

# Odborná komunikace (včetně cizojazyčné) se čtenáři, uživateli a zákazníky v knihovnách

Studijní text

Autor: Mgr. Adéla Dilhofová


Konzultant: PhDr. Hanuš Hemola

Ostrava 2019



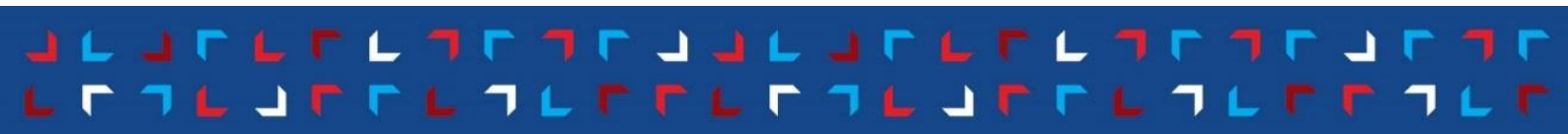
**VISK** VEŘEJNÉ  
INFORMAČNÍ SLUŽBY  
KNIHOVEN





<b>Odborná způsobilost</b>	Odborná komunikace (včetně cizojazyčné) se čtenáři, uživateli a zákazníky v knihovnách
<b>Profesní kvalifikace</b>	Samostatný knihovník metodik ( <i>kód: 72-020-R</i> ) Samostatný referenční knihovník ( <i>kód: 72-009-R</i> ) Samostatný systémový knihovník ( <i>kód: 72-019-R</i> )
<b>Kvalifikační úroveň</b>	6
<b>Klíčová slova</b>	Komunikace, zásady komunikace, efektivní komunikace, proces komunikace, neverbální komunikace, Standard Handicap Friendly, komunikace s uživateli se zdravotním postižením, duševně nemocní, pravidla elektronické komunikace
<b>Anotace</b>	Text přibližuje proces a obecné zásady komunikace, jak verbální tak neverbální. Zabývá se typologií uživatelů v knihovnách a komunikací s uživatelem.

Tvorba studijních textů je realizována za finanční podpory Ministerstva kultury České republiky v rámci projektu Veřejné informační služby knihoven (VISK 1).



Zkouška z odborné způsobilosti **Odborná komunikace (včetně cizojazyčné) se čtenáři, uživateli a zákazníky v knihovnách** má 4 části, zkoušený musí splnit tato kritéria hodnocení:

Kritéria hodnocení	Způsob ověření
<b>a</b> Ověřit odborné komunikační dovednosti v českém a cizím jazyce na dvou modelových situacích	Praktické předvedení
<b>b</b> Popsat komunikační nástroje používané uživateli s různým stupněm postižení	Ústní ověření
<b>c</b> Ověřit komunikační dovednosti v elektronické komunikaci vyhodnocením prezentace tří modelových situací, z toho jedné v cizím jazyce	Praktické předvedení
<b>d</b> Připravit odpověď na vágně nebo pregnantně formulovaný požadavek na poskytnutí knihovnické a informační služby v českém a cizím jazyce	Praktické předvedení

Tento text pro vás připravila Mgr. Adéla Dilhofová, Moravská zemská knihovna v Brně, [adela.dilhofova@mzk.cz](mailto:adela.dilhofova@mzk.cz)

Text konzultoval PhDr. Hanuš Hemola, Národní knihovna ČR, [hanus.hemola@nkp.cz](mailto:hanus.hemola@nkp.cz)

## OBSAH

RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍHO TEXTU .....	5
1 KOMUNIKACE .....	6
1.1 Komunikaci dělíme .....	6
1.2 Proces a obecné zásady komunikace .....	8
1.3 Komunikace (nejen) s uživateli v knihovnách .....	9
2 TYPOLOGIE UŽIVATELŮ .....	11
3 PRVNÍ KONTAKT S UŽIVATELEM .....	19
4 KNIHOVNY A KOMUNIKACE S UŽIVATELI SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM .....	22
4.1 Standard Handicap Friendly .....	23
4.2 Doporučení pro komunikaci se zdravotně znevýhodněnými uživateli 23	
4.2.1 Uživatel s postižením sluchu .....	24
4.2.2 Uživatel s postižením zraku .....	25
4.2.3 Uživatelé s tělesným postižením .....	25
4.2.4 Uživatelé duševně nemocní .....	26
5 KOMUNIKACE S UŽIVATELI V PRAXI – MODELOVÉ SITUACE .....	31
5.1 Ústní komunikace ve službách knihoven .....	31
5.2 Písemná komunikace – jak psát dopisy, e-maily .....	34
SHRNUTÍ STUDIJNÍHO TEXTU .....	35

# RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍHO TEXTU

## ÚVOD

„Komunikace je základ“. Tak praví známé úsloví, které je platné jak v běžném životě, tak v odborné praxi každého knihovníka.

V knihovnách probíhá komunikace mezi knihovníkem a uživatelem (či návštěvníkem nebo čtenářem, v textu preferujeme termín „uživatel“), knihovníci komunikují také spolu mezi sebou a se svými vedoucími. Neméně důležitá je také komunikace se zřizovateli knihoven.

Přestože zkušenosti jsou nepřenositelné, v tomto textu se snažíme předat alespoň základní tipy a jednoduchá doporučení, jak komunikovat lépe, jak čelit případným konfliktům a jak komunikovat s uživateli se zdravotním postižením. Cílem knihovnické práce je spokojený uživatel a komunikace je tomu zásadním prostředkem.

## PO PROSTUDOVÁNÍ STUDIJNÍHO TEXTU BUDETE UMĚT

- přiblížit proces a obecné zásady komunikace,
- porozumět neverbální komunikaci,
- orientovat se v typologii uživatelů v knihovnách,
- popsat dopad prvního kontaktu, komunikaci s uživatelem,
- identifikovat typologii různých postižení uživatelů a dokázat zvolit způsob komunikace s nimi,
- komunikovat ústně i elektronicky s uživateli knihoven.

## KLÍČOVÁ SLOVA STUDIJNÍ OPORY

Komunikace, zásady komunikace, efektivní komunikace, proces komunikace, neverbální komunikace, Standard Handicap Friendly, komunikace s uživateli se zdravotním postižením, duševně nemocní, pravidla elektronické komunikace

# 1 KOMUNIKACE

Komunikaci vymezujeme jako sdělování významů mezi lidmi, tedy sdělování všeho, o čem lidé komunikují. Komunikace se váže k dalším sociálním procesům – sociální interakci, společné činnosti a společenským vztahům: **komunikace a vzájemné působení** – komunikace má interakční charakter; **komunikace a společná činnost** má doprovodnou (při práci – vzájemná stimulace a koordinace pohybů) nebo rozvinutou (při společném řešení problémů) podobu; **komunikace a společenské vztahy** – probíhá vždy ve vztazích.<sup>1</sup>

## 1.1 Komunikaci dělíme

- na verbální (slovní vyjádření),
- na neverbální (mimoslovní způsoby dorozumívání se – řeč těla),
- na komunikaci činem (sdělování chováním – například s něčím nesouhlasím a odejdu bez rozloučení).

Komunikaci můžeme dále členit podle různých hledisek – například podle její formy na: písemnou, ústní, elektronickou.

Verbální komunikaci se budeme věnovat v další části textu, nyní si něco řekneme k **neverbální** (nebo také nonverbální) **komunikaci**. Při neverbální komunikaci jde o to, co si sdělujeme: výrazem obličeje (existuje několik tisíc různých výrazů obličeje), oddálením, dotekem, postojem, pohyby, gesty, pohledy, „tónem“ řeči, úpravou zevnějšku apod. Neverbální komunikace o Vás prozradí daleko více než verbální. Je prokázáno, že 70 % toho, co vnímáme v komunikaci, jsou prvky neverbální komunikace.

Rozlišujeme tyto oblasti neverbální komunikace: kineziku (zabývá se pohyby těla), gestiku (zkoumá pohyby rukou), mimiku, viziku (studuje řeč očí), haptiku (zabývá se doteky, např. podáním ruky), proxemiku, posturologii (sleduje polohy těla). Nos je citlivým smyslovým orgánem, a i nepatrný čichový vjem zůstává dlouho v paměti.

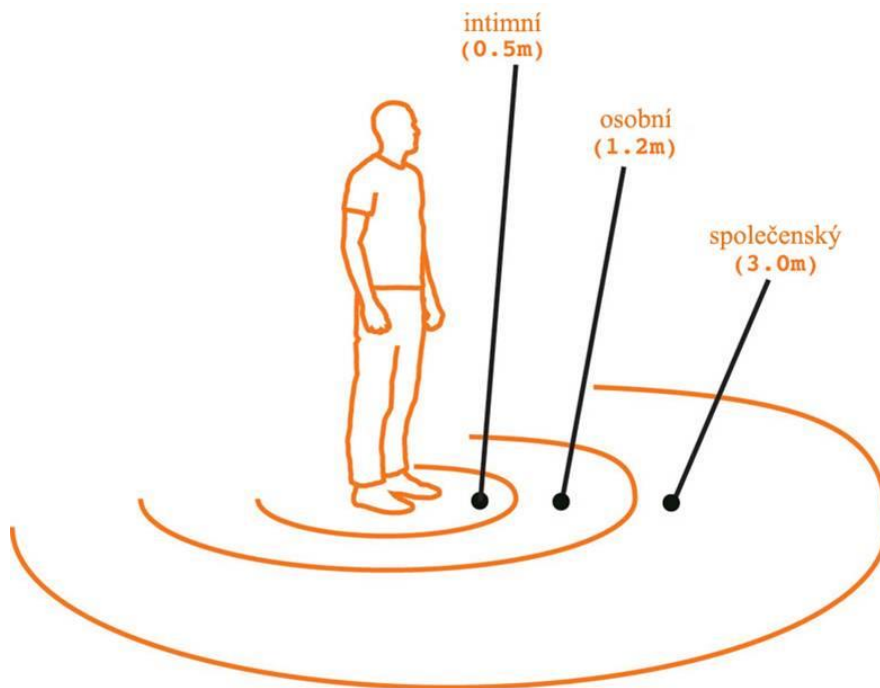
---

<sup>1</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988. MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003

## TIPY A DOPORUČENÍ:

- Mluvte pomaleji, abyste působili vážně, autoritativně a odhodlaně.
- Užívejte vhodnou hlasitost řeči.
- Opatrně se smíchem.

## Proxemika



Obr. č. 1 – Proxemika<sup>2</sup>

### Co si sdělujeme nonverbálně:

1. Sdělujeme si emoce – pocity, nálady, afekty,
2. Sdělujeme si zájem o sblížení – navázání důvěrnějšího styku,
3. Snažíme se u druhého vytvořit dojem o tom, „kdo jsem já“,
4. Snažíme se záměrně ovlivnit postoj partnera,
5. Řídíme tak chod vzájemného styku.

<sup>2</sup> O důležitosti rozlišování zón během komunikace, viz např. *Pozor na intimní zónu*:  
<http://www.atraktivni-prace.cz/pozor-na-intimni-zony/>

## VAŠE ŘEČ TĚLA OVLIVŇUJE, KÝM JSTE

Řeč těla ovlivňuje, jak nás vnímají druzí, ale také může ovlivnit, jak vidíme sami sebe. Když přemýšlíme o komunikaci s druhými lidmi, **uvažujeme o těchto otázkách:**

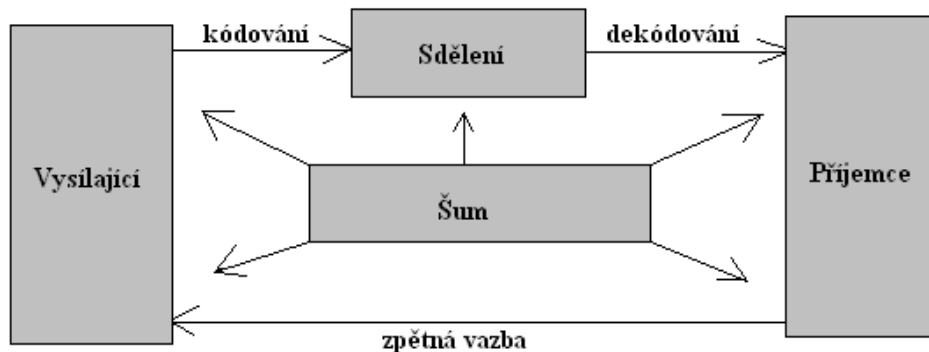
**Co mi říká vaše tělo?**

**Co mé tělo říká vám?**

### 1.2 Proces a obecné zásady komunikace

**Názorné schéma procesu komunikace:**

**Vysílající – obsah sdělení – nosič sdělení – příjemce informace – zpětná vazba k vysíláči**



Obr. č. 2 – Proces komunikace<sup>3</sup>

#### Obecné zásady komunikace

Nelze nekomunikovat. I když nemluvíme, přesto komunikujeme – hovoříme o neverbální komunikaci.

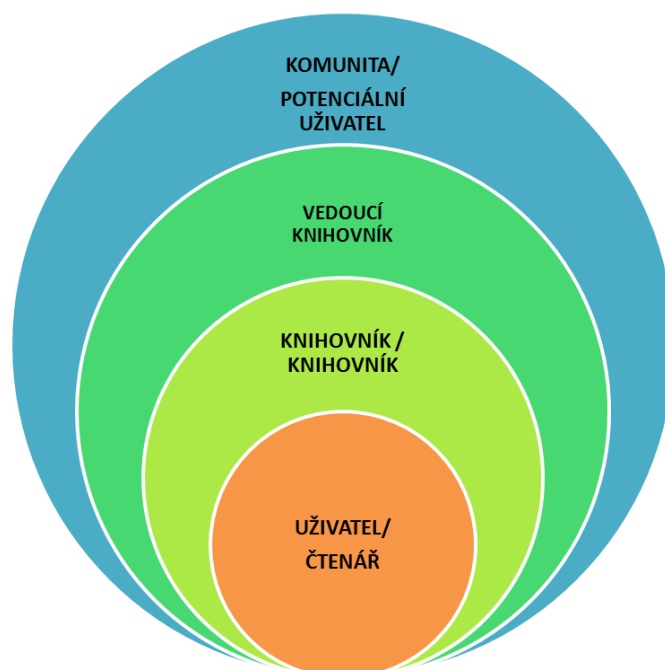
Nelze neovlivňovat. Každé naše slovo i gesto ovlivní prožívání a jednání druhého.

Nelze nejednat. Neustále komunikujeme činem, každé chování má svůj vlastní účel.

<sup>3</sup> Světlík, J. *Marketing cesta k trhu*. Zlín: EKKA, 1992



### 1.3 Komunikace (nejen) s uživateli v knihovnách



Obrázek č. 3 – Komunikace v prostředí knihovny<sup>4</sup>

Knihovníci komunikují s uživateli a také s kolegy a nadřízenými. Nadřízení komunikují jednak s celou komunitou (se zřizovatelem) a jednak s podřízenými zaměstnanci a zprostředkovaně s uživateli. Způsob komunikace v knihovně ovlivňuje firemní kultura. Firemní kultura je souhrn relativně či dlouhodobě udržovaných a rozvíjených představ, přístupů a hodnot sdílených v knihovně. Firemní kultura umožňuje identifikovat, usměrňovat, kultivovat, uvolňovat a dále rozvíjet potenciál zaměstnanců. Firemní kulturu a celkovou atmosféru v knihovně vytváří vedení knihovny, zejména ředitel. Je nutné promyslet, zda je firemní komunikace v knihovně efektivní a účelná. Je základním nástrojem řízení v knihovně.

Hovoříme o vertikálním (mezi vedením a zaměstnanci) a horizontálním komunikačním kanálu (komunikace mezi zaměstnanci), a v případě větší knihovny také o diagonálním komunikačním kanálu (tzv. otevřené dveře k řediteli).

**Vertikální komunikační kanál:** slouží k předávání informací mezi vedením a zaměstnanci. Vedení by mělo touto cestou sdělovat dlouhodobé

<sup>4</sup> Zdroj: FOBEROVÁ, L. *Knihovník/knihovna/komunikace*. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, 2015 [online]. Dostupné na WWW: <http://www.svkos.cz/data/xinha/docs/KKK.pdf>

(strategické) a krátkodobé (taktické a operativní) plány včetně toho, jakou roli v těchto plánech hrají zaměstnanci a co je od nich očekáváno.

**Horizontální komunikační kanál:** zaměstnanci by spolu měli hovořit o svých úkolech. Ne vždy se tato komunikace vyvíjí bez problémů. Ve hře je rivalita, antipatie nebo nedostatek času vše v klidu projednat a domluvit.

**Diagonální komunikační kanál** se doporučuje v případě velkých knihoven, kde pracuje hodně zaměstnanců (padesát a více). Jedná se o možnost obejít obvyklý postup. Pokud chce zaměstnanec řešit neodkladnou záležitost, obejde své přímé nadřízené a věc pro urychlení projedná přímo s nejvyšším nadřízeným (ředitelem knihovny).

Co rozumíme pod pojmem **komunikační kompetence knihovníka**? Jedná se o základní komunikační a dorozumívací schopnosti, které dokáže knihovník aplikovat ve všech komunikačních situacích pracovního procesu. Jedná se o schopnost ústního a písemného vyjadřování, věcnost argumentace, schopnost zdůvodňovat, přesvědčovat a ovlivňovat (v jednání s uživatelem knihovny), shrnovat výsledky, otevřenost, schopnost empatie, schopnost sebereflexe, vstřícnost, schopnost asertivního jednání (zejména ve službách), aktivní naslouchání, schopnost sebeprezentace, schopnost skupinové komunikace, schopnost komunikování před publikem (moderování aktivit knihovny), schopnost komunikace prostřednictvím nových médií, schopnost dorozumět se cizím jazykem a schopnost efektivně využívat informační systém knihovny a další.<sup>5</sup>

---

5 ŠLAPALOVÁ-ČEMPELOVÁ, Z. Jak nastavit efektivní vnitřní komunikaci. *Moderní řízení*. 2012, roč. XLVII, č. 9, s. 32–33

## 2 TYPOLOGIE UŽIVATELŮ

Veřejné knihovny se věnují několika cílovým skupinám uživatelů, jejich klienty jsou děti, dospělí i senioři nejrůznějších profesí, různého vzdělání a z rozmanitých sociálních vrstev. Různost uživatelů vede k jejich diferenciaci. Hovoříme o cílových skupinách, na které zaměřujeme své služby a cílený marketing. Čtenáři a uživatelé informací jsou subjektivní kategorií informačního procesu, který probíhá ve veřejných knihovnách. **Cílem veřejných knihovnických a informačních služeb** je uspokojení všech informačních potřeb a informačních požadavků profilových uživatelů konkrétní knihovny. Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy zmiňuje uživatele (čtenáře) jako potenciální, blízké (místní), vzdálené (dálkové), registrované (evidované), individuální (fyzické), institucionální (kolektivní – právnická osoba) a koncové (konečné, cílové).<sup>6</sup>

Uživatel knihovny je obecně fyzická osoba (individuální uživatel) nebo právnická osoba – instituce (institucionální uživatel) využívající knihovnické a informační služby. Registrací uživatele v knihovně vzniká mezi uživatelem a institucí právní vztah (registrovaný uživatel). Vzdálený uživatel je uživatel, který využívá knihovnické a informační služby knihovny online (pomocí internetu). Institucionální čtenář je právnická osoba, na kterou je vystaven čtenářský průkaz. Koncový čtenář je osoba nebo instituce, která bezprostředně využívá knihovnické a informační služby pro svou vlastní nebo pracovní potřebu.<sup>7</sup>

### Existují tři rozměry lidské osobnosti:

1. Struktura – tělesná konstituce člověka, temperament, schopnosti, psychické vlastnosti, city, sociální dimenze osobnosti, charakter,
2. Motivace,
3. Zralost.

Určení a uvědomění si typu osobnosti, se kterou jednáme, je základní dovedností každého dobrého knihovníka. Jedná se o základ pro profese, ve kterých se vyžaduje jednání s lidmi. Pokud knihovník zná uživatele, dobře odhadne, o jaký typ se jedná, dokáže s ním lépe pracovat, lépe odhadne jeho přání a tužby, jeho motivaci a dokáže předvídat jeho případné reakce. Znalost uživatele mu umožní zjistit, zda uživatel potřebuje spíše radu či doporučení, nebo zda přesně ví, co chce. Při jednání s problémovými uživateli je důležitá předchozí osobní příprava. Tzn. uvědomit si sám sebe, natrénovat si zvládnání náročných komunikačních situací, umět jej přesvědčit, aby přistoupil na náš

<sup>6</sup> [https://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000001797&local\\_base=KTD](https://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001797&local_base=KTD)

<sup>7</sup> Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV). *Národní knihovna České republiky* [online]. 2014. Dostupné na WWW: <[http://aleph22.nkp.cz/F/?func=file&file\\_name=find-b&local\\_base=ktD](http://aleph22.nkp.cz/F/?func=file&file_name=find-b&local_base=ktD)>

komunikační styl. Existují uklidňující a pozitivní taktiky, které je nutné v takových případech použít. Uživateli dáme najevo, že si ho vážíme, vyslechneme ho, nepřerušujeme, jednáme s ním vlídně a přátelsky, nenecháme se vtáhnout do situace, že se bráníme a útočíme. Asertivně a trpělivě komunikujeme. Pokud uživatel vycítí vstřícnost, nezaujatost a snahu pomoci, většinou ustoupí ze své útočné pozice a celý rozhovor se zklidní. Tehdy je ta správná doba, aby knihovník dovedl rozhovor do zdárného konce.

### Úkol:

Popište situaci, kdy jste jednali s problémovým čtenářem, uveďte celý postup a výsledek.

.....  
.....  
.....  
.....

---

**Hovoříme o čtyřech typech uživatelů (komunikační styly podle H. A. Robbinse):** přátelský typ, analytický typ, expresivní typ a řídící typ (rozlišují se podle míry vlastností vstřícnost × prosazování se).

**Analytický typ** ví přesně, co chce. Jedná se většinou o zdvořilého člověka, který se obléká vkusně, ale ne výstředně. Jak bychom k němu měli přistupovat? Je vhodné mu informace podávat srozumitelně s logickou strukturou, protože přesně to vyžaduje. Potřebuje hodně informací a vyžaduje odbornost. Rozhoduje se však spíše pomalu.

**Řídící typ** se vyznačuje otevřeností a zájmem o fakta. Na veřejnosti se chová sebevědomě, jeho příchod bývá rázný a mnohdy neodpoví ani na pozdrav. Mluví hlasitě a úsečně. Nejrady nosí kvalitní oblečení, které není příliš výstřední. Řídící typ chce být za všech okolností pánem situace. Je-li tedy naším uživatelem, musíme mu být silným a rovnocenným partnerem. V komunikaci s ním je vhodné vyhnout se udílení rad a doporučení, místo toho volíme taktiku návrhu nebo výběru z nabízených možností.

**Přátelský typ** je uzavřený a je orientovaný na kontakt s lidmi a budování vztahů. Jedná se o slušného člověka, který se obvykle obléká podle normy a jeho oděv bývá sladěný. Rád vyhoví, je vstřícný a často nápomocný. Při komunikaci s ním dbáme na osobní a neformálnější přístup, nebojíme se dát najevo emoce. Zvláště ocení náš úsměv. Je pro něj důležité přímé jednání, od kterého očekává radu, pomoc či doporučení.

**Expresivní typ** je otevřený a důležitý je pro něj kontakt s lidmi. Ve společnosti se obvykle prozradí rozevlátou chůzí, výstředním oblečením, které je často barevně nesladěné. V komunikaci se jednoznačně projevuje jeho sklon k bavičství. Nevyžaduje po vás detaily. Chceme-li mu sdělit něco zásadního, je vhodné písemné sdělení.

**Grezte a Drobecka uvádějí tuto typologii: sociabilní typ** (kombinace typu přátelského a podřízeného – tento typ člověka jde vždy s davem, nemá vlastní názor, je ovlivnitelný lidmi v okolí), **byrokratický typ** (kombinace typu nepřátelského a podřízeného – postupuje vždy „podle předpisu“, má vždy důvod, proč něco nejde, reptá, ale neriskuje a nevyčívá z davu, vyžaduje hodně času na rozmyšlenou; knihovník by měl mít s takovým typem uživatele hlavně trpělivost), **diktátorský typ** (kombinace nepřátelského a dominantního typu – jedná se o demagoga, který má vždy svou pravdu, hlasitě ji prosazuje, opovrhuje druhými lidmi a chce mít nad nimi moc, je podezřívavý, nedůvěřivý; knihovník by se k němu měl chovat asertivně), **výkonný typ** (kombinace přátelského a dominantního typu – jedná se o nezávislého myslitele, který respektuje pocity a názory druhých, má vlastní názor na věci; tyto typy lidí jsou dobrými přirozenými vůdci, umí stanovit meze sobě i druhým, od knihovníka vyžaduje profesionální přístup).

**Jak odhadnout uživatele v komunikaci?** Reaguje na úsměv, či ne? Reaguje na vaši pozornost a zájem pozitivně, či nereaguje? Odpoví na otázku či poznámku, která se netýká bezprostředně toho, co s vámi vyřizuje?

**Podle řeči těla můžeme usoudit, o jaký typ uživatele se jedná:<sup>8</sup>**

1. Zamyšlení, únava, apatie



1

2. Otevřenost, upřímnost



2

3. Nadřazenost, uvolněnost, sebejistota



3

4. Sklíčenost, deprese, rezignace



4

---

<sup>8</sup> ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi*. Praha: Grada, 2003

5. Zamyšlení a aktivace, připravenost jednat



6. Strach, úzkost, stísněnost, obrana



7. Aktivita a dominance



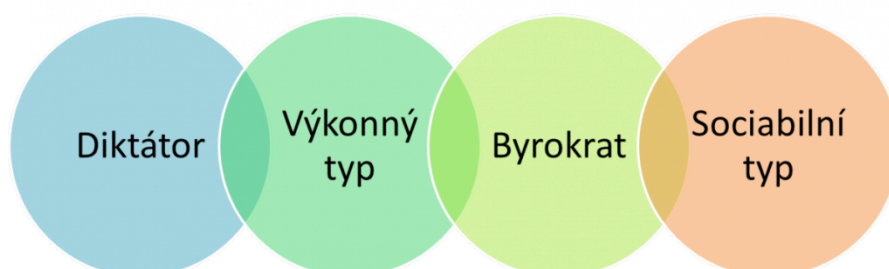
8. Servilita a podřízenost



9. Agresivita, neomalenost a hrubost



## Typy uživatelů podle stylu jednání:



Obr. č. 4 – Typy uživatelů a jednací styly<sup>9</sup>

**Sociabilní uživatel** (přátelský a podřízený) – je výřečný, jde s davem, je laskavý, snadno se nadchne, je ovlivnitelný, ale velmi nerozhodný. Je třeba si získat jeho důvěru a usměrňovat ho ve využívání služeb.

**Byrokratický uživatel** (nepřátelský a podřízený) – jedná podle předpisu, je spíše mlčenlivý, trpí nedostatkem důvěry. Je konzervativní, souhlasí, ale je nerozhodný. Vyžaduje delší čas, aby nám začal věřit a abychom si získali jeho náklonnost. Musíme si dát pozor, abychom s ním nemanipulovali.

**Diktátorský uživatel** (nepřátelský a dominantní) – jen on má vždy pravdu, všechno ví lépe, je egoistický, rád riskuje, je rozhodný. Je nutné s ním jednat asertivně. Je nedůvěřivý, ale pokud si ho získáme, je velmi ochotný spolupracovat.

**Výkonný uživatel** (přátelský a dominantní) – je nezávislý, dominantní, vřelý a klidný. Je pozitivní, otevřený, rozhodný, o službách má jasnou představu, ví, co chce. Je nutné s ním jednat na rovinu.

Jistě bychom mohli jmenovat i další typy uživatelů. Existují takoví, kteří nevědí, co chtějí. Zvláštní pozornost si zaslouží handicapovaní uživatelé. Knihovnik by měl absolvovat speciální školení, v němž získá vědomosti o různých handicapech a naučí se mnohým způsobům komunikace (např. i znakovou řeč). Jinak se komunikuje s dětmi a mládeží, jinak se seniory. Zvláštní komunikaci je třeba vyvinout, když jednáme s bezdomovci atd. Existují uživatelé, kteří dodržují a ctí etické normy, ale i tací, kterým není nic „svaté“.

<sup>9</sup> ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi*. Praha: Grada, 2003



Máme uživatele, kteří z knih trhají listy, píšou do nich nevhodné poznámky, znečišťují je, jsou i takoví, kteří knihy zcizí. O některých říkáme, že jsou notoričtí dlužníci, nevracejí knihy včas atd. Některé uživatele vidíme rádi a jiní nás zlobí. To je přirozené. Nikdy bychom ale neměli dopustit, že za přečiny jednotlivců budou trestáni všichni uživatelé například tím, že schováme knihy z příruční knihovny do skladu, abychom je tak lépe ochránili před „nenechavci“. Nepohlížíme na každého uživatele jako na zloděje. Některí uživatelé mají tendenci nám radit. Nikdy bychom je neměli zesměšňovat, odsekávat jim a jinak dávat najevo, že o jejich rady nestojíme. S každým uživatelem bychom měli jednat slušně, dát mu najevo patřičnou úctu a hovořit s ním jako se sobě rovným. Přirozená autorita knihovníka je žádoucí, avšak nikdy by se neměl nad uživatele povyšovat či mu dávat najevo jeho neodbornost.

### **Typologie uživatelů podle využívání služeb (řeceno tzv. „knihovnickým žargónem“)<sup>10</sup>**

1. **„Štamgast“** – výraz se používá pro hosta pohostinského zařízení, ale pro nás znamená, že se jedná o stálého a pravidelného uživatele našich služeb. Tomuto uživateli bychom měli věnovat nejvíce pozornosti. Vytvářet věrnostní programy a jiné bonusy, abychom si udrželi jeho přízeň. Dbát na zpětnou vazbu a zjišťovat v případě odchodu motivy, proč se tak stalo, abychom se vyvarovali chyb u ostatních zákazníků. Udržet si stálého zákazníka není vůbec snadné. Pokud ho ztratíme, je to obvykle navždy.
2. **„Nováček“** – jedná se o uživatele, který se příliš neorientuje v naší knihovně, přichází s nejistotou. Je třeba se mu náležitě věnovat a motivovat ho, aby se stal štamgastem.
3. **„(Ne)čtenář“** – uživatel, který využívá jiný druh služeb než výpůjčních, nejčastěji veřejný přístup k internetu či jiné informační služby, případně navštěvuje hudební nebo zvukovou knihovnu. Tento druh uživatele většinou přesně ví, co od nás potřebuje. Zde je vhodné dbát na to, aby z knihovny odešel s pořízenou a aby se nestalo, že nenajde v knihovně to, co hledal, protože jinak ho ztratíme.
4. **„Rekreant“** – jedná se většinou o turisty, kteří zavítají do knihovny pro různé potřebné informace, případně hledají připojení na WiFi. Pokud mají vazbu na komunitu (rekreační domek, chatu, navštěvují toto místo opakovaně), mohou se stát štamgasty. Ve větších městech se jedná spíše o situaci, že navštíví knihovnu jen jednou, náhodně. I tak by si měl rekreant odnést co nejlepší dojem, který předá dál.

---

<sup>10</sup> FOBEROVÁ, L. *Knihovník/knihovna/komunikace*. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, 2015 [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.svkos.cz/data/xinha/docs/KKK.pdf>>

5. **„Student“** – jedná se o čtenáře/uživatele, který studuje a hledá v knihovně zázemí, odbornou literaturu, rešerše, MVS a MMVS a relevantní informace potřebné ke studiu. Potřebuje být hýčkaný, někteří chtějí v knihovně i své studijní místo, kde se cítí dobře a mohou zde nerušeně studovat. V menších městech se jedná o situaci, že student nezíská potřebnou literaturu ve městě, kde studuje (beznadějně vypůjčená), a proto se obrací na knihovnu v rodném městě. Pokud uspěje, knihovna stoupá v jeho hodnocení a dostává dobrou reklamu. Potom je nutné, aby měla knihovna otevřeno v sobotu, kdy se studenti vrací domů.
6. **„Možný čtenář“** – (potenciální uživatel) jedná se o uživatele, který zatím nevyužívá naše služby, ale mohl by. Oslovujeme ho prostřednictvím spokojených čtenářů, kteří naše služby doporučí, případně cílenou propagací knihovny a služeb.
7. **„Návštěvník“** – jedná se o uživatele, který navštěvuje akce knihovny, výstavy, besedy, autorská čtení a další. Vhodným působením ho můžeme získat pro ostatní služby. Je důležité na něho zapůsobit a vytvořit situace, aby chtěl využívat knihovnu i jinak.

### 3 PRVNÍ KONTAKT S UŽIVATELEM

**Než dojde k prvnímu kontaktu s uživatelem, měli bychom si být vědomi těchto skutečností:**

#### **Percepce – vjem, vnímání (poznávání druhých)**

Sociální percepce: jedná se o ovlivněné vnímání druhých lidí, komunikačních situací apod. Nejvíce nás ovlivňují předchozí zkušenosti a svou roli zde hrají i emoce. Hovoříme i o interpersonální percepci, tedy o vnímání člověka člověkem, a o sociogenním filtru, kdy svět vidíme očima druhých. Nás zajímá zejména interpersonální percepce a to, jak bychom měli umět ve službách odhadnout uživatele.

**Složky interpersonální percepce:** **atribuční** – druhé osobě přisuzujeme určité vnitřní a vnější vlastnosti (často se necháváme ovlivnit prvním dojmem); **afektivní** – necháme se ovlivnit emocemi a pod tíhou emocí soudíme druhé. Často je nám někdo na první pohled sympatický, nebo nesympatický. U sympatických lidí si všímáme jen pozitivních věcí a opačně; **očekávání** – mnohdy očekáváme, že lidé budou mít určité vlastnosti. Je tedy zřejmé, že nejvíce chybujeme v interpersonální percepci. Jde o takové prohřešky, jako je halo efekt, kdy jedna vlastnost člověka zastíní jiné, nebo syndrom kukaččího vejce, kdy nekonformního člověka automaticky hodnotíme záporně. Mnohdy se hovoří o chybě prostředí, tedy o souvislostech, v nichž posuzujeme druhého (například je členem neoblíbené politické strany atd.). Svoji úlohu má také efekt setrvačnosti: jsme ovlivněni minulými zkušenostmi s jedincem a pohlížíme na něj pod tímto dojmem. Dále existuje implicitní teorie osobnosti, kdy domýšlíme vlastnosti lidí: když má vlastnost A, musí mít nutně i vlastnost B. Často jednáme pod vlivem autoprojekce, tedy v duchu pravidla „podle sebe soudím tebe“. Nejhorší jsou předsudky, tzv. stereotypní názory (všichni lžou, mládež je zkažená apod.).

Důležitou roli v efektivní komunikaci ve službách hraje **empatie**, schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby. Je to vlastnost vrozená. I když nám nebyla dána do vínku, je nutné, abychom se vždy pokusili vžít do pocitů a jednání druhého člověka. Stačí, když si představíme sebe na jeho místě. Jak by se nám to líbilo?

**KLADENÍ OTÁZEK SE POVAŽUJE ZA NEJLEPŠÍ PROSTŘEDEK ZÍSKÁNÍ INFORMACÍ O POŽADAVCÍCH A PŘÁNÍCH UŽIVATELE. NAŠE OTÁZKY UKAZUJÍ ZÁJEM O UŽIVATELE, USMĚRŇUJÍ ROZHOVOR ŽÁDOUCÍM SMĚREM, UDRŽUJÍ POZORNOST A SOUSTŘEDĚNOST UŽIVATELE.**

### **Otázky máme:**

**Otevřené** – musí se na ně odpovědět celou větou. Bývají uvozeny slovy „jak, kdy, kde, kolik, proč ...“ Příklad: Jak vám mohou pomoci?

**Uzavřené** – odpovídáme na ně „ano“ nebo „ne“. Příklad: Byl jste s našimi službami spokojen?

**Alternativní** – nabízejí výběr ze dvou možností. Příklad: Budete si chtít knihu vypůjčit domů, nebo si ji jen prohlédnete? Hodí se vám to ve středu, nebo v pátek?

**Kontrolní** – ověřují porozumění. Shrneme, zda jsme uživateli dobře porozuměli. Příklad: Máte zájem o dějiny Anglie a chcete si vypůjčit jen knihy?

**Sugestivní** – ovlivňují komunikačního partnera v jeho názorech. Příklad: Přece byste nechtěl přijít o výhodu?

**Protiotázky** – umožňují čelit námitkám. Příklad: Uživatel: K tématu jsem nic nenašel! Knihovník: Díval jste se v sekci knižních novinek?

**Rétorické** – pokládáme je sami sobě. Příklad: Zvládla jsem všechno dobře? Postupovala jsem správně?

### **Jak správně mluvit?**

- Mluvte stručně, srozumitelně a věcně.
- Předem si sestavte osnovu sdělení a stanovte co nejzajímavěji podanou pointu.
- Nemluvte monotónně, používejte řečnické otázky, odmlky.
- Odhadněte partnera v komunikaci, pochopíte, jak s ním hovořit.
- Přizpůsobte tempo řeči situaci, pomalá řeč uspává, rychlou nestačí partner vnímat.
- Podstatné myšlenky zopakujte.
- Nepoužívejte zbytečně cizí slova.
- Sledujte reakce posluchačů a přizpůsobte se jim.
- Vyvarujte se vycpávkových slov (takže, prostě, jakoby, vlastně, přece, ehm...) – svědčí o nervozitě, nejistotě, nízkém sebevědomí.

### **Co můžeme v komunikaci ovlivnit?**

- Přizpůsobit se partnerovi, volit vhodná a srozumitelná slova,
  - Tempo řeči a pauzy – nespěchat, soustředit se a nebýt nervózní,
  - Zdůraznit důležitá slova,
  - Sílu hlasu, intonaci – nadřazená, podřazená role,
  - Neverbální komunikaci – úsměv, oční kontakt, řeč těla, vzdálenost (při jednání se čtenářem bychom měli dodržovat osobní vzdálenost, zhruba metrový odstup),
  - Zlozvyky – skákání do řeči, souběžná řeč.
-

### **První kontakt s uživatelem může být osobní, ale i neosobní.<sup>11</sup>**

**Osobní:** knihovník (jako první) pozdraví, představí se a věnuje se uživateli. Nehledí do klávesnice, nepopíjí kávu, neokusuje jablko, nehovoří přes rameno s kolegou, netelefonuje apod. Naváže oční kontakt, usměje se a zeptá se uživatele, s čím mu může pomoci. Je nutné si uvědomit, že svou roli hraje i upravenost a vzhled knihovníka, zejména jeho image, ale i erudovanost. Musí nejen dobře vypadat, ale i dobře dělat svoji práci. První dojem je nejdůležitější, uživatel vnímá nejen osobu knihovníka, ale i prostředí knihovny. Cedule se zákazy, co čtenář nesmí, nepůsobí přívětivě. Pozor na zavřené dveře, jsou bariérou pro vstup.

**Neosobní:** telefonický, elektronický, prostřednictvím reference kolegů, kamarádů apod. Zejména telefonický kontakt bývá často podceňován. Mnohdy je to první setkání uživatele se službou knihovny. Může probíhat správně, nebo nesprávně a uživatel si odnáší svůj první dojem, který je velmi těžké změnit. Webové stránky by měly být aktuální a profesionální, měly by kopírovat klasické služby knihovny. I e-mailová komunikace by měla být profesionální a slušná. Neměli bychom zapomínat na oslovení, poděkování apod.

**Při odchodu:** Nepodceňujte sílu posledního dojmu. Opět bychom neměli šetřit upřímným úsměvem. Je vhodné se dotázat uživatele: Máte všechno, co jste potřeboval? Děkujeme za návštěvu a těšíme se příště na viděnou.

### **Pět pravidel komunikace s uživatelem:**

- Znejte svého uživatele.
- Mluvte a pište stručně a srozumitelně.
- Komunikujte pravidelně.
- Přidávejte stručné komentáře, jen když je to třeba.
- Komunikaci řídí knihovník, ne uživatel.

---

<sup>11</sup> FOBEROVÁ, L. *Knihovník/knihovna/komunikace*. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, 2015 [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.svkos.cz/data/xinha/docs/KKK.pdf>>

## 4 KNIHOVNY A KOMUNIKACE S UŽIVATELI SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Knihovna vytváří podmínky pro rovný přístup ke službám a informacím. Registrace do knihovny je poskytována uživatelům s průkazem ZTP a ZTP-P za zvýhodněnou cenu, případně zdarma. Všichni pracovníci a personál ve službách uživatelům mají základní znalosti a dovednosti nezbytné pro poskytování služeb uživatelům se specifickými potřebami. Kvalifikace pracovníků v této oblasti je průběžně zvyšována.

V závislosti na velikosti populace a potenciálním počtu klientů má být v provozní době zajištěna přítomnost pracovníka kvalifikovaného pro práci a komunikaci s klienty se specifickými potřebami jak na obecné úrovni, tak speciálně v oblasti týkající se konkrétní cílové skupiny. Knihovna má vytvářet speciální fond pro osoby se specifickými potřebami, má nabízet literaturu věnovanou problematice různých postižení a znevýhodnění pro rodiče, osoby pečující a většinovou populaci. Knihovna má využívat všech prostředků vzdálené komunikace, nabízet dálkové služby a ve svých prostorách umožnit WiFi připojení a má poskytovat službu doručování výpůjček do domu.

Knihovna vytváří vhodné fyzické a technické podmínky a opatření umožňující samostatný pobyt a pohyb osob se specifickými potřebami. Zajišťuje pravidelné kontroly funkčnosti speciálních opatření a vybavení. V prostorách knihovny má být názorný a srozumitelný orientační systém ve formě vhodné pro osoby se specifickými potřebami. Dále je nutné také dobře dostupné, klidné místo pro osoby se specifickými potřebami, které je vybavené tak, aby si zde mohly odpočinout. Je dobré mít v knihovně informační bod pro osoby se specifickými potřebami, vybavený místy k sezení a speciální technikou; případně mít zde k dispozici asistenční službu.

Na webových stránkách knihovny má být podrobný popis konkrétních opatření umožňujících samostatnost a samostatný pohyb uživatelů se specifickými potřebami, a popis okolí knihovny, dále informace o službách knihovny a konkrétně o (speciálních) službách pro uživatele se specifickými potřebami, odkazy na důležité webové stránky týkající se osob se specifickými potřebami.

Knihovna má spolupracovat s organizacemi zastřešujícími a sdružujícími osoby se specifickými potřebami především v dané lokalitě. Ve spolupráci s těmito organizacemi zajišťuje knihovna vhodnou formou propagaci svých služeb uživatelům se specifickými potřebami.

Knihovna má umožnit plnohodnotnou účast na svých vzdělávacích, kulturních a dalších aktivitách návštěvníkům se specifickými potřebami buď odstraněním,

nebo kompenzační bariér. Tam, kde je to účelné, pořádá knihovna speciální aktivity zaměřené na konkrétní skupiny uživatelů se specifickými potřebami.<sup>12</sup>

## 4.1 Standard Handicap Friendly

Cílem standardu Handicap Friendly je postihnout specifika práce s uživateli knihoven se specifickými potřebami, navrhnout vhodná opatření a stanovit kritéria, která by měla knihovna splňovat, aby byla k osobám se specifickými potřebami uživatelsky vstřícná a zajistila jim rovné podmínky.

Pro naplnění standardu je nezbytné přihlídnout k místním podmínkám a potřebám a poskytnout služby, které jsou pro komunitu vhodné a účelné. Standard vydala Národní knihovna ČR, respektive Knihovnický institut společně se Sekcí služeb osobám se specifickými potřebami SKIP ČR. Posláním knihoven jako důležitého článku demokratické společnosti je zajištění rovného přístupu k informacím pro všechny bez rozdílu. Tento požadavek je zakotven rovněž v Knihovním zákoně.

### Komunikace s uživateli se zdravotním postižením

**Tyto uživatele můžeme rozdělit na dvě skupiny:**

- uživatelé s tělesným postižením,
- uživatelé se smyslovým postižením.

Tělesná a smyslová postižení jsou buď vrozená, nebo získaná, často také **kombinovaná. Důsledky jednotlivých postižení pro komunikaci nelze zobecňovat, jsou vždy individuálně specifické.**

## 4.2 Doporučení pro komunikaci se zdravotně znevýhodněnými uživateli

1. Poznejte osobnost handicapovaného uživatele a podporujte jeho rozvoj
2. Usilujte o vytváření vzájemného pozitivního vztahu, projevujte přiměřený optimismus
3. Buďte profesionální (přizpůsobte styl komunikace svému specifickému partnerovi)
4. Buďte taktní, tolerantní, projevujte komunikačnímu partnerovi porozumění a úctu
5. Snažte se vytvořit emocionálně příznivé klima, uživatele nikdy nelitujte
6. Nevyhýbejte se nepříjemným konverzačním tématům
7. Buďte trpěliví při naslouchání

---

12 CERNIŇÁKOVÁ, Eva a Helena HUBATKOVÁ SELUCKÁ. *Rovný přístup – Standard Handicap Friendly: metodická příručka pro práci knihoven s uživateli s postižením*. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut, 2014

8. Osvojte si a využívejte specifické formy komunikace pro takto znevýhodněné uživatele

### Techniky aktivního naslouchání:

- participace (spolusdílení),
- rezonance (ozvěna),
- zrcadlení (reflexe – reflektujte emoce),
- sumarizace (výčet, souhrn).

## 4.2.1 UŽIVATEL S POSTIŽENÍM SLUCHU

Typy sluchového postižení:

- Osoby s kochleárním implantátem,
- Neslyšící od narození,
- Nedoslychaví,
- Ohluchlí,
- Šelestáři.

Typy komunikace:

- znakový jazyk – znakovaná čeština,
- orální řeč – odezírání,
- daktylotika – prstová abeceda,
- piktogramy – názorné obrazy – schémata základních služeb v knihovně, na které může uživatel ukázat,
- písemný záznam mluvené řeči – tužka a papír, je dobré používat zjednodušenou češtinu.

### Zásady při komunikaci:

1. **Udržujte zrakový kontakt!**
2. Dbejte na správné osvětlení (nestůjte ve tmě nebo ve stínu, naopak dopad denního světla na Vaše ústa) a na správnou vzdálenost od partnera.
3. Berte ohled na hlučnost pozadí v prostředí.
4. Oslovení sluchově postiženého spojte s lehkým dotekem na rameno.
5. Mluvte plynule, dodržujte volné tempo řeči (pro případ odezírání), přirozeně a zřetelně vysvětlujte, **nekřičte**.
6. Nezakrývejte si ústa rukou nebo jiným předmětem.
7. Ujistěte se, zda vám sluchově postižený rozuměl.

Pokud je přítomen tlumočník:

- Vždy mluvte na neslyšícího, ne na tlumočníka.
- Nemluvte o neslyšícím v jeho přítomnosti ve třetí osobě (Nepoužívejte formulace typu: Řekněte mu, co dělal...).



- Tlumočníci jsou povinni ctít etický kodex, který jim ukládá tlumočit vše, co řeknete, včetně vaší poznámky „tohle mu neříkejte“.
- Nepoužívejte ironii ani v přítomnosti tlumočníka. Neslyšící říkají všechno přímo, bez ironie, přesto ale chápou, co jim říkáte i jak to říkáte.<sup>13</sup>

#### 4.2.2 UŽIVATEL S POSTIŽENÍM ZRAKU

Tato vada je buď vrozená, nebo získaná. Může se jednat o úplnou slepotu nebo o uživatele se zbytkem zraku.

##### **Specifické komunikační systémy zrakově postižených:**

- Braillovo písmo – dnes se spíše nevyužívá – písmo se čte pomocí hmatu,
- Fonetický záznam – zvukový záznam textových/grafických dokumentů (knihovny),
- Hlasové moduly – speciální PC programy.

##### **Zásady při komunikaci:**

1. Vždy komunikujte s uživatelem, ne s doprovodem.
2. Důležité je stálé prostředí, neměňte prostorové uspořádání (využijte např. vodící lišty apod.).
3. Vyvarujte se lítosti!
4. Vždy se představte!
5. Popisujte veškeré činnosti, komentujte, co se právě děje.
6. Upravte prostředí, odstraňte překážky a bariéry.
7. Dávejte o své přítomnosti v blízkosti zrakově postiženého náležitě vědět.
8. Domluvte se, s čím potřebuje zrakově postižený pomoci a co zvládne sám.

#### 4.2.3 UŽIVATELÉ S TĚLESNÝM POSTIŽENÍM

Nejčastěji se jedná o vrozené vady, úrazy či onemocnění. Tělesné postižení neznamená postižení intelektu.

Mezi specifické kompenzační pomůcky, které tělesně postiženým usnadňují život, patří ortopedické kompenzační pomůcky (vozíky, berle, hole, polohovací a vertikalizační ortopedické pomůcky).

---

<sup>13</sup> Fikejs, J. Jak komunikovat s neslyšícími. *Ruce.cz* [online]. 2004-07-19. Dostupné na WWW: <<http://ruce.cz/clanky/4-jak-komunikovat-s-neslysicimi>>

## Zásady pro komunikaci:

1. K tělesně postiženým uživatelům zachovávejte stejný přístup jako k běžným čtenářům.
2. Pro neomezenou komunikaci uživatele je důležitý „bezpečný prostor“.
3. Využívejte pomůcek pro neomezený pohyb a styk s okolím.
4. Komunikujte s postiženými ve stejné výškové úrovni (posadte se, nebo zvolte větší odstup). Udržujte oční kontakt.
5. Dohodněte se o tom, jak a v čem můžete uživateli pomoci a jak můžete podpořit jeho soběstačnost.

### 4.2.4 UŽIVATELÉ DUŠEVNĚ NEMOCNÍ

Představují skupinu onemocnění a poruch, které ovlivňují především lidské myšlení, prožívání nebo vztahy postiženého s jeho okolím.<sup>14</sup> Důsledkem toho mají tyto poruchy dopad nejen na život samotného nemocného, ale i na jeho rodinu, blízké a celou společnost.

Za duševní poruchy se označují jak stavy podmíněné vrozenými dispozicemi člověka, tak i stavy, u nichž se za rozhodující příčinu vzniku pokládá vliv prostředí a životních událostí postiženého.

Najdete zde jednotlivé typy postižení a doporučení, jak v daném případě komunikovat.

#### Specifika komunikace s duševně nemocným uživatelem

- Buďte trpěliví a opakujte informace, používejte fakta (nezaměňujte fakta s domněnkami).
- Mluvte přímo a stručně – mluvte v krátkých větách (jedna spojka a dost). Nezahlcujte uživatele informacemi, omluvami, vysvětleními. Méně znamená více. Ptejte se také stručně. V jedné otázce se ptejte na jednu věc. Uživatelé mohou mít problém s pamětí.
- Porozumění ověřujte otevřenými otázkami (např. „Co? Jak? Zkuste mi říct, co uděláte do příští návštěvy? Co konkrétně máte na mysli?“).
- Pokud chcete rozhovor ukončit, použijte spíš uzavřené otázky – jsou vhodné v případech, kdy chceme získat jednoznačnou odpověď, či uzavřít diskusi a směřovat k závěru.
- Buďte ohleduplní a předvídejte – respektujte omezení dané duševním onemocněním, vysvětlete informaci opakovaně, např. pomozte uživateli s vyplněním formuláře, vyhledáním dokumentu v katalogu.
- Vymezte jasné hranice – sdělte uživateli, co je vítané chování, co se smí a co už ne. Ukažte, jak se to správně má dělat, jak se správně chovat a dovolte jim, aby se vás přestali bát. Jasně řekněte, co oceňujete a řeknete důsledek, když se tak chovat nebudou.

<sup>14</sup> HARTL, Pavel; HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál 774 s. [ISBN 807178303X](#)

- Dodržujte zásady bezpečné komunikace – žádné vtípky, soustředte se na uživatele a nemluvte o sobě, nesdělujte osobní informace, ale zůstaňte empatičtí (např. je mi líto, že... asi vám to nebylo příjemné...). Při agresivním chování hovor neprotahujte a rychle ho ukončete, případně volejte ochranku.
- Každý jsme jedinečný originál – i když duševně nemocný, je to stále člověk jako vy. Přistupujte ke každému jako k jedinečné bytosti a podle toho přizpůsobte svou komunikaci s ním.

### **Přehled nejběžnějších duševních onemocnění a komunikace s nimi<sup>15</sup>**

**ČLENĚNÍ DUŠEVNÍCH ONEMOCNĚNÍ SE OPÍRÁ O MEZINÁRODNÍ KLASIFIKACI NEMOCÍ, TZV. MKN-10. UVÁDÍME VÝBĚR NEJČASTĚJŠÍCH, SE KTERÝMI SE LZE V KNIHOVNÁCH SETKAT.**

#### **Demence (Alzheimerova typu nebo Vaskulární demence)**

Vyznačuje se:

- ztráta orientace v čase, prostoru,
- zhoršení intelektu,
- ztráta paměti,
- emoční nestabilita s přechodnou depresivní náladou, úzkostné chování,
- obvykle vyšší věk nad 60 let.

Doporučení pro komunikaci:

Otázkami ověřit osobu, jednoduché informace, metoda zrcadlení, hovořit uklidňujícím tónem, zvládnout odpor dotyčného.

#### **Schizofrenie a schizofrenní poruchy**

Vyznačuje se:

- bludy v myšlení (někdo jim dělá naschvály, schovává jim doma knihy, nadpřirozené schopnosti),
- chorobná vztahovačnost (ostatní o něm povídají, dívají se na něj),
- záraz myšlení, inkoherentní myšlení,
- halucinace,

<sup>15</sup> PLHÁKOVÁ SOŇA. Duševně nemocní mezi námi. Pracovní materiál ze semináře. Olomouc, 2019

- psychomotorický neklid nebo psychomotorická inhibice až do stavu strnulosti,
- emoční plochost, neradostnost.

Doporučení pro komunikaci:

- Bludy jsou nevývratné a většinou budí velkou úzkost. Jsou to pevná přesvědčení nemocného. Ostatní je nesdílejí. Pro nemocného jsou realitou, i když existují doklady, že to nemůže být pravda – jsou nevyvratitelné. Proto: diskusi se nevyhýbejte, ale blud nevyvracejte!
- Informace nejprve ověřte (některá tvrzení mohou vypadat jako bludná, ale nejsou).
- Nemocnému nepřítakávejte, sdělte, že máte jiný názor, např. „Víte, myslím, že je to trochu jinak“.
- Projevte zájem o to, jak moc jsou bludy pro uživatele nepříjemné. Reflektujte jeho slova, podpořte ho otázkou, co by mu mohlo pomoci, aby se tolik nebál? Kdo, nebo co by mohlo pomoci, aby knihy našel.
- Odvádějte pozornost – když je blud zjevný nebo fakta nezvratná nebo je uživatel rozrušen, pokuste se ho zklidnit tím, že odvedete jeho pozornost.
- Pokud byste se měli s takovým člověkem setkávat často, vyhledejte odbornou pomoc pro hledání dalších možností zvládnutí situací. Jedná se o velmi zátěžovou komunikaci.

---

### **Duševní poruchy vyvolané používáním psychoaktivních látek (alkoholu, halucinogenů, kokainu apod.)**

Vyznačuje se:

- zhoršené vědomí a pozornost,
- zkreslené vnímání, iluze, zrakové halucinace,
- hyperaktivita nebo hypoaktivita, nepředvídatelné pohyby a přesuny,
- poruchy cyklu spánku – bdění,
- emoční poruchy – deprese, úzkosti, vznětlivost, euforie.

Doporučení pro komunikaci:

- Odvolat se na knihovni řád (v knihovně nemůže být), rádi jej obsloužíme druhý den.
- Asertivní jednání „nepřijímám vaši omluvu, škodíte hlavně sám sobě“ (u vulgarit, agrese).
- Přivolat ochrannou službu, případně volat městskou policii.

---

## **Mentální retardace**

Vyznačuje se:

- malá slovní zásoba, snížená zvědavost, snížená schopnost předvídat, poznat nebezpečí,
- myšlení málo pružné, mechanické, nesamostatné, povrchní,
- dosahují úrovně cca 12letého zdravého dítěte,
- prostá nápodoba chování bez obsahu, zmatenost.

Doporučení pro komunikaci:

- Velmi špatně vnímají změnu, proto má každý jeden uživatel svého knihovníka, který jej obsluhuje.
- Jsou lehce ovlivnitelní.
- Komunikujte v bodech.
- Předvídejte, aby neudělali chybu, domýšlet důsledky.
- Nevadí jim rutina (pro ně pocit bezpečí), lze v knihovně využít.
- Pozor na sugestibilitu.

---

## **Poruchy psychického vývoje – vysoce funkční autismus (Aspergerův syndrom)**

Vyznačuje se:

- narušení sociální interakce (chybí oční kontakt), špatně navazuje vztahy s lidmi, neví, o čem si s nimi povídat,
- omezená komunikace,
- stereotypní chování (trvání na svých rituálech, jinak jsou úzkostní, depresivní a agresivní),
- motorická nešikovnost,
- často nadprůměrná inteligence a vyhraněnost v jednom směru,
- děti se neusmívají, později mluví, mají „akademický slovník“.

Doporučení pro komunikaci:

- Nastavte funkční pravidla – vzbudí pocit bezpečí.
- Mluvte v bodech.
- Nečekejte emoční reakci, nejsou toho schopni.
- Respektujte jejich projevy, rituály.
- Vyvarujte se neverbálním projevům, humoru, slovíčkaření – nerozumí tomu.

---

## **Poruchy nálady – deprese, bipolární afektivní porucha (starší označení maniodepresivní porucha)**

Vyznačuje se:

- smutná nálada, neschopnost prožívat radost,
- zpomalené myšlení, snížené sebevědomí a sebehodnocení,
- psychomotorika zpomalená, po minimální námaze se objevuje únava, ztráta chuti k jídlu, pacient hubne, je narušen spánek,
- u maniodeprese manická fáze může trvat několik hodin až dnů, uživatel nemá potřebu spánku, je nabitý energií, do všeho se vrhá po hlavě, dělá rychlá rozhodnutí, chce se bavit, má povznesenou náladu, nic není problém,
- po manické fázi následuje mnohonásobně delší depresivní fáze, kdy nemocný člověk není ani schopen vstát z postele.

Doporučení pro komunikaci:

- Nenechte se „chytit“ do nálady (ani povznesené),
- Jasně vymezte hranice.

---

## **Obsedantně kompulzivní porucha**

Vyznačuje se:

- hlavním rysem jsou opakované vtíravé myšlenky (obsese) a nutkavé ritualizované činy (kompulze),
- typičtí jsou např. umývači (strach ze špíny) a kontroloři (strach z opomenutí),
- typickým rysem je perfekcionismus.

Doporučení pro komunikaci:

- V komunikaci jasně vymezte hranici.
- Respektujte odlišnost v prožívání.
- Pokud není ohrožena vaše důstojnost či bezpečí, popisujte, co vidíte, slyšíte, cítíte.
- Najděte jinou variantu řešení.

## 5 KOMUNIKACE S UŽIVATELI V PRAXI – MODELOVÉ SITUACE<sup>16</sup>

Cizojazyčná komunikace bude u zkoušky dle Národní soustavy kvalifikací ověřována ve zvoleném zahraničním jazyce. Jako příklad níže uvádíme modelové situace v angličtině.

### 5.1 Ústní komunikace ve službách knihoven

#### Příklad č. 1 – práce s online katalogem

User: Hello, I would like to borrow some publications about the Second World War.

Librarian: Hello, have you used our online catalogue?

U: I tried, but I wasn't able to log on.

L: OK. To log on you have to use your membership card number and as a password, the first 6 digits of your birth certificate number. You can change your password after the first log on the online catalogue.

U: Thank you, I hope I will manage it next time. Could you please help me this time to find some books in the online catalogue?

L: Yes, of course.

U: And could you advise me how to search for them, please?

L: Yes, I search using the "Subject" field, there I enter "world war two". The online catalogue offers some hits. I here check the display for those books that are available. I look at the call number, which tells me, where to find it. The books about the Second World War are in the professional literature section, call numbers 94 or 355.

U: Thank you very much.

L: You're welcome, let's go and try to find some of these books, I will help you.

---

<sup>16</sup> KOPPOVÁ, Pavla. Kontakt se čtenářem. Učební text e-learningového Kurzu knihovnické angličtiny pro pokročilé Elka 3. Brno: Moravská zemská knihovna v Brně, 2019.  
Dostupné z: <https://kurzy.knihovna.cz/course/view.php?id=74>

### Příklad č. 2 – obsluha – výběr knihy

User: Hello, could you help me choose a book, please?

Librarian: Yes, which genre are you interested in?

U: The book is for my wife, not for me. I have to choose something for her and I don't have a clue...

L: And what does she like to read?

U: She likes detective stories, romances or historical novels. She is also interested in books about nature or mysteries.

L: Oh, it is a wide area of interest. Did she tell you what exactly she wanted to borrow?

U: She told me to borrow a very readable, newly published book.

L: I am convinced your wife won't be disappointed by this book - Don't you cry by Mary Kubica. It is a thriller.

U: Thank you very much for your help. She will like the book, I suppose...

---

### Příklad č. 3 - Poškození knihy

User: Ohh, I must apologize... I had a break, I wanted to read and had a cup of coffee and I was very clumsy...I am sorry

Librarian: Oh, I see, the book is damaged, some of the pages are damaged by coffee. It isn't possible to read the text in places...I have to demand compensation I'm afraid.

U: Is it necessary? I think it isn't so bad.

L: We can't lend the book out anymore. We can arrange for you to buy a new copy of this book. I can see it was published a year ago, so you will be able to get it for sure.

U: I think it will be easier if I pay for that book right now.

L: If it is possible to buy a new book, we prefer this option. Thank you for your understanding.

U: Oh, I will try to get it as soon as possible, Thank you, goodbye.

L: Goodbye then.



---

Příklad č. 4 – obsluha kopírovacího zařízení

User: Hello, I have some problem with copying. I can't copy the whole page. I can move it any way, but something is always missing.

L: Show me the page you want to copy, please. I see it is too large. You can copy this in bigger format - A3, but it costs more. Or you can reduce the size.

U: Reducing will be better. Can you show me how to do it, please?

L: Yes, please press the "Zoom" here and choose how much you want to reduce the size. Try 90 or 80% at first. If it isn't enough, reduce the percentage.

U: Thank you very much, I'll try it.

---

Příklad č. 5 První návštěva knihovny a registrace uživatele

You're a reader who likes reading and wants to visit the library: First of all, you must know the opening hours of the library. You can find it on the In-ternet or you can phone there.

You: Good morning, can you tell me your opening hours, please?

Librarian: Our library is open from 9 a.m. to 6 p.m. every day except Sunday. On Friday you can visit us from 9 a.m. to 8 p.m. What else? Do you want to borrow a book or a magazine? You can find your book or magazine in the Library Online Catalogue. You need a membership card to borrow books.

You: Can I borrow any books?

Librarian: Of course, but you must have our membership card. Fill in your name, address and then you can borrow books.

You: My children want to visit your library too. Do you have any Children's room?

Librarian: Yes, it's upstairs. Your children must have their membership card, too.

---

## 5.2 Písemná komunikace – jak psát dopisy, e-maily

Nyní se podíváme, jak napsat e-mail v angličtině.

**Oslovení:** Pokud znáte jméno osoby, použijete Dear Mr/Mrs/Miss/Ms + příjmení (Dear Mr Smith) – Vážený pane ...

Pokud nevíte, komu píšete, použijete Dear Sir/Madam – Vážený pane/paní.

Za oslovením se jako v češtině píše většinou čárka, popřípadě můžete interpunkci úplně vynechat. Pokud píšete známému, pak místo příjmení použijete křestní jméno: Dear Jane nebo ještě neformálněji (pro kamaráda) Hello Jane.

První věta e-mailu po oslovení by měla začínat velkým písmenem. Odstavce se v angličtině oddělují vynecháním řádku a na rozdíl od češtiny se neodsazují. Pokud píšete formální e-mail, je třeba vědět, že v něm budete používat celé tvary sloves. V neformálním e-mailu (např. kolegovi) však můžete používat zkrácené tvary, jako při běžné komunikaci.

**Ukončení:** Pokud jste znali jméno osoby, které je e-mail určen, pak použijete výraz Yours sincerely. Pokud jste nevěděli, komu píšete, pak použijete: Yours faithfully. Méně formální ukončení je pak: Best regards, Best wishes, Kind regards. Pro neformální e-mail pak můžete použít: Yours, Love, Take care. Ukázka níže: neformální e-mail (kolegovi, všimněte si oslovení, závěru a zkrácených tvarů) a formální e-mail (opraváři z externí firmy).

Neformální e-mail:

Dear Peter, I'm very busy today. We've a problem with our printer. It's not working. Can you come and help us? Thanks Yours Jane

Formální e-mail:

Dear Mr Jones, We have a problem with our printer. It does not print. Could you, please, come and repair it? Thank you. Best regards Jane Nováková

### PŘÍKLADY ZADÁNÍ MODELOVÝCH SITUACÍ

- Uživatel požaduje „nějaké odpočinkové čtení na dovolenou“,
- Babička shání pro vnučku „nějaké pověsti do čtenářského deníku“,
- Žákyně 5. třídy potřebuje do čtenářského deníku „nějakou knihu o příbězích o dětech“.

## SHRNUTÍ STUDIJNÍHO TEXTU

Komunikaci vymezujeme jako sdělování významů mezi lidmi, tedy sdělování všeho, o čem lidé komunikují.

V tomto studijním textu jsme:

- si přiblížili podrobněji proces a obecné zásady komunikace,
- více nahlédli do tajemství neverbální komunikace,
- zorientovali se v typologii uživatelů v knihovnách,
- známe již dopad prvního kontaktu, první komunikace s uživatelem,
- nahlédli do typologie různých postižení uživatelů,
- dokážeme poznat adekvátní způsob komunikace s uživateli na základě rozpoznání jejich postižení.

## LITERATURA

CERNIŇÁKOVÁ, E., HUBATKOVÁ SELUCKÁ, H. *Rovný přístup – Standard Handicap Friendly: metodická příručka pro práci knihoven s uživateli s postižením*. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut, 2014.

Fikejs, J. Jak komunikovat s neslyšícími. *Ruce.cz* [online]. 2004-07-19. Dostupné na WWW: <<http://ruce.cz/clanky/4-jak-komunikovat-s-neslysicimi>>.

FOBEROVÁ, L. Efektivní komunikace ve službách. Učební text e-learningového kurzu Služby knihoven. Brno: Moravská zemská knihovna v Brně, 2016. Dostupné z: <http://kurzy.knihovna.cz/course/view.php?id=46>

FOBEROVÁ, L. *Knihovnik/knihovna/komunikace*. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, 2015 [online]. Dostupné na WWW: <[https://katalog.svkos.cz/exlibris/aleph/a22\\_1/apache\\_media/5EQ58V2DJSAA\\_X1K5C3PCIESIENPH7L.pdf](https://katalog.svkos.cz/exlibris/aleph/a22_1/apache_media/5EQ58V2DJSAA_X1K5C3PCIESIENPH7L.pdf)>.

GLASS, Lillian. *Vím, co si myslíte!: jak prokouknout ty druhé*. Praha: Motto, 2009. Populárně psychologická řada. ISBN 978-80-7246-485-2.

GRETZ, DROZDECK. *Psychologie prodeje*. Praha: Victoria Publishing, 1992.

HAZDRA, A. a kol. *Skvělé služby. Jak dělat služby, které vaše zákazníci nadchnou*. Praha: Grada, 2013.

HARTL, Pavel; HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál 774 s. [ISBN 807178303X](#)

KOPPOVÁ, Pavla. *Kontakt se čtenářem*. Učební text e-learningového Kurzu knihovnické angličtiny pro pokročilé Elka 3. Brno: Moravská zemská knihovna v Brně, 2019.

Dostupné z: <https://kurzy.knihovna.cz/course/view.php?id=74>

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988.

MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003.

PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací. Přístupy – dovednosti – poruchy*. Praha: Grada, 2005.

PLHÁKOVÁ SOŇA. *Duševně nemocní mezi námi*. Pracovní materiál ze semináře. Olomouc: Vědecká knihovna v Olomouci, 2019.

SOLAR, Jiří. *Okolo pultu: breviář*. Praha: Talpress, 1996. ISBN 80-7197-037-9.

STOREY, Richard. *Působení na druhé: [příručka podnětů, metod a technik k navázání dobrého pracovního vztahu a ke zlepšení komunikace na pracovišti]*. Praha: Portál, 2007. Management do kapsy. ISBN 978-80-7367-215-7.

ŠLAPALOVÁ-ČEMPELOVÁ, Z. Jak nastavit efektivní vnitrofiremní komunikaci. *Moderní řízení*. 2012, roč. XLVII, č. 9, s. 32–33.

ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi*. Praha: Grada, 2003.

VOGT, H. Knihovna jako oáza služeb? Koncept vedení a řízení zaměřený na zákazníka. *Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě* [online]. Dostupné na WWW: <[http://www.svkos.cz/data/soubory/50\\_rad.pdf](http://www.svkos.cz/data/soubory/50_rad.pdf)>.

Vyhláška Ministerstva kultury k provedení zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb. *Zákony pro lidi* [online]. 2010-2019 [cit. 2019-06-18]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-88>

Zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). *Zákony pro lidi* [online]. 2010-2019 [cit. 2019-06-18]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-257>

Název: Odborná komunikace (včetně cizojazyčné) se  
čtenáři, uživateli a zákazníky v knihovnách

Autor: Mgr. Adéla Dilhofová

Jazyková korektura: Markéta Roupcová

Počet stran: 37