezembe került Pilinszky János Rekviem című kötete. Agyonolvasott volt, gondoltam, ideje leselejtezni, de aztán inkább kifizettem a kártérítési összeget és hazavittem a kötetet. A számlatömböt főnököm átolvasta, látta a nevemet, a kifizetett összeget. Magához hívott és alaposan letolt, hogy merem én a könyvtár tulajdonát, akár ily módon is, magamévá tenni. Azonnal hozzam vissza köny-

vet! Visszahoztam, ő meg visszaadta a 13 forintot. Nagyon szégyelltem magam, egyébként sem szerepelt terveim között a könyvtári vagyoni lassú hazaszállítása, de valahogy ezt a helyzetet – „ha rongyos is, de mégis Pilinszky” – nem is éreztem hibának. Ha a történet csak eddig tartana, jól illusztrálná azt a viselkedési parancsot, hogy nem visszük haza a könyvtári könyvet örökre, és, hogy beosztottunknak sem engedjük meg ezt. A történet azonban nem ezzel a letolással ért véget, hanem azzal, hogy volt főnököm, U. elvtárs, egy antikváriumban talált egy Rekviemet, megvette, elhozta nekem, és örök emlékül nekem ajándékozta.

A másik eset azt példázza, nem árt, ha vigyázunk beosztottjainkra, testi-lelki épségükre egyaránt. A fent emlegetett U. elvtárs első gyermekemmel való várandósságom utolsó hetében, lévén a könyvtárban áramszünet és 5 fok, fellebbentette bő terhes ruhámat és atyailag megkérdezte: „Van magán bundabugyi? Mert, ha nincs, futás haza!” Szegény mai korosztály nem is tudja, hogy mi az a bundabugyi, igaz, akkor meg még mi sem tudtunk a tanga létezéséről.

Ehess, ihass, ölelhess, alhass!?

Hát nem! Legalábbis mi nem. Ott, mármint a könyvtár nyilvános tereiben, nem! Számunkra kötelező, hogy csakis a kijelölt helyen, irodában, ebédlőben, konyhában, kis kukszliban, kinek mije van, együnk, igyunk. Az én torkomon is akadt már korpovit és bonbonmeggy, falat alma és öntöttem már számítógép klaviatúrába habos kapuccsinót. Éppen ezért bátorodom megfogalmazni, hogy szolgálati helyen ne együnk, ne igyunk és ne kávézzunk. Kell is egy kis kikapcsolódás, ha egyedül vagyunk az egész könyvtárban, akkor inkább tegyük ki a „Rögtön jövök” táblát, amíg lenyeljük azt a néhány falatot. A szeszessel tilalmat meg sem merem említeni, annyira evidens, hogy sűrű alkoholfelleg csak az olvasóból áradhat a könyvtáros felé, fordítva soha. A pohár sört vagy két deci vörösbort kéretik hazafelé a kollégákkal együtt meginni egy hangulatos kerthelyiségben. Ha valamelyik munkatársunkon látszik, hogy ezt a látogatást munkába jövet ejtette meg, akkor két eset van. Ha mi vagyunk a főnökök, eljárunk a könyvtári munkarend szerint. Ha mi azonos rangú kollégák vagyunk, vagy – ne adj’ isten! – beosztottak, akkor szelíden vezessük az illetőt az ajtóhoz, buszhoz, villamoshoz, hazáig, attól függően, hogy milyen állapotban van. Ezt egyszer-kétszer meg lehet tenni, többször, saját önbecsülésünk érdekében már nem.

Szólni kell a dohányzásról is! Felsejlik bennem a múlt, a jelen és a jövő. Kezdetben vala a „nem is ember, aki nem dohányzik”-elv, és mi szívtuk és fújtuk irodában, pult mellett, rendezvényen, bárhol és bármikor. Aztán jött a „csak a kijelölt helyen”, és ma már ez a kijelölt hely többnyire a könyvtár előtti tér. Olvasóink számára bizonyosan. Így is van ez rendjén, különösen azok érzik ezt, akik vagy már vagy még nem dohányoznak, és hálásak a szabályok szigorodásáért. Soha ne gyűjtsunk rá sehol anélkül, hogy meggyőződnenk arról, hogy ez számunkra megengedett. Látványosan kikészített hamutartók és a helyiségben már dohányzó emberek bátorítók lehetnek. Cigarettaival a kezünkben ne lépünk be sehová, de ne is dobjuk el akárhová a félig szívottat, hanem keressünk egy hamutartót. Ha egy irodában dolgozunk a könyvtáron belül, meg kell egyezni a dohányosoknak és nem dohányosoknak, hogy a helyiségben egyáltalán rá lehet-e gyújtani. Mikor kell szellőztetni? Ki legyen tekintettel a másokra? Ma már, túl a dohányzás minden örömén és bánatán, azt vallom, hogy a dohányos hozzon áldozatot, mert sem a füst beszívásával, sem a ruhába beleivódott dohányszaggal nem terhelhetjük meg a szobában dolgozó kollégákat. Ha van egy külön helyiség, még ha átható hamutartó szaga van már a környékének is, inkább oda vonuljunk, ott ugyanis jókat lehet beszélgetni. Irigyen tapasztalom, hogy a dohányosok sokkal jobban ismerik egymást, mint a nem dohányzók, mert van egyfajta közösségi érzésük, a közös száműzöttség. Ha dohányzó főnökünk magához rendel, okvetlenül várjuk meg, amíg megkínál bennünket is. Férfi kollégák adják a tüzet, de soha sem a saját cigarettájukkal a szájukban.

És mi ne legyen még soha senki szájában a könyvtárban? Rágógumi! Az én fiatal koromban kiváltság és átkozott nyugati csökevény volt a ma már szinte a szájhigiénéhez szorosan tartozó rágógumi. De, mint minden higiénével kapcsolatos dolog, magánügy. Sem társaságban, sem beszéd közben, és ebből egyenesen adódik, hogy sem olvasószolgálatban nem illik, nem gusztusos, nem elfogadható a rágózás. És épp ezért, fájdalom, lufit sem fújhatunk belőle.

És mi legyen az alvással? Ha lehet, inkább otthon! Van, akinek olyan mértékben alacsony a vérnyomása, hogy szüksége van pár perc hunyásra, nos, ő, de csakis ő alhat egy csöppet az irodában. A nyilvános térben le-lecsukló fej inkább legyen egy olvasóé. (A hangosan horkoló látogatót meg lehet kicsit böködni.) Értekezleten szembealudni az előadót bocsánatos bűn, de egyben illetlenség, és mi itt most azon vagyunk, hogy az illedelmes viselkedésről beszéljünk.

Hát akkor vágjunk bele, mármint az „ölelés” problematikába. Ha szerelembe estünk egy kedves kollégánkkal – ne adj’ isten! egy még kedvesebb olvasóval –, netán a főnökünkkel, akkor azt titkoljuk, már csak a magunk érdekében is. Nem azt mondom, hogy csak akkor értesüljön róla bárki, ha meghívót kap az esküvőnkre, vagy ha megkérjük, hogy tanúskodjon előző házasságunk felbontásánál, vagy amikor felsír a gyerek, de ne demonstráljuk az együvé tartozásunkat, mert ugye arról nem kell meggyőznünk senkit, hogy a szerelem mindent legyőz, kivéve a mások irigységét, prűdségét, kíváncsiságát.

A szerelemről beszéltem, nem a molesztálásról, netán a helyzettel való visszaélésről, mert azt én a könyvtáros társadalom jeles képviselőiről elképzelni sem tudom. Már csak azért se essünk kísértésbe a könyvtár falai között, mert én még *arra* alkalmas könyvtárat nem láttam. És a méltó körülmények mindenkit megilletnek!

Egyszer az utcán elkapott egy rádióriporter és megkérdezett, hogy mi a véleményem a munkahelyi szexről. Miután, hogy pályám delelőjén is túl voltam már, ezért sajnálattal kérdezhettem vissza, hogy „miről tetszik beszélni”? De, ha komoly akarok lenni, akkor mégis azt mondom, hogy a szex nem „munkahelyi”, az csak szomorú, kapkodó, megalázó lehet. És azért annál többet érdemel!

* * *

Foglalkozzunk egy kicsit más testi dolgokkal is. Most itt nem térek ki olyan szabályokra, viselkedési minimumokra, amit felnőtt emberként mindannyian tudunk. Olvasóink előtt nem kell világossá tenni, hogy éppen hova sietünk, ha már majd be... De persze vannak olyan szituációk, amikor ez elkerülhetetlen, sőt kis könyvtárban néha meg is kell kérni valakit (lehetőleg régi, törzsolvasót), hogy nézzen már rá egy pillanatra szolgálati helyünkre, amíg mi eltűnünk.

Ha egyéb elkerülhetetlen tör ránk, mint pl. egy jó nagy tüsszentés, akkor a zsebkendőnkbe kerülő eredményt soha se nézegessük. Ha nagyon erősen köhögünk, akkor az azt jelenti, hogy egy kis otthoni nyugalomra van szükségünk. Ne sajnáljunk egy kis fizetőkiesést, vizitdíjat és egyebet, gyógyuljunk meg! Egyébként is: törődjünk annyira magunkkal, hogy ha betegek vagyunk, akkor a gyógyulás ne a könyvtárban történjen, hanem otthon, egy posztmodern hermenautikai tanulmány kötet helyett egy jó lektúrral a kezünkben.

Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár. Tájékoztatás.

Jó napot kívánok!

(a sorrend változhat, de csak az!)

A könyvtár, mint régen hittük, a csend birodalma. Egy tisztességes olvasóteremben nincs is telefon, annak helye az olvasószolgálati tér, az információs pult. Ha megszólal, lehetőleg azonnal vegyük fel, akkor is, ha áll előttünk valaki, legfeljebb a hívó türelmét fogjuk kérni. A csörgés ugyanis sokakat zavarhat. Mindig mondjuk meg, hogy melyik könyvtárat, könyvtári részleget hívta és köszönjünk. Nem kötelező, de kellemes a hívónak, ha nevünket is megmondjuk. Ezután várjuk meg, amíg elmondja a kérést. Ha azonnali választ tudunk adni, akkor valóban válaszoljunk gyorsan, ne tegyük félre a kagylót és ne felejtjük el, hogy ott egy eleven, érző szív dobog. Ha a kérdés megválaszolása időigényes, akkor kérjünk későbbi visszahívást. Ne felejtjük el, hogy mit ígértünk! Ne veszítsük el a cédulát, amire felvettük a kérdést, ne csak este otthon jusson eszünkbe, hogy Jézusom, elfelejtettem megmondani az engem leváltó kollégának a választ, visszahívás esetére. Szóval, törődjünk a telefonáló olvasóval csakúgy, mint az előttünk állóval. Ha a választ már tudjuk, kérdezzük meg a kedves telefonos olvasótól, hogy van-e nála papír és ceruza, és ha nincs, ne csapjuk le a kagylót, azzal, hogy ha majd lesz, hívjon vissza; egyáltalán, ne oktassunk, különösen ne – ki.

Ha magánhívásunk van – akár mi kezdeményeztük, akár bennünket hívtak – és olvasó áll előttünk, azonnal fejezzük be. Nincs kellemetlenebb, mint egy hivatalnok, ügyintéző, esetünkben könyvtáros előtt állni, egyik lábunkról a másikra, amíg megbeszéli, hogy a mamája, a gyereke, a férje, a barátnője éppen... Vannak persze kivételes esetek, amikor a gyerek, a mama, a barátnő, a férj, a szerető bajban van, akkor kérjük meg a kollégánkat, hogy segítsen, mert nem tudjuk befejezni egyhamar a telefonos életmentést. Az olvasótól csak akkor várhatunk megértést, ha maga is gyerek, mama, barátnő, férj, szerető, esetleg könyvtáros. Végül is, ha a föld az éggel összeér, akkor is térjünk vissza záros határidőn belül szolgálati helyünkre és nézzünk bátorítón az olvasóra. Most ő jön!

Ugyancsak köszönéssel és bemutatkozással kezdünk, ha mi vagyunk a hívó fél. Bevallom, hogy a könyvtárosság segítségével számos életre szóló kapcsolatot teremtettem telefonon keresztül. Megosszam a titkot? Ha belegebedtem is, megkerestem a választ vagy a választ adó személyt, intézményt, és, ha a hangból, a szituációból úgy ítélt meg, hogy az illetőnek a válasz igen fontos, de nehéz lenne visszahívnia, akkor én hívtam vissza. Biztos okoztam ezzel egy kis plusz kiadást a könyvtárnak, és később, amióta a telefonköltségből magunk is részt vállalunk, magamnak is, de megérte.

A kilencvenes évek elején volt egy nagy rejtvényfejtő hullám. Nemcsak keresztrejtvény, de sok más, szellemes és felkészültséget igénylő feladvány forgott közkezen. Sok-sok telefonálón segítettünk. De voltak törzstelefonálók is, közülük eggyel nagyon össze-

barátkoztam. Tudom, hogy az ilyes tájékoztató munka nem nevezhető a szakma csúcsának, de, amikor megtudtam, hogy az én hívóm egy kerekesszékekben élő, lábnélküli nagy beteg, akkor nem mérlegeltem semmit, örültem, ha hívott. De egyszer csak nem hívott. És nem hívott és nem hívott. Helyette egy másik, szenvedélyes játékos keresett meg, ugyancsak telefonon. Kiderült, hogy az én kedves barátnőm meghalt, de mielőtt meghalt volna, ráhagyott egy rejtvényfejtő társára. Nem hiszem, hogy valaha még egyszer örökség leszek életemben. Ezt a hölgyet megsirattam.

De hogy ne legyünk ennyire fennkölteket, felidézek egy másik telefonhívást.

1994. március 8-a.

– Közhasznú információ, Szabó Ervin Könyvtár, jó napot kívánok. – Egy dörgő férfihang:

– Jó napot! Mióta van nőnap? Milyen sortűzzel kezdődött? Ugye az is sortűzzel kezdődött?

– Nem, uram, az a május elseje előzménye volt, de kis türelmét kérem, azonnal elmondom mindazt, amit a nőnapokról tudok... – Még a fülemen volt a kagyló, amikor a kedves hívó a következő szöveget intézte vélhetően fiúgyermekeihez – Gyerekek, ez egy ugyanolyan hülye, akadémikuskodó tyúk, mint anyátok...

Aznap az ismeretlen anyával lélekben együtt ünnepeltem a nőnapot.

Ha hívónk türelmetlen, ingerült, annak két oka van, csakúgy, mint azt a problémás olvasóknál már írtam: vagy hozott anyagból dolgozik, vagy a mi útvesztőink hozták ki a sodrából. Ne gondoljuk, hogy intézményünk, annak telefonközpontja, központosa, más kollégák nem tehettek hozzá valamit az ingerültséghez. Ha a hívónk azzal kezd, hogy maga a tizedik, ahová kapcsoltak, akkor ezt készséggel higgyük el neki. De mint tizedikek, tegyünk meg mindent azért, hogy célba érjen, hogy véget érjen a kálváriája, hogy választ kapjon végre arra a kérdésre, ami számára akkor és ott a legfontosabb. Mosolyogjunk bele a kagylóba!

Ha viszont durva, trágár szavakkal kezdik mondandójukat, akkor nyugodtan tegyük le a kagylót. Nem mindenki olyan lágy szívű anyázó, mint az én delikvensem, aki végre egyszer meg akarta ünnepelni a nőnapot.

Külön említést érdemel a mobiltelefon. Ott van minden kolléga zsebében, nyakában, fiókjában, mert sosem lehet tudni, hogy mikor van ránk szükség, csakis ránk. Ha a nyilvános szolgálatban vagyunk, akkor vagy ne vigyük magunkkal a kis szerkentyűt, vagy halkítsuk le, a hívónak ígérjük meg, hogy visszahívjuk, netán, ha halaszthatatlan a hívás, akkor menjünk ki a helyiségből a beszélgetés időtartamára. A kedves olvasók mobilizását vagy eleve tiltsuk meg a könyvtárban, (ezt én nem mondhatom komolyan, aki életemet egy biblioplázában töltöm, ahol a látogatók átlag életkora 24 év, és ahol, ha nem lehetne mobilozni, valószínűleg megállna az élet) vagy az orrunk előtt megálló mobilizónak udvariasan intve mutassunk ajtót, és tereljük kevésbé frekvenciált helyre a masinájával együtt.

Még egy mondat a telefonálásról. Akárkivel beszélünk, ha az illető a kenyeres pajtásunk, akkor is kérdezzük meg, hogy nem zavarjuk-e hívásunkkal, és soha, de soha ne mondjuk felvéve a kagylót, benyomva a mobil gombját, hogy: „Mondjad!” Ez a divatszó nagyképű, türelmetlen, sürgető és kellemetlen érzést okoz.

Parlez-vous français?

Ugye még nem írtam le, hogy „ezek a mai fiatalok”, meg, hogy „bezzeg a mi időnkben”? Szóval ezek a mai fiatalok remekül tudnak már nyelveket, és bezzeg mi, a mi időnkben, azt hittük, hogy, ha szobafogságra vagyunk ítélve, nem is érdemes nyelvet tanulni. Soha nem késő, de addig is, amíg nem tudunk válaszolni a hozzánk fordulónak, mert azt a nyelvet nem beszéljük és helyette nem tudunk felajánlani egy másik közös nyelvet, akkor azonnal keressünk valakit a közelben, aki segít, elsősorban egy másik kollégát, de nyugodtan forduljunk egy ifjú olvasónkhoz. Angolul már szinte mindenki tud közülük középfiskolás fokon. Semmi esetre se vonogassuk tehetetlenül a vállunkat, és ne ismétlegessük azt a mondatot egyre hangosabban és ingerültebben, amit már elsőre sem értett meg messzi földről érkezett látogatónk. A turisztikai látványosságnak is beillő könyvtárakban szinte kötelezően jelen kell lennie folyamatosan olyan kollégának, aki korrektül eligazítja a vizitálókat.

Telefonon csak akkor kezdjük el „idegenül” beszélni, ha biztosak vagyunk benne, hogy be tudjuk fejezni a mondatot és meg fogjuk érteni a másikat, ez esetben ugyanis nem segít sem a metakommunikáció, sem a testbeszéd.

„Én írok levelet magának...”

Ennek a fejezetnek azzal az érzéssel fogtam neki, mintha értéket mentenék. A levelezés, ha nem is kihalóban lévő, de felettébb változó, alakuló és tegyük hozzá, romló közlés-mód. A telefon, a számítógép, a fax, a mobiltelefon, mind-mind beleszóltak a levelezés alakulásába, sorsába. Ezek az eszközök mind a gyorsaság jegyében változtattak a szokásokon. Írni, válaszolni kell azonnal, jelezni kell valamit, reagálni kell, üzeni kell, értesíteni kell magunkról valakit, valakiket, e-mail, sms, mms, néhány szavas közlések, lehetőleg rövidítésekkel, spórolósan, pongyolán, a helyesírásra, stílusra mit sem adva. Holott a levél is mi vagyunk, mi személyesen, illetve az általunk képviselt intézmény, esetünkben a könyvtár. Valóban, szinte minden esetben fel lehet venni a telefont, lehet küldeni egy sms-t, lehet pár sort e-mailezni, de biztos vagyok benne, hogy egy tisztességesen megszerkesztett, értelmes, figyelmes levél sokkal kifejezőbb, hatásosabb, és tegyük hozzá, célravezetőbb közlésmód. Természetesen, ha nem mi vagyunk a kezdeményezők, akkor válaszként magunk is igazodhatunk ahhoz a formához, ahogy bennünket megszólítottak, tehát sms-re sms-sel, e-mailre e-maillal, ha csak nem akarjuk elmélyíteni, kifejteni, pontosabbá tenni a tartalmakat.

Ha levélben válaszolunk valakinek, akkor mindjárt a kezdő sorokban utaljunk vissza arra, amire válaszolni akarunk. A levél mindig legyen tömör és tiszta fogalmazvány, fejezze ki szándékunkat, kerüljük a mellébeszélést, legyen rajta az elérhetőségünk és ügyeljünk a megszólításra. Hivatalos levélben a megszólított nő Asszony, a megszólított férfi Úr. Természetesen, ha kapcsolatunk már a hivatalosnál lazább, melegebb, akkor szólíthatjuk keresztnévén is az illetőt, még hivatalos levélben is. Ügyeljünk a befejezésre is: jó kívánságokkal, (további jó munkát, jó egészséget, kellemes ünnepeket, boldog új évet) a jövőbeli együttműködés reményével, (a közeli találkozás, a további közös munka reményében), barátságunk, tiszteletünk biztosításával zárjuk levelünket.

A legfontosabb törvény, hogy levelet válaszolatlanul nem hagyhatunk.

Ha egy kedves olvasónk értesít bennünket arról, hogy feltalálta az örök boldogság titkát, hogy szerinte az egyiptomi hieroglifák a magyar rovásírásból származnak, és minket kér, hogy kiadót szerezzünk a mű megjelentetéséhez, akkor szép, elismerő hangú, udvarias levélben köszönjük meg ki-nem-érdemelt bizalmát és szeretettel utasítsuk vissza a kérést. De válaszoljunk a levelére! Köszönőlevelet érdemel minden alanyi költő, feltaláló és amatőr történész, aki saját kiadású művét ajándékként elhozta a könyvtárba.

Sokszor előfordul, hogy valaki a kérését, kérdését levélben teszi fel. Nagyon ügyeljünk arra, hogy az illető levél kézen-közön ne vesszen el, és a pontos választ megkapja a kérdező.

Ki ne esett volna át a felszólító levélírás procedúráján? Egy alapvetően dorgáló levélnek is lehet kellemes üzenete. Régen a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár által kiküldött

felszólító lapon egy csiga-biga kedves képe üzent, hogy a késés bekövetkezett. Egész más hangulatban jöttek sietve a felszólítottak, – „jaj, már megint kaptam egy csigást, elnézést a késésért” –, mint, amikor egy sima, lélektelen üzenetet vehettek csak át. Ma már a számítógép ontja a felszólítókat, de ebbe is bele lehet csempészni egy kis könnyedséget, személyességet, humort.

Ha a könyvtárban valakivel valamilyen kellemetlen esemény történik, teszem azt egy idős ember nekimegy az üvegfalnak, mert nem lát jól, vagy úgy esik el, hogy komoly sérülései támadnak, esetleg rosszul lesz, akkor is írjunk egy érdeklődő, együttérző levelet, ha semmilyen felelősségünk nincs az eseménnyel kapcsolatban. Ha felelősek vagyunk a történetekért, akkor egyértelműen kötelességünk az érdeklődés.

Ha megtehetjük, tartsuk számon, hogy olvasóink, látogatóink, partnereink és munkatársaink közül ki érdemel különös figyelmet: 100 éves olvasónk, kitüntetett partnerünk, megözvegyült munkatársunk, hosszasan beteg kartársunk, házasuló beosztottunk, babát szülő kolleginánk – és köszöntsük őket levélben.

A levelek ma már szövegszerkesztőn íródnak, de az aláírás minden esetben kézzel történik. Személyes hangú érdeklődő, gratuláló, részvétnyilvánító sorainkat kézzel írjuk, így fejezve ki valódi érdeklődésünket, együttérzésünket, szeretetünket.

* * *

Szóljunk néhány szót a meghívókról. A szöveg pontosságán kívül az egyik legfontosabb követelmény, hogy időben érkezzen meg! Ez kölcsönös érdeke a hozzánk készülőnek éppúgy, mint nekünk, a vendégvárónak. Két héttel, tíz nappal az esemény előtt érdemes értesíteni a meghívottakat. A meghívót borítékban, postán, kézbesítővel vagy személyesen kell eljuttatni az illetőknek, a faxon, e-mailben küldött meghívó legfeljebb emlékeztető lehet.

A szöveg legyen jól strukturált, tartalmazza a rendezvény szándékát, a pontos időpontot, helyszínt, a megjelenés esetleges tudnivalóit. (A könyvtárban is előfordulhat, hogy igazi nagystílusú rendezvényre, bála, fogadásra kerül sor, akkor meg kell határoznunk az elvárható öltözködést és a meghívott esetleges kísérőjének személyét.)

A meghívott teljes nevét és azt a titulását, amilyen minőségben meg kívánjuk hívni, kézzel illik beírni a meghívóba. A megszólítás lehet egyszerűen „Ön” is.

Nem csak levelet, ajándékot is adunk – kapunk

A protokolltankönyvek külön fejezetben foglalkoznak az ajándékozással. A könyvtárban is adunk-kapunk ajándékot, adományt és nem árt, ha ezzel kapcsolatban is figyelmesek vagyunk.

A könyvadományok is sokfélék lehetnek. Előfordulhatnak nagy értékűek Ilyenkor általában az adományozónak feltételei vannak – különgyűjteményként kell kezelni, ex librissel kell ellátni, egy termet kell elnevezni az adományozóról stb. – tehát mindenre kiterjedő, körültekintő megállapodást kell kötni a gyűjtemény további sorsát illetően, és ezt a megállapodást be kell tartani.

Gyakoribb, hogy a könyvtárak ajándékba kapják az olvasók fölöslegessé vált könyveit, és azokat helyben értékesítik, a bevételből pedig új dokumentumokat vesznek.

Előfordul, hogy könyvkiadók adományoznak nagyobb tétel, a terjesztés útveszőiben elakadt könyvet. Ilyenkor a köszönetnyilvánítással egy időben tisztázni kell, hogy mit tehetünk a könyvekkel. Általában szabadon felhasználhatjuk, bedolgozhatjuk, vagy tovább ajándékozhatjuk, viszont még a könyvtáron belüli „használtkönyvpiacon” sem értékesíthetjük a köteteket.

Külön kell szólni a személyes ajándékokról, amit Kiss nénitől és Nagy bácsitól kapunk: nagyra becsült kollektívánk egy negyed kiló kávé, mi magunk virágot, csokit, horgolt terítőt, házi süteményt, frissen szedett körtét, télen nagy zacskó naspolyát, pucolt diót. Mindent fogadjunk el és köszönjük meg illően, akkor is, ha ehetetlen, csiricsaré, netán avas vagy akármilyen. Köszönjük meg és örüljünk. Egy dolgot sohase fogadjunk el: pénzt. Ha valaki pénzben akarja kifejezni jogos háláját kitűnő munkánkért, akkor van lehetősége adományt adni a könyvtárnak, (egy százas is adomány), az adója egy százalékat javunkra átutalni vagy a könyv-örökbefogadási akciónkban részt venni. Ezekre a lehetőségekre szerényen, de folyamatosan hívjuk fel látogatóink figyelmét. Ha egyéni munkánk, segítségnyújtásunk olyan mértékben hatja meg látogatónkat, hogy a köszönet alig bírja magában tartani, szerényen nyújtunk át neki az olvasók könyvét, hadd írja bele hálálkodó sorait.

A könyvtári rendezvények, vetélkedők, pályázatok során mi is szoktunk ajándékokat, pályadíjakat adni. Alapvető fontosságú, hogy a kiíráshoz tartsuk magunkat. Azt nyerjük meg a résztvevők, amit megígértünk, és amit adunk, az feleljen meg az adott korosztály igényeinek.

A könyvtárban nem csak olvasni lehet

Az időben megírt és elküldött meghívónak megvan az eredménye: elérkezik a rendezvény napja, és a meghívottak megjelennek.

A rendezvényeknek általában egy vagy több meghívott szereplője van. Őket a kezdés előtt illik a könyvtárvezető szobájában vagy a tárgyalóban fogadni, kávéval, teával, üdítővel, szénsavas vagy szénsavmentes ásványvízzel kínálni. A tálcán okvetlenül legyen cukor cukorfogóval, édesítőszer, csomagolt tejszín vagy tejpor, tea esetén egy kis kannában citromlé. És szalvéta!

Kedves, könnyed beszélgetéssel töltsük az időt, amíg a hallgatóság összegyűlik. Semmi esetre se jelentsük időről-időre izgatottan, hogy még alig vannak, pedig legutóbb pótszékeket kellett beállítani. Ne izguljunk, a végére, ha másként nem, a kollégákból össze fog jönni egy kíváncsi és együttműködő társaság, legfeljebb másnap gondolkodjuk el azon, hogy mit rontottunk el a „piárban”.

A rendezvény előtt vagy után, de semmi esetre sem a hallgatóság előtt, intézzük el az anyagiakat. Az előadókka! minden esetben meg kell állapodni a fellépés feltételeiben. Anyagiban és technikaiban egyaránt. Még az esemény előtt kell bevallanunk, hogy bizony azt a pályázatot, amiből őt szándékoztunk kifizetni, nem nyertük meg, de mégis ragaszkodnánk tisztelt személyéhez stb. Ha ezzel sikerül meghatnunk, akkor tovább nem kell mentegetőzni, a szegények büszkeségével kell elfogadni a gesztust. Ha megállapodunk egy összegben, azt oda kell adni. Nem kell megjegyzést fűzni hozzá, hogy ez szerintünk is szerény, szóra sem érdemes pénz, vagy esetleg sokkal több, mint, amit megengethetünk magunknak. Adjuk át borítékban, mellékelve az aláírandókat.

Legkorábban öt perccel, de legkésőbb tíz perccel a meghirdetett kezdés után kísérjük vendégeinket a hallgatóság elé, ahol a létszámuknak megfelelő szék vagy fotel várja őket, a kisasztalon kétféle vízzel, megfelelő számú pohárral és esetleg egy csinos, de szerény virágdísszel. Ha igazi elnökségi asztalt kell felállítanunk, mert annyira hivatalos az esemény, akkor azt földig le kell takarni, ne látszódjék, ha valaki kibújik a cipőjéből vagy idegesen rángatózik a lábával, esetleg felemás zokni van rajta. (Én még emlékszem a piros drapéria, aszparágusz, alumínium tálcán vizeskancsó, vastagfalú pohár korszakra, és ehhez az installációhoz néhány mosolygós arckép vagy szobor is tartozott.)

Igyekezzünk jól eltalálni a várható látogatók számát, hogy ne kelljen, – bármennyire is jól esik ezt látni a meghívott szereplőknek – szétszaladni a könyvtárban pótszékekért, könyvtári sámléért.

Persze vannak események, amikor robbannak a falak, olyan a létszám, a hangulat, hogy akár a földre is leültethetünk bárkit. Ilyenkor nem számít a protokoll, csak a min-dent elborító jóérzés.

Mindig legyen valaki, aki bemutatja a vendégeket, aki megüti az alaphangot. Ne okvetlenül a hierarchia csúcsáról kerüljön ki az illető, de mint az esemény házigazdája, az alkalomhoz illően öltözködve, elegánsan, izgalom nélkül, kedvesen mondja el a bevezető mondatokat, a meghívott vendégek nevét, az alkalom adta titulását, valahogy így: – Szeretettel, tisztelettel, barátsággal (ha 100 évesnél öregebb, mély meghatódottsággal) stb. köszöntjük X. Y. cimbalomművészt, fejszámolót, író, költőt, kőfaragót vagy balettáncost stb. Ez esetben ugyanis nem kell külön kiemelni, hogy az illető a szomszéd iskola igazgatója, a helyi kórház kórboncnoka vagy a polgármester, csak akkor, ha ezzel nyomatékosítani akarjuk, hogy ennek ellenére istenien cimbalmozik, ír, költ, kőfarag, vagy balettozik.

Ha a hallgatóságot meg akarjuk vendégelni, akkor azt a szünetben, vagy az esemény után tegyük. Ilyenkor ugyanaz a szabály, mint a kis tálcán kínáláskor, csak jóval nagyobb méretben. Pogácsa, szárazsütemény, szendvics esetén elegendő a kistányér és a szalvéta legyen. Ha kisebb fogadást adunk, akkor megfelelő evőeszközről is gondoskodnunk kell. Ha sok a pénzünk, és az esemény nagyon nagy horderejű, mondjuk, könyvtárunk ad otthont egy nemzetközi konferenciának, akkor hívunk profi rendezőket, akik a cateringet, azaz étkezéseket, kínálásokat (én is most tanultam meg, hogy ez mit jelent) biztosítják.

Házigazdaként vagyis a rendező könyvtár dolgozójaként soha ne rohanjuk meg a terített asztalt, várjuk meg, amíg a vendégek megszedik a tányérjaikat és csak úgy mellesleg, szerényen magunk is ehetünk, de egy ilyen alkalom sohasem az étvágyunkat, sokkal inkább az érdeklődésünket, kíváncsiságunkat hivatott kielégíteni. Kéretik a maradékot csak akkor hazavinni, ha erre bennünket a jelenlevő szervezők szinte már köteleznek. Gondoljunk azonban azokra, akik – amíg mi mulatoztunk – szolgálatban voltak (kölcsonzó pult, ruhatár, porta), és mielőtt magunknak csomagolni kezdenénk, kínáljuk meg őket.

A könyvtári rendezvények résztvevői igen gyakran szeretnének megismerkedni magával a könyvtárral, és vannak szép műemlékkönyvtárak, az érdeklődés középpontjába kerülő új vagy felújított könyvtárak, ahol csoportok fogadására is fel kell készülni.

Egy-egy csoportvezetésnél mindig érdeklődjük meg előre, hogy kik érkeznek, milyen korúak, honnan jöttek, szakmabeliek-e, netán külföldiek. Ennek ismeretében készülünk mondandónk összeállításával. Mindenki ismeri azt a fajta idegenvezetőt, akit akár egy magnetofon is helyettesíthetne, annyira gépesen, lélektelenül sorolja a lehetőleg megjegyezhetetlen adatokat, számokat. Mi azt mondjuk el, amit a szemek csillogásából lemérve fontosnak tartunk. Ásító kamaszok gyülekezetének ne meséljük el könyvtárunk fejlődéstörténetét, bőséges adatokkal alátámasztva, de engedjük bepillantani őket néhány titokba, érdekességbe, csak ránk jellemző helyzetbe. Sztorizzunk, miközben ne tagadjuk, hogy az a célunk, hogy valódi érdeklődést ébresszünk. Soha ne legyünk túl bőbeszédűek, de a látogatók érezzék, hogy imádunk ott dolgozni, ahová őket is elhozta a jó sorsuk. A vendég körbecipelése is jókedvű dolog, ha nagyon unjuk már és aznap nincs hangulatunk, inkább kérjük meg egy kollégát, hogy ma ő vigye körbe az éppen aktuális nyugdíjas csoportot. Ne feledjük, látogatóink aznap élményt gyűjteni jöttek.

* * *

Néha értekeznünk is kell. Ez esetben pontosan ki kell jelölni a megbeszélés, tárgyalás, értekezlet idejét, helyét és témáját. Időben értesíteni kell a résztvevő feleket. A napiren-

det, tematikát előre érdemes szétküldeni, hogy ne a megbeszélés alatt kelljen gyorsolvasással megtudni, mi is lesz a téma. Mind a meghívó, mind a meghívott félnek pontosan kell érkeznie. Senki nem várthat meg senkit. A kérdés előterjesztője, a beszéd mondója álljon fel, hogy jól lássák. Legyen tárgyra törő, rövid, elfogulatlan és tudja abbahagyni a megadott határidőre, vagy egy adott pillanatban a mondandóját. A résztvevő pedig ne aludjon el, ne rajzolgasson lovakat és királynőket a jegyzetfüzetébe, ne nézze percenként az óráját, és ne játsszon elektronikus ügyességi játékot a mobiltelefonján. Ez utóbbit amúgy is kapcsolja ki a megbeszélés idejére. Kivéve, ha egy, mindenki által méltányolt sürgős telefont vár, pl. a felesége jelezheti, hogy megindultak az ötperces fájások. A megbeszélésről, tárgyalásról, értekezletről csak akkor mehetnek el a befejezés előtt, ha ezt előre jelezték, és dolguk valóban halaszthatatlan.

A könyvtáros és a politikai véleménynyilvánítás

A könyvtár – túlzás nélkül állíthatjuk –, a legdemokratikusabb intézmény. Polcain ott vannak az egymástól eltérő, egymást kiegészítő, egymást tagadó nézetek. Etikai kódexbe foglalt kötelességünk elfogultság nélkül gyűjteni, feltárni és kínálni a különböző indíttatású irodalmat, természetesen a provokáló, sértő, gyalázkodó, színvonaltalan művek kivételével.

A könyvtárosoknak is van politikai preferenciája, meggyőződése és véleménye. Munkatársak egymás között, ha van kedvük hozzá, természetesen kicserélhetik nézeteiket, véleményüket, egyetértésüket, ellenkezésüket. Mindezt a kölcsönös megbecsülés és nem a kirekesztés szellemében. Ha valakivel szögesen ellentétesek a nézeteink, akkor igyekezzünk a témát kerülni, beszéljünk az időjárásról, a gyerekeinkről, egy jó, politikamentes könyvről, filmről. És ugyanezt tegyük az olvasókkal is. Soha ne kezdeményezzünk politikai vitát és, ha minket kérdeznek, esetleg provokálnak, tereljük a beszélgetést más témára. Ne fejezzük ki együttlérzésünket vagy ellenérzésünket, ha egyik vagy másik oldal képviselője, szószólója ingerülten keresi az őt érdeklő egyik vagy másik „oldali” lapot, orgánusot, cikket. Kérjük türelmét, és adjunk tárgyilagos választ arra, hogy miért van az egyik lapból csak x példány, amikor bezzeg a másikból y van. (Persze, legyen mindkettőből). Mindenki ismeri a kitörni készülő olvasókat, a mi dolgunk a nyugtatás és a magyarázat, soha nem a magyarázkodás. Mi a könyvtárral magával „politizálunk”, az állományunkkal, amelyet nem engedünk sem innen, sem onnan támadni. Emlékszem, a rendszerváltozás után közvetlenül egyik-másik olvasóból azonnal kitört az addig elfojtott politikum, és „mikor dobják már ki ezt a sok szemetet” felkiáltással némi selejtezésre buzdítottak. Természetesen idővel magunk is átnéztük az állományt, és az elavult, dezorientáló, hamis adatokat tartalmazó könyvektől megszabadultunk, de nem dobtuk ki a kordokumentumokat, és egy sor történelmi munkával is megvártuk, amíg az új alapvetések megszülettek.

Milyen öltözékben adjuk elő az előzőekben tárgyaltakat?

Ha nem is kell minden könyvtáros mellé egy „stájliszt”-et állítani, vannak bizonyos alapszabályok. Az én időmben még a sötétkék munkaköpeny járta és vászon kismamapipőt húztuk a műszak elején. A kismama cipő emlékét is elsodorta a rendszerváltozás, helyette viszont uralkodik a papucs. Pedig hát papucsot otthon visel az ember, a második otthonában nem. Helyette egy kényelmes szandált vagy félcipőt javasolunk, mi több, olyant, ami nem kopog. Végigkopogni egy csendes olvasótermen csak az olvasók joga, a könyvtáros jöttére ne kapja fel senki a fejét, ha csak nem feltűnően csinos!

A ruha persze a könyvtárost is „teszi”, a könyvtáros embert. Más elvárásunk nem igazán lehet magunkkal szemben, minthogy öltözetünk legyen egyéniségünkhöz illő és tiszta.

A könyvtárosok általában nem kihívó megjelenésükről híresek, talán némi bátorításra is szorulnak, nem mi mutogatjuk minimum hatcentis sávban a hasunkat, és látható testékszereink száma is elhanyagolható, néha azonban hajlamosak vagyunk a hanyagságra és az igénytelenségre, holott a szakmai tekintély megfelelő harmonikus megjelenést is kíván.

Egyszer, egy hangulatos vidéki továbbképzésre egy időben, együtt értekezett számos csillagszemű népművelő és munkában megtört könyvtáros. Az esti sétánál hallottam beszélgetni a szép népművelőket: – „Te mondd, a könyvtárosok miért néznek ki úgy, mint az Iluska mostohája?” Másnap megvettem életem első nadrágkosztümjét.

Ez nem a reklám helye, de ma már bőven vannak olyan üzletek, ahol a 40 éven felüli, nem egészen anorexiás kollegák remek darabokra lelhetnek, és akkor még nem beszéltünk a kiváló turkálókról. Hétköznapi lehetünk farmerban, nadrágban, tunikában, szoknya-pulóverben, szoknya-blúzban, a férfiak pantallóban, ingben, pólóban, zakó nélkül. (Az én kedvencem az ing és zakó, nyakkendő nélkül.) Néhány könyvtárban a hölgyek már csinos formaruhát, vagy legalább valamelyest összehangolt kiegészítő ruhadarabbal (például színes sál) egységesített öltözetet hordanak; férfi egyenöltözékről nem tudok. Ha vendégeket várunk, ha megjelenünk valahol, ha rendezvényt szervezünk, vegyük fel mi is a kosztümünket, öltönyünket, ünneplő ruhánkat. Hölgyek, felejtjük el a zoknit! Harisnyás lábunkra zárt orrú cipőt húzzunk. A férfiak persze, viseljenek zoknit, de olyan hosszúságút, hogy mezítelen lábszárunk ne villanjon ki, ingerelve a kolleginákat és az olvasókat. Egyszóval, legyünk elegánsan lezserek és lezseren elegánsak.

A frizuránk is legyen rendezett, inkább őröszöljünk meg becsületben, mint hetekig járjunk lenőtt, kétszínű hajjal. A fiúk haja is legyen mindig frissen mosott, és a szakálluk, bajszuk, ha félméteres vagy csak bakarasnyi, akkor is legyen formás és ápolat. És legyen tiszta a kezünk is.

Nem könnyű mindig tiszta kézzel, tiszta körömmel jelen lenni a nyilvános térben, hiszen percenként fogunk meg egy-egy, sokak kezében megfordult könyvet, amelyek közül egynémely bizony, ragad a piszoktól. Nem mindig az olvasók a bűnösök, ugyanis könyvtáraink zömében, különösen, ahol a többéves műanyag fólia van a könyvön, találunk megfeketedett, ragadós példányokat. Ezeket külön kell tenni, és nem sajnálva az energiát, időt, le kell tisztítani. Ha tetszik, ha nem – a könyv is mi vagyunk!

De térjünk vissza kezünkhöz, mert az tényleg mi vagyunk. Legyen alkalom arra, hogy rendszeresen mossuk meg, és legyen a könyvtárban körömkefe, kézkrém, tiszta törölköző.

Egész lényünkkel ápoltságot sugározzunk és ne elhanyagoltságot, esetleg kellemetlen szagot. Gondoljuk meg, szinte minden könyvtárba jár egy-egy bűdös bácsi, bűdös néni, ha még magunk is...! De ebbe belegondolni se jó.

Külön az én bosszantásomra azt írják az illemkönyvek, hogy leszaladt szemű harisnya nem létezik. Én ezzel vitatkoznék, szerintem nem leszaladt szemű harisnya nem létezik, de hát minden harisnya úgy kezdte, hogy nem szaladt. Tartsunk tehát magunknál mindig a fiókban egy ilyen kezdő harisnyát. Legalább egy közöset az egész női kollektíva számára, hadd érezzük magunkat biztonságban. (lásd még papírzsebkendő és betét!)

A könyvtár nem az a hely, ahová magunkra kellene tenni a családi ékszert vagy egy bizsutéria teljes választékát, egy vékony lánc, egy gyűrű, egy kis karkötő és az óránk, ez minden és ez sem kevés! Ez csak a felső határ, és nem kötelező! Na és mi legyen a testékszerekkel, tetkókkal? Hagyjuk azokat is a kedves olvasókra, annyi mindent rájuk hagytunk már, ezen ne múlják! És ha a fentieket mind betartottuk: mindenki elnyeri méltó jutalmát.

Mindenki elnyeri méltó jutalmát

Szólni kell az évi rendes jutalomosztásról és a munkahelyi ünnepekről is. (Az én időmben még november 7-én és április 4-én esett meg, hogy 5 évente kaptunk 200-300 forintot. Nagy pénz volt az akkor!) Ma már szinte minden könyvtár kijelöl magának egy napot, amikor megünnepli önmagát. (Összefogás a könyvtárakért, Költészet napja, Magyar kultúra napja stb.) Ilyenkor fordulhat elő, hogy jól és hosszan végzett munkánk eredményeként jutalomban, kitüntetésben részesülünk. És viselkedni természetesen ilyenkor, az öröm idején is kell. A jutalmat osztók és a kitüntetésre felterjesztők etikusságával itt és most nem foglalkozom, mivel ennek millió ága-boga van, és véleményem szerint demokratikus országban, demokratikusan vezetett intézményben többek döntése alapján születik meg az a végeredmény, hogy mindig a legjobbak és az arra legérdemesebbek részesülnek elismerésben.

Beszéljünk inkább az átvétel illeméről.

Mindenekelőtt a legfontosabb: a jutalomnak örülni kell, akkor is, ha kevés, akkor is, ha későn jött, akkor is, ha legutáltosabb munkatársunk előbb kapta meg, akkor is, ha nem kedveljük azt az illetőt, akivel kezdet kell fogni. Méltósággal, mosolyogva, magunkban megbékélve vegyük át az oklevelet, érmet, plakettet, gyűrűt és a borítékot, és a felénk nyújtott kezdet okvetlenül fogadjuk el. A laudációt hallgassuk nyitott szívvel, ne grimaszoljunk, de ne is bőgjük el magunkat mély megghatottságunkban. (Nekem nem sikerült.)

Állami kitüntetések az ember házon kívül kap, előre értesítik az eseményről, és a meghívóban felhívják a figyelmét arra, hogy kíséret is hozhat magával. Ilyenkor általában jelen van a felterjesztő főnök is. Ekkor kell elővenni a kosztümünket, lehetőleg csinos, magasított sarkú cipőnk, öltönyünket, egyetlen nyakkendőnk (ezt csak a tarisznyás bölcsészfiúknak mondom), és elegánsan, magunkat ünnepezve kell viselkedni, gratulálni a többi kitüntetettnek és fogadni a gratulációkat.

Ilyen alkalmon mindenki meghívott, tehát senki sem idegen és más is éppen olyan elvesztettnek, gyámoltalannak érzi magát, mint mi. Fel a fejjel tehát, és kezünkben egy pohárka pezsgővel kezdünk el barátkozni. De ha végre találunk valakit a „régiek” közül, akkor se tartsuk fel sokáig, mert hátha szeretne még másokkal is szót váltani.

Az eseményt általában állófogadás is követi. Az állófogadás az, amikor az ember sajnálja, hogy nem polipnak született. Mert akkor lenne miben tartania a tányért, a kést, a villát, és még szedni is volna mivel. Azonban csak két kezünk van, ezért egy szalvétára helyezzük el a tányért és egy villát az egyik kezünkbe, így a másikkal tudunk szedni a pompás tálakból. És olyan ételeket válasszunk, amelyeket meg lehet enni a villával is. A szelet húst göngyölgjük fel és úgy kapjuk be, és akkor éppen ne érdeklődjünk a mellet-

tünk álló hogyléte felől. Ne essünk kétségbe a bőség láttán, mindenbe úgysem tudunk belekóstolni, van, amibe nem is érdemes, de ha van elég időnk, kedvünk, keressük meg azt az egy-két falatot, amit máshol, máskor nem szoktunk enni: egzotikus gyümölcsöt, francia sajtot, finom kis desszertet. És ne felejtsük, ahogy a költő mondja: az egész világ nem a mi birtokunk.

Előfordul, hogy nem minket jutalmaznak, nem minket tüntetnek ki, hanem kollégánkat, főnökünket, kedves ismerősünket. Gratuláljunk nekik szóban, írásban, telefonon. Máig őrzöm azokat a kézzel írott leveleket, amelyeket kedves kollégáim, volt tanáraink írtak, amikor kitüntetést kaptam.

De nemcsak ekkor ünnepelelünk, hanem meghitt családi összejöveteleket is szoktunk rendezni a könyvtárban. Általában ilyen a névnap és a karácsony. A születésnapot hagyjuk meg a családoknak. Ilyenkor derül ki a kolleginákról, hogy mennyire jól tudnak sütni, milyen meghitt terítéket tudnak varázsolni az olvasóasztalokra, és hogy mennyi szellemmel és szerénységgel válogatják össze az ajándékokat, ahol ez szokás. Akármilyen jó hangulatú az összejövetel, ne bratyizzunk a főnökkel, ne kezdjük ki női felettessünkkel, és tartsunk mértéket az ivásban. Nincs kínosabb dolog, mint másnap félve menni a kollégák közé, mert nem vagyunk biztosak abban, hogy előző nap mit csináltunk, mit beszéltünk össze-vissza és főleg kivel...

Búcsúzni csak nagyon szépen lehet

Bizony, egyszer-egyszer elküldenek bennünket a munkahelyünkről, ha másért nem, azért, mert megöregedtünk. A felmondás bejelentésének és elfogadásának is megvan a maga illemtana. A főnököknek is illik betartani néhány alapvető szabályt: Ha az illető fegyelmivel megy el, és megérdemelt kirúgását közöljük vele, akkor is búcsúzzunk el tőle tisztességesen. Ne feledjük, hogy az együtt töltött idő alatt voltak jobb napjai is. Ezeket akár meg is köszönhetjük. (Csak lelkünk mélyén örülünk, hogy megszabadultunk egy renitens kollégától.)

Más a helyzet, ha átszervezés miatt, magyarul létszámcsökkentési kényszer miatt kell elbúcsúznunk valakitől. Ezt minden esetben a főnöke közölje az illetővel, ne a kollégáktól tudja meg. Tegyük meg mindent annak érdekében, hogy ne rossz szájjal, kifosztva távozzon.

A nyugdíjazásnak is két módja van, az egyik felér egy létszámleépítéssel, a másik önként és dalolva történik. Szinte biztos, hogy az illető igen sok időt töltött a szakmában, ezen belül a mi könyvtárunkban. Ilyenkor ne csak a közvetlen csoportvezető hívja magához a pihenni küldött vagy pihenni készülő kartársat, hanem az összes létező főnöke. Mindenki fejezze ki köszönetét az elmúlt évek munkájáért, akkor is, ha...

A búcsúzás méltósága mindenkit megillet és mindenkitől elvárható. Akit fegyelmivel küldenek el, fogadja el a döntést, szálljon magába, de ha igazságtalannak tartja, forduljon munkaügyi bírósághoz. Akit „létszámcsökkentenek”, jogos szomorúságát, sértődöttségét már csak azért se ossza meg feletteseivel, mert nincs értelme. Akkor is maradjunk az emelt főnél, ha helyzetünk átmenetileg kilátástalan. Ilyenkor úgyis csak a barátok és a családunk segíthet, na meg a saját, újrakezdesre sarkalló életösztönünk. Más a helyzet, ha munkahelyet, szakmát váltunk, vagy boldogan megyünk nyugdíjba, vagyis, ha távozásunk a saját érdekünk. Akkor a búcsúnk legyen nagyvonalú, csak a szépre emlékező.

Búcsúztatót csak annak tartsunk, aki maga megy, annak ne, akit elküldtünk. És csak akkor, ha az illető ezt szeretné, ha maga is készül rá, ha szinte ő a vendéglátó. A búcsúszavak és az ajándékok, a jutalmak mértékére, mennyiségére, stílusára nincsenek szabályok, csak egy: legyenek visszafogottak, mértéktartók és őszinték. Ne búcsúztassunk el olyan kollégát hatalmas fény- és hangeffektusok közepette, aki másnap ugyanott folytatja a munkát, csak immár nyugdíjasként – persze, erre a jövőben kevéske esélye van bárkinek.

Azért jönnek néha újak is

Vannak örömteli változások is. Nincs mindig hét szűk esztendő, néha betölthetők a megüresedett álláshelyek. Vezetőváltásnál legyünk nyitottak és jóhiszeműek a pályázat-nyerővel. Ha mi is pályáztunk, mégis ő nyert, akkor is. Az új főnökkel ne közöljük naponta, hogy nálunk milyen szokások voltak. A főnök is ember. Szeretne gyökeret verni. Viszont az új főnök se dobjon ki mindent a régi szobából: bútort, szellemet.

Előbb ismerkedjünk meg egymással, majd kölcsönösen ismertessük elvárásainkat, barátian, kellemes légkörben.

Még mindig a főnökök kötelmeiről. Ha felveszünk egy új munkatársat, azt a többiek ne a következő hét munkabeosztásából tudják meg. Mondjuk el, hogy jön egy új kolléga, legyünk szívesek fogadni, és lehetőleg osszuk szét egymás között. Legyen, aki bemutatja a végzendő munkát, másunk mutassa be a többieknek és a helyi szokásokat. Bátorítsuk, hogy kérdezzen, és segítsük, hogy otthon érezze magát. Ne az új kollégának kelljen odalépni az idegen munkatársakhoz, segítsük a bemutatkozást. Nem kell persze első nap körbevenni és harminc új arccal megismertetni, de apránként erre is legyen gondunk.

Az újoncnak is vannak kötelmei. Menjünk egy kicsit vissza az időben: Ahhoz ugyanis, hogy friss kollégaként belépjünk egy könyvtárba, önéletrajzot, pályázatot kell írni. Csak akkor írjuk kézzel, ha a pályázatiírók erre kérnek, ugyanis náluk grafológus a HR-menedzser. Írjunk géppel, szövegszerkesztővel, hibátlan és a kor elvárásainak megfelelő tömör életrajzot. (Most nem térek ki arra a fejlődésívre, amelyen az életrajzok átmentek a szovjet-típusútól az amerikai típusúig. Higgyék el, van különbség.) Tartalmazza személyes adatainkat, képesítéseinket, előző munkahelyeinket, nyelvismeretünket, elismeréseinket, publikációinkat, esetleg érdeklődési körünket, hobbinkat. A pályakezdők ne rémüljenek meg, ilyen sokrétű életrajzot akkor kell majd produkálniuk, amikor megpályázzák a főnök helyét. Addig is türelem! Ha bemutatkozó beszélgetésre hívnak, az még nem jelenti a felvételt. Legyünk elfogulatlanok, nyitottak és bizakodók. Ha elnyertük az állást, se az első nap, se az utána következőkön ne késsünk! Legyünk visszafogottak, érdeklődők és éles szeműek. Vegyük észre mindazt, amit a bennszülöttek már nem vesznek észre, de szerényen és taktikusan közöljük véleményünket a látottakról.

És végül...

Többször megfogadtam már, hogy azt, hogy „én soha”, és azt, hogy „én mindig” – nem mondom soha az életben (lám, máris megszegem ezt a fogadalmat). Ezzel csupán azt szeretném jelezni, hogy a fentebb felsorolt tilalmakat, mit ne tegyünk könyvtárosi munkánk során, mind megszegtem magam is. Szolgálati időm hosszúságára való tekintettel, sokszor. Minden hibát, bűnt, mulasztás elkövettem, de egyben biztos vagyok: nem ültem elnökségi asztalnál felemás zokniban. És ez bátorított fel arra, hogy elmondjam, szerintem milyen a könyvtáros, ha viselkedik.

Köszönöm kedves könyvtári olvasóimnak, hogy volt kinek a kedvéért viselkedni és kedves könyvtáros olvasóimnak a megtisztelő figyelmet.

Etiquette and protocol for librarians (Summary)

The Code of ethics of Hungarian librarians – a ceremonially accepted abstract normative document, published in the same series in 2006 – needs to be complemented by a systematically review of the till now unwritten rules of professional conduct practised in everyday library work. Such etiquettes and protocols have been compiled and approved in a few professions only (they are characteristic for mainly diplomacy and business).

Péter Fodor's essay is actually a summary of the knowledge to be acquired by future librarians if they want to work with success. As the director-general of the country's biggest public library he considers the areas in which library managers should formulate their expectations and requirements against the behaviour of their library's staff members, for which they should even be accountable. He explores – *in vitro* – the rules of communication theory as applied to special library situations. He pays special attention to clarifying the content of phrases not frequently used in library terminology.

Katalin Havas' essay relies on the experience of her long professional career. She describes in a natural, simple style both the pleasant and embarrassing situations faced by librarians during their work. She accompanies – *in vivo* – the reader through the process leading from the spontaneous solutions by inexperienced professionals to conscious behaviour reckoning with consequences and implications.

The readers of this volume will receive clear and unanimous tools for orientation in the network of library situations and relationships. The volume does not wish to offer uniform and sophisticated behaviour patterns, it would instead like to make readers aware of some alternatives of open, frank and helpful behaviour. The publication will hopefully promote openness in professional public life, foster sincere exchanges of opinion, as well as contribute to self-education and – as the title of the series says – “re-training at a higher level”.

Tartalom

Bartos Éva: Előszó	3
Fodor Péter	
Ajánlás helyett	7
A könyvtár mint szolgáltatás	9
A könyvtár feladatai	9
A környezeti felmérés szempontjai	9
A problémamegoldás folyamata	10
Ügyfélszolgálat – Olvasószolgálat	11
Kommunikáció	13
A közvetlen emberi kommunikáció	13
Nem verbális kommunikáció	14
A gesztusok – térközszabályozás a személyközi kommunikációban	15
Mimika	15
Kézjel	15
Testtartás	17
Távolságtartás	17
A sikeres fellépés összetevői	19
Az első benyomás fontossága	19
A jó PR – amikor az image és a design egyensúlyban van	20
A viselkedéskultúra	21
Fogalmak	21
A viselkedési szabályok jellemzői	22
Viselkedéstechnika	23
Illem, etikett	27
Illem a gyakorlatban	27
Köszönés, üdvözlés	28
Megszólítás	29
A megszólítás szabályai	29
Tegeződés	29
	85

Telefonálás	30
Ügyintézés	30
Biztonsági szolgálat	30
Protokoll	31
A munkahely illemtana	31
A hagyományos bibliotékától a szolgáltató könyvtár- és információs központig ...	33
A könyvtár mint kultúraközvetítő intézmény	35
Felhasznált irodalom	37

Havas Katalin

Beköszöntő avagy „Mi pedig értük és velük élünk”	41
Figyelem és figyelmesség	43
Megszólítás avagy tényleg mindenkit lehet mnapság tegezni?	45
Helló, hahó, háj, szia, csá, cső, j'npot, csóklo	46
Barátságos arcot kérünk!	47
Érted vagyunk, nem ellened	49
Mindennapi konfliktusaink	51
Egy könyvtárban mindenki ismerős, sőt már-már rokon	55
A szomszéd néni is olvasó?	56
A főnök főnöke is olvasó?	56
Ugye, mi jó barátok vagyunk?	57
Ehess, ihass, ölelhess, alhass!?	59
Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár. Tájékoztatás. Jó napot kívánok! (a sorrend változhat, de csak az!)	61
Parlez-vous français?	63
„Én írok levelet magának...”	65
Nem csak levelet, ajándékot is adunk – kapunk	67
A könyvtárban nem csak olvasni lehet	69
A könyvtáros és a politikai véleménynyilvánítás	73
Milyen öltözékben adjuk elő az előzőekben tárgyalta	75
Mindenki elnyeri méltó jutalmát	77
Búcsúzni csak nagyon szépen lehet	78
Azért jönnek néha újak is	79
És végül... ..	83
Etiquette and protocol for librarians (Summary)	85

