

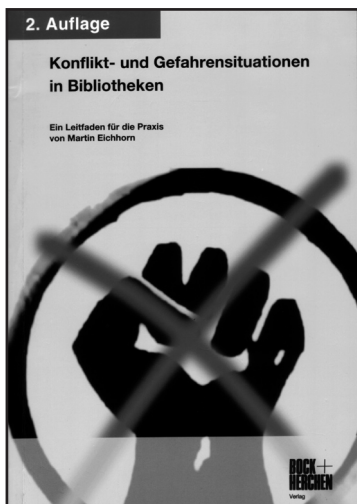


A sokarcú erőszak és a könyvtár

Mit tegyen a könyvtáros, ha a dühbe gurult olvasó az asztalt veri? És ha netán magát a könyvtárost veri? Ilyesféle kérdésekre kínál megoldási javaslatokat *Martin Eichhorn Konfliktusok és veszélyes helyzetek a könyvtárakban* című könyve, alcímében művének a gyakorlat számára írt vezérfonal jellegét hangsúlyozva.

A szerző tüzetesen számba veszi a könyvtári üzemet zavaró olvasói magatartások fajtáit, kiindulva a kisebb, bosszantó kellemetlenségektől, a horkolva szunyókáló hajléktalanoktól, a randalírozó fiataloktól, majd a kép egyre komorabbá válik: megjelennek a drogosok, a gyermekrésztleg körül ólálkodó pedofilek és sokan mások, végül a vélt sérelmükért kemény megtorlással fenyegetőzők és a fegyveres rablók zárják a sort. A szereplők között ott vannak a könyvtár klasszikus kora óta jól ismertek: könyvtolvajok, a könyvtárosnőt szexuális ajánlatokkal zaklatók, és vannak újak: lábukat az asztalra tett pózban mobilozó fiatalok, graffiti festők és mások. A szerző úgy kísér végig a könyvtár rendje és a könyvtáros személye ellen egyre súlyosabban vétők között, mint hajdan Vergilius kísérte Dantét a pokol egyre zordabb bugyrain keresztül. És Vergiliushoz hasonlóan minden egyes bugyornál tanácsokat is ad: hogyan célszerű a könyvtárosnak az adott helyzetre reagálnia, mikor elég az ügyes kommunikáció, mikor lépi át az eset a büntetőjog határát, mikor kell feltétlenül rendőrt hívni.

A gyakorlati vezérfonalnak minősített könyvről sokat elárul létrejötté is: a szerző, aki a kommunikáció és a könyvtár világát egyaránt tudományos szinten ismer (a sorrend talán nem közömbös) ráérezett arra, hogy a könyv-



EICHHORN, Martin
 Konflikt- und Gefahrensituationen in Bibliotheken*: Ein Leitfaden für die Praxis ; 2. völlig überarbeitete und erweiterte Aufl. / von Martin Eichhorn. – Bad Honnef : Bock+Herchen, 2007. 164, [2] p. ISBN 978-3-88347-255-3

tár rendjét megsértő olvasók mennyi frusztrációt okoznak a velük konfliktusba kerülő könyvtárosoknak, akiket elméleti tanulmányaik nem készítenek fel ezekre a helyzetekre. Szemináriumot indított a témáról és rendkívüli érdeklődést tapasztalt. A foglalkozások résztvevői mind több könyvtári konfliktus- sőt veszélyhelyzetről számoltak be, így Eichhornnak egyre gazdagabb tapasztalati anyag állt rendelkezésére, amit a könyv első, majd a 2007-ben megjelenő második kiadásában jól tudott hasznosítani. Ekkor már a szerző több mint ezer szemináriumi résztvevőre hivatkozhatott, vagyis a gyakorlati segítség iránti átütő erejű igényre.

Az olvasó és a könyvtáros közötti kapcsolat boncolgatása – mert végeredményben erről van itt szó – nem vadonatúj dolog. Hogy csak magyar példákat említsek: egy bő évtizeddel ezelőtt az OSZK kiadta *DeHart: Emberi kapcsolatok a könyvtárban* című könyvét, s hivatkozhatnánk *Nagy Attila*, *Havas Katalin* és mások idevágó írásaira is. De a lényegbe vágó különbséget már a címek is elárulják: egykor *Emberi kapcsolatok*, most *Konfliktusok és veszélyes helyzetek*. A korábbi írások arról szóltak, hogyan segítsen a könyvtáros az olvasónak, Eichhorn könyve arról, hogyan védekezzen a könyvtáros az olvasóval szemben. A korábbiak hosszan írtak arról, hogyan szólítsuk meg az olvasót, Eichhorn külön fejezetet szán annak, hogyan hallgattassuk el.

Mi történt itt? A könyv olvasója megriad és eltűnődik. A társadalmat mindinkább elöntő erőszakhullám a buszvezetők és a tanárok után már a könyvtárosságot is veszélyes foglalkozássá tette? Vagy – bizakodó kételyünk támad – Eichhorn, a könyv szerzője néhány példát kiragadva általánosít és fest a valóságnál sötétebb képet? Az első kiadás megjelenése után a német könyvtári szaksajtóban is hasonló kételyek fogalmazódtak meg: Eichhorn a könyvtári hétköznapokat teljesen negatívan értékeli át, ami veszélyesen lefegyverző, önbeteljesítő jóslattá válhat. Eichhorn azonban nem késett a válasszal: az ugyanabban a folyóiratban megjelenő *Rottweiler a kölcsönzőpulton* című cikkében (és a cím nem csak szimbolikusan értendő) könyvtári történetek hosszú sorával bizonyítja a fenyegetettség mindennaposságát, s hozzá még ilyen jellegű statisztikai adatokat is közöl, bár ezeket maga is „konyhaasztali statisztikának” nevezi. Könyvének új kiadásában nemzetközi kitekintést is ad, s ha a bécsi, londoni, kopenhágai könyvtári példák is nyugtalanítók, az amerikaiak egyenesen hátborzongatók. Egy nyugdíjas könyvtáros levele Illinoisból: „*Huszonkilenc könyvtárosi évem alatt átéltem az erőszaknak csaknem minden elképzelhető formáját: szexuális erőszakoskodást, késelest, élesre töltött fegyvereket, bombariadót, a könyvvállányok között szabadon engedett kigyót.*” Érthető, hogy a Library of Congressben a belépőket detektorral ellenőrzik, ne vihessenek be lőfegyvert. Nyugat-Európa most még távol van ettől, nyugtat meg a szerző. Most még.

* A könyvet Murányi Lajos ajándékozta a Könyvtörténeti és Könyvtartudományi Szakkönyvtárnak.

Ha a társadalomban előmlő erőszakhullám ellen a könyvtárak sem jelentenek védett szigetet, sőt a modern könyvtár a maga nyitottságával, hatalmas tereivel és egyre személytelenebbé váló szolgáltatásaival szinte kihívóan is hat, jobb, ha szembenézünk a problémával, és felkészülünk a válaszára. Eichhorn könyve a maga kemény realizmusával és tárgyilagos gyakorlatiasságával ehhez hasznos segítséget nyújt. Alapvető álláspontja rendkívül rokonszenves: az erőszakra – ameddig ez lehetséges – nem hatalmi eszközökkel, hanem a szellem fegyverével kell válaszolni, az indulatra józan megfontolással, az elmergesedő helyzetekre feloldó humorral, hiszen az erő alkalmazása csak újabb erőszakot szül. A csekélyebb rendbontások súlyosabb cselekmények csírái is lehetnek, ezért a megelőzés a leghatásosabb védekezés. Pl. a kihívóan viselkedő fiatal csoportok esetében célszerű, ha a várható konfliktust megelőzően keressük a személyes kontaktust – tanácsolja a szerző – igyekszünk személy szerint megismerni a csapat meghatározó tagjait, s a feszült helyzetet humorral oldjuk fel. A helyes magatartás másik fontos eleme a normától eltérő viselkedés okainak számbavétele. Pl. a bevándorló csoportok viselkedésének tárgyalásakor hosszan elemzi a szerző az iszlám kultúrából fakadó, az európaiaktól eltérő magatartásmódokat.

Szó volt már a könyv gyakorlati jellegéről. A szerző ontja a problémás helyzetek megoldására vonatkozó praktikus tanácsokat. Pl. arra az esetre, ha egy könyvtárosnőt az olvasó durván megsért, „elküldi a ...ba” a könyv 14 célravezető reagálást ajánl. De elmondja azt is, mit kell tennünk az elkapott tolvajjal, hogyan akadályozzuk meg, hogy a drogosok a toalettben belőjék magukat, melyik fenyegetőzés lépi át a büntetőtörvény határait, melyik nem, és így tovább. Gyakorlatias biztonságtechnikai tanácsokat is ad, ezek persze csak részben adaptálhatók idegen országokban.

Eichhorn könyvének, ha először visszahőkölünk is a könyvtár és a kriminalisztika e különös házasságától, van optimistább olvasata is. A modern közkönyvtárnak azért kell ma ezekkel a problémákkal viaskodnia, mert nyitottá vált, be tudja és be akarja fogadni a társadalom peremén élőket is. Van ereje új, meghatározóan fontos szerepet vállalni: résztvétel a társadalmi feszültségek enyhítésében, a leszakadt csoportok integrálásában. Ez óhatatlanul az erőszak könyvtáron belüli megjelenésével is jár, de ha ezt a kérdést a könyvtár okosan kezelni tudja – és Eichhorn könyve éppen ehhez járul hozzá – nem csak a saját belső gondjait oldja meg, hanem modellként példát adhat a társadalom egészének is.

És alighanem a magyar könyvtárügynek is szüksége lenne az olvasó és a könyvtár kapcsolatának újrafogalmazására, figyelembe véve a megváltozott körülményeket, felhasználva Eichhorn hatalmas tapasztalati anyagát, tanulva annak reális tárgyszerűségétől, de a védekező reflexek mellett nagyobb teret adva az olvasót segítő gesztusoknak is.

Katsányi Sándor

Hivatkozások

- BECKER, Tom: Rezension zum vorliegenden Leitfadens = Buch und Bibliothek, 2006. 10. No. 701–708.p.
- EICHORN, Martin: Ein Rottweiler auf der Verbuchungstheke. Zahlen und Anekdoten zu Konfliktsituationen in Bibliotheken–Buch und Bibliothek, 2009. 2. No. 135–137.p.
- DeHART, Florence E.: Emberi kapcsolatok a könyvtárban. Szerk. Nagy Attila. Bp. OSZK. 1997. 120 p.
- DeHART, Florence E.: The librarians' psychological commitments. Human relations in librarianship. Westport, London, Greenwood, 1979. 208 p.