

Karina Fedynyszyn

Biblioteka Wydziału Wychowania Fizycznego i Fizjoterapii Politechniki Opolskiej
k.fedynyszyn@po.opole.pl

Budowanie pozytywnych relacji z czytelnikiem przy zastosowaniu oddziaływań coachingowych

Słowa kluczowe: kontakt z czytelnikiem, programowanie neurolingwistyczne, NLP, coaching.

Abstrakt: W artykule przedstawiono kwestię budowania dobrego kontaktu z użytkownikami biblioteki za pomocą oddziaływań coachingowych. Autorka pokazuje jak stosować w bibliotece techniki i modele programowania neurolingwistycznego (NLP) i jak pomagają one bibliotekarzom w efektywnej obsłudze czytelników.

Keywords: relationship with the reader, neuro-linguistic programming, NLP, coaching.

Abstract: The article presents an issue of building a relationship with the users of the library using coaching interaction. The Author shows how to use NLP models in library and how they help to librarian in effective assistance of readers.

Budowanie dobrego kontaktu z drugą osobą jest procesem naturalnym, który odpowiednio i stale udoskonalany korzystnie wpływa na umiejętności komunikowania się z ludźmi. Jest to zdolność tworzenia pozytywnych więzi i kontaktów interpersonalnych w danej chwili. Niebagatelną rolę w procesie budowania relacji odgrywają metody coachingowe oraz techniki i modele programowania neurolingwistycznego. Efektywność ich oddziaływań można zaobserwować w zarządzaniu korporacjami, treningu sportowym i wielu dziedzinach życia społecznego. Zastosowane w bibliotekach mogą stanowić kolejne narzędzie pracy z czytelnikiem. Priorytetem w bibliotecznym działaniu jest usatysfakcjonowany czytelnik, a zastosowanie metod coachingowych może to działanie wspomóc.

Coaching to obecnie popularna metoda wspierania rozwoju człowieka. Wykorzystywana jest w zarządzaniu zasobami ludzkimi, sporcie, edukacji oraz innych dziedzinach życia społecznego. Metody postępowania w procesie coachingowym znajdują bezpośrednie zastosowanie we wszystkich dziedzinach życia, w których ludzie oddziałują na siebie nawzajem. Celem coachingu jest „pomaganie ludziom i wspieranie ich w indywidualnym uczeniu się po to, aby mogli maksymalizować swój potencjał, doskonalić umiejętności, ulepszać działanie i stać się takimi, jakimi chcą się stać” [8, s. 33]. Efektywność coachingu budzi wiele wątpliwości, niemniej jednak skuteczność jego oddziaływań potwierdza się w wielu sferach życia społecznego. Praktyki coachingowe mogą być z powodzeniem podejmowane również

w bibliotekach. Coaching – to w najprostszym ujęciu – „rozmowa lub seria rozmów jednej osoby z drugą. Osoba występująca w roli trenera zmierza do ukształtowania rozmowy, która przyniesie korzyści drugiej osobie (podopiecznemu) w sposób nawiązujący do jej procesów uczenia się i rozwoju. Rozmowa coachingowa może mieć rozmaity przebieg i toczyć się w różnorodnym środowisku” [11, s. 10].

Termin **coach** „powiązany jest ściśle z zapożyczeniem z szesnastowiecznego języka węgierskiego, w którym słowo „kocsi” oznaczało specyficzny powóz przeznaczony między innymi do dalekich podróży [...]. Współczesne znaczenie tego słowa powstało w ścisłym nawiązaniu do pierwotnego rozumienia tego terminu [...]. W akademickim slangu słowo coach oznaczało opiekuna naukowego, który indywidualnie wspierał studentów, niczym „dalekobieżny powóz” pomagał im dostać się do odległego celu, jakim mogło być zdanie egzaminu, czy w ogóle ukończenie studiów, zawsze wspierając realizację ich zamierzeń” [11, s. 36]. W tak sformułowanym znaczeniu pracy trenera widać ogromne podobieństwo do pracy bibliotekarza.

W swoich praktykach trenerzy często korzystają z technik i modeli programowania neurolingwistycznego (NLP). **Programowanie neurolingwistyczne** „wywodzi się z badań nad skutecznymi formami komunikacji interpersonalnej i stopniowo zaczyna obejmować wszelkie zachowania z najróżniejszych dziedzin” [7, s. 11]. Istotą NLP jest rozwój samego siebie, przez co można bardzo korzystnie wpływać na relacje z innymi ludźmi, zarówno w życiu osobistym, jak i na polu zawodowym. „Zostało ono opracowane w latach siedemdziesiątych XX w. w Kalifornii przez matematyka Richarda Bandlera i lingwistę Johna Gindera. Wiedzę do stworzenia NLP czerpali oni z bardzo wielu dziedzin nauki, wykorzystując między innymi: elementy myślenia systemowego, psychoterapii, cybernetyki oraz semantyki ogólnej” [1, s. 14].

Richard Bandler i John Grinder stosując metodę zwaną modelowaniem, postanowili odkryć czynniki i wspólne wzorce zachowań, decydujące o sukcesach znanych psychologów i terapeutów: Milтона Ericksona, Fritza Perlsa, Virginii Satir. W ten sposób powstał model skutecznego działania, który nazwali Neurolinguistic Programming. Nazwa ta wywodzi się od akronimu wyrazów: neuro – bo odnosi się do sposobów, za pomocą których człowiek koduje informacje; lingwistyczne – gdyż ważna w nim jest lingwistyka i wpływ, jaki na nasze umysły mają słowa; programowanie – ponieważ zakłada, że skuteczne wzorce zachowań mogą być łatwo przyswojone (zaprogramowane) przez każdego [14].

Bibliotekarz przystępujący do budowania relacji z czytelnikami powinien najpierw samodzielnie zmotywować się pozytywnie do działania, bowiem szczerego i przychylnego nastawienia do wykonywanej pracy nie sposób udawać. Korzystne podejście do wykonywanych czynności, również bibliotecznych, można jednak wypracować. Motywacja do pracy będzie wynikiem dobrze sformułowanych celów oraz wiary w to, że cele te zostaną osiągnięte. Aby zwiększyć prawdopodobieństwo ich zrealizowania, powinny spełniać określone warunki poprawności. Kryteria,

którymi należy się kierować przy formułowaniu celów według Steve Bavistera i Amandy Vickers, to: zdefiniowanie celu w formie pozytywnej, upewnienie się, że cel leży w granicach naszych możliwości, jest szczegółowy i konkretny, powiązanie go z preferowanym kanałem zmysłowym, rozważenie kontekstu, sięgnięcie po własne zasoby, ustalenie ewentualnych negatywnych konsekwencji osiągnięcia celu, sprawdzenie, czy jest on ekologiczny, a na końcu sprecyzowanie pierwszego kroku [1, s. 111-116].

Podstawowym celem w pracy bibliotekarza jest budowanie pozytywnych relacji z czytelnikami. Aby go realizować można korzystać z metod coachingowych przyjmując, że: „Chcę wspierać czytelników w nauce poprzez udostępnianie materiałów edukacyjnych oraz udzielanie informacji”. Pracownik czytelnicy może być pewien, że tak sformułowany cel będzie się mieścić w granicach jego możliwości. Osiągając go bibliotekarz powinien poczuć satysfakcję z wykonywanych działań, które będą przynosiły korzyści zarówno jemu, jak i czytelnikom. To odczucie należy teraz osadzić w odpowiednim kontekście za pomocą wizualizacji. Należy wyobrazić sobie co się stanie, kiedy cele zostaną osiągnięte. Jeśli np. radykalnie wzrośnie liczba odwiedzających bibliotekę, trzeba przewidzieć dla nich odpowiednią liczbę miejsc, wyposażenie oraz księgozbiór.

Przydatną techniką motywowania się może być **model GROW**. Jego nazwa jest akronimem powstałym z następujących wyrazów: G – cele (ang. goals), R – rzeczywistość (ang. reality), O – opcje (ang. options) i W – wola działania (ang. will lub wrop-up) [6, s. 43]. Według modelu wyznaczony wcześniej cel osadzany jest w realnej rzeczywistości, czyli możliwościach i zasobach biblioteki. Korzystając z Modelu GROW bibliotekarz pomaga czytelnikom w stworzeniu dokładnego planu i harmonogramu działań, a następnie towarzyszy mu w dotarciu do celu, udzielając potrzebnego wsparcia. Poszukiwane w bibliotece informacje zazwyczaj mają swoje praktyczne zastosowanie. Ukierunkowanie czytelnika pozwoli mu na wygenerowanie zestawu opcji i możliwości wyboru literatury, a budowanie woli działania zachęci do dalszego rozwoju.

Skuteczność oddziaływań coachingowych będzie zależała od przyświecających bibliotekarzowi intencji, zaangażowania i poczucia celowości działania. Pozytywna motywacja do pracy w bibliotece ułatwi kontakty z czytelnikami i wpłynie korzystnie zarówno na samopoczucie pracowników, jak i użytkowników.

Bibliotekarze w swoich kontaktach z czytelnikiem powinni stworzyć relacje, w których będzie się on czuł pewnie i bezpiecznie. W praktyce bibliotecznej istnieją różnorodne sytuacje związane z kontaktem z czytelnikiem. W dobie baz danych, portali społecznościowych i komunikatorów należy pamiętać, że do biblioteki przychodzi przede wszystkim osoba, której należy pomóc w sposób bezpośredni. Prawdopodobieństwo zadowolenia z usług bibliotecznych zwiększy się, jeżeli konwersacja będzie przebiegała w ciepłej i otwartej atmosferze. „Umiejętność budowania więzi bywa przydatna w wielu sytuacjach. Dzięki niej możemy wpływać na rozmówców tak, aby dzielali nasz punkt widzenia, rozwiązywać konflikty,

prowadzić udane negocjacje, umożliwiać innym pełne wykorzystanie ich potencjału oraz wzbogacać niemal każdą interakcję, zarówno na polu osobistym, jak i zawodowym” [1, s. 162]. Wykorzystując metody coachingowe można wzmocnić satysfakcję z proponowanych usług i nasilić częstotliwość odwiedzin. Podstawowe umiejętności potrzebne do prowadzenia coachingu, według Julie Starr, to: budowa relacji, słuchanie na różnych poziomach, posługiwanie się intuicją, zadawanie pytań i wspieranie za pomocą informacji zwrotnych [11, s. 91]. Podczas wykonywania czynności służbowych bibliotekarze często intuicyjnie i nieświadomie wykorzystują metody coachingowe. Powszechnie znana jest zasada mówiąca, że na budowanie pozytywnych relacji bezpośredni wpływ mają podobieństwa rozmówców. Aspekty, wśród których to podobieństwo może się zaznaczać, to: wygląd fizyczny, mowa ciała, brzmienie głosu, język i słowa, przekonania i wartości [11, s. 95].

Prawidłową realizację kwerendy warunkują umiejętności bibliotekarza, który potrafi zanalizować zapytanie informacyjne, znaleźć możliwości rozwiązania problemu, dokonać selekcji materiałów oraz wskazać dostępne źródła. Zasadniczym narzędziem działalności pracownika biblioteki jest przede wszystkim zdolność zadawania właściwych, czyli prostych i bezpośrednich pytań oraz udzielanie jasnych, zwięzłych i konstruktywnych informacji zwrotnych.

Podstawowymi cechami dobrze sformułowanego pytania są jego prostota, jasno określony cel oraz wpływanie na sposób myślenia i uczenia się, ale także nienarzucanie niczego [12, s. 78]. Umiejętności związane ze sztuką zadawania właściwych pytań bibliotekarze zazwyczaj opanowują intuicyjnie, aby potem płynnie przejść do analizy zasobów i możliwości z których skorzystać może czytelnik.

Taka analiza powinna być poprzedzona dokładną znajomością potrzeb czytelnika. Bibliotekarze nie mogą tutaj zapomnieć o personalizacji usług bibliotecznych poprzez uprzedzanie, rozpoznawanie i zaspokajanie indywidualnych oczekiwań użytkowników oraz dostosowanie swojego przekazu do możliwości percepcji odbiorcy. Przydatną umiejętnością bibliotekarza jest także umiejętność aktywnego słuchania rozmówcy. „Skuteczne słuchanie jest warunkiem satysfakcjonującej – zarówno bibliotekarza, jak i czytelnika – pracy w bibliotece. Jest niezbędne dla właściwej, sprawnej współpracy wewnętrznej, jak i bezpośredniej obsługi użytkowników na stanowisku informacyjnym, przy ladzie w wypożyczalni, w czytelni, przy telefonie” [5, s. 55]. Aby racjonalnie odpowiedzieć na zapytanie biblioteczne warto dowiedzieć się, do jakich celów potrzebna jest informacja. Można również poprosić rozmówcę o uszczegółowienie tematu, aby lepiej zrozumieć problem wyszukiwawczy. „Dopytywanie się jest sygnałem dla rozmówcy, okazującym zainteresowanie jego przekazem” [2, s. 116]. Niebagatelną rolę w kontaktach międzyludzkich odgrywa intuicja. Wykorzystując potencjał zdobyty przez nasze doświadczenia i odczucia, niejednokrotnie jesteśmy w stanie działać szybko i reagować skutecznie.

Pomocną umiejętnością w pracy z czytelnikiem jest empatia, a jednym z jej czynników „nastawienie usługowe – czyli uprzedzanie, rozpoznawanie i zaspokajanie

potrzeb klientów. To kompetencja, szczególnie ważna w zawodzie bibliotekarskim, który z założenia jest misją i służbą wobec użytkowników i środowiska akademickiego” [4, s. 16].

Skutecznym sposobem wzmacniania relacji jest, wspomniane już wcześniej, upodobnienie się do rozmówcy. Najstarszymi i najbardziej popularnymi **technikami oddziaływania w NLP** są: dopasowanie i odzwierciedlenie. **Dopasowanie** to obserwowanie innych i dostrajanie swojego zachowania do zachowania rozmówcy, a **odzwierciedlenie** to dokładne kopiowanie zachowania innej osoby [1, s. 162]. Kiedy dwie osoby mają ze sobą bardzo dobry kontakt, to nieświadomie dopasowują się do siebie. Oczywiście nie ma możliwości kopiowania zachowań wszystkich czytelników, gdyż wymagałoby to długotrwałych ćwiczeń i mogłoby wyglądać bardzo sztucznie. Wystarczy, że bibliotekarz dopasuje się do jednej struktury zachowania czytelnika. „Zachowania, które można dopasować to: postawa ciała, sposób poruszania się, nachylenie głowy, gestykulacja, wyraz twarzy, sposób i rytm oddychania” [1, s. 163]. Bibliotekarz w swoich relacjach z czytelnikami powinien skoncentrować się przede wszystkim na temacie rozmowy i rozważyć wybrany przez siebie aspekt dostosowania. Nie sposób dostosować swojego wyglądu do osób odwiedzających bibliotekę, znacznie prościej będzie odwzorować pozycję ciała, gestykulację, brzmienie głosu, szybkość mówienia oraz sposób wystawiania się. Należy jednak to robić stopniowo, by rozmówca nie zauważył tego procesu.

Skuteczność techniki zwanej **dopasowaniem skrzyżowanym** polega na zsynchronizowaniu różnych zachowań dwóch osób. „Występuje wówczas, gdy korzystamy z jednego aspektu swojego zachowania, aby zgrać je z innym zachowaniem drugiej osoby” [1, s. 164]. Przykładem takiego zachowania może być koordynowanie potakiwania z mruganiem rozmówcy.

W sytuacjach konfliktowych można również spróbować dostrajać czytelnika w sposób emocjonalny dostosowując się najpierw do jego nastroju, po czym nieznacznie go zmieniać. „Po zharmonizowaniu się z zachowaniem rozmówcy i zbudowaniu kontaktu można zacząć wywierać na niego wpływ, prowadząc go w wybranym przez siebie kierunku” [1, s. 166].

Ciekawym przykładem technik wykorzystywanych w coachingu jest **psychoGRAFIA**. „Kiedy dwoje ludzi siedzi obok siebie, odnoszą wrażenie, że są po tej samej stronie. Znajdując się w podobnym położeniu, widzą wszystko z tej samej perspektywy” [1, s. 164]. Bariere w nawiązywaniu kontaktów z czytelnikiem stanowi lada biblioteczna, która jest niezbędnym elementem wyposażenia bibliotek. Konwersację warto przeprowadzić w bardziej dogodnych warunkach, na przykład poprzez wspólne wyszukiwanie materiałów bibliotecznych w wolnym dostępie. Zaprezentować możliwości wyszukiwawcze w bazach danych oraz wytłumaczyć skomplikowaną procedurę wypożyczeń w katalogach bibliotecznych można również siedząc obok siebie przy stanowiskach komputerowych.

Podczas rozmowy z czytelnikiem warto także wytworzyć sytuację, która pozwoli mu odczuć, że ma z bibliotekarzem coś wspólnego. Zmiana przekonań

i wartości nie byłaby uczciwym postępowaniem, gdyż mogłaby wiązać się z utratą wiarygodności i zaufania. Można jednak dopatrywać się cech wspólnych i to na nich właśnie koncentrować się podczas rozmowy, pamiętając jednocześnie o wzajemnym poszanowaniu odmiennych poglądów.

Codzienny kontakt z czytelnikiem w bibliotece może ułatwić technika zwana modelowaniem. „**Modelowanie w NLP** ma proste cele – robić coś tak dobrze jak ekspert w danej dziedzinie oraz uczyć innych, jak to robić” [1, s. 224]. Polega na obserwowaniu najskuteczniej działających osób i wydobywaniu z ich zachowania wzorów pomocnych do realizacji zamierzonych celów. Skuteczność tej techniki polega na przyswojeniu sobie schematów zachowań i postaw ukierunkowanych na osiąganie pożądanych wyników. Cała dziedzina jaką jest programowanie neurolingwistyczne opiera się o proces modelowania. Jego głównym celem jest nauczanie poprzez naśladownictwo. Jest to proces naturalny, stosowany w dowolnych sytuacjach życia codziennego. Podstawowe pytanie tego procesu brzmi: „Jak to się robi?”

Ekspertem w wyszukiwaniu informacji oraz doboru literatury na określony temat jest bibliotekarz. Swoją wiedzę i umiejętności przekazuje użytkownikom biblioteki każdego dnia. Mając na uwadze dobro czytelnika, może posłużyć się właśnie modelowaniem. Pokazując dokładnie metody wyszukiwawcze, prezentując katalogi biblioteczne oraz bazy danych informuje jednocześnie, w jaki sposób sam dochodzi do zamierzonych rezultatów. Istnieje prawdopodobieństwo, że taki sposób przekazu zaowocuje zaangażowaniem czytelnika, poszerzeniem wiedzy i zgłębianiem problematyki dotyczącej poszukiwanej literatury. Precyzyjne przedstawienie sposobów wyszukiwania oraz szczegółowy opis procedur bibliotecznych ułatwi poruszanie się po bibliotece, a pokazany wzorec postępowania będzie procentował kolejnymi odwiedzinami oraz zadowoleniem z korzystania z zasobów. Można mieć też pewność, że czytelnik nie będzie znudzony czekał przy ladzie bibliotecznej na wynik w postaci zestawienia bibliograficznego. Istnieją też przesłanki by twierdzić, że podczas kolejnych odwiedzin w bibliotece poradzi sobie samodzielnie, a czynności wyszukiwawcze nie będą stanowiły dla niego problemu. Należy jednak liczyć się z tym, że przy kolejnej wizycie będzie zadawał trudniejsze pytania bibliotekarzowi. Kluczem do osiągnięcia odpowiednich rezultatów jest proste stwierdzenie: „ja bym tego tematu poszukiwał(a) w ten sposób”. Intuicyjnie zakłada ono, że dany schemat postępowania powinien spełnić oczekiwania i dostarczyć satysfakcjonujących wyników. „Modelowanie jest zatem procesem intuicyjnym, polegającym na zrozumieniu subiektywnego doświadczenia innej osoby poprzez postawienie się w jej położeniu” [1, s. 226].

Czas, który zostanie poświęcony czytelnikowi, stanowić może klucz do jego osobistych sukcesów naukowych, zawodowych czy prywatnych, dlatego tworzenie modeli problemu wyszukiwawczego należy dobierać do indywidualnych potrzeb czytelnika. „Kluczowymi procesami modelowania są: pełna szacunku uwaga,

orientacja na uczenie się, identyfikacja wzorców i sekwencji zachowań, rozkładanie ich na czynniki, modelowanie skutecznych wzorców” [7, s. 77].

Skuteczność komunikatu informacyjnego bibliotekarza zależy od rzetelności i kompletności udzielanych informacji oraz formy przekazu. W bezpośrednim kontakcie z użytkownikiem odpowiada on na zapytania informacyjne wykorzystując zasoby biblioteczne oraz swoją wiedzę i doświadczenie nabyte podczas pracy zawodowej. Kluczową rolę w procesie porozumiewania się z czytelnikiem odgrywa **komunikacja werbalna**. „W procesie komunikacji werbalnej, coach musi unikać wyrażania skrajnych opinii, etykietowania (widzenia problemów przez ich nazywanie, a nie analizowanie), mieszania faktów i wniosków, przesadnej pewności siebie, przypisywania ludziom i zdarzeniom tych samych cech czy też klasyfikowania ich” [2, s. 117]. Istotne znaczenie ma również treść wypowiedzi. Ważne, aby była ona czytelna dla odbiorcy. Zapamiętać należy również, że rozmowę z czytelnikiem zaczynamy i kończymy zawsze w sposób pozytywny, nawet jeżeli w jej trakcie wynikną sytuacje konfliktowe.

Podczas konwersacji z czytelnikami warto wykorzystywać, stosowaną w NLP, lingwistykę perswazji. Na szczególną uwagę zasługują trzy słowa, które mają istotne właściwości oddziaływania na rozmówcę. Są nimi: „nie”, „ale”, „spróbuj”. Warto wiedzieć, że stosując polecenia negatywne, otrzymujemy zwykle rezultaty odmienne od zamierzonych. Dzieje się tak dlatego, że „podświadomy umysł nie potrafi bezpośrednio przetwarzać negacji” [1, s. 112]. Słowo „nie” nie zadziała na odbiorcę, ponieważ uwaga zostanie skupiona na tym, czemu zaprzeczamy. W zdaniu „nie myśl o zbliżającym się kolokwium” uwaga czytelnika skoncentruje się właśnie na nim. Sugestia powstanie w wyobraźni odbiorcy, bo najpierw należy stworzyć sobie obraz, by móc mu zaprzeczyć. Inaczej oddziałuje słowo „ale”. „Powoduje ono anulowanie pierwszej części zdania. Działa jak kasownik sprawiający, że uwaga pozostaje jedynie na tej drugiej części” [14]. Pamiętajmy więc, że jeżeli w zdaniu jest „jakieś ale”, może wywołać ono reakcję negatywną. Nie krytykujemy czytelników poprzez wyrażenia: „Rewers jest w zasadzie dobrze wypełniony, ale brakuje sygnatury”. Znacznie lepiej jest poprosić o uzupełnienie danych. „Wykorzystanie słówka „spróbuj” opiera się również na bardzo prostym spostrzeżeniu, że próbowanie to nie to samo, co działanie” [14]. Jeśli poprosimy czytelnika, żeby „spróbował zachowywać się ciszej w czytelni”, możemy jedynie liczyć na podjęcie takiej próby, a nie na ciszę.

Równie ważną rolę w bezpośrednim kontakcie z czytelnikiem odgrywa **komunikacja niewerbalna**. Wspomaganie procesu komunikacyjnego mową ciała wzbogaci przekaz biblioteczny i uczyni go bardziej zrozumiałym. Według Bożeny Jaskowskiej, najważniejsze priorytety i zasady, którymi powinni kierować się bibliotekarze obsługujący czytelników, to: ożywiony wyraz twarzy, utrzymywanie kontaktu wzrokowego, postawa otwarta, uśmiechanie się, odpowiednia i wyważona gestykulacja, uszanowanie prywatnego terytorium, odzwierciedlenie mowy ciała i kontrolowanie dźwięków nieartykułowanych [3, s. 18]. Komunikaty niewerbalne informują odbiorcę o naszych intencjach oraz stanie emocjonalnym. Nasz sposób

patrzenia czy gestykulacja będzie miała swoje odzwierciedlenie w odbiorze komunikatów. Pozytywny odbiór można osiągnąć poprzez kierowanie swojego wzroku w górę, a nie w dół oraz podnoszenie rąk wyżej podczas gestykulacji. „Popularna w psychologii społecznej zasada 10x30x60 mówi, iż skuteczność przekazu komunikacyjnego zależy w 10% od tego, co jest mówione, w 30% jest konsekwencją tego, w jaki sposób wypowiedź została skomponowana, aż w 60% zależy od mowy ciała, a więc zachowań towarzyszących rozmowie i sygnalizujących nastawienie psychiczne nadawcy” [3, s. 16]. Wykorzystanie tych zależności w obsłudze czytelnika, przyczyni się z pewnością do efektywniejszej komunikacji w bibliotece.

Relacje z użytkownikami w bibliotekach nie są długotrwałym procesem. Bibliotekarz nie ma możliwości dokładnego rozpoznania sposobu myślenia podopiecznego ani jego wzorców zachowania. Niemniej jednak, podczas próby zrozumienia potrzeb czytelniczych i informacyjnych, staje się przewodnikiem po zasobach informacji i wiedzy. Atrybutem nie do przecenienia może okazać się znajomość coachingu oraz technik programowania neurolingwistycznego. Należy pamiętać, że coaching może jedynie pełnić funkcję wspomagającą kontakty użytkownika z biblioteką. Udzielane informacje biblioteczne przede wszystkim muszą być wiarygodne, rzetelne i wyczerpujące. Dodatkową ich zaletą stanowić może sposób przekazu. Stosując metody coachingowe bibliotekarz usprawni proces przyswajania wiedzy oraz zwiększy satysfakcję z proponowanych usług bibliotecznych. Poprzez inspirację do działania stymuluje rozwój użytkownika biblioteki podpowiadając i wskazując najlepszą drogę wyszukiwawczą. Atrakcyjność biblioteki będzie zależała zarówno od kompletności księgozbioru i wyposażenia biblioteki, jak i sposobu postępowania z czytelnikiem. Pomimo ogromu możliwości, realizowanych przez różnorodne bazy danych, portale społecznościowe i komunikatory, warto zachęcać do odwiedzania biblioteki. Tym samym dążymy do tego, aby stała się ona tak zwanym „trzecim miejscem”, w którym czytelnicy chętnie spędzają swój wolny czas. Zamiast wirtualnych kontaktów z nieznanymi osobami możemy zaproponować użytkownikom pewne wartości, o których ostatnio bardzo często się zapomina. Są nimi rzeczywiste relacje z innymi ludźmi oraz fizyczny kontakt z książką. Tego rodzaju doznań nie sposób zastąpić portalami internetowymi. Tworząca się w ten sposób atrakcyjna i komfortowa przestrzeń wpłynie na statystykę biblioteczną, a nasi czytelnicy znajdą w niej swoje miejsce, gdzie mogą się spotykać dla przyjemności.

Bibliografia

1. BAVISTER Steve, VICKERS Amanda. *NLP w praktyce: czyli sztuka kształtowania przyszłości*. Warszawa: Wydawnictwo Edgard, 2010. ISBN 978-83-61828-97-6.
2. DZIEWULSKA Urszula, STANIEWSKI Marcin W. Rola komunikacji w procesie coachingu. *Współczesna Ekonomia*. 2008, nr 4, s. 113-120. ISSN 1897-9254.
3. JASKOWSKA Bożena. Gesty obok słów: mowa ciała dla bibliotekarzy. *Bibliotheca Nostra*. 2008, nr 2, s. 16-22. ISSN 1734-6576.

4. JASKOWSKA Bożena. Nie tylko wiedza i intelekt – o kompetencjach emocjonalnych w bibliotece. *Bibliotheca Nostra*. 2007, nr 2, s. 9-23. ISSN 1734-6576.
5. KISIŁOWSKA Małgorzata. *Już nie wiem jak mam do ciebie mówić... czyli komunikacja biblioteczna*. Warszawa: CEBiD, 2001. ISBN 83-88581-02-3.
6. LAW Ho, IRELAND Sara, HUSSAIN Zulfi. *Psychologia coachingu*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2010. ISBN 978-83-01-16381-5.
7. McDERMOTT Ian, JAGO Wendy. *NLP: terapia krótkoterminowa*. Gdańsk: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2006. ISBN 83-60083-72-X.
8. PARSLOE Eric, WRAY Monika. *Trener i mentor: udział coachingu i mentoringu w doskonaleniu procesu uczenia się*. Warszawa: Wolters Kluwer Polska, 2008. ISBN 978-83-7526-180-6.
9. PELTIER Bruce. *Psychologia coachingu kadry menedżerskiej: teoria i zastosowanie*. Poznań: Rebis, 2005. ISBN 83-7301-655-4.
10. SIDOR-RZĄDKOWSKA Małgorzata (red.). *Coaching: teoria, praktyka, studia przypadków*. Kraków ; Warszawa: Oficyna Wolters Kluwer, 2009. ISBN 978-83-7526-680-1.
11. STARR Julie. *Coaching: procesy, zasady, umiejętności*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 2005. ISBN 83-208-1585-1.
12. STARR Julie. *Coaching dla menadżerów: słuchaj, motywuj i zwiększ potencjał zespołu*. Warszawa: Edgard, 2011. ISBN 978-83-62482-51-1.
13. THORPE Sara, CLIFFORD Jackie. *Podręcznik coachingu: kompendium wiedzy dla trenerów i menedżerów*. Poznań: Dom Wydawniczy Rebis, 2004. ISBN 83-7301-543-4.
14. TRYBA Tomasz. *TechnikiNLP.pl: wpływaj pozytywnie na siebie i innych* [Dokument elektroniczny]. Tryb dostępu: <http://www.technikinlp.pl>. Stan z dnia 23.02.2011.