

W stronę efektywnej komunikacji i inkluzywnego współdziałania z różnorodnymi czytelnikami – rozmowa z dr Magdaleną Cyrklaff-Gorczycą

poprowadziła Maja Wojciechowska

Pracuje Pani w Instytucie Badań Informacji i Komunikacji Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu. Prowadzi tam Pani zajęcia związane z działalnością bibliotek oraz informacją, ale jest Pani także wykwalifikowaną psycholożką. Specjalistek łączących takie kompetencje jest w Polsce niewiele – czy uważa Pani, że to korzystne połączenie?

Myślę, że to połączenie pozwala mi spojrzeć na sytuację osób korzystających z bibliotek oraz pracujących w nich z bardzo szerokiej perspektywy. Znam temat od strony teoretycznej i praktycznej, ponieważ współpracuję z bibliotekami, szkole ich personel i pomagam zrozumieć sytuację różnych grup użytkowników, które odwiedzają bibliotekę. Jednocześnie staram się także dbać o rozwój bibliotekarek i bibliotekarzy, projektując dla nich szkolenia rozwijające ich umiejętności w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami czy wspierające ich funkcjonowanie w sytuacjach stresogennych.

Właśnie otrzymała Pani Nagrodę Naukową im. Adama Łysakowskiego w kategorii prace o charakterze praktyczno-wdrożeniowym za książkę *Komunikacja interpersonalna i psychologiczne aspekty pracy z ludźmi: od instytucji kultury do biznesu*. Czy mogłaby Pani opowiedzieć o tej publikacji?

Publikacja dotyczy szeroko rozumianej komunikacji oraz radzenia sobie ze stresem. Żyjemy w bardzo trudnych czasach, przeżyliśmy pandemię, trwa wojna u naszych sąsiadów. To powoduje, że często odczuwamy duży poziom stresu. Do tego codziennie funkcjonujemy z zakłóceniami w komunikacji czy w trudnych sytuacjach zawodowych, dlatego celem powstania książki było zebranie w jednym miejscu informacji i praktycznych wskazówek na temat zdrowej, efektywnej komunikacji i minimalizowania stresu w relacjach osobistych i zawodowych. W książce zawarte są propozycje autorskich rozwiązań, w szczególności dotyczących radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientem czy współpracownikiem.

Co skłoniło Panią do napisania tej pozycji?

Od wielu lat pracuję z ludźmi w różnych instytucjach oraz przy różnorodnych projektach. Zwracam w nich uwagę na istotę wspierania się w rozwoju i efektywnej, zdrowej komunikacji. Realizuję badania z tego zakresu, szkolenia i piszę poradniki. Pandemia

COVID-19 pogłębiła wiele trudności, sprzyjała rozwojowi depresji, zaburzeń lękowych, poczuciu izolacji, a czasem nawet zwiększonemu poziomowi agresji. Zauważyło to Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, które zaprosiło mnie w czasie pandemii do współpracy w ramach inicjatywy pn. „#NieZostawiamCzytelnika”. Współpraca ta miała na celu „promowanie dostępu do kultury, nauki i informacji w czasie pandemii”, między innymi poprzez informowanie o ciekawych przedsięwzięciach czy realizowanie bezpłatnych webinarów i warsztatów online. W ramach tego projektu zorganizowaliśmy wraz z SBP seminarium pt. „Biblioteka włączająca – zadania, wyzwania, realizacja”, które odbyło się 20 października 2021 r. W czasie seminarium wystąpiłam z referatem „Psychologiczne i praktyczne aspekty komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami i zaburzeniami psychicznymi”. Okazało się, że tematyka ta bardzo interesuje nie tylko pracowników instytucji kultury, ale także ludzi działających w obszarze edukacji, wsparcia oraz szeroko rozumianej obsługi klienta. Tak narodził się pomysł napisania książki, która porusza aspekty komunikacji i radzenia sobie ze stresem zarówno przez pracowników, przełożonych czy klientów różnych organizacji, jak i każdego, kto chce rozwinąć swoje umiejętności interpersonalne.

Na co dzień, poza pracą naukową, prowadzi Pani również praktykę psychologiczną oraz zajmuje się Pani szkoleniami dla biznesu, edukacji i organizacji kultury. Czy mogłaby Pani więcej powiedzieć na temat potrzeb środowiska bibliotekarskiego w tym zakresie? Jakiego typu szkoleń najbardziej potrzebują bibliotekarze? Jakie problemy zgłaszają najczęściej?

Potrzeby środowiska bibliotekarskiego są bardzo duże. Pracownicy bibliotek czują się często niedoceniani, w rozmowach zwracają uwagę na niedofinansowanie bibliotek. Potrzeba zatem wielu zmian, które wpłynęłyby na wzmocnienie pozycji pracowników bibliotek oraz polepszenie ich statusu finansowego. Jeśli zaś chodzi o szkolenia dla tej grupy, to na pewno ważne są dla nich warsztaty rozwijające ich kompetencje miękkie, umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientami i współpracownikami oraz wspierające ich pracę z osobami ze szczególnymi potrzebami.

Bibliotekarze pracują z różnymi grupami klientów, o różnych umiejętnościach, potrzebach i zachowaniach. Jak Pani sądzi, które sytuacje są w pracy bibliotekarzy najtrudniejsze?

Z najnowszych badań kondycji psychicznej mieszkańców Polski wynika, że ponad 8 milionów dorosłych Polaków doświadcza różnych zaburzeń psychicznych, a tylko kilkanaście procent z nich korzystało z pomocy psychologicznej lub psychiatrycznej. Wśród nich są pracownicy i klienci różnych organizacji, w tym bibliotek. Każda z tych osób ma mniejsze lub większe trudności w funkcjonowaniu, a więc należy do osób ze szczególnymi potrzebami. Osoby te, ze względu na swoje wewnętrzne lub zewnętrzne cechy czy okoliczności, muszą podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki, aby w pełni uczestniczyć w różnych sferach życia na równi z innymi ludźmi. Dużym wyzwaniem jest dla bibliotek obsługa osób ze szczególnymi potrzebami, czyli np. osób z niepełnosprawnościami, trudnościami psychicznymi czy edukacyjnymi. Mogą to być osoby z grup zagrożonych

wykluczeniem lub wykluczone społecznie, edukacyjnie, ekonomicznie, cyfrowo itd. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. rozszerza wyrażnie krąg osób ze szczególnymi potrzebami o na przykład matki z wózkami z dziećmi, rodziców z małym dzieckiem, kobiety w ciąży, osoby starsze, osoby z nogą w gipsie czy osoby z ciężkim bagażem, zaznaczając, że na pewnym etapie życia każdy z nas może mieć szczególne potrzeby. Dotyczy to nie tylko klientów, petentów czy uczniów danej instytucji, ale także jej pracowników oraz osób, które z nią współpracują, a więc dostawców towarów, gości, zleceniobiorców, grantodawców itp. Warto by było, aby pracownicy bibliotek byli dobrze przeszkoleni w zakresie obsługi tych osób i inkluzywnej komunikacji z nimi.

Jaki wpływ miała pandemia na psychologiczne aspekty pracy bibliotekarzy?

Pandemia dla wielu ludzi była nieprzewidywalnym i ekstremalnym przeżyciem. To było życie w lęku przed zarażeniem się wirusem i jego skutkami oraz w chaosie związanym ze zmianami w funkcjonowaniu prywatnym i zawodowym. Ludzie zaczęli odczuwać coraz większy dyskomfort psychiczny. U wielu z nich zintensyfikowały się objawy chorób i zaburzeń psychicznych, a u innych pojawiły się stany lękowe czy zaburzenia adaptacyjne. Dotknęło to także intensywnie pracowników bibliotek, którzy w szybkim tempie musieli reagować na nowe warunki rzeczywistości.

Pracownicy różnych instytucji żyli w dużym stresie o zdrowie swoje i swoich bliskich. Musieli jednocześnie szybko adaptować się do pracy zdalnej. Część bibliotekarzy odczuwała tęsknotę za spotkaniami z czytelnikami. Czytelnicy także poczuli, że miejsce, w którym do tej pory mogli być wysłuchani, spędzić aktywnie czas, jest teraz niedostępne. Oczywiście były też takie osoby, dla których izolacja i dystans społeczny były doświadczeniem w jakiś sposób pozytywnym. Mogli wtedy „odpocząć” od ludzi i nadmiernych bodźców. Jednak badania przeprowadzone po dłuższym czasie pokazały, że wielu pracowników różnych instytucji odczuwało jeszcze przez jakiś czas po pandemii przeciążenie pracą online oraz skutki trudności psychicznych, które wcześniej przeżywali.

Jak Pani sądzi, jak powinny reagować biblioteki na pogłębiającą się izolację społeczną, spowodowaną m.in. uzależnieniem pewnych grup osób od mediów elektronicznych?

Problemem jest nie tylko izolacja społeczna na skutek uzależnień od nowych technologii. Problemem w tych czasach jest to, że żyjemy w ciągłym napięciu. Ciągłe czegoś się od nas wymaga. Najlepiej na wczoraj... Ciągłe *deadline'y*, które ktoś albo my sami sobie wyznaczamy. Albo coraz wyższe wymagania co do awansu zawodowego, co do wykształcenia dzieci, co do pełnienia swoich różnych ról życiowych i zawodowych. Potrzeba zatem przypominania o tym, jak przywracać równowagę w życiu, jak się wyciszyć, zrelaksować. Gdy pojawi się równowaga, to nie będzie potrzeby takiego kompulsywnego korzystania czy z mediów, czy z innych form pseudoprzyjemności. Ważne jest także, aby od najmłodszych lat pokazywać dzieciom, jak ważna jest komunikacja „twarzą w twarz”. Ważne jest rozwijanie kompetencji miękkich, czytanie, dbanie o swoje granice i radzenie sobie ze stresem i przeciążeniem. Myślę, że warto pokazywać dzieciom, młodzieży i dorosłym, jak

wylogować się z Sieci do normalnego życia. Tutaj dużą rolę mogą pełnić projekty, warsztaty w bibliotece na wspomniane wyżej tematy.

I na koniec, ostatnie pytanie – jak Pani widzi idealny model współpracy bibliotekarz–użytkownik?

Idealny model współpracy to przede wszystkim wchodzenie w relacje oparte na efektywnej komunikacji. Warto zacząć ten proces od diagnozy potrzeb obecnych i przyszłych czytelników, aby wiedzieć, z kim ma się do czynienia, kto w jaki sposób może w przestrzeni biblioteki funkcjonować. W kolejnym etapie ważne jest stałe monitorowanie nawiązanego partnerstwa i szukanie wspólnych przestrzeni do twórczej współpracy.

Bardzo dziękuję za rozmowę.

Ja również dziękuję.

Fotografia 1. dr Magdalena Cyrklaff-Gorczyca, autorka książki *Komunikacja interpersonalna i psychologiczne aspekty pracy z ludźmi*



Źródło: fotografia nadesłana.