

Univerzita Karlova v Praze  
**Filozofická fakulta**  
**Ústav informačních studií a knihovnictví**

Studijní program: Informační studia a knihovnictví

Studijní obor: Informační studia a knihovnictví

Petr Hrubec

Komunikace s problémovými uživateli knihoven

Bakalářská práce

Praha 2008

Vedoucí bakalářské práce:                   Mgr. Ludmila Fonferová

Oponent bakalářské práce:

Datum obhajoby:

Hodnocení:

[originál zadání práce]

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracoval samostatně a že jsem uvedl všechny použité informační zdroje.

V Praze, dne 21. července 2008

.....

Petr Hrubec

## **Identifikační záznam**

HRUBEC, Petr. Komunikace s problémovými uživateli knihoven [Communicating with problem patrons]. Praha, 2008. 50 s., i s. příl. ; CD-ROM. Bakalářská práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí bakalářské práce Mgr. Ludmila Fonferová.

## **Abstrakt**

Bakalářská práce analyzuje problémové uživatele knihoven a zaměřuje se na hledání nejefektivnějších nástrojů pro komunikaci s nimi. Analýza vychází z případových studií z praxe knihovníka se zaměřením na uživatelskou typologii. V bakalářské práci jsou podrobně popsány a rozděleny různé skupiny problémových uživatelů knihoven s návrhem vlastního dělení problémových uživatelů do dvou hlavních skupin. Dále jsou předloženy poznatky, které pomohou najít adekvátní komunikační strategii pro každý typ problémového uživatele. Práce je členěna do několika celků. Dvě hlavní části se zaměřují na komunikaci a problémové uživatele. Závěrečná část popisuje komunikaci s problémovými uživateli a nabízí příručku, která dává konkrétní návod, jak se vypořádat s určitými typy nevhodného chování v knihovně. [Autorský abstrakt].

## **Klíčová slova**

Komunikace, verbální komunikace, neverbální komunikace, problémový uživatel, uživatel, knihovna, veřejná knihovna, zásady knihoven, Národní knihovna v Praze, Městská knihovna v Praze, naslouchání, rozhovor, gestika, sociální kategorizace, jednání s lidmi

## **Obsah**

<b><u>PŘEDMLUVA.....</u></b>	<b>8</b>
------------------------------	----------

<b>63824. ÚVOD.....</b>	<b>10</b>
<b>63824.1. PROFIL UŽIVATELE KNIHOVNÍCH SLUŽEB.....</b>	<b>10</b>
<b>63824.2. TYPOLOGIE UŽIVATELŮ.....</b>	<b>11</b>
63824.2.1. Průzkum NKP.....	11
63824.2.2. Typologie pomocí sociální kategorizace.....	12
63824.2.3. Předsudky.....	12
63824.2.4. Kategorizace versus stereotypizace.....	13
63824.2.5. Věk.....	13
63824.2.6. Vzdělání.....	14
63824.2.7. Osobní preference.....	14
63824.2.8. Preferovaná forma komunikace .....	14
63824.2.9. Handicap .....	15
<b>63825. VYMEZENÍ PROBLÉMOVÉHO UŽIVATELE .....</b>	<b>16</b>
<b>63825.1. KNIHOVNÍ ŘÁD NÁRODNÍ KNIHOVNY V PRAZE.....</b>	<b>16</b>
<b>63825.2. KNIHOVNÍ ŘÁD MĚSTSKÉ KNIHOVNY V PRAZE!.....</b>	<b>18</b>
<b>63825.3. POROVNÁNÍ ŘÁDŮ NKP A MKP.....</b>	<b>19</b>
<b>63825.4. VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ.....</b>	<b>20</b>
<b>63825.5. ZÁSADY V AMERICKÝCH KNIHOVNÁCH.....</b>	<b>20</b>
63825.5.1. Vyvěsit či nevyvěsit pravidla chování v knihovně?.....	21
63825.5.2. Tvorba pravidel:.....	22
<b>63826. PROBLÉMOVÝ UŽIVATEL.....</b>	<b>24</b>
<b>63826.1. DĚLENÍ PROBLÉMOVÝCH UŽIVATELŮ PODLE BRUCE SHUMANA .....</b>	<b>24</b>
<b>63826.2. DĚLENÍ PROBLÉMOVÝCH UŽIVATELŮ PODLE ANN ANTROBUS.....</b>	<b>24</b>
<b>63826.3. TERMÍN PROBLÉMOVÝ UŽIVATEL VS. UŽIVATEL POTŘEBUJÍCÍ NADSTANDARDNÍ PÉČI. . .</b>	<b>25</b>
<b>63826.4. SOUDNÍ PŘÍPAD RICHARD KREIMER VERSUS MORRISTOWN LIBRARY.....</b>	<b>26</b>
<b>63827. KOMUNIKACE S PROBLÉMOVÝMI UŽIVATELI .....</b>	<b>28</b>
<b>63827.1. SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE .....</b>	<b>28</b>
<b>63827.2. JAK VÉST ROZHOVOR A JAK BY SE MĚL CHOVAT ZAMĚSTNANEC KNIHOVNY.....</b>	<b>28</b>
63827.2.1. Naslouchání .....	29
63827.2.2. Postoj, posez.....	30
63827.2.3. Zrakový kontakt, pohled.....	30
63827.2.4. Proxemika.....	31
63827.2.5. Gestika.....	31
63827.2.6. Chování obecně.....	32
63827.2.7. Proměnné.....	32

<b>63827.3. TYPY OSOBNOSTÍ PODLE ŘEČI .....</b>	<b>32</b>
<b>63827.4. OBRANNÉ MECHANISMY.....</b>	<b>33</b>
<b>63828. UNIVERZÁLNÍ POSTUPY PŘI ŘEŠENÍ KRIZOVÝCH SITUACÍ V KNIHOVNĚ.....</b>	<b>35</b>
<b>63828.1. JAK SE ZBAVIT PROBLÉMOVÉHO UŽIVATELE PODLE ANNE ANTROBUS.....</b>	<b>35</b>
<b>63828.2. JAK SE ZACHOVAT PŘI JEDNÁNÍ S PROBLÉMOVÝMI LIDMI .....</b>	<b>36</b>
<b>63828.3. CO DĚLAT A CO NE - UNIVERZÁLNÍ RADY.....</b>	<b>36</b>
<b>63828.4. KONCEPČNÍ ŘEŠENÍ.....</b>	<b>37</b>
<b>63829. NENÍ PROBLÉM V KNIHOVNÍKOVÍ?.....</b>	<b>40</b>
<b>63829.1. POKUD SI NĚKDO STĚŽUJE NA KNIHOVNU: .....</b>	<b>40</b>
<b>63829.2. JAKÝ BY MĚL BÝT KNIHOVNÍK Z POHLEDU UŽIVATELE?.....</b>	<b>41</b>
<b>63830. PŘÍRUČKA PRO JEDNÁNÍ S RŮZNÝMI TYPY PROBLÉMOVÝCH UŽIVATELŮ.....</b>	<b>43</b>
<b>63830.1. ABSENCE PŘÍRUČKY.....</b>	<b>43</b>
<b>63830.2. VZORCE CHOVÁNÍ, KTERÉ NALEZNEME V KNIHOVNĚ: .....</b>	<b>44</b>
63830.2.1. Zjevně agresivní.....	44
63830.2.2. Skrytě agresivní .....	45
63830.2.3. Neustále si stěžující lidé.....	45
63830.2.4. Vševědoucí.....	46
63830.2.5. Samozvaní experti.....	46
<b>63830.3. PŘÍKLADY NEJČASTĚJŠÍCH PROBLÉMOVÝCH SITUACÍ V KNIHOVNĚ.....</b>	<b>47</b>
63830.3.1. Lidé zapáchající.....	47
63830.3.2. Bezdomovectví.....	48
63830.3.3. Sexuální úchylky.....	49
63830.3.4. Agresivní jedinci.....	50
63830.3.5. Ostatní méně závažná provinění (kouření, jedení, hlučnost).....	51
63830.3.6. Pomoc kolegovi s problémovým uživatelem.....	51
<b>63831. ZÁVĚR.....</b>	<b>53</b>
<b>PŘÍLOHA.....</b>	<b>54</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH A CITOVANÝCH ZDROJŮ.....</b>	<b>55</b>
<b>EVIDENCE VÝPŮJČEK.....</b>	<b>59</b>

## Předmluva

Tématem mé bakalářské práce je komunikace s problémovými uživateli knihoven. Téma jsem si vybral, protože v České republice dosud na dané téma nebyla zpracována ucelená práce, a také proto, že jde o téma velmi zajímavé, které umožňuje kreativní přístup a slibuje reálné poznatky, které zjednoduší knihovnickou práci a učiní ji bezpečnější.

Ve své práci jsem nechtěl popisovat již známé skutečnosti a jen přepisovat informace z mnoha pramenů, chtěl jsem vytvořit práci, která změní pohled na určitý problém, a která bude progresivní.

Abych se zorientoval v problému, četl jsem odbornou literaturu a nechal si knihovníky vyplnit dotazník, který se týkal problémových uživatelů a komunikace s nimi. Také jsem vedl referenční rozhovory s knihovníky i jinými zaměstnanci knihoven, které mi pomohly ucelit si znalosti z této oblasti, a zaměřit práci tak, aby byla prakticky využitelná. Problém jsem také často konzultoval s Mgr. Blankou Szunyogovou, absolventkou Ústavu informačních studií a knihovnictví UK a profesionální knihovnicí, které tímto děkuji.

V České republice se práce s problémovými uživateli velmi podceňuje, v knihovnách chybí vhodné zásady a vyškolení pracovníci, kteří by mohli jejich platnost vynucovat. V současné době jsou knihovny závislé na invenci jednotlivých pracovníků a jejich dobrém úsudku při jednání s problémovými uživateli. Zásady, které české knihovny mají, jsou vágně definované a nejasné. Knihovník nemá prakticky žádnou autoritu ani moc nad uživateli a to je špatně. Má práce si dala za cíl nastalou situaci změnit a dát knihovníkům přehled a návod, jak jednat s konkrétními typy problémových uživatelů.

Práce se ale nezaměřuje jen na knihovníky, protože problém je mnohem složitější. Práce také jasně rozebírá zásady knihoven a dává ředitelům knihoven návod, jak zásady změnit k lepšímu, jak je klarifikovat, aby docházelo k co nejméně problémovým situacím. Práce také uvádí příklady a rady pro knihovníky, jak by se měli chovat, aby zamezili problémovým situacím a jak nastalé situace řešit.

Inspiraci pro práci jsem našel hlavně v zásadách amerických knihoven, kde je jednání s problémovými uživateli velmi přesně popsáno, a zásady v knihovnách reflektují podstatu problému a jsou knihovníkům oporou. Jedna z věcí, která mě při psaní práce překvapila je nevhodné dělení problémových uživatelů v České republice. Proto jsem si dovolil navrhnout dělení vlastní, které lépe vystihuje podstatu problému a týká se jen uživatelů, kteří jsou v knihovně zdrojem problémů.

Hlavním cílem práce je pomoci zlepšit situaci v českých knihovnách v jednání s problémovými uživateli a deskripce mnoha typů problémových uživatelů.



Předběžná informační příprava byla provedena v rámci předmětu Bibliografické rešeršní služby vyučovaném na Ústavu informačních studií a knihovnictví FF UK v Praze [HRUBEC, 2008]. Citace v textu jsou zapsány metodou zvanou Harvardský systém, tj. pomocí prvního údaje záznamu a data vydání, stanoveného normou ČSN ISO 690 a doporučeného mezinárodní normou ČSN ISO 7144:1986. Na prvním místě je verzálkami uvedeno příjmení autora, popřípadě korporace, na druhém pak rok vydání dokumentu. Údaje jsou, z důvodu přehlednosti v textu, uvedeny v hranatých závorkách. V případě, že je citovaný dokument dílem více autorů, je citován dle příjmení prvního z nich. Pokud u citovaného dokumentu není uvedena primární autorská odpovědnost, je citován dle prvních slov z názvu. Bibliografické záznamy citovaných zdrojů jsou na konci textu řazeny abecedně a jsou citovány podle mezinárodních norem ISO 690 a ISO 690-2.

## 63824. Úvod

Chování lidí ve společnosti upravují zákony, které dávají jasné mantinely, ve kterých se lidé mohou svobodně pohybovat a realizovat. V knihovně tuto funkci zastává Knihovní řád, který upravuje chování a pravomoci všech jedinců na půdě dané vzdělávací instituce. Ale co se stane, když se jedinec rozhodne pravidla nerespektovat? V občanské společnosti se stává zlodějem, vrahem, nebo prostě někým, kdo porušil zákon a bude za to náležitě potrestán. V knihovně se stává problémovým uživatelem. Někým, kdo jakýmkoli způsobem omezuje druhé lidi na osobní svobodě či ruší klidné prostředí knihovny.

Jak ale má knihovník postupovat, při porušení tohoto řádu nepřístojným či obtěžujícím chováním uživatele? Jak správně jedince uklidnit, jak s ním komunikovat a jak nejlépe a nejefektivněji vyřešit konfliktní situaci? A jaké jsou typy těchto problémových uživatelů?

Bakalářská práce odpovídá právě na tyto otázky. Pro přehlednost je členěna do několika oddílů.

V první části je nastíněna typologie uživatelů a jsou definovány termíny, se kterými se bude v práci operovat. Ve druhé části je podrobně vysvětleno, jak je klasifikován problémový uživatel a z právního hlediska okomentována nejasnost zásad Národní knihovny České republiky a Městské knihovny v Praze. Také je podán návod, jak zásady vyjasnit, aby lépe sloužily svému účelu. V následující části je definován problémový uživatel a představen přehled několika dělení uživatelů do skupin, včetně vlastního dělení navržené autorem této práce. Poté následuje kapitola komunikace s problémovými uživateli, která již dává konkrétní rady, jak komunikovat s uživateli a řešit krizové situace a také univerzální návody, jak se chovat, aby se zamezilo krizovým situacím. Poslední část práce je příručka pro jednání s různými typy problémových uživatelů a typologie nejčastějších problémových situací v knihovně včetně jejich řešení.

Práce se zabývá komunikací v knihovně obecně, není aplikována jen na jeden typ knihovny a je aplikovatelná ve všech veřejných knihovnách.

### 63824.1. Profil uživatele knihovnických služeb

Podle výkladového slovníku české terminologie z oblasti informační vědy a knihovnictví je uživatel *osoba (individuální uživatel) nebo instituce (institucionální uživatel) využívající knihovnické služby* [ŠVEJDA, 2006].

Podle knihovního řádu Městské knihovny v Praze (dále MKP) je uživatelem každý, kdo je přítomen v prostorách knihovny.

*Uživatelem knihovny (dále jen uživatelem) je každý, kdo v daném okamžiku jakýmkoliv způsobem využívá knihovní fond, technické zařízení,*

*data nebo jakékoliv jiné služby poskytované MKP, a to jak osobně, tak prostřednictvím jiné osoby, Internetem, telefonicky apod. Uživatelem je rovněž každý, kdo se zdržuje v prostorách kterékoliv knihovny [MĚSTSKÁ, 2008].*

Autor bakalářské práce vychází z definice obsažené v knihovním řádu MKP, protože za uživatele označuje jakoukoli osobu zdržující se v prostorách knihovny. Definice MKP je stěžejní pro určení skupiny problémových uživatelů, protože je lépe formulována a vztahuje se na širší spektrum osob. Díky této formulaci se řád vztahuje i na jedince, kteří neužívají knihovnické služby, ale jen například procházejí knihovnou nebo se do této instituce jdou zahřát v zimních měsících.

Jednoduše řečeno: kdokoliv, kdo se zdržuje v knihovně, podléhá pravidlům knihovny. Tím, že vstoupil do knihovny, se zavazuje dodržovat nastavená pravidla. Je to z toho důvodu, aby nad těmito jedinci knihovna měla kontrolu, která jí umožňuje nepřizpůsobivého uživatele například vyvést z budovy a zamezit mu v dalším přístupu do instituce.

Definice uživatele Národní knihovny České republiky (dále jen NKP) se liší. Podle NKP je za uživatele považována pouze osoba, která v knihovně užívá jakékoli služby. Pravidla se již netýkají osob, které služby neužívají a jen jsou v knihovně přítomné. Tvůrce řádu jistě definici konstruoval tak, aby se týkala všech osob v knihovně, ale pokud to není explicitně řečeno, definice platí jen pro ty uživatele, jež opravdu užívají knihovnické služby.<sup>1</sup>

*Uživatel Národní knihovny je každý, kdo v daném okamžiku jakýmkoli způsobem využívá knihovní fond, technické zařízení, data nebo jiné služby Národní knihovnou poskytované – a to jak osobně, tak prostřednictvím jiné osoby, internetem, telefonicky apod. [NÁRODNÍ, 2005].*

## **63824.2. Typologie uživatelů**

V České republice dosud nebyla publikována zpráva, která by obsahovala statistické vyhodnocení návštěvníků knihoven za posledních pět let, takže například údaj o podílu studentů vysokých škol na celkovém počtu čtenářů není nikde dostupný. K dispozici jsou nepřímé údaje a spolu s odbornými názory a zkušenostmi z praxe knihovníků<sup>2</sup> autor popíše možné dělení uživatelů knihovních služeb do několika skupin.

### **63824.2.1. Průzkum NKP**

Z průzkumu provedeného Národní knihovnou ČR a Ústavem pro českou literaturu Akademie Věd ČR vyplynulo, že 83 % Čechů přečte za rok alespoň jednu knihu a že v České republice čtou více ženy (88%), než muži (77%). V průměru Češi přečtou 16 knih za rok; jejich čtení se denně věnují 41 minut; za knihy utratí ročně průměrně 1303,- Kč. Průzkum ukázal, že nejvýraznějším faktorem, který ovlivňuje čtení je vzdělání (viz

<sup>1</sup> Český právní řád funguje na principu „co není zakázáno, to je dovoleno.“

<sup>2</sup> Knihovník je pracovník knihovny, vykonávající odborné knihovnické práce, zahrnující výběr, zpracování, organizování, vyhledávání, zpřístupňování, resp. dodávání dokumentů a informací uživatelům knihovny [PLANKOVÁ, 2006].

kapitola 1.2.6). *Menší role pak hrají velikost sídla a věk. V roce 2007 navštívilo některou veřejnou knihovnu 40% občanů České republiky (46% žen a 34% mužů)*<sup>3</sup> [NÁRODNÍ, 2008].

Z poskytnutých údajů lze vyčíst, že nejčastějšími návštěvníky a uživateli knihoven jsou vzdělané ženy. Vzdělanost koreluje se zájmem o knihy a další rozvoj vzdělání. Lze říci, že touha po informacích je větší u vzdělanějších lidí, než u lidí méně vzdělaných.

### **63824.2.2. Typologie pomocí sociální kategorizace**

Jednou ze základních a univerzálních vlastností lidské mysli je kognitivní úspornost a nezbytnost klasifikovat a kategorizovat objekty ve světě. Všechno lidské poznání je závislé na klasifikaci. Lidé odlišují například jedlé od nejedlého nebo nebezpečné od bezpečného, ovšem obsah kategorií se může podstatně lišit podle kontextu [ZERUBAVEL, 1999].

Sociální kategorizace má několik funkcí: pomáhá uspořádat velké množství informací, kterými se lidé řídí při každodenních odhadech situací; přizpůsobuje problémy již stávajícím kategoriím; umožňuje rychle rozpoznat příbuzný objekt; dává o tom, co do kategorií spadá, určitou představu a vyvolává určité emoce. Sociální kategorizace může být více či méně racionální [ALLPORT, 2004].

Kategorizace využívá při klasifikaci lidí znaky. Znak je konkrétní, převážně vizuální charakteristika, na základě které hodnotíme člověka - ať již kladně či záporně. V souvislosti se vznikem stereotypů při procesu generalizace, jsou pak pomocí znaků přiřazovány osoby či události do jednotlivých kategorií. Znak, ale nemusí být jen vizuální povahy. Je možné kategorizovat i dle chování, gestikulace a vyjadřovacích schopností. Do kategorizace ale vstupují předsudky, které ji činí neobjektivní.

### **63824.2.3. Předsudky**

Předsudky jsou antipatie, které vychází z chybné a strnulé generalizace. Bývají namířeny nejčastěji proti určité skupině jako celku, anebo proti jedinci, který je příslušníkem dané skupiny [ALLPORT, 2004].

Kategorizace uživatelů je pro knihovníka důležitá, neboť pokud se naučí identifikovat různé společné znaky, pomůže mu to rozdělit si uživatele do skupin. Neznamená to generický postup při identifikaci určitého znaku, ale spíše rámec, ve kterém se může knihovník lépe orientovat; určité zmenšení operativního prostoru, díky němuž dojde ke zpřesnění komunikace a rychlejšímu uspokojení informační potřeby uživatele.

Kategorie vznikají díky pravidlům, podle kterých jsou předměty, osoby nebo události považovány za shodné a přiřazovány téže třídě [BRUNER, 1957]. Zjednodušeně řečeno, sociální kategorizace je proces, který umožňuje členit sociální svět na smysluplné celky.

---

<sup>3</sup> Statistického šetření, které provedla agentura DEMA, se zúčastnilo 1551 respondentů starších 15 let.

Knihovníkovi sociální kategorizace ulehčuje práci, a pokud si tuto dovednost osvojí, bude docházet k menšímu počtu konfliktních situací. Knihovník ale nesmí zapomínat, že každý člověk je jiný, je individualitou a do hovoru přichází s jiným informačním fondem, s předsudky, tužbami a naučenou formou komunikace, takže se s ním musí i tak jednat.

#### **63824.2.4. Kategorizace versus stereotypizace**

Stereotypizace je přirozenou odlehčující komponentou poznávacího procesu, zejména tam, kde se některé stránky objektivní reality opakují. Stereotypy jsou komplexy vlastností, které bývají lidem připisovány na základě jejich přiřazení ke skupinám. Díky stereotypům se vnímá chování a vlastnosti členů společenských skupin jako jednotné, neměnné a dané. Skupiny se rozlišují podle určitých kritérií, jako je náboženství, pohlaví, národnost, rasa, a jiné.

Stereotypizace je proto paušalizované smýšlení o osobách, které na základě určitých znaků identifikujeme s nějakou skupinou. Stereotypizace proto není skutečnou kategorizací, protože je uzavřenou rutinou. Stereotypy se neformují na základě vlastní zkušenosti, ale jsou přejímány od jiných lidí a hlavně z masových sdělovacích prostředků [JANOUSEK, 1988].

Nejčastějšími objekty stereotypizace jsou jinakostí odlišené skupiny oddělené významovou dichotomií my/oni. Zvláště silné jsou národní, etnické, třídní, menšinové a genderové stereotypy, pro něž je charakteristický právě mocenský potenciál stereotypizačního procesu. Znamé jsou stereotypy typu „je lakomý jako Skot“, „blondýny jsou hloupé,“ apod.

Stereotypy v sobě nesou část pravdy popisující skutečnost, ale dochází k přehnané hyperbolizaci a generalizaci. Proto by knihovníci neměli stereotypům podléhat a měli se snažit se o pravou kategorizaci, a to jen tehdy, pokud je to v dané situaci prospěšné a přispěje to k bezproblémové komunikaci.

#### **63824.2.5. Věk**

Věk patří k nejdůležitějším kritériím používaných při definování uživatele. Společně se vzděláním tvoří rámec, do kterého lze uživatele zařadit. Malé děti vyhledávají v knihovně zcela jiné knihy, než například teenageři (náctiletí). To znamená, že mají zcela odlišné informační potřeby, a proto je potřeba ke každé věkové skupině přistupovat individuálně. Kdyby knihovník mluvil s dvanáctiletým chlapcem stejně jako se sedmiletým, pravděpodobně by domluva nebyla možná. Děti potřebují zvláštní péči, a proto alespoň základ pedagogického vzdělání, u pracovníka knihovny by měl být samozřejmostí.

Uživatele je možné dle věku rozdělit do 4 skupin:

- Malé děti (6-12 let)
- Teenageři (13-19 let)
- Dospělí
- Důchodci

Autor předpokládá, že děti v předškolním věku (mladší šesti let) se do knihovny samostatně nedostanou a budou vždy přicházet v doprovodu rodiče. Proto dětem v předškolním věku není potřeba věnovat vlastní kategorii.<sup>4</sup> Naproti tomu při jednání s důchodci, je třeba větší citlivosti při mluvení, pomalejšího tempa řeči, jasné artikulace a zvýšené hlasitosti mluvy. Při jednání s důchodci by měl být knihovník hlavně trpělivý.

### **63824.2.6.      Vzdělání**

Podle autora hraje vzdělání druhou nejdůležitější roli při přístupu k uživatelům knihovny. Podle vzdělání musí být zvolena taková forma komunikace a slovní zásoba, které uživatel dostatečně porozumí, ale knihovník by uživatele neměl nepřiměřeně podceňovat. Pokud má jedinec jen základní vzdělání, měl by knihovník mluvit pomalu a srozumitelně, nepoužívat odborné termíny a cizí slova a nemluvit v rozvinutých souvětích. Důležitá je trpělivost a ochota informace zopakovat, pokud jim uživatel neporozuměl napoprvé.

Pokud je uživatel vysokoškolsky vzdělaný, je důležité přizpůsobit výběr slov a dikci. Je třeba používat odborné výrazy a termíny, po ujištění, že uživatel plně rozumí. Adekvátní komunikace je velmi důležitá pro klidné prostředí v knihovně.

#### **Stupně vzdělání:**

- Žádné
- Základní škola
- Střední odborné učiliště
- Střední škola s maturitou/gymnázium
- Vysoká škola
- Doktorát nebo jakákoli vyšší forma vysokoškolského vzdělání

### **63824.2.7.      Osobní preference**

### **63824.2.8.      Preferovaná forma komunikace**

Jsou lidé, kteří do knihovny ani nepřijdou, protože si nepřejí lidský kontakt, či se z jiných důvodů straní společnosti. Tito lidé preferují komunikaci pomocí počítače, telefonu, či jiného prostředku zprostředkovávajícího komunikaci. Nejčastější je komunikace písmem, tedy tzv. typed communication. Je neosobní, odpovědi jsou rychlé, komunikace získává jiný rytmus [VYBÍRAL, 2005].

---

<sup>4</sup> Autor zde nebude podrobně vypisovat, jak by se mělo zacházet s uživateli podle určitého věku, protože to není tématem práce.

Uživatele je možné rozdělit na ty, kteří mají objektivní handicap a nejsou schopni knihovnu navštívit a uživatele, kteří se jen straní konfrontace, jsou nejistí, málo sebevědomí a tak řeší problémy neosobně. Uživatelé preferující neosobní komunikaci jsou v menšině, ale knihovník by měl umět přenést mluvený projev do písemného, aby těmto lidem vyhověl. Součástí práce knihovníka je umět komunikovat přes e-mail a vést virtuální referenční rozhovory. Je třeba pamatovat, že uživatel komunikující přes počítač nepředstavuje fyzické ohrožení, ale může působit nejistotu a psychické problémy<sup>5</sup>.

### **63824.2.9. Handicap**

Podle definice Světové zdravotnické organizace WHO je handicap *nevýhoda, újma vyplývající z poškození či zneschopnění, které je na překážku snaze osobě plnit úlohu, která je pro tu osobu normální*. Handicap je tedy znevýhodnění konkrétního jedince, vyplývající z jeho poruchy či postižení, které omezuje nebo zabraňuje splnění určité normální role, která se od tohoto jedince očekává (v souvislosti s věkem, pohlavím, sociálními a kulturními hledisky).

Handicap je sociální pojem, reprezentující sociální a životního prostředí se týkající důsledky poškození a zneschopnění osoby.

Handicapy mohou být rozděleny na objektivní a subjektivní. Objektivní handicap je takový handicap, který objektivně brání ve vykonávání určité činnosti. Jednoduchý příklad objektivního handicapu je například člověk, který nemá ruce, a nemůže tedy psát na počítači. Objektivně dané osobě vada brání ve vykonávání některé činnosti; pro osobu není fyzicky možné vykonávat konkrétní činnost.<sup>6</sup> Subjektivní handicap je například ngramotnost, neschopnost práce s počítačem, komplex méněcennosti, apod.

---

<sup>5</sup> Jsou případy, kdy přes virtuální komunikaci dochází k obtěžování nadměrným počtem e-mailů či chatových zpráv i tzv. e-stalkingu, při kterém jedinec sledu aktivitu dané osoby na internetu a schraňuje veškeré informace o této osobě. Tato obsese může eskalovat, a pokud takový jedinec svou oběť konfrontuje, střet většinou díky nahromaděné tenzi končí tragicky.

<sup>6</sup> *Snížené sebehodnocení je základním problémem např. neuróz a závad chování. Pátráme-li po příčinách pocitu méněcennosti, zjišťujeme, že není vždy rozhodující objektivní handicap člověka, např. tělesné vady, příliš veliká či příliš malá postava, vada řeči, nepříjemný vzhled, slepota, disharmonický rozvoj osobnosti, nízká vitalita, nižší inteligence, špatný sluch, atd., ale postoj k defektu [KOHOUTEK, 2001].*

## 63825. Vymezení problémového uživatele

Chování návštěvníků a uživatelů knihovny kodifikuje Knihovní řád, který Výkladový slovník informační vědy a knihovnictví definuje jako *dokument upravující podmínky poskytování služeb knihovny, včetně práv a povinností uživatelů knihovny* [ZEMÁNKOVÁ, 2006].

Knihovní řád může být doplněn Návštěvním řádem, který upřesňuje práva a povinnosti uživatelů.

*Návštěvní řád dále upravuje práva a povinnosti uživatele ve studovných, případně v jiném vymezeném prostoru. Návštěvní řád navazuje na knihovní řád, oba řády platí ve vymezeném prostoru současně* [NÁRODNÍ, 2005].

Oba dokumenty jsou stěžejní pro vymezení skupiny problémových uživatelů. Jejich hlavní funkcí je zajistit bezproblémové poskytování služeb dle zákona, chránit uživatele knihoven a zároveň jim připravit vhodné a ničím nerušené prostředí k práci či ke studiu. Pokud je Knihovní řád nebo Návštěvní řád porušen, stává se z uživatele, který řád porušil, problémový uživatel.

V následující části práce autor podrobně vysvětlí, co Knihovní řád zakazuje (autor bude vycházet z Knihovních řádů NKP a MKP), a jak se z běžných uživatelů stávají problémoví uživatelé. Knihovní řád zde není publikován ve své úplnosti<sup>7</sup>, autor vybral pouze pasáže relevantní k bakalářské práci, tedy pasáže upravující chování v knihovně.

### 63825.1. Knihovní řád Národní knihovny v Praze

- 1 Uživatel i návštěvník jsou povinni se v Národní knihovně chovat vůči svému okolí ohleduplně, zejména nerušit či neobtěžovat jiné uživatele a návštěvníky a nic nepoškozovat. Před vstupem do Národní knihovny jsou uživatel i návštěvník povinni vypnout akustickou signalizaci mobilních telefonů, případně i jiných vnášených zařízení. Prostory Národní knihovny mohou užívat pouze v souladu s jejich určením.*
- 2 Za zvláště závažné porušení knihovního řádu je považováno nepovolené vynesení knihovní jednotky za kontrolní bod nebo pokus o ně. Národní knihovna přistupuje k takovému jednání jako ke krádeži nebo pokusu o ni se všemi důsledky z toho plynoucími.*
- 3 Při práci s technikou Národní knihovny jsou uživatel i návštěvník povinni řídit se instrukcemi Národní knihovny. Nesmí zasahovat do zařízení, měnit nastavení ani instalace.*
- 4 Do vyhrazeného prostoru není povoleno vnášet zbraně, omamné ani jiné nebezpečné látky, jídlo ani pití. Konzumace tekutin a potravin je povolena pouze uvnitř bufetu a v těsné blízkosti prodejních automatů umístěných ve vyhrazeném prostoru Národní knihovny.*
- 5 Uživatel je povinen před odchodem z Národní knihovny (případně z vymezeného prostoru) předložit ke kontrole všechny vynášené knihovní*

<sup>7</sup> Komplettní knihovní řády jsou ke stažení na stránkách NKP (<http://www.nkp.cz>) a MKP (<http://www.mlp.cz>).



*jednotky. Na výzvu zaměstnance Národní knihovny nebo její ostrahy jsou uživatel i návštěvník povinni předložit ke kontrole svá zavazadla. Na výzvu ostrahy jsou povinni umožnit kontrolu svých zavazadel také zaměstnanci Národní knihovny.*

- 6 *Uživatel, který nemá vůči Národní knihovně vypořádány všechny své závazky, Národní knihovna odmítne poskytovat další služby až do odstranění nedostatku, kvůli kterému bylo poskytování služeb přerušeno.*
- 7 *Pokud je registrovaný uživatel postižen nakažlivou chorobou, z důvodu ochrany jiných uživatelů a fondu se po dobu nemoci zdrží návštěv Národní knihovny. Před vrácením knihovních dokumentů vypůjčených absenčně zabezpečí jejich dezinfekci, pokud je to nezbytné a možné, případně na nutnost dezinfekce upozorní pracovníky Národní knihovny.*
- 8 *Uživatelé se zdravotním znevýhodněním mají právo, podle instrukcí Národní knihovny případně i povinnost použít služeb osobní asistence. Držitelé průkazu ZTP/P mají právo využívat ve všech prostorách a při všech úkonech v NKP asistenční služby doprovázející osoby. Doprovázející osoba nemusí být registrovaným uživatelem Národní knihovny. Osobu se zdravotním znevýhodněním může v prostorách NKP doprovázet asistenční pes.*
- 9 *Uživatel, který porušuje právní předpisy nebo tento knihovní řád, může být z prostor Národní knihovny vykázán.*

## **Komentář autora k řádu NKP**

- **Bod 1:** Bohužel zde není přesně definováno, co je myšleno termíny „ohleduplnost,“ „nerušit“ a „neobtěžovat.“ Dá se předpokládat, že většině uživatelů je jasné, jak se mají chovat v knihovně, ale pokud předpis něco výslovně nezakazuje, je to podle českého právního řádu dovoleno. Knihovna by měla problémy při soudním sporu, neboť jedinec se může odvolat na nejasnost předpisu. Například výklad slova nerušit je zcela nejednoznačný. Pokud bude mít někdo rýmu či alergii, tak okolí bude rušit smrkáním, ale přece za to jedince nevyvedou z knihovny?! Zde je třeba vyjasnit, co přesně tyto termíny znamenají a jak je přesně vymezena jejich působnost, tedy jaké činnosti do této kategorie spadají.
- **Bod 2:** Zde je vše v pořádku, ale potrestání viníka bude složité, protože pokud hodnota knihy nepřesahuje 5000 Kč, je takové jednání klasifikováno pouze jako přestupek, za který může dle právního řádu být policií vypsána pouze bloková pokuta.
- **Bod 3:** V pořádku, pokud jsou instrukce vyvěšeny u technických zařízení a uživatel tak přesně ví, co je dovoleno a co zakázáno.
- **Bod 4:** Chybí definice slova zbraň. Jsou nůžky, ve formě přívěsku na klíčkách, zbraň? Je pistole bez nábojů považována za zbraň? V amerických knihovnách je v převážné většině institucí přesně definováno, co se považuje za zbraň a co nikoli. Například ve státě Iowa je pistole považována za zbraň pouze tehdy, je-li nabitá. V českých řádech se autor neseťkal s definicí slova zbraň, mimo jednoho případu, kdy Státní technická knihovna na začátku svého Knihovního řádu uvádí, že se řídí dle zákona č. 119/2002 Sb. o střelných zbraních a střelivu.

Zmíněná formulka by měla být přítomna ve všech rádech. Tím by se vyřešily nejasnosti, protože znát zákon je občanskou povinností. Platí zde klasické rčení „neznalost zákona neomlouvá.“ Pokud by knihovna chtěla být ještě přesnější, mohla by přiložit jasný výklad zákona, který by zřetelně definoval, co vše je za zbraň považováno.

- **Bod 5:** Tento bod odporuje zákonu, a tudíž je protiprávní. Žádná soukromá osoba ani organizace nemůže kontrolovat věci uložené v osobním zavazadle občana. Pokud by k takové kontrole mělo dojít, musí být vykonána příslušníkem Policie České republiky (dále PČR), nebo za dohledu příslušníka PČR. Nařízení říká, že „*uživatel je povinen*,“ ale to tvrzení není pravdivé. Uživatel musí s tímto krokem souhlasit, a pokud dojde k prohledání jeho věcí, je to jen díky tomu, že k tomu dal svolení (samozřejmě v případě, že není přítomna PČR). Tento bod je třeba z řádu vyřadit nebo ho upravit tak, aby neodporoval českým právním předpisům.
- **Bod 6:** Zde je vše jasné. Problémový uživatel dluží peníze za služby, nebo notoricky nevrací knihy zpět do knihovny. Takové osobě je vhodné přestat poskytovat knihovnické služby, protože porušuje základní pravidla smluvního vztahu, který s knihovnou uzavřela.
- **Bod 7:** Pokud je „*registrovaný uživatel*“ postižen nakažlivou chorobou, musí se zdržet návštěv knihovny. Takže bezdomovec, který není registrovaným čtenářem a má tuberkulózu, do knihovny smí? Velmi hrubá nepřesnost, které lze jednoduše zneužít. Pravidlo by se mělo vztahovat na všechny osoby v knihovně a ne pouze na registrované uživatele.

## 63825.2. Knihovní řád Městské knihovny v Praze:

Řád MKP je z velké části totožný s řádem NKP, ale autor našel zajímavé odlišnosti, které stojí za to zmínit. Autor opět nebude přepisovat celý řád, ale jen relevantní pasáže, které se týkají definování problémových uživatelů.

1. *Uživatel je povinen se v knihovně chovat vůči svému okolí ohleduplně, zejména zachovávat klid a v prostoru knihovny nic nepoškozovat. Uživatel nesmí ostatní ohrožovat, obtěžovat a omezovat v právu na pokojné využívání služeb MKP. Prostory knihovny uživatel smí užívat jen v souladu s jejich určením.*
2. *Při práci s výpočetní technikou, s audiálním, reprografickým a jiným technickým zařízením MKP je uživatel povinen se řídit písemnými instrukcemi umístěnými u zařízení a u počítačů nebo přímo v jejich programovém vybavení a také pokyny zaměstnanců MKP. Nesmí přitom zasahovat do zařízení, měnit nastavení a instalace.*
3. *Uživatel, který porušuje právní předpisy, knihovní řád nebo návštěvní řád knihovny, může být z prostor knihovny vykázán.*
4. *Uživatel je na výzvu zaměstnance MKP povinen předložit ke kontrole svá zavazadla anebo vyčkat příjezdu příslušníků Policie České republiky.*

## Komentář autora k řádu MKP

- **Bod 1:** Zde jsou zajímavá slova „omezovat, obtěžovat a ohrožovat.“ Opět není nikde definice či přesný význam daných slov. Uživatel tak neví, co termíny zastupují, a kde je stanovena hranice jejich porušení. Jakou hranici má termín „právo na pokojné užívání služeb,“ také nikde není vysvětleno.
- **Bod 2:** Je lépe a přesněji definováno, než v řádu NKP. Zde je předpis zcela jasný a měly by tak vypadat všechny body řádu.
- **Bod 3:** Opět přesnější definice, než v řádu NKP. Předpis počítá s důležitostí návštěvního řádu. Návštěvní řád je v knihovně právě z toho důvodu, a kdyby za jeho porušení nehrozilo vyvedení z knihovny, byl by takový řád bezpředmětný.
- **Bod 4:** Zde již je vše v pořádku. Uživatel je seznámen s tím, že jeho právem je nenechat zaměstnance knihovny prohlížet jeho osobní věci a že může vyčkat příjezdu PČR.

## 63825.3. Porovnání řádů NKP a MKP

Z porovnání obou řádů v určitých bodech vyplývá, že řád MKP je přesnější a detailnější. U obou řádů chybí vysvětlení používaných pojmů, čímž se stávají nejasné a vytváří prostor k argumentaci ze strany uživatelů. Zmíněné nejasnosti pak zapříčiňují konkrétní problémy. Například v určitých částech NKP jsou velké problémy s bezdomovci spícími v hlavní hale a zloději (kapsáři), kteří kradou před kontrolním bodem, protože pro vstup do knihovny totiž není potřeba karty či jiného identifikačního prvku. Ten se vyžaduje až při vstupu do jednotlivých oddělení, a ani to není pravidlem, které by platilo všude. Knihovna je veřejná instituce a jedinec v hlavní hale nepotřebuje být členem, aby se mohl volně pohybovat. Pohybuje se tam jako anonymní neidentifikovatelný jedinec. Vzniká tak prostor, na který se sice vztahují pravidla knihovny, ale pokud jsou tak vágně definována jako v NKP, nemají na chování jedinců žádný vliv a knihovna jako orgán může maximálně při větších přestupcích, jako jsou krádeže a násilí, zavolat ochranku nebo policii, která osobu vyvede.

Je zbytečné, aby drobná nepřesnost způsobovala tolik problémů. Zaměstnanci si problémy uvědomují, ale pokud se netýkají jejich oddělení, tak je neřeší. V této oblasti se bohužel spoléhá na iniciativu knihovníka a na jeho osobní vyhodnocení konkrétní situace. Pokud vyřeší situaci uspokojivě, nemá žádné problémy se zaměstnavatelem, ale pokud zvolí neadekvátní řešení, které mu v danou chvíli přijde vhodné, nese plnou zodpovědnost za své činy. To je velice špatné, protože zaměstnanec nemá žádnou oporu v knihovním řádu. Vše se tak řeší intuitivně, instinktivně a pokaždé jinak.

Zde může posloužit příklad z banky, kde zaměstnanci mají předem stanovený postup při loupeži či jiné krizové situaci. Pokud postup dodrží a banka bude i tak vyloupěna, není to chyba zaměstnance a ten za ukradené peníze nenesou odpovědnost. Pokud bude zaměstnanec postupovat jinak, z vlastní iniciativy se třeba bude snažit lupiče zastavit a banka bude vyloupěna, ponese odpovědnost zaměstnanec, protože nepostupoval podle daného postupu. Knihovníci by měli také mít oporu

v pravidlech, a proto se v amerických knihovnách tvoří soupisy zásad a manuály, jak postupovat při konkrétních situacích. V České republice dosud toto téma není zpracováno a knihovníci jsou tak odkázáni jen na svůj úsudek.

## **63825.4. Vyhodnocení dotazníků**

Při psaní práce autor vycházel také z vyplněných dotazníků, týkajících se problémových uživatelů. Dotazníky vyplnili pracovníci na přepážce NKP Slovanská knihovna, NKP Referenční centrum, MKP pobočka Žižkov a MKP pobočka Opatov. Dále jsem vedl referenční rozhovory s pracovníky několika dalších pražských knihoven (Koněvova, Starochodovská, atd.). Z vyplněných dotazníků je možné vyčíst jednu důležitou informaci: každá instituce se potýká s jinými problémovými uživateli. NKP v centru města se potýká hlavně s bezdomovci, kapsáři a také cizinci, kdežto na Žižkově se často potýkají s nepřizpůsobivými a velmi hlučnými romskými uživateli, opilci a také agresivnějšími jedinci. Knihovna je vždy odrazem okolního prostředí. Z dotazníků také vyplynulo, že většina knihovníků by ocenila příručku (manuál), která by popisovala správné řešení konkrétních problémových situací. Dotazník nesloužil jako statistické šetření, ale jako uvedení do problému a uspořádání názorů a zkušeností knihovníků, reflektované v otázkách.

### **Výsledky dotazníků**

Většina oslovených by ocenila příručku či školení v oblasti problémových uživatelů, ale zároveň tvrdí, že se cítí být dostatečně připraveni řešit krizové situace. To může znamenat, že knihovníci jsou sebevědomí a věří svým schopnostem při řešení krizových situací, ale zároveň by ocenili hlubší odborné vzdělání v této oblasti, které by kodifikovalo řešení krizových situací. Na otázku, zda se v zaměstnání cítí bezpečně, tazatel obdržel vždy kladnou odpověď. Z toho lze vyvozovat, že knihovníci důvěřují svým schopnostem, což se potvrzuje i v otázce druhé, kde všichni shodně vyplnili, že každou krizovou situaci dokázali uspokojivě vyřešit. Problémoví uživatelé, kteří se vyskytovali v každé knihovně, byli typologicky jiní. Jak autor naznačoval dříve, každá knihovna má specifické problémové uživatele. Je to dáno lokací knihovny a skladbou obyvatelstva pohybujícího se v těsné blízkosti dané instituce. Proto by knihovny měly aplikovat takové zásady, které přímo reflektují skladbu uživatelů v knihovně.

## **63825.5. Zásady v amerických knihovnách**

Zásady amerických knihoven lze rozdělit do tří hlavních skupin:

- A) **Osobní zásady**- týkají se fyzického zjevu a osobní hygieny jedince.
- B) **Obecné zásady chování**- jaké je v knihovně dovolené chování. Co je zakázáno nosit do knihovny. Patří sem obtěžující chování, které není považováno za ilegální, nebo které není činěno s cílem rušit či obtěžovat.

C) **Agresivita a protizákonné chování** - zásady se týkají specificky agresivního chování a chování, které vykazuje vysokou společenskou nebezpečnost [WEBB, 2005].

### **Příklady zásad z amerických knihoven:**

A, B) Dospělí bez dětí v dětském koutku, zvířata v knihovně (mimo doprovodu ZTP), dopravní prostředky v knihovně, zatarasení východu, nošení objemných zavazadel do knihovny, hraní karet, vyřizování hovoru, konzumace potravy, nadměrná hlučnost, nohy na stole, přesun nábytku, používání služebního telefonu knihovny k osobním hovorům, běhání, prodej v prostorách knihovny, kouření, spaní, děti bez dozoru, a další.

C) Pobyt v knihovně po zavírací době, pohyb osob v zakázaných místech (např. kanceláře pracovníků), bombové výhrušky, hrubé zacházení s dětmi, vážné porušení právního řádu, držení alkoholu či drog, hazard, bitky, obtěžování, exhibicionismus, odhazování odpadků, zobrazování nemravných obrázků či textů, vulgární mluva, neochota opustit knihovnu po vyzvání pracovníkem knihovny, sexuální akt, krádež, vandalismus, držení zbraně, voyérismus a stalking a žebrání.

Větší městské knihovny mají více zásad, než knihovny na vesnicích, kde se lidé lépe znají. Je to anonymita velkého města, která přitahuje problémové uživatele.

### **63825.5.1. Vyvěsit či nevyvěsit pravidla chování v knihovně?**

Podněcují vyvěšená pravidla<sup>8</sup> problémové chování? Když jedinec uvidí, co je zakázáno, bude to chtít zkusit? Není vyvěšení pravidel jen provokace? Nebo je to nezbytná součást knihovny, tedy dobře mířené preventivní opatření?

V knize *On the Frontlines* autoři zastávají teorii, že pravidla chování by měla být v knihovně vyvěšena na dobře viditelném místě. Autoři vysvětlují pochopitelný postoj některých knihoven, které se vyvěšení pravidel chtějí vyvarovat, neboť se obávají, že by došlo k vytvoření nepřátelského a nedůvěřivého prostředí, ale přesto se domnívají, že vyvěsit v knihovně pravidla je zcela nezbytné [SALTER, 2002].

Anne Turner zastává podobnou teorii: *Vytvoření pravidel a zásad předem umožňuje objektivně a mimo kontext dané chvíle zvážit konkrétní situaci* [TURNER, 1993]. To znamená, že zásady napsané před tím, než dojde k problémové situaci, umožňují zaměstnancům vytvořit standardní postupy, které mohou aplikovat. Zamezí tím složitému hledání východiska při problémové situaci a sjednotí jednání a reakce na problémové situace.

Nicolle Steffen ve své práci zastává názor, že jasně formulované zásady by měly být vyvěšeny. *Když to budoucí problémový uživatel uvidí napsané, uvědomí si, že to jsou požadavky oprávněné, čímž knihovna získá na*

---

<sup>8</sup> Pravidly jsou míněny zásady chování v knihovně.

*důvěryhodnosti. Dále upřesňuje: zásady by měly být spravedlivé a snadno pochopitelné. Navíc by měly být flexibilní a odpovídající potřebám veřejnosti. Zásady by měly být aplikovány na konkrétní chování a ne na konkrétní osoby [STEFFEN, 2000].*

Z předložených tvrzení vyplývá, že je třeba mít pravidla v knihovně vyvěšena. Nedůvěřivé ani nepřátelské prostředí opatření nevytváří, neboť spořádaní uživatelé nejsou nijak perzekuováni ani dotčeni, protože se nevhodným způsobem nechovají a pravidla neporušují. Pro běžného uživatele bude toto opatření vítaným krokem, neboť uvidí, že knihovna se snaží něco dělat pro zlepšení prostředí a zvýšení bezpečnosti uživatelů. Uživatel se navíc bude v knihovně cítit dobře, protože se podle těchto pravidel již chová.

Pro problémové uživatele je vyvěšení pravidel výstrahou. Upozorněním, že s jejich přítomností knihovna počítá, a že její zaměstnanci jsou připraveni postavit se jim na odpor. Problémový uživatel uvidí, že se mu zde problémy nebudou páchat lehce a také, že bude rychle vyveden a potrestán.

Autor zastává teorii Steffen, která se zasazuje o jasná a snadno pochopitelná pravidla, která by měla být co nejjednodušší a pokud možno s příklady nebo piktogramy nevhodného či zakázaného chování. Autor nepředpokládá, že by vyvěšená pravidla mohla vyvolat obrannou reakci u některých problémových uživatelů; to by pravidla explicitně musela útočit na konkrétní osoby. Je třeba dbát na to, aby pravidla byla co nejjasněji formulována, bez potřeby útočit na konkrétní osoby. Nejlepším místem na vyvěšení řádu jsou vstupní dveře do knihovny. Nejlepší výška je v úrovni očí člověka průměrného vzrůstu.

### **63825.5.2. Tvorba pravidel:**

Pravidla a zásady, nutné pro fungování knihovny, se mohou tvořit několika postupy:

#### **Způsob**

- Převzetím již fungujících pravidel a zásad z jiné instituce.
- Po diskuzi s ostatními institucemi v okolí.

#### **Čas**

- Před tím, než nastane problém.
- Poté, co nastane problém (reflektuje zkušenosti z minulosti).
- Poté, co se sejde vedení knihovny se zaměstnanci a učiní doporučení, zaměstnanci předají zkušenosti z praxe.

Základní pravidla týkající se obecného chování v knihovně jsou vydávána předem ve formě Knihovního řádu. Uživatel se vstupem do knihovny<sup>9</sup> zavazuje dodržovat tato pravidla.

---

<sup>9</sup> Nebo vstupem do smluvního vztahu s knihovnou. Záleží na konkrétní instituci.

Některá pravidla jsou do řádu zanesena až z praxe. Knihovníci například mohou dojít k závěru, že knihovnu navštěvuje velké procento nesnesitelně zapáchajících lidí. Tyto osoby několikrát upozorní, že odér linoucí se z nich obtěžuje v práci ostatní. Osoby se možná zvednou a knihovnu opustí, ale pravděpodobně zůstanou na místě. Pokud tento požadavek<sup>10</sup> není zanesen do Knihovního či Návštěvního řádu, bude mít knihovna velké problémy jej aplikovat a donutit osoby odejít. Osoby poté budou mít právo v knihovně setrvat, protože nebude jasné, zda porušují Knihovní řád. Proto je nejjednodušším řešením zanést požadavek na osobní hygienu do Návštěvního řádu<sup>11</sup> a vyvěsit ho na viditelném místě.

---

<sup>10</sup> Požadavek na osobní hygienu. V USA zásada „No shirt, no shoes, no service“ nebo „personal hygiene code.“

<sup>11</sup> Pokud již požadavek nebyl zanesen do Knihovního řádu.

## 63826. Problémový uživatel

Kelly D. Blessinger definuje problémového uživatele jako *někoho, kdo ostatním kazí potěšení z užívání knihovny tím, že vykazuje chování, které je považováno za destruktivní, kriminální, otravné, urážlivé nebo obecně nepřijatelné v knihovně či obecně ve společnosti* [BLESSINGER, 2002].

Podle Blessinger se problémovým uživatelem stává jakýkoliv uživatel, který porušuje knihovní, nebo návštěvní řád, a pokračuje ve svém chování i přes výslovné napomenutí. Zjednodušeně řečeno, problémový uživatel je každá osoba, která ruší pořádek a klid v knihovně porušováním předpisů, podle kterých se instituce řídí. Odborníci publikující v této oblasti se shodují na této zjednodušené definici, protože návštěvník i uživatel knihovny je povinen řídit se knihovním řádem a respektovat případná omezení uvedená v návštěvním řádu knihovny nebo sdělená odpovědným zaměstnancem

### 63826.1. Dělení problémových uživatelů podle Bruce Shumana<sup>12</sup>

#### Třída 1

V první třídě jsou jedinci, kteří okolí obtěžují svým chováním, ale nijak neohrožují osoby přítomné v knihovně. Do této třídy patří žebráci, lidé, kteří bez speciálního povolení, kteří vodí do knihovny zvířata, zapáchající lidé a nehlídané děti. Shuman dále do této kategorie zahrnuje vandaly a jedince, kteří ničí majetek knihovny, zloděje, kapsáře a sprejery.

#### Třída 2

Ve druhé třídě jsou jedinci, kteří představují bezpečnostní riziko a ohrožení pracovníků knihovny a jejích uživatelů. Do této třídy patří ozbrojení jedinci, sexuální devianti, dealeři a uživatelé drog.

### 63826.2. Dělení problémových uživatelů podle Ann Antrobus<sup>13</sup>

Ann Antrobus dělí uživatele podle chování.

---

<sup>12</sup> Bruce A. Shuman je profesorem na katedře Informačních studií a knihovnictví na ženské univerzitě v Dentonu ve státě Texas.

<sup>13</sup> Ann Antrobus je vedoucí Centrální referenční knihovny v hlavní veřejné knihovně v Johannesburgu, JAR.



**Nebezpečné chování** - lidé bojovní, pod vlivem drog, ozbrojení, sexuální devianti, vandalové, lidé, kteří vyhrožují ostatním.

**Závažné chování**<sup>14</sup> - lidé opilí, exhibicionisté, velmi emociálně založení lidé, lidé, kteří se chovají „divně“.

**Otravné, ale neškodné chování** - lidé zapáchající, žebrající, lidé co mluví nahlas, otravní, výřeční, spící, konzumující potraviny na zakázaných místech a lidé neochotní opustit počítač po smluvené době.

### **63826.3. Termín problémový uživatel vs. uživatel potřebující nadstandardní péči**

V literatuře a v praxi v USA či Velké Británii se za problémové uživatele nepovažují lidé, kteří potřebují nadstandardní péči, ale pouze uživatelé, kteří nějakým způsobem působí problémy nebo obtěžují uživatele či personál knihovny. Autor vychází z této zvyklosti a snaží se v tomto tématu přiblížit ČR západnímu světu.

Ze studia literatury a referenčních rozhovorů, které autor vedl, jasně vyplývá, že označení problémový uživatel není vhodné, protože stávající termín je zavádějící. Autor by se přikláněl k vytvoření nového termínu, který by lépe vystihoval podstatu věci.

Termín problémový uživatel navrhuje rozdělit na dvě části, které budou reflektovat dvojakost tohoto problému. Navrhuje provést dělení na *problémové uživatele, kteří omezují či ohrožují a uživatele potřebující zvláštní zacházení či nadstandardní péči*.<sup>15</sup> V této definici autor slovem uživatel označuje jakéhokoli člověka zdržujícího se v prostorách knihovny. Je to tedy podle definice MKP, která počítá s tím, že jedinec nemusí užívat knihovní služby, protože je definován pouze dle lokality, ve které se nachází, a tou je knihovna.

#### **Problémoví uživatelé (návrh rozdělení):**

##### **1. Ohrožující, omezující nadstandardní péči**

Bezdomovci

Agresoři, devianti

Lidé pod vlivem drog

Hluční lidé

##### **2. potřebující**

Děti

Cizinci

Handicapovaní

Nevzdělaní uživatelé<sup>16</sup>

<sup>14</sup> U závažného chování je velmi těžké odhadnout vývoj problémové situace. Proto je potřeba vždy postupovat velmi citlivě a opatrně.

<sup>15</sup> Typologie konkrétní podle druhu potřebné péče.

<sup>16</sup> Do skupiny „nevzdělaných uživatelů“ autor zahrnuje poruchy učení, jako jsou dysgrafie, dyslexie, ale i negramotnost či absolutní neznalost fungování knihovny.

## Lidé rušící pořádek

Do první skupiny by byli zařazeni uživatelé, kteří svým chováním ohrožují nebo omezují ostatní osoby uvnitř knihovny, tedy uživatelé, kteří se chovají problémově.<sup>17</sup> Do této skupiny by patřili všichni agresoři, opilci, sexuální devianti, uživatelé drog, ale také bezdomovci i hluční lidé.

Do druhé skupiny by byli zařazeni všichni uživatelé, kteří potřebují nadstandardní péči, neboli ti, kterým je potřeba věnovat více pozornosti, než běžným uživatelům knihovny. Tito uživatelé nepáchají knihovně škody a ani nejsou agresivní. Autor by do této skupiny zařadil cizince, děti, handicapované uživatele, uživatele méně vzdělané či z jiných příčin nesamostatné<sup>18</sup>.

Autor se přimlouvá pro brzké zavedení rozdělení, protože došel k závěru, že termín *problémový uživatel* je nekorektní a v některých případech pejorativní. Nazývat například vozíčkáře problémovým uživatelem není správné a degraduje to důstojnost člověka. Dělení, které autor navrhl, vychází z práce Bruce Shumana, dělení dalších předních odborníků zabývajících se problémovými uživateli a z praktické zkušenosti knihovníků.

Knihovníci jsou schopni sami uživatele rozlišit, a byli překvapeni, když jim autor sdělil, že handicapovaní uživatelé i cizinci jsou zahrnuti do skupiny problémových uživatelů. Knihovníci vědí, podle kterých kritérií odlišit tyto dvě různé skupiny, ale dosud chyběla změna definice a přesnější dělení, které by problém oficiálně kodifikovalo. Knihovníci jsou v současném rozdělení zmateni tím, že například cizinci a děti jsou považováni za problémové uživatele, i když s nimi žádné problémy nejsou.

Dělení se drobně liší v různých zemích, ale primární definice zůstává stejná pro všechny západní země.

### **63826.4. Soudní případ Richard Kreimer versus Morristown Library**

V roce 1992 proběhl ve Spojených státech amerických (dále USA) soudní proces, který napadal zásady chování v knihovně a využívání jejích služeb<sup>19</sup>. Richard Kreimer byl bezdomovec, který byl vyhoštěn z Veřejné knihovny v Morristownu, New Jersey, protože zapáchal. Důvod jeho vyvedení z knihovny se mu nezdál korektní, a proto se rozhodl obrátit na soud. Domníval se, že došlo k porušení jeho práv a svobod podle prvního dodatku americké ústavy.

---

<sup>17</sup> Typologie uživatelů dle jejich chování.

<sup>18</sup> V určitých případech uživatele v pozdním důchodovém věku.

<sup>19</sup> V ČR Základní povinnosti uživatelů.

Federální okresní soud mu dal za pravdu, když rozhodl, že mu knihovna protiústavně zamezila v přístupu ke knihovním materiálům a tudíž i v přístupu k informacím.

Vyšší instance soudu toto rozhodnutí zvrátila, s vysvětlením, že chráněna musí být jen ta práva vztahující se na „tradiční knihovnické chování“ jako je čtení či studium materiálů, a tudíž vykázání za nepříjemný zápach, který obtěžoval ostatní uživatele, nebylo v rozporu se zákonem.

Stuart Comstock-Gay ve své knize napsal, že knihovna dělá dobrou práci a slouží svým uživatelům, *když stanovuje jasná pravidla chování tím, že dává všem na vědomí, které chování je přijatelné a které nikoli* [COMSTOCK-GAY, 1995].

Případ Kreimera vedl k tomu, že většina knihoven začala uvádět v platnost pravidla týkající se osobní hygieny a dalších zásad, které neodporují americké ústavě a jsou přijatelná pro majoritní většinu uživatelů. Případ ale také upozornil na jeden velký nedostatek. *Veřejné knihovny mohou vytvářet dlouhé seznamy zásad chování v knihovně, ale málokterá knihovna definuje, co přesně znamenají termíny „nerušit,“ „neobtěžovat“ a „chovat se ohleduplně,“* řekl Kreimerův právník u soudu [SHUMAN, 1999]. Vágnost pravidel, nechává knihovnu nepřipravenou na napadení konkrétních zásad u soudu. V právu je třeba co nejjasnější definice a pokud žádná taková není, je rozhodnutí knihovny<sup>20</sup> velmi snadno soudně napadnutelné.

Případ Kreimera znamenal v USA velkou změnu. Knihovny začaly vysvětlovat a přesně definovat, co termíny uvedené v zásadách znamenají. Nyní je tak vždy jasné, zda určité chování spadá do kolonky „obtěžování,“ „rušení,“ či zda je takové chování v souladu se zásadami konkrétní knihovny.

V České republice zatím podobná vysvětlení pravidel a zásad nejsou a v dohledné době pravděpodobně ani nebudou. V ČR se tradičně čeká na nějaký problém, který tuto diskuzi spustí. Je třeba, aby si ředitelé knihoven uvědomili, že kdyby se zásady vysvětlily, znamenalo by to znatelně menší počet problémů v knihovnách a větší možnost pro knihovníky vytvořit vhodné a nerušené prostředí ke studiu a práci, ale také větší moc knihovníků při vynucování dodržování zásad.

---

<sup>20</sup> Například rozhodnutí o vyvedení uživatele z budovy.

## 63827. Komunikace s problémovými uživateli

### 63827.1. Sociální komunikace

Sociální komunikaci je sdělování a přijímání významů v sociálním chování a v sociálních vztazích lidí. Komunikace je vždy zprostředkována [JANOŮŠEK, 1988].

Podle definice Psychologického slovníku je *sociální komunikace specifická forma sociálních styků, která nespočívá v pouhém přenosu informací, ale předpokládá porozumění; lze ji považovat za dílčí případ interakce; skládá se: a) z osoby, jež sděluje - komunikátor, b) z osoby přijímající sdělené - komunikant, c) z vlastního sdělení - komuniké. Sociální komunikace může být nepřímá nebo přímá* [HARTL, 2000].

*Sociální komunikace je proces sdělování a vyměňování informací v societě apod.; typ sociální interakce. Podle povahy vztahu mezi účastníky se uvažuje o intrapersonální komunikaci sociální (vede ji jedinec sám se sebou), interpersonální komunikaci sociální (komunikující jedinec komunikuje s dalším jedincem nebo jedinci, přičemž všichni zúčastnění vystupují jako individua) a veřejná komunikace (sdělení je předáváno tzv. veřejnosti, tj.*

*anonymním čtenářům, posluchačům, divákům ap.), jejímž specifickým projevem je komunikace masová* [VELKÝ, 1999].

Jsou tři způsoby, jak si lidé navzájem něco sdělují:

- **Verbálně** (slovy) - řeč- myšlenky vyjádřené přirozeným jazykem.
- **Nonverbálně** (mimoslovně) - mimikou (výrazy tváře), postojí těla, gesty, pohledy očí, proxemikou, tělesným kontaktem, tónem hlasu, oblečením, zdobností a jinými aspekty vlastního zjevu.
- **Činy** - tím, co lidé dělají, jak se chovají a jak jednají.

### 63827.2. Jak vést rozhovor a jak by se měl chovat zaměstnanec knihovny

Není radno podceňovat výcvik a chování zaměstnanců. Vhodné chování, slušnost a porozumění potřebám uživatelů předchází mnoha konfliktním situacím. Pokud se budou zaměstnanci správně chovat, využívat veškeré poznatky a zapojovat do jednání s uživateli lidský přístup, vyvarují se mnoha problémových situací.

## 63827.2.1. Naslouchání

Slyšení je fyziologickou záležitostí. Je schopností zachycovat různé zvuky uchem. Je možno slyšet a nedbat, ale naslouchání nikoho v klidu nenechá. Proč? Protože vychází z porozumění. V naslouchání jde o pochopení a porozumění toho, co slyšíme- tzv. interpretaci. *Naslouchání druhému člověku je první a nejdůležitější fází osobního rozhovoru* [KŘIVOHLAVÝ, 1993].

Naslouchání je jednou z nejdůležitějších dovedností při povolání knihovníka. Tímto uměním svému partnerovi<sup>21</sup> sdělujeme mnoho důležitých informací při hovoru. Při sociální interakci je důležité navázat rozhovor tak, aby se oba partneři cítili v rozhovoru příjemně a hlavně bezpečně. *Přítomnost druhého člověka, který se nám snaží porozumět a je „cele s námi“, je útěchou* [KŘIVOHLAVÝ, 1993]. Anne Long uvádí, že typ takového rozhovoru<sup>22</sup> znamená, že naslouchající na mluvčího pohlíží jako na plnohodnotného člověka, na někoho, s kým stojí za to komunikovat, a to je pro mluvčího povzbuzující.

Pokud se oba partneři při hovoru cítí příjemně, uvolněni a necítí se nijak ohroženi, přispívá to ke kvalitě rozhovoru, ale hlavně nevzniká tenze a nedochází k problémovým situacím. Problémová situace při komunikaci často vzniká nerovností partnerů, kteří spolu hovoří. Ať už je nerovnost dávana okázale najevo (např. chlubení se sociálním statutem) nebo je nezáměrná (např. více vzdělaný jedinec nevědomky dává najevo svou intelektovou převahu), vždy znamená překážku v rozhovoru. Proto by se knihovníci měli snažit k rozhovoru vždy přistupovat tak, aby nerovnost nevznikala a snažit se jí vědomě zabraňovat kontrolou svých reakcí na určité podněty pomocí tréninku adekvátní komunikace. Zaměstnanci se tak ušetří mnoha problémových situací, a pokud problémová situace přeci jen nastane, zaměstnanci ji dokážou zvládnout<sup>23</sup>.

Již samotný zájem knihovníka o to, co chce uživatel říci, je velmi důležitý. Knihovník nasloucháním dává jedinci najevo určitou míru ochoty pomoci mu nejen tím, že ho vyslechne, ale že s ním také bude hledat cestu, jak daný problém nejsnáze vyřešit. Tedy tu nejžádanější vlastnost, kterou uživatel od knihovníka očekává. Tím, že knihovník uživateli naslouchá, dává mu najevo, že mu:

- **Věnuje čas** - čas, který má člověk k dispozici, je omezen. Když ho někdo část věnuje, je třeba to chápat jako vzácný dar.
- **Věnuje pozornost** - dává mu najevo, že je hoden jeho úcty.
- **Věnuje respekt** - uznává jeho hodnotu.
- **Věnuje přátelství** - chce hledat ve spolupráci určité řešení.

---

<sup>21</sup> V případě knihovny je za partnera považován uživatel knihovnických služeb nebo jakákoli jiná osoba v knihovně, která v dané chvíli komunikuje s knihovníkem.

<sup>22</sup> Příjemný rozhovor.

<sup>23</sup> Je třeba pamatovat, že význam slova je vždy přibližný. Výklad posluchače je vždy jen hypotézou, mluvčí má pravděpodobně na mysli něco trochu odlišného od subjektivního výkladu posluchače. „Myšlenka se nikdy nerovná významu slov.“

- **Věnuje prostor ve svém myšlení a cítění** - daruje mu pocit, že je vítán, že může být sám sebou a že může být slyšen, protože on dává vše stranou, aby se mohl věnovat cele jemu [LONG, 1990].

### **63827.2.2. Postoj, posez**

Možná se to bude zdát překvapivé, ale i postoj a posez ovlivňují kvalitu komunikace. Mohou vzbudit příjemné pocity, které pomohou při rozvinutí konverzace nebo naopak vyvolat obranné mechanismy, které zapříčiní uzavření nebo nepředvídatelnou reakci druhé osoby.

Preferovaná forma tělesného držení pro práci v knihovně je zůstat stát, ale pokud to situace dovoluje, je možné si s uživatelem sednout do jedné roviny (např. ke stolu). *V pokusech se ukázalo, že obecně - v rozhovorech s poměrně normálními lidmi - jsou nejlepší polohy 12:3, 12:2, 12:4<sup>24</sup>. Hovoříme-li s lidmi v depresi, pak je lepší poloha 12:6, (tzn. sednout si proti sobě). Tak si však nikdy nesmíme sednout, hovoříme-li s hysterickou osobou, s člověkem agresivním, hostilním a s nepřítelem. Zvyšuje to agresi [KŘIVOHLAVÝ, 1993].*

Při jednání s agresivním či jinak rozrušeným jedincem je dobré mezi sebou při hovoru mít nějakou překážku (např. stůl, polici s knihami, pult, apod.). Dále je třeba zaujmout takový postoj, ze kterého je možné rychle uniknout, pokud uživatel začne být agresivní. Je třeba mít se stále na pozoru a není dobré se k uživateli moc přibližovat, ale také platí, že velký odstup je nevhodný. Ideální vzdálenost mezi komunikujícími subjekty je jeden až dva metry.

### **63827.2.3. Zrakový kontakt, pohled**

Argyle a Cook v knize *Gaze and Mutual Gaze* tvrdí, že *pohledem získáváme tolik informací a tolik jich o sobě vysíláme, a že zraková komunikace má klíčovým význam v celém sociálním chování člověka. Pohled má „sílu akce“, je jím možné sdělit prakticky cokoliv, varovat, upozornit, vyvolat úzkost či projevit sympatii [ARGYLE, 1997].*

Při zrakové komunikaci je podle Argyla *normální dívat se našemu partnerovi v komunikaci do očí 25 - 75 procent času, kdy spolu hovoříme [ARGYLE, 1995].* Rozptyl je značný, protože každému jedinci vyhovuje různá míra očního kontaktu. Nulový oční kontakt partnera zneklidňuje a vyvolává pocit méněcennosti či odmítnutí a to může u labilnějších jedinců vyvolat agresi. Partner nabude dojmu, že jím opovrhujeme. Čím více komunikačního partnera posloucháme, tím více se mu díváme do očí, ale upřený pohled u cizích lidí rozrušuje a působí nepříjemně.

---

<sup>24</sup> Poloha u stolu se označuje podle polohy ručiček na hodinách.

Ideální poloha při hovoru dvou partnerů, je taková vzájemná poloha, kdy mají oba partneři oči ve stejné vodorovné rovině a oba se necítí být něčím ohroženi.

*Je dobré partnera posadit tak (případně si tak stoupnout), aby se mohl na nás podívat, kdyby chtěl, ale zároveň se nemusel dívat, když nechce. Před hysterickými a depresivními lidmi se musíme bránit jejich nadměrnému pohledu na nás, kteří jim nasloucháme. Lidé schizoidní, s nutkavými neurosami a agresivní, ale momentálně zabrzděni, nevydrží zase náš déle trvajícím pohled na ně [KŘIVOHLAVÝ, 1993].*

#### **63827.2.4. Proxemika**

Termín proxemika označuje vzdálenost mezi subjekty při komunikaci. Při komunikaci je nutné dodržovat komfortní zóny uživatele a dbát na to, ze které přichází kultury. Lidé z různých kultur mají různé osobní zóny, takže pokud knihovník jedná s někým například ze Saudské Arábie, měl by být připraven na to, že jedinec bude stát blíže, než je knihovník zvyklý. Je potvrzeno, že muži obecně dodržují menší vzdálenost než ženy.

Při komunikaci může docházet k proxemickému tanci, kdy se jedinci ze dvou odlišných kultur budou snažit upravit komfortní zónu tak, aby vyhovovala oběma komunikujícím. To je prakticky nemožné, protože jeden se přibližuje a druhý oddaluje. Každému je příjemný jiný odstup. Je třeba se dohodnout na kompromisu, který bude vyhovovat oběma subjektům.

Knihovník by obecně měl dodržovat takový odstup, který bude pro uživatele příjemný a hledět spíše na pohodlí uživatele, než na pohodlí své osoby.

Většina autorů se shoduje na rozlišení čtyř vzdáleností mezi komunikujícími subjekty. Milan Mikulaščík, ze kterého autor vychází, provedl synergii těchto tezí a popsal čtyři základní zóny:

- **Intimní vzdálenost** - od dotyku až po 0,5 metru. Vyhovuje intimním vztahům. Její narušení je velmi nepříjemné (např. tlačení v metru).
- **Osobní vzdálenost** - od 0,5 - 2 metrů. Záleží, o čem se hovoří. Normální vzdálenost dvou lidí při komunikaci (např. přátelský rozhovor).
- **Skupinová vzdálenost** - od 1-10 metrů. Jde o situace, kdy jedinec mluví ke skupině (učitel k žákům).
- **Veřejná vzdálenost** - od 2 - 100 metrů. Veřejné vystoupení, projev politika.

#### **63827.2.5. Gestika**

Mezi gesta patří pohyby hlavou, rukama a někdy nohama, která dokreslují verbální sdělení, nebo je zastupují. Gesta se používají, aby se mluvčí dokázal více přiblížit posluchačům, a aby lépe dokreslil své sdělení. Gesty je možné nahradit slova. Gesta dokonce tvoří vlastní jazyk.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Znaková řeč.

V každé společnosti mají konkrétní gesta svůj význam, proto je třeba chápat gesta v kulturním kontextu, protože stejné gesto může v jiné zemi znamenat zcela něco odlišného<sup>26</sup>. Proto když ve střední Evropě svírá někdo ruku v pěst, lidé z dané kultury vědí, že to znamená, že člověk začíná být agresivní a chystá se ke konfrontaci.

U gest platí zlaté pravidlo: všeho s mírou! To znamená, že mluvčí by neměl gestikulovat přehnaně, ale zase by se neměl gest zcela vyvarovat. Přirozená gestikulace je v komunikaci přijímána pozitivně, gesta doprovázející verbální sdělení komunikaci usnadňují.

### **63827.2.6. Chování obecně**

Vždy je třeba, aby se knihovník choval přirozeně, suverénně a nedával najevo nízké sebevědomí či odhaloval své slabiny. Za každé situace je důležité zachovat klid a rozvahu a nenechat se lehce rozrušit. Chování knihovníků by mělo být takové, aby se uživatel cítil příjemně a nebyl pod nátlakem. Pokud se knihovník musí přiblížit k uživateli, je třeba to učinit pomalu, ale ne plíživě. Je důležité mluvit klidným hlasem a chovat se asertivně. S uživatelem je třeba jednat jako se sebou rovným, a dát mu najevo, že je rovnocenným partnerem v hovoru. Důležité je dát uživateli možnost volného pohybu. Uživatel by se neměl cítit stísněný ani ohrožený. Knihovník by nikdy neměl šeptat za zády uživatele, neukazovat na něj a upřeně ho pozorovat či ho nějakým jiným způsobem znejišťovat.

### **63827.2.7. Proměnné**

Mnoho dalších procesů vstupuje do procesu komunikace uživatele s knihovníkem, ale dle těchto „proměnných“ není možné kategorizovat. Autor má na mysli například subjektivní procesy, které ovlivňují chování lidí, jako například nálada, stres, podrážděnost, únava, přepracovanost, komplex méněcennosti, nervozita, nejistota, strach a jiné. Je třeba pamatovat, že s těmito interními pocity někteří uživatelé přicházejí do knihovny, nesou si je v sobě. Knihovník proto musí být tolerantnější a chápavější, než běžný občan. Úspěšnost jeho práce je často měřena kritérii jako nekonfliktní komunikace a míra ochoty pomoci. Každý člověk má v sobě také jiný informační fond, se kterým vstupuje do knihovny [CEJPEK, 2005]. Proto bude jedinec každou informaci nevědomě konfrontovat s tímto fondem. Je třeba dbát na poučku, že slovo má mnoho významů a vždy může být interpretováno jinak.

### **63827.3. Typy osobností podle řeči**

- **Psychopat** - obvykle hovoří krátce, rázně, tvrdě, úsečně a dosti agresivně.
- **Psychastenik** - (člověk se „slabými nervy“) hovoří barvitě, snaží se být originální za každou cenu, se slovy si hraje a „mazlí se s nimi“.

---

<sup>26</sup> Například v Bulharsku znamená kývnutí hlavy „ne“ a naopak vodorovné zakroucení hlavou znamená „ano.“ Je to opačný význam stejných gest v České republice.



- **Úzkostná osobnost** - dává odpovědi krátké jako výstřely u pušky - často odpovídá jen „ano“ či „ne“.
- **Hysterická osobnost** - často mění téma rozhovoru, mění intonaci, střídavě hovoří v afektu, sled myšlenek moc nekontroluje a dosti libovolně používá argumentů.
- **Submisivní osobnost** - moc originálního toho neřekne, často se skrývá za klišé a za fráze. Se vším souhlasí. Nevyjadřuje nikdy protiklad a potřebuje autoritu.
- **Neurotik** - snadno odbíhá od tématu, hýří frázemi a impulsivními slovními projevy. Snadno se přeříkává a zakoktává. Mluví velmi nahlas a při řeči hodně gestikuluje.
- **Introvert** - mnoho toho nenamluví. Je neustále zamyšlený. O všem moc přemýšlí a je do sebe uzavřený. Mluví dosti klidně a tiše.
- **Extrovert** - namluví toho mimořádně hodně. Mluví o všem možném i nemožném. Jeho řeč plyne jak střelba z kulometu. Mnohé zdůrazňuje, i když potom na tom netrvá.
- **Egoista** - hovoří mnoho o sobě. Pořád je v jeho řeči slyšet „já“, „moje“ či „moje zkušenost“, „můj názor“, „moje přesvědčení apod.“.
- **Autokrat** - dává neustále příkazy, aniž by se staral, jak jsou přijímány. Nejraději by sám vládl- neustále o něčem rozhoduje „s konečnou platností.“ Diskuzi nepřipouští - rozhovor končí jeho monologem.
- **Liberál** - chová se ke všemu dosti lhostejně. Nic nekomentuje, moc si nevšímá radostí a starostí druhých. Chová se indiferentně [KŘIVOHLAVÝ, 1993].

## 63827.4. Obranné mechanismy

Knihovníci by se měli naučit rozpoznávat mechanismy, *kteří slouží k uchování integrace osobnosti či psychické rovnováhy, tj. odstranění úzkosti, která je reakcí na selhání či neúspěch* [KŘIVOHLAVÝ, 2004]. Znalost těchto mechanismů umožní knihovníkovi předvídat vývoj situace. Mezi obranné mechanismy patří:

- 1) **vytěsnění** - týká se situací, v nichž měl člověk pocity úzkosti, viny, studu a v nichž selhal - a znamená vytlačení těchto nepříjemných pocitů do nevědomí,
- 2) **obrácení agrese vůči sobě samému** - nemůže-li se agrese obrátit navenek, obrací se dovnitř,
- 3) **projekce** - proces, v němž člověk, aby se uchránil od úzkosti, připisuje svému sociálnímu okolí nebo jiným jedincům vlastní potlačované pocity a myšlenky,
- 4) **regrese** - sestup na vývojově nižší stupeň psychické činnosti v obtížných situacích. Typickými příznaky je plačtivost, hledání ochrany, atd.,
- 5) **kompenzace** - je-li cíl nedosažitelný, stanoví si jedinec náhradní cíl, někdy s neúplným uspokojením,
- 6) **racionalizace** - sekundární ospravedlnění způsobů chování falešnými motivy,

- 7) **štěpení** - tendence k černobílému vnímání a hodnocení,
- 8) **identifikace** - ztotožnění s agresorem,
- 9) **odčňování** - reakce na vlastní agresivitu uskutečňováním opačných činů,
  
- 10) **psychosomatické obrany** - nepříjemná emoce je vyjádřena somatickým příznakem.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Například vztek se může fyziologicky projevit žaludečním vředem.

## **63828. Univerzální postupy při řešení krizových situací v knihovně**

V knihovně lze využít postupy, které jsou platné ve většině situací. Autor si tyto zásady chování a rady pro knihovníky dovolil nazvat „univerzální postupy při řešení krizových situací.“ Tyto rady jsou základním souborem zásad pro jednání s problémovými uživateli.

### **63828.1. Jak se zbavit problémového uživatele podle Anne Antrobus**

Ann Antrobus doporučuje při krizové situaci postupovat následovně:

1. Udělit slovní varování
2. Vykázat problémového uživatele z knihovny
3. Zamezit uživateli v přístupu do knihovny

Před jakýmkoli postupem je třeba dobře analyzovat situaci a říci si, čeho by se mělo dosáhnout. Důležitá je také kooperace všech přítomných zaměstnanců. Při všech střetech s problémovými uživateli je nutné zachovat klid, soustředit se a být asertivní.

#### **1. Slovní varování**

Pokud návštěvník knihovny porušuje Knihovní řád či obtěžuje ostatní uživatele, je třeba takovou situaci řešit. Prvním krokem k uklidnění situace je slovní varování. Termínem slovní varování autorka myslí jakýkoli požadavek vznešený verbálně k problémovému uživateli. Cílem slovního varování je dosáhnout toho, aby se problémový uživatel přestal chovat určitým způsobem (např. „Prosím vás, neobtěžujte ostatní uživatele knihovny žebráním. Žebrání je v knihovně zakázáno. Pokud budete v činnosti pokračovat, budete muset opustit budovu“).

#### **2. Vykázání problémového uživatele z knihovny**

Nezabere-li, několikrát slovní varování, je třeba přistoupit k dalšímu kroku - vykázání problémového uživatele z knihovny. Pokud je předem jasné, že knihovník uživatele nezvládne, je třeba přivolat policii. V některých knihovnách je přítomna ochranka, která má pravomoc uživatele vyvést. Nikdy není vhodné, aby se jeden zaměstnanec pokoušel sám zpacifikovat agresivního jedince či jedince pod vlivem omamných látek. Vždy je třeba požádat o pomoc kolegu či přivolat ochranku nebo PČR.

#### **3. Zamezení uživateli v přístupu do knihovny**

Pokud uživatel pokračuje ve svém rušivém chování při příští návštěvě knihovny, je třeba uvažovat o trvalém zamezení uživatele vstupu. Trvalého zamezení vstupu je možné dosáhnout, pokud uživatel opakovaně

či obzvláště nevhodným způsobem narušuje pořádek v knihovně. Takto je možné postupovat u sexuálních deviantů, bezdomovců, agresivních jedinců či lidí využívající prostory knihovny například k opakované aplikaci psychotropních látek. V současné době je i v ČR možné právně zamezit jedinci ve vstupu do knihovny. V USA byl takto zamezen vstup již několika osobám. Nejznámějším případem je mladík, který využíval prostory knihovny k masturbaci a byl přistižen bezpečnostní kamerou.

Nejlepším a nejméně rizikovým způsobem, jak uvědomit problémového jedince je, oznámení zapovězení vstupu do knihovny doporučeným dopisem, ve kterém vše bude jasně vysvětleno a právně podloženo. Knihovník se tak vyhne přímé konfrontaci, která by mohla ohrozit jeho samotného i uživatele knihovny. Vyloučení může být trvalé či na určitou dobu.

Je užitečné zaznamenat průběh situace, pro případ dalšího vyšetřování policí. Je třeba zaznamenat datum, přesný čas a popis, jak se situace vyvíjela, kdo se zabýval stížností, jak byla stížnost vyřešena a zda byli přítomní nějací svědci. Záznam pomůže při vyšetřování a rychlejším zamezení uživateli ve vstupu do knihovny. Pokud knihovník nezná jméno problémového uživatele nebo pokud ho podezřívá z poskytnutí falešného jména, je žádoucí zapsat stručný popis dané osoby.

## **63828.2. Jak se zachovat při jednání s problémovými lidmi**

[BRINKMAN, 2003]

### **1. Volit své nohy**

Někdy je prostě lepší odejít. Ne všechny situace se dají vyřešit. Pokud cokoliv, co knihovník řekne, jen zhoršuje situaci a má pocit, že ztrácí kontrolu nad situací, je lepší odejít a přenechat situaci kolegovi, nebo pokud je situace vážná, zavolat ochranku či policii. Před tím, než se rozhodne ze situace odejít, je nutné zvážit následující dvě možnosti.

### **2. Změnit přístup**

I když bude problémový jedinec nadále způsobovat problémy (pokračovat v problémovém chování), knihovník se může naučit dívat se na něj jiným způsobem.<sup>28</sup> Knihovník může změnit svůj postoj a to mu pomůže oprostit se od nepřiměřených reakcí na problémové lidi.

### **3. Změnit chování**

Když knihovník změní způsob, jakým jedná s problémovými lidmi, oni budou muset najít nové cesty, jak jednat s knihovníkem. Knihovník se vždy musí snažit udělat vše pro to, aby se rozhovor nebo jiná interakce s uživatelem nepřerostla únosnou mez.

## **63828.3. Co dělat a co ne - univerzální rady**

<sup>28</sup> Platí jen u méně závažných případů rušení pořádku v knihovně.

## **ANO**

- Snažit se udržovat konfrontaci v místech, která jsou viditelná ostatním zaměstnancům a uživatelům knihovny.
- Pokud problémový uživatel někomu vyhrožuje, je třeba zavolat ochranku či polici před tím, než knihovník k takovému jedinci přistoupí.
- Zaujmout takový postoj, ze kterého je možné rychle uniknout, pokud uživatel začne být agresivní.
- Za každé situace zachovat klid.
- K uživateli se vždy přibližovat pomalu, ale ne plíživě.
- Mluvit klidným hlasem.
- Chovat se asertivně.
- Chovat se jako knihovník, ne jako soukromá osoba. Ctít knihovnické zásady a zásady práce s lidmi.
- Pokud dochází k opravdu nebezpečné situaci, je třeba dát uživateli volný prostor k pohybu a ve všech nebezpečných situacích mít mezi knihovníkem a uživatelem nějaký větší předmět, pokud možno kus nábytku.

## **NE**

- Neplížit se k uživateli.
- Nedotýkat se uživatele.
- Nepanikařit.
- Zbytečně nevyvolávat rozepři nebo neříkat cokoli, co by mohlo eskalovat situaci. Je lepší uživateli nechat jeho názor, i když je mylný.
- Nekomplikovat situaci zbytečnými emocemi.
- Nešeptat za zády uživatele.
- Nemluvit s kolegy a dívat se směrem k uživateli, popřípadě gestikulovat.

## **63828.4. Koncepční řešení**

Koncepční řešení je takové řešení, které problém nepojímá jako jednorázový ukončený incident, ale zaměřuje se na prevenci, chování knihovníků, i dohru po konfliktu.

### **1. Zajistit, aby knihovna měla dostatek zásad a byla tak chráněná před problémovými uživateli**

V knihovně by měla být nejdříve vyřešena otázka bezpečnosti uživatelů a personálu. Je třeba se ujistit, zda má knihovna dostatek zásad a pravidel chování, a zda pracovníci mají dostatečné prostředky a pravomoci tato pravidla vynutit. Většině problémových situací se dá předejít včasnou přípravou na konfliktní situaci. Počínaje zásadami a chováním personálu, konče příručkou pro řešení složitých konfliktů. Větší množství zásad sníží počet problémů v knihovně. [WILLIS, 1999]

Je vždy lepší řešit problémy předem, než až nastanou. Důležitá je kontrola jejich dodržování a rychlé vyvození důsledků při porušení zásady. Pokud bude dostatek zásad, knihovníci se nesečkají s nečekanými problémy.

Zásady je třeba aktualizovat, pokud se provozem knihovny objeví další problémy, které předtím nebyly popsány. Také je důležité uvědomit si, s jakými problémovými uživateli se knihovníci střetávají nejčastěji a aplikovat vhodné zásady, aby se tyto problémy minimalizovaly. Hlavní je mít přesně definováno co, která slova v řádu znamenají, aby nemohlo docházet k nejasnostem.

Není třeba měnit Knihovní řád, nové zásady a pravidla stačí uvést v Návštěvním řádu. Je to praktičtější, protože není třeba aktualizovat celý dokument, ale třeba jen vytisknout jednu stránku s novými zásadami. Aktualizace Knihovního řádu může někdy trvat i několik let, proto je doporučeno zavádět zásady nejdříve do Návštěvního řádu a až poté do Knihovního řádu.

## **2. Školení personálu, jak se správně chovat (zamezení konfliktu vhodným chováním)**

Neméně důležité je připravit personál na krizové situace a vysvětlit postupy při různých typech situací. Pracovníky, kteří pracují u výpůjček a jsou v denním kontaktu s uživateli, se doporučuje poslat na školení, které je zaměřené na práci s problémovými uživateli. Personál by měl umět rozpoznat nebezpečné typy chování a indicie, které takové chování odhalí. Personál by si měl osvojit komunikační dovednosti, které pomohou vyřešit i tu nejnejpříjemnější situaci.

Naslouchat, přistupovat ke každému bez předsudků, mluvit tak, aby bylo zřejmé, že se knihovník o daný problém zajímá a že mu rozumí. Odpovídat jasně a zřetelně, aby uživatel rozuměl. Je třeba pamatovat, že veškeré komunikační dovednosti se dají naučit, nejsou vrozené. Pokud se stejným chováním několikrát knihovník selže, je třeba změnit přístup. Změna musí přijít od knihovníka, nelze očekávat, že se změní uživatel. Prvním krokem ke změně postoje vůči problémovému chování je naučit se mu porozumět. Důležité jsou dvě proměnné: míra asertivity a zaměření pozornosti. Poté, co chování knihovník porozumí, měl by se zamyslet, proč se takovým způsobem uživatel chová, a zda lze jeho chování upravit tak, aby nikoho neobtěžovalo nebo neohrozilo. Nejlepším řešením je příručka, která pojednává o tom, jak řešit různé typy situací.

## **3. Příprava na konflikt**

Příprava na konflikt, ať už psychická či materiální, může znamenat ušetřené peníze nebo zachráněný život. Pracovníci by měli být psychicky připraveni na reálnou hrozbu konfrontace a také by měli vědět, jak správně používat nábytek a ostatní vybavení knihovny k uklidnění situace,

nebo alespoň k zastavení eskalace agrese. Zaměstnanci musí být připraveni zvládat jednání s problémovými uživateli, musí počítat s možností konfliktu.

Dobře vyškolený personál je základem každé spolehlivě fungující knihovny. Školit není potřeba jen v poskytování knihovnických služeb, ale také v jednání s lidmi. Připravený zaměstnanec je dobrý zaměstnanec.

#### **4. Jak se chovat před konfliktem**

Soubor zásad chování, které jsou platné vždy. Jak správně naslouchat, jak jednat s uživateli, jak správně mluvit s různými typy osobností, a podobně. Toto téma autor práce již podrobně rozebíral.

## **63829. Není problém v knihovnicích?**

Pokud v knihovně dochází často k problémovým situacím a konfrontacím s problémovými uživateli, je třeba zjistit, jak knihovník zvládá komunikaci s uživateli knihovny. Nebývá to obvyklé, ale někdy za přepážkou pracuje jedinec, který je agresivní nebo který příliš mnoho projevuje emoce a takový pracovník svým chováním provokuje uživatele a zapříčiňuje problémové situace. I knihovník má své problémy a také může mít špatnou náladu, být podrážděný, nevyspalý, či jinak psychicky nepřipravený. Když se střetne knihovník v takovém rozpoložení s problémovým uživatelem, směřuje to ke krizové situaci, která často končí verbální nebo fyzickou konfrontací.

Aby se knihovníci chovali s respektem k běžným uživatelům a klidně jednali i s problémovými uživateli, je třeba, aby se jim dostávalo respektu. Ať už od nadřízených, tak od uživatelů knihovny. Sebevědomí je důležitá součást povolání, a proto by zaměstnavatel měl dbát na spokojenost svých zaměstnanců. Zaměstnanec obsluhující na přepážce je tváří knihovny - uživatelé ho spatřují jako prvního při vstupu do knihovny a při odchodu se uživatel u něj zastavuje, aby provedl výpůjčku knih. Jejich vliv na percepci knihovny je obrovský. Pokud bude za přepážkou pracovat zaměstnanec zamračený, nepřátelský či nepřístupný, bude tak vnímána i celá knihovna. Proto je nutné vybírat zaměstnance, kteří zastávají pozitivní přístup k práci a mají rádi kontakt s lidmi [PATTERSON, 2004].

Zaměstnavatelé by si také měli uvědomit, že zaměstnanci jsou velmi cenní, neboť zaučit nového knihovníka je velmi časově i finančně náročné, proto je žádoucí neměnit často pracovníky. Zaměstnance za přepážkou je nutné často ocenit a snažit se jim vycházet vstříc, protože většinu střetů s problémovými uživateli zažívají právě oni nebo zaměstnanci u pokladny vybírající zpozdě.

Pro komunikaci s problémovými uživateli je velmi důležitá sebereflexe. Než aby došlo ke konfrontaci s problémovým jedincem, je třeba zkusit dopracovat se k řešení bez střetu. Knihovníci se musí zamyslet, zda to není jejich osobnost, která problémové uživatele provokuje. Měli by si zodpovědět následující otázky.

### **63829.1. Pokud si někdo stěžuje na knihovnu:**

- Automaticky přecházíte do obranného postoje a bráníte knihovnu?
- Ihned zavrhnete stížnost jako neopodstatněnou?
- Berete to jako osobní urážku?

Pokud je odpověď na některou z otázek ANO, je to špatně, protože to jsou typické reakce, které vytvářejí komunikační bariéry a z pohledu knihovníka vytvářejí z běžného uživatele, uživatele problémového.



Knihovníci by měli zaujmout více konstruktivní postoj při řešení problémových situací:

- Být klidní
- Vyslechnout, co chce uživatel říci
- Nebrat si uživatelova slova osobně
- Brát uživatelovu stížnost jako možnost zlepšit službu

Jakmile uživatel uvidí, že je zájem naslouchat jejich stížnosti,lepší se jejich mínění o knihovníkovi i knihovně a uživatel se bude cítit jistěji [ATHANASATOS, 2001].

## **63829.2. Jaký by měl být knihovník z pohledu uživatele?**

Předpokládá se, že knihovníci by měli být zdatní v komunikaci a ovládat umění přizpůsobení konverzace intelektu a potřebám uživatele. Knihovník by nikdy neměl být arogantní a vždy by se měl ze všech sil snažit vyhovět potřebám uživatele a pomoci mu uspokojit jeho informační potřeby. Knihovník by vždy měl mít na prvním místě uživatele a uspokojení jeho potřeb. Knihovník by měl být vždy ochoten pomoci. Když knihovník pozná své reakce při střetu s problémovými uživateli, pomůže mu to při další interakci s nimi, a příští setkání bude příjemnější a hlavně bezpečnější. Je důležité, aby knihovník dobře znal sebe sama, aby věděl, jakou reakci očekávat v určité situaci a mohl se lépe připravit, nebo se jí vyvarovat.

- **Trpělivý** - „trpělivost přináší růže.“ Je velmi důležité, aby se knihovník nenechal vyvést z míry hloupými dotazy či nedostatkem znalostí uživatele. Pokud je to třeba, knihovník musí být připraven něco vysvětlit opakovaně.
- **Tolerantní** - tolerance k jiným názorům a postojům k životu by měla být samozřejmostí. Knihovník by nikdy neměl být méně tolerantní k menšinám či určité skupině lidí, jen proto, že si je stereotypizoval. Ke každému by měl přistupovat jednotlivě. Knihovník by neměl uživatele odsuzovat a docházet k předčasným závěrům.
- **Korektní** - korektnost a zdvořilost v komunikaci by taktéž měla být samozřejmostí. S uživateli by se knihovník neměl bavit o politické situaci, náboženství a nevyvracet uživatelům jejich přesvědčení. Docházelo by k častým konfliktům.
- **Klidný** - vždy zachovat klid a chladnou hlavu. I když se situace zdá být kritická a neřešitelná, knihovník musí být za každou cenu klidný. Klid knihovníka je „nakažlivý.“ Panika nikdy není dobrá.
- **Empatický** - snažit se pochopit situaci, ve které se uživatel nachází. Vcítit se do problému a snažit se co nejlépe pomoci.
- **Důvěryhodný** - uživatel by měl mít z knihovníka pocit, že mu může věřit. Uživatel by se neměl bát ani stydět knihovníka oslovit. Samozřejmostí je dobře upravený jedinec. Neoholený knihovník s mastnými vlasy důvěru nezbuzuje.
- **Kontrolující** - měl by dbát na pořádek a klid v knihovně a dodržování předepsaných zásad, aby nedocházelo například

k situacím, kdy malé dítě bude prohlížet stránky s nevhodným obsahem ohrožujícím jeho mravní výchovu.

## **63830. Příručka pro jednání s různými typy problémových uživatelů**

V předešlých kapitolách se autor věnoval základním radám, jak předcházet konfliktu, jak identifikovat problémového uživatele, jak se obecně chovat v krizové situaci a jaké kvality by měl mít knihovník. Tato kapitola nabízí pohled na nejčastější vzorce chování v knihovně a návod, jak jednat s lidmi, kteří se takto chovají.

### **63830.1. Absence příručky**

Příručka je základním stavebním kamenem při řešení problémové situace. Pokud příručka chybí, budou pracovníci pokaždé řešit problémovou situaci jinak, čímž bude docházet k nesrovnalostem a často i eskalaci agrese. Jednotné postupy při problémových situacích by měly být samozřejmostí. Jednání s problémovými uživateli nelze nechávat pouze na invenci knihovníků, je třeba jim pomoci, poradit a kodifikovat jejich jednání. Pokud nebude možné sestavit a poskytnout příručku knihovníkům, je nutné poslat pracovníky na školení, kde si mohou natrénovat a adoptovat řešení problémových situací.

V knihovnách, které autor navštívil, nikde nebyla příručka, která by knihovníkům radila, jak řešit různé krizové situace. Existence příručky na českém území nebyla podle autorových informací doložena, a když autor vedl referenční rozhovory na toto téma, knihovníci se shodovali, že nikdy takovou příručku neviděli, ale kdyby byla, velmi by jí ocenili při práci. Knihovníci také nemají žádné povinné školení, takže jednání s problémovými uživateli je čistě jejich zodpovědností. Poslat zaměstnance na školení je současné době možné jen v některých institucích<sup>29</sup>. Školení se týká řešení různých situací s problémovými uživateli a dokonce je hrazeno zaměstnavatelem, ale je zde jeden problém- zaměstnanec musí o školení požádat, tedy musí projevit vlastní iniciativu. Pokud si vyslání na školení sám nevyžádá, nikam nepojede.

Knihovny neposkytují ani formální ochranu a záštitu svým pracovníkům. Chybějící pravidla či návod autor chápe jako velké podcenění situace a neschopnost řídicích pracovníků řešit problémy, které přináší moderní poskytování knihovnických a informačních služeb. V západních zemích je příručka, jak jednat s problémovými uživateli standardem. V České republice, ale nikdo neví, kdy přesně má volat policii, a kdy se ještě situace dá vyřešit domluvou a dočasným vykázáním z knihovny.

Následující charakteristika slouží jak pro knihovníky, kteří se setkají s problémovým uživatelem, jako návod na zklidnění situace, tak pro

---

<sup>29</sup> Například v NKP.

zaměstnavatele knihovníků, aby včas u svých zaměstnanců mohli odhalit sklony k nevhodnému chování.

Je důležité, aby nedocházelo k ignorování jedince, jehož chování vyhání ostatní uživatele z knihovny, ale aby mu byla věnována zvýšená pozornost. Není vhodné se před problémy skrývat, odkládat jejich řešení na později nebo je prostě ignorovat. Čím déle se bude problém ignorovat, tím bude finální řešení problému složitější a nepříjemnější. Agresivní uživatel, který bude ignorován, začne být ještě více agresivní, až se může stát zcela nezvladatelným. Proto je důležité řešit problém hned. Stejně důležité je být tolerantní k jedinci, který se chová nezvykle, ale neruší ani neohrožuje ostatní. K takovému jedinci je třeba přistupovat individuálně, s pochopením a nejednat s ním, jako s problémovým uživatelem.

## **63830.2. Vzorce chování, které nalezneme v knihovně:**

[ATHANASATOS, 2001]

### **63830.2.1. Zjevně agresivní**

- U těchto lidí se objevují nenadálé výbuchy hněvu, které se zdají být nepřiměřené dané situaci.
- Ventilují si zlost na vhodném cíli. Tito lidé poznají slabší osobnost a na té si ulevují od stresu.
- Neposlouchají. Nerespektují autoritu.
- Rádi poroučí a dávají nevyžádané rady.
- Preferují submisivní jedince.
- Jsou umínění a přímí.
- Jsou soutěživí a nepřátelští.
- Jsou to lidé, co nejdříve jednájí a až poté myslí.

### **Jednání se zjevně agresivními lidmi**

- Buďte asertivní- postavte se do stejné roviny a otočte se směrem k agresivnímu jedinci. Dívejte se mu zpřímá do očí, pomalu dýchejte a hlavně zachovejte klid.
- Udržujte si jejich pozornost, zatímco se projevují, ale odpovídejte pouze, až skončí. Nechte je, ať se vymluví a až poté začněte mluvit vy.
- Nedávejte najevo strach nebo nejistotu - to jsou pocity, na které zjevně agresivní uživatel spoléhá při ovládnutí situace.
- Váš pevný, ale asertivní postoj dává najevo, že je berete vážně a budete jim naslouchat, ale zároveň se jimi nenecháte terorizovat ani ustrkovat. Nesmíte jim umožnit projevit dominanci.
- Tím, že se odmítáte snížit ke stejnému chování, jim dáváte jasně najevo vaši přítomnost a sebejistotu, ale to bohužel dojde jen těm inteligentnějším jedincům.

## **63830.2.2. Skrytě agresivní**

Tito lidé vás z nějakého neznámého důvodu odmítají a někdy vámi i opovrhují. Ale místo toho, aby se naštvali, tak odhalují vaše slabiny a používají je proti vám. Pomlouvají, shazují, degradují a prostě vás neposlouchají. Tito lidé jsou si zcela vědomi svého chování, i když tvrdí opak.

- Nepřátelské postoje ventilují jemným způsobem.
- Útoky maskují formou narážek a provokací, tedy prostředky, jimiž chtějí ranit druhého člověka.
- Zaměřují se na jedince, u kterých předpokládají, že neztropí scénu nebo nebudou schopni vhodně reagovat.
- Rádi také používají dopisy a různé zprávy (např. emaily), kterými šíří urážky a moralistické poznámky, čímž se vyvarovávají fyzické konfrontace s jejich obětí.

### **Jednání se skrytě agresivními jedinci**

- Jednejte s nimi pouze, když jsou osamoceni.
- Buďte asertivní. Zopakujte to, co říkali, dejte jim najevo, že posloucháte.
- Donuťte je vyjasnit jejich stížnosti nebo poznámky.
- Vytrvejte v řešení problému, i přesto, že budou tvrdit, že vše bylo myšleno pouze jako vtip.
- Vždy zůstaňte klidní a zaměřeni pouze na problém. Nikdy se nenechte se odklonit od problému.

## **63830.2.3. Neustále si stěžující lidé**

- Tito lidé se utápí ve svém žalu, neustále si stěžují a myslí si, že nic není tak, jak má být, že vše je špatně a už nikdy to nebude dobře.
- Stěžují si u takového člověka, kterého nepovažují za riziko nebo u takového, u kterého tuší, že se neohradí.
- Obviňují ostatní a hledají u nich chyby, místo aby je hledali u sebe.
- Hrají „hry,“ aby se zbavili osobní odpovědnosti.
- Všimají si problémů a interpretují je podle svého. Nesnaží se o objektivitu. Podle nich jsou oni vždy těmi poškozenými.
- Odmítají konat, aby vyřešili problémy. Pozornost, které se jim dostává, posiluje jejich domnělou myšlenku, že za nic nenesou odpovědnost.

### **Jednání s neustále si stěžujícími lidmi<sup>30</sup>**

Nejoblíbenější a nejčastější reakcí knihovníků je vyhnout se takovým uživatelům, ale když to není možné, přijdou vhod následující kroky:

- Poslouchejte pozorně.

---

<sup>30</sup> V předešlé části práce autor uvedl, že vyhnout se problémovým uživatelům je největší chybou knihovníka. V tomto případě je to výjimka, protože stěžující uživatel nepotřebuje pomoci, jde mu jen o to, aby se vypovídál a postěžoval si.

- Ptejte se na konkrétní otázky, abyste získali fakta.
- Uživateli poskytněte strukturu řešení problému - napište a uveďte účel a cíl, kterého chcete dosáhnout.
- Určete časový limit (konkrétní datum), do kdy má být problém vyřešen, ale tlačte na uživatele, aby se také nějakou činností aktivně podílel na řešení problému, zapojte je do řešení problému.
- Rozhovor ukončete ujištěním o vašem zájmu - sdělte uživateli, aby vás dále informoval o dalším vývoji věci, ale nic neslibujte.
- Vaším cílem je být dobrým posluchačem a ujistit je, že se osobně zasadíte o vyřešení problému.

#### **63830.2.4. Vševědoucí**

- I když tito lidé nemají mnoho znalostí, nebrání jim to v horlivém vysvětlování a přesvědčování. Pokud toho mnoho nevíte o věci, o které mluví, zavedou vás na scestí.
- Při jednání s lidmi používají taktiku „parního válce“ (převálcují oběť konstantním mluvením).
- Jsou více asertivní nežli pasivní.
- Většinou jsou velice cílevědomí.
- Neustále posilují svou silovou pozici pomocí vědomostí.
- Dokážou vyprávět hodiny, ale na vaše nápady již nemají čas a ani je nechtějí slyšet, neboť jsou podle nich podřadné.
- Kritičtí a netolerantní k novým informacím.
- Ze svých nedostatků viní ostatní.
- Používají bariéry, které brání komunikaci pomocí povýšené intonace hlasu a nezájmu.

#### **Jednání s vševědoucími lidmi**

- Budte na jednání s nimi připraveni s předstihem. Nenechte se rozhodit. Budte trpěliví.
- Oceňte jejich odborné znalosti.
- Vaše poznatky sděľujte přirozeně, ne soutěživě.
- Dejte jim najevo, že jste na jejich straně a že nepředstavujete hrozbu jejich domnělé převaze a moci.

#### **63830.2.5. Samozvaní experti**

- Je jednoduché je poznat. Jejich pověst je předchází.
- Jsou zaměřeni na lidi. Ty potřebují je k tomu, aby je mohli převyšovat znalostmi.
- Rozvíjí se na zájmu ostatních lidí o jejich znalosti, které ale jsou většinou desinformacemi.
- Spoléhají se na uhlazený projev, kterým zakrývají jejich omezené znalosti.

#### **Jednání se samozvanými experty**

- Vyslechněte jejich nápady.
- Používejte otázky k odhalení míry jejich vědění.
- Identifikujte mezery ve znalostech a použijte je jako odrazový můstek pro odhalení jejich slabín. To by je mělo odradit od dalšího mluvení.

### **63830.3. Příklady nejčastějších problémových situací v knihovně**

#### **63830.3.1. Lidé zapáchající**

Je velmi složité někomu slušně sdělit, že zapáchá, protože ze zkušeností knihovníků se autor dozvěděl, že nejčastějšími zapáchajícími lidmi nejsou bezdomovci, ale běžní uživatelé, kteří prostě nedodržují hygienu a tudíž takové sdělení vyvolává trapné situace.

Společným znakem, který spojuje tento typ jedinců, bývá snížená sociální inteligence jedince a menší interakce s lidmi, než je běžné. Knihovníci takové případy většinou neřeší, protože se to lidem bojí říct a hlavně proto, že pravidlo na hygienu není zaneseno do knihovního či návštěvního řádu. Pokud by knihovník v této situaci měl oporu v pravidlech, nebál by se to danému uživateli oznámit. Proto je důležité zavést požadavek na osobní hygienu do návštěvního řádu. Pokud to tak nebude, knihovník nemá žádnou oporu v oficiálních dokumentech a dobře míněná rada by se mohla otočit proti němu. Slušným způsobem, jak někoho upozornit je větou typu „Omlouvám se, ale nejsem si jistý, že Váš deodorant pracuje spolehlivě. Mohl bych vám doporučit značku XY, budete se cítit lépe.“ Nebo „Bohužel vás musím upozornit, že ostatní uživatelé si stěžovali, že je váš odér obtěžuje. Nemám jinou možnost, než vás požádat o opuštění knihovny.“

Je samozřejmé, že žádné oslovení nebude pro uživatele příjemné, ale když jasně dáte najevo, že problém není v osobní rovině a že jen děláte svou práci, mělo by dojít k vzájemnému pochopení. Pokud uživatel bude reagovat hrubě a konfrontovat Vás, zavolejte bezpečnostní službu nebo policii. Nezapomínejte, že je to volba těch lidí, že zapáchají. Oni mají možnost umýt se a navonět, stejně jako kdokoliv jiný. Na situaci se musí pohlížet tak, že je to stejný problém, jako kdyby někdo mluvil nahlas. Je to jeho svobodná volba, kterou omezuje či obtěžuje ostatní a za takovou volbu musí být připraven nést následky.

Zdálo by se, že problémem jsou jen lidé s nepříjemným tělním oděrem, ale v posledních letech se v knihovnách můžeme setkat s lidmi „převoněnými.“ Jde o skupinu lidí, kteří používají nepřiměřené množství parfému a výrazným chemickým oděrem pak obtěžují ostatní uživatele. Zde je situace přeci jen přehlednější a nemělo by být problémem tyto osoby na daný fakt upozornit. Je třeba počítat s tím, že tito lidé necítí, že jsou převonění, protože nadměrné množství parfému aplikováno denně ničí čich. Studie navíc potvrdily, že parfémy způsobují alergie, ucpaní nosu, kašel a suchost v krku. V USA se dokonce zavádějí zásady, které zakazují na určitých místech (kancelář, veřejná instituce) používání jakýchkoli parfémů! Neznamená to, že lidé budou páchnout, ale že budou používat

jen hygienické potřeby typu mýdla a ne chemické voňavky či jiné vonné esence.

### **63830.3.2. Bezdomovectví**

Studie prokazují, že bezdomovci odrazují ostatní uživatele od vstupu do knihovny [GRACE, 2000]. Jiné studie prokazují, že bezdomovci mají zásadní vliv na dotace a dary pro knihovny. Lidé totiž nechtějí sponzorovat knihovnu, která slouží jako útočiště pro bezdomovce. Lidé chtějí své peníze vidět v investicích do zlepšení knihovnických služeb. Dárci se také v prostředí knihovny chtějí cítit bezpečně a zdráhají se podporovat knihovnu, kde je bezdomovci obtěžují zápachem. Proto je důležité, aby každá knihovna řešila problém jménem bezdomovci a nezavírala před ním oči.

Některé knihovny problémy s bezdomovci řeší zásadami, které zakazují „spánek a zápach v knihovně,“ některé knihovny nepřijmou nového člena, pokud nemá adresu a jiné než registrované uživatele do knihovny nepouštějí.

U lidí bez domova je velmi důležité posuzovat, s jakým úmyslem přicházejí do knihovny. Je třeba odlišit bezdomovce, co se jdou do knihovny vyspat, od bezdomovců co si aktivně hledají práci a chtějí se vzdělávat. Takové rozlišení je většinou jednoduché a přirozené, protože v zásadě platí, že bezdomovce, který se vzdělává či na počítači hledá práci, nelze pohledem odlišit od ostatních uživatelů knihovny. V této práci se autor zabývá jen těmi bezdomovci, kteří zneužívají knihovnu a její služby. Autor se přimlouvá za to, aby bezdomovci, kteří hledají práci, nezapáchají a neruší ostatní, mohli využívat služby knihoven bez omezení.

Knihovny mají velký problém dostat bezdomovce z knihovny. Knihovna je veřejný prostor a tak je třeba omezovat vstup bezdomovců knihovním a návštěvním řádem. Bezdomovci sami o sobě nejsou problémem, pokud se chovají slušně, neobtěžují uživatele knihovny a nezapáchají. Bezdomovci ale knihovnu používají ke zcela nevhodným úkonům a praktikám. V USA je všeobecně známo, že v knihovně jsou zdarma toalety a že jedinec bez domova si tam v umyvadle může umýt nohy. Bezdomovci dále knihovnu využívají ke spaní, mytí, jedení a dokonce i popíjení. Knihovník se na situaci nesmí dívat tak, že je to vlastně v pořádku, protože ten člověk nemá kam jít a že vlastně dělá dobrou věc, když ho nechá očistit se. Knihovník se na věc musí dívat tak, že má co do činění s problémovým uživatelem, který porušuje Knihovní řád a zneužívá zařízení knihovny k nepovoleným úkonům. Bezdomovec může jít do útulku nebo do zařízení armády spásy, kde mu poskytnou teplou sprchu a dokonce jídlo. Pokud se knihovníci setkají s bezdomovci, kteří ruší pořádek v knihovně, měli by použít následující postup.

1. Nejdříve se ujistěte, kolik bezdomovců je společně v knihovně. Pokud bude bezdomovec osamocen, můžete s ním promluvit a vysvětlit mu, jaký předpis porušuje a požádat ho, ať přestane předpis porušovat nebo ho vyzvěte k odchodu z knihovny.
2. Důležité je určit společenskou míru přestupku. Pokud bezdomovec v knihovně jen usnul a svým oděrem a chrápáním ruší ostatní uživatele, můžete ho probudit a za pomoci bezpečnostní služby



vykázat z knihovny. Pokud v instituci není bezpečnostní služba, poproste některého z kolegů, ať vám pomůže.

3. Pokud bezdomovec bude odmítat opustit své místo, zavolejte policii.
4. Pokud narazíte na skupinu bezdomovců, jejíž členové evidentně patří k sobě, nepokoušejte se situaci sami řešit. Bezdomovcům ve skupině, když jsou v ohrožení, se aktivují skupinové obranné mechanismy, které se projevují hostilitou a nepředvídatelnými reakcemi. V této situaci je nejlepší rovnou zavolat ochranku či PČR

Pokud přistihnete bezdomovce, jak si umývá nohy v umyvadle, vysvětlete mu, že takové chování není možné a vykažte ho z knihovny. Pohrozte, že pokud ho to uvidíte dělat znovu, zavoláte PČR a zakážete mu vstup do knihovny. Bezdomovci z policie nemají žádný respekt, protože jim ve většině případů nemůže nic udělat, ale když jim ale pohrozíte, že jim bude soudně zakázán vstup do knihovny, je to určitá páka, jak se jich na delší dobu zbavit. Bezdomovce pokuta nijak neomezí, ale ztráta místa, kde se může v zimních měsících ohřát, přečíst noviny a nerušeně vyspat je velkou hrozbou. Pokud bude bezdomovec přemýšlet, uvědomí si riziko, a když do knihovny půjde, bude se snažit chovat zcela nenápadně a neupozorňovat na sebe.

### **63830.3.3. Sexuální úchytky**

Nejčastější sexuální deviací je zobrazování pornografických materiálů na počítačích v knihovně. Dále dochází k odhalování v knihovně a také nemravným sexuálními narážkami na personál knihovny. Sexuální deviace by měla být vždy řešena policií a ne knihovníky. Pokud knihovník vidí, že dochází k nepřístojnému sexuálnímu jednání, je opět třeba zvážit společenskou nebezpečnost, ochránit uživatele a zavolat policii. Naštěstí sexuální deviace v českých knihovnách je jev velmi výjimečný, přížně dochází jen k zobrazování pornografických materiálů.

### **Prohlížení pornografie**

V roce 2006 došlo v americkém městě Cleveland k incidentu, který rozproudil debatu o bezpečnosti a mravní nezávadnosti amerických knihoven. Reportér místní televize WKYC TV Carl Monday skrytou kamerou natočil sexuální obtěžování, loupež, ale hlavně jednoho nešťastníka, který si na knihovních počítačích prohlížel pornografii a dokonce se i ukájel přímo v budově knihovny! Případ byl velmi medializován a vyústil rozsudkem 30 dní ve vězení, roční podmínka a zákaz vstupu do knihovny nebo do míst, kde se scházejí děti.

V podobném případě ve Filadelfii byl Brianovi McCutcheonovi zakázán vstup do centrální knihovny za opakované porušování knihovního řádu. Brian si několikrát v knihovně prohlížel pornografické materiály a byl i několikrát vykázán. Zákaz vstupu ale platil jen na centrální knihovnu, ale ne na její pobočky. Na jedné knihovně pobočce se pak odhaloval před šestnáctiletou brigádníci.

Autor ze své praxe v Informačně-poradenském centru Univerzity Karlovy (IPC) může takovéto případy jen potvrdit. Do IPC se neustále vracel jeden muž, který si hned u prvního počítače v hale prohlížel pornografické stránky. Několikrát jsme ho donutili instituci opustit, ale další den tam byl zase. Nebyla žádná páka, jak takového uživatele permanentně vyloučit z informačního centra, i když zcela jasně obtěžoval nevhodnými materiály ostatní přítomné osoby. Bohužel pornografické stránky nebyly zablokovány a uživatel byl plnoletý, takže se vše dalo řešit jen v úrovni etické a to není nikdy dostatečná páka na problémového uživatele.

Pokud ve vaší knihovně narazíte na takového uživatele, bude jistě velmi nepříjemné k němu přijít a vysvětlit mu, že toto není vhodné chování. Slušně uživatele požádejte, ať knihovnu opustí a vysvětlíte mu, že počítač v knihovně tam není pro to, aby si mohl prohlížet pornografii, ale že slouží pouze ke studijním a pracovním účelům. Pokud uživatel nebude chtít knihovnu opustit ani pod nátlakem a hrozbou zákazu vstupu do knihovny pro nevhodné chování, zavolejte ochranku nebo policii ČR.

### **63830.3.4. Agresivní jedinci**

#### **Útok se zbraní**

Pokud dojde ke konfrontaci problémového uživatele, který vytáhne zbraň, najděte vhodné místo k úkrytu, kde budete v bezpečí a postarejte se s kolegy o bezpečí uživatelů v knihovně. Nejvhodnější je všechny uživatele odvést do bezpečné místnosti, nebo ven z budovy, tedy co nejdále od nebezpečí. Udržte uživatele v klidu, panika nikdy ničemu nepomáhá.

Až budete v bezpečí, můžete s agresorem vyjednávat a snažit se ho uklidnit. Vyjednávajte vždy jen, pokud vám ani vašim uživatelům nehrozí přímé nebezpečí. V takto vážných situacích je esenciální ihned kontaktovat policii. Nehrajte si na hrdiny a nesnažte se agresora odzbrojit, protože tato snaha by se mohla snadno otočit proti vám a vašim uživatelům. Snažte se minimalizovat škody, přemístěte uživatele do bezpečné části knihovny a zavolejte policii. Opravdu není vhodné se s kolegy vrhnout na jedince se zbraní. Takový zásah nechejte vyřešit profesionály. Vaším úkolem bylo, aby situace nenastala. Pokud nastala, nechte její řešení na lidech, kteří jsou profesionálové.

Použijte rady z předchozích kapitol, aby taková situace vůbec nenastala. Většinu jedinců můžete ještě před akcí zklidnit, ujistit je, že vše je v pořádku, aby nedošlo ke konfrontaci. Konfrontaci se snažte zabránit za každou cenu i za použití nemorálních cest (dát agresorovi peníze, hlavně aby nestřílel, umožnit mu odchod z knihovny, i když je ozbrojen). Je to sice neetické, ale zabráníte tím nepředvídatelné situaci, která může skončit tragicky. Vaším hlavním cílem je zamezit jakémukoli násilí páchaném ve vaší knihovně.

#### **Lidé pod vlivem alkoholu a drog**

Lidé pod vlivem alkoholu a drog bývají nevyzpytatelní. Pokud ale máte nějaké zkušenosti s odhalováním látky, kterou jedinec požil, odhadněte

společenskou nebezpečnost jedince a vyhodnoťte situaci. Pokud nejste v rozpoznávání chování pod vlivem drog vzděláni, raději zavolejte policii. Pokud zdrogovaný uživatel začne páchat škody na majetku a ohrožovat uživatele knihovny, můžete opět vyhodnotit, jak moc je takové chování nebezpečné, a pokud dojdete k názoru, že může dojít k velmi nebezpečné situaci, vyplatí se zariskovat a zdrogovaného jedince zpacifikovat. Pokud to ale situace dovoluje, raději volejte ochranku a PČR. Jedince pacifikujte pouze, pokud by přímo ohrožoval na životě vás nebo uživatele knihovny a nebyl ozbrojený.

### **Verbálně agresivní**

Verbálně agresivní jedince autor mnohokrát popisoval v předešlých kapitolách práce.

Je důležité stanovit, s jakým typem jedince knihovník jedná. Poté je třeba zvolit nejvhodnější komunikační strategii. Návod na jednání s různými typy agresivních jedinců je k nalezení v minulých kapitolách. Situací a typů chování je velké množství a autor nemá prostor podávat návod ke každé jednotlivé situaci, která může nastat.

### **63830.3.5. Ostatní méně závažná provinění (kouření, jedení, hlučnost)**

Zákaz kouření a konzumace potravy je zanesený do Knihovního řádu, a proto má knihovník oporu v psaných pravidlech. Uživatelé, kteří porušují tato pravidla, si ve většině případů nechají domluvit. Přece jen to, že někdo v knihovně posvačí, je mnohem méně společensky nebezpečné, než kdyby si tam aplikoval drogy. Proto i uživatelé, kteří drobnými přestupky porušují Knihovní řád, jsou mírnější, rozumnější a ve většině případů si nechají domluvit. Postup by měl být následující:

1. Přijďte k uživateli a upozorněte ho, že se zde nesmí jíst a laskavě ho požádejte, ať si svačinu dojí někde jinde. Pokud uživatel uposlechne (což se stane skoro vždy), je situace vyřešena. Pokud uživatel nebude chtít odejít a bude trvat na tom, že jídlo dojí, máte dvě možnosti:
  - a. nechat ho jídlo dojíst.
  - b. pohrozit mu zakázáním vstupu do knihovny či přivoláním bezpečnostní agentury.
2. Pokud uživatele necháte dojíst, možná se tím vyhnete nepříjemné situaci a konfrontaci, ale zase budete precedens. Ostatní uživatelé uvidí, že nelpíte na řádu a necháte ho někým porušovat. Záleží hlavně na filosofii instituce, jaký má pohled na tyto drobné přestupky. Zaměstnanci by měli být o konkrétním postupu informováni.

### **63830.3.6. Pomoc kolegovi s problémovým uživatelem**

Jste přivoláni vaším kolegou k problémové či konfliktní situaci. Vaším hlavním úkolem je uklidnit situaci a dostat ji pod kontrolu. U každé situace

se může kontroly dosáhnout jiným způsobem, ale zde je univerzální návod, platný pro většinu problémových situací v knihovně.

Nejdříve pozorně naslouchejte a identifikujte problém. Ještě jednou zopakujte, jaký je problém (opakování uživatele ujistí, že dáváte pozor). Poté se uživateli omluvte za nastalou chybu či problém. Berte to jako svoji odpovědnost a snažte se chybu co nejdříve napravit.

S uživatelem komunikujte velmi jasně. Vyvarujte se dvojsmyslných vyjádření a uživatele přesně informujte o vašem dalším postupu při řešení nastalé situace. Co nejdříve mu sdělte výsledky vašeho snažení při nápravě problému.

A pamatujte: důležitý je váš vztah s uživateli a služba veřejnosti, a ne to, kdo má pravdu.

Pokud jste přivoláni k velmi krizové situaci, kdy dochází k ohrožení života, udělejte vše pro to, abyste ochránili uživatele a zaměstnance v knihovně. Na situaci nahlédněte jiným pohledem než kolega a rychlou domluvou vyhodnoťte situaci a adekvátně jednejte. Návod, jak jednat v různých krizových situacích, byl předložen v předešlých kapitolách.

## 63831. Závěr

Knihovníci v českých knihovnách často nejsou připraveni na střet s problémovými uživateli ani na řešení konfliktních situací, a proto v takových situacích musí při řešení spoléhat jen na svou vlastní iniciativu a vlastní postup. Nikde není dostupná žádná příručka, žádný manuál, který by upravil jednání v takových případech. Navíc jsou zásady v knihovnách vágně a nepřesně definovány, někde dokonce odporují zákonu.<sup>31</sup>

Knihovníci nutně potřebují příručku a jasně daná pravidla postupu v konkrétních situacích. Díky tomu získají potřebnou oporu v předpisech a nebudou muset nést absolutní odpovědnost za zvolený postup. Je na zaměstnavatelích knihovníků a ředitelích knihoven, aby se zasadili o vytvoření takového manuálu. Změny vždy musí začít na nejvyšších místech.

Jednání s lidmi je umění, které se zdokonaluje celý život a proto i knihovníci by se měli zdokonalovat v komunikaci a rozpoznávání různých znaků, které, když jsou správně interpretovány, pomohou zabránit konfliktní situaci. Ve své práci jsem předložil návody, jak toho dosáhnout, jak které znaky interpretovat a využít je pro zlepšení komunikace a předvídání problémových situací.

Z mé práce vyplývá, že je třeba zlepšit informovanost zaměstnanců knihovny a dát jim větší pravomoci, které jim pomohou udržovat pořádek a klidné prostředí v knihovně. Pokud bude věnováno více času tréninku a přípravě zaměstnanců, ubude problémových uživatelů a knihovna se stane bezpečnějším a příjemnějším veřejným prostorem.

Komunikace s problémovými uživateli je složitá a velmi komplexní problematika, která si zaslouží další zpracování. Primárním cílem mé práce bylo podání stručných, ale celistvých informací, které pomohou řešit konkrétní problémové situace. Také jsem navrhl vlastní dělení, které bych rád zavedl jako oficiální.

Rád bych se danému tématu věnoval i ve své diplomové práci, rozpracoval jednotlivé části více do hloubky a provedl velký statistický výzkum nejenom v Praze. Po vyhodnocení výzkumu bych s pomocí odborníků na chování a jednání s lidmi sestavil příručku pro jednání s problémovými uživateli.

---

<sup>31</sup> V Knihovním řádu NKP bod pojednávající o pravomocech pracovníků knihovny prohledat osobní věci uživatele bez přítomnosti PČr.

# **Příloha**

## Seznam použitých a citovaných zdrojů

1. ALLPORT, Gordon Willard. 2004. *O povaze předsudků*. 1.čes.vyd. Praha : Prostor, 2004. 574 s. ISBN 80-7260-125-3.
2. ATHANASATOS, Maria. 2001. *Dealing with difficult people : Paper delivered at 9th Specials, Health and Law Libraries Conference*. 2001 [online]. [cit. 2008-20-07]. Dostupný z WWW: <<http://conferences.alia.org.au/shllc2001/papers/athanasatos.html>>.
3. ARGYLE, Michael. 1976. *Gaze and Mutual Gaze*. New York : Cambridge University Press, 1976. 210 s.
4. ARGYLE, Michael. 1995. *Social Psychology*. London and New York : Longman Publishing Group. 1995. 128 s. ISBN 0-582-27804-X.
5. BANGS, Patricia. When Bad Things Happen in Good Libraries : Staff Tools for the '90s and Beyond. *Public Libraries*. 1998, vol. 37, no. 3, s. 196-199. ISSN 0163-5506.
6. BERELSON, Bernard. 1946. Majority and Minority Americans : An Analysis of Magazine Fiction. *Public Opinion Quarterly*. 1946, vol. 10, s. 168-90. ISSN 0033-362X.
7. BLESSINGER, Kelly. 2002. Problem patrons : All shapes and sizes. *Reference Librarian*. 2002, vol. 36, no. 75-76, s. 3-10. ISSN 0276-3877.
8. BRATKOVÁ, Eva. *Metody citování literatury a strukturování bibliografických záznamů podle mezinárodních norem ISO 690 a ISO 690-2 : metodický materiál pro autory vysokoškolských kvalifikačních prací* [online]. Verze 1.0. Praha : Odborná komise pro otázky elektronického zpřístupňování vysokoškolských kvalifikačních prací, Asociace knihoven vysokých škol ČR, 2006-04-13 [cit. 2008-21-07]. 24 s. Dostupný z WWW: <<http://www.evskp.cz/SD/4c.pdf>>.
9. BRINKMANN, Rick. 2003. *Dealing with Difficult People : 24 lessons for Bringing out the Best in Everyone*. Columbus, Ohio : McGraw-Hill. 2003. 48 s. ISBN 0-0741-641-2.
10. BRUNER, Jerome. 1957. On perceptual readiness. *Psychological review*. 1957, vol. 64, s. 123-152. ISSN 0033-295X.
11. CAPONI, Věra. 1994. *Asertivně do života*. Praha : Grada, 1994. 157 s. ISBN: 80-7169-082-1.

12. CEJPEK, Jiří. *Informace, komunikace a myšlení : úvod do informační vědy*. 1. vyd. Praha : Karolinum. 2005. 179 s. ISBN 80-246-1037-X.
13. ČERMÁK, Ivo. 2003. *Agrese, identita, osobnost*. Brno : Psychologický ústav Akademie věd ČR, 2003. 315 s. ISBN 80-86620-06-9.
14. COMSTOCK-GAY, Stuart. 1995. Disruptive behavior : protecting people, protecting rights. *Wilson Library Bulletin*. 1995, vol. 69, no. 6, s. 33-35. ISSN 0043-5651.
15. GOFFMAN, Erving. 1999. *Všichni hrajeme divadlo : Sebe prezentace v každodenním životě*. Praha : Studio Ypsilon, 1999. ISBN 80-902482-4-1.
16. HARTL, Pavel. 2000. *Psychologický slovník*. Praha : Portál, 2000. 774 s. ISBN 80-7178-303-X.
17. JANOŮŠEK, Jaromír. 1968. *Sociální komunikace*. Praha : Svoboda, 1968. 172 s.
18. JANOŮŠEK, Jaromír. 1988. *Sociální psychologie*. Praha : Státní pedagogické nakladatelství, 1988. 185 s.
19. KOHOUTEK, Rudolf. 2001. *Poznávání a utváření osobnosti*. Brno : Akademické nakladatelství CERM, 2001. 275 s. ISBN 80-7204-200-9.
20. *KTD : česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. 2004. Praha : Národní knihovna České republiky, c2004 [cit 2008-15-06]. Dostupný z WWW: <<http://sigma.nkp.cz/cze/ktid>>.
21. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 2004. *Jak přežít vztek, zlost a agresi*. Praha : Grada, 2004. 154 s. ISBN 80-247-0818-3.
22. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 1993. *Povídej- naslouchám*. Praha : Návrat, 1993. 105 s. ISBN 80-85495-18-X.
23. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 1988. *Jak si navzájem lépe porozumíme : kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha : Svoboda, 1988. 235 s.
24. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Praha : Portál, 2002. 189 s. ISBN 80-7178-642-X.
25. LONG, Anne. 1990. *Listening*. Darton, Longman and Todd Ltd., 1990. 208 s. ISBN 0232518343.
26. MIKULÁŠTÍK, Milan. 2003. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2003. 378 s. ISBN 80-247-0650-4.



27. Městská knihovna v Praze. 2008. *Knihovní řád Městské knihovny v Praze*. Praha : Městská knihovna v Praze, 2008 [cit. 2008-20-07]. 3. vyd., 31 s. Dostupný z www: <<http://www.mlp.cz/radmkp.php>>.
28. Multikulturní centrum Praha. 2005. *Knihovny pro všechny : role veřejných knihoven v multikulturní společnosti*. Praha : Multikulturní centrum Praha, 2005. 105 s. ISBN 80-239-5021-5.
29. NAKONEČNÝ, Milan. 1999. *Sociální psychologie*. Praha : Academia, 1999. 287 s. ISBN 80-200-0690-7.
30. Národní knihovna České republiky. 2005. *Knihovní řád Národní knihovny České republiky*. Praha : Národní knihovna České republiky. 2005 [online] [cit. 2008-25-07]. Dostupný z WWW: <[http://nkp.cz/pages/page.php3?navez=Knihovni\\_rad&submenu2=117](http://nkp.cz/pages/page.php3?navez=Knihovni_rad&submenu2=117)>.
31. Národní knihovna České republiky. 2008. *Tisková zpráva : výroční tisková konference*. Praha : Národní knihovna České republiky. 2008 [online] [cit. 2008-30-07]. Dostupný z WWW: <[http://www.nkp.cz/files/tz\\_25\\_3\\_08.doc](http://www.nkp.cz/files/tz_25_3_08.doc)>.
32. NEJEZCHLEBOVÁ, Jana. 2005. Komunikace s mladými lidmi v knihovnách. *Duha*. 2005, roč. 19, č. 2, s. 16. ISSN 1212-0409.
33. PATTERSON, Linda. 2004. The face of the library. *Library Journal*. 2004, vol. 128, no. 3, s. 12-14, [cit. 2008-07-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.libraryjournal.com/article/CA379267.html>>. ISSN 0000-0027.
34. PELLACK, Lorraine J. Interpersonal skills in the reference workplace. *Reference Librarian*. 2003, vol. 40, no. 83-84, s. 57-70. ISSN 0276-3877.
35. SALTER, Charles. 2002. Old Problem for New Reasons : Overcoming the Challenge Presented by Mentally Ill Library Users. *Reference Librarian*. 2002, vol. 36, no. 75-76, s. 83-90, ISSN 0276-3877.
36. SARKODIE-MENSAH, Kwasi. 2002. *Helping The difficult library patron : new approaches to examining and resolving a long-standing and ongoing problem*. New York : Routledge, 2002, 303 s. ISBN 0-7890-1790-X.
37. SHUMAN, Bruce. 1989. The Problem Patron : Is There One in Your Library?. *Reference Librarian*. 2002, vol. 36, no. 75-76, s. 11-22. ISSN 0276-3877.

38. STEFFEN, Nicolle. 2000. Rising to the Occasion : Working with Angry People at the Reference Desk. *Reference Librarian*. 2000, vol. 36, no. 75-76, s. 105-113, ISSN 0276-3877.
39. TURNER, Anne. 1993. *It Comes with the Territory : Handling Problem Situations in Libraries*. North Carolina : McFarland & Co., 1993. 193 s. ISBN: 0899508448.
40. VYBÍRAL, Zbyněk. 2005. *Psychologie komunikace*. Praha : Portál, 2005. 319 s. ISBN 80-7178-998-4.
41. VYBÍRAL, Zbyněk. 2005. *Psychologie lidské komunikace*. Praha : Portál, 2000. 263 s. ISBN 80-7178-291-2.
42. WATZLAWICK, Paul. 1999. *Pragmatika lidské komunikace : interakční vzorce, patologie a paradoxy*. Hradec Králové : Konfrontace, 1999. 243 s. ISBN 80-86088-04-9.
43. VELKÝ SLOVNÍK NAUČNÝ. Díl A-L. Praha : Diderot, 1999, 842 s. ISBN 80-902723-1-2.
44. WEBB, Adam. 2005. *Problem Patron Policies in Public Libraries : A Content Analysis*. [online]. A Master's paper. 2005. 47 s. Advisor : Claudia Gollop [cit. 2008-20-07]. Dostupný z WWW: <<http://etd.ils.unc.edu/dspace/bitstream/1901/188/1/apwebb.pdf>>.
45. WILLIS, Mark R. 1999. *Dealing with Difficult People in the Library*. Chicago, Illinois and London, U.K. : American Library Association, 1999. 195 s. ISBN 0-8389-0760-1.
46. Zerubavel, Eviatar. 1999. *Social Mindscapes : An Invitation to Cognitive Sociology*. Cambridge and London : Harvard University Press, 1999. 164 s. ISBN 0-674-81390-1.

