

## **BIBLIOTECARIO FACILITATORE: COME GESTIRE LA NEGATIVITÀ ED IL CONFLITTO IN BIBLIOTECA**

*La Sezione Toscana dell'AIB, anche in base alla richiesta proveniente da diversi soci, ha organizzato un corso sul "Bibliotecario facilitatore". Il corso si è svolto nel marzo scorso ed ha visto un'ampia partecipazione, in prevalenza di bibliotecari di diversa provenienza. Ecco qui di seguito le impressioni riportate da alcuni partecipanti.*

ISOLINA BALDI

Mi sono iscritta al corso tenuto dal prof. De Sario per il bisogno di migliorare il mio lavoro nel recente ruolo di bibliotecaria al *reference*, dopo qualche perplessità perché temevo appelli all'empatia e psicologismi esortativi di cui, sinceramente, non ho più voglia. Tecnicamente già la lettura di Ranganathan e l'esperienza dei colleghi mi avevano rivelato metodi e modi per essere utili al lettore: la cordialità, l'attenzione partecipe, la consapevolezza della difficoltà del lettore a chiedere, la competenza per risparmiare il suo tempo e indirizzarlo al documento di cui ha bisogno. Prima di iscrivermi al corso, comunque, ho iniziato a leggere il libro di De Sario dal titolo più enigmatico: *Il potere della negatività* che dimostra come il dissenso, il negativo, non ha solo un potere bloccante, ma è una riserva energetica che attinge al profondo della personalità di ciascuno. L'excursus sulle acquisizioni della psicologia sociale e cognitiva, della biologia evuzionistica, la descrizione dei tre cervelli che ci caratterizzano e che modulano le nostre reazioni, è utile e anche de-colpevolizzante: non c'è empatia che tenga, la nostra individualità e la nostra struttura neuro-fisiologica tenderanno a riproporre gli stessi schemi di relazione, anche

negativi, dai quali però l'apprendimento dei metodi del "facilitatore" può liberarci. Non si tratta infatti di passare sopra un comportamento negativo, ma di imparare ad ascoltarlo, per capirne gli argomenti, aiutare con domande a circostanziare la critica e il dissenso per accordarsi su acquisizioni nuove, rispetto al compito da svolgere.

Su questo nucleo teorico De Sario ha strutturato il corso. Ha chiesto la nostra attenzione e l'ha verificata puntualmente chiedendo la nostra partecipazione, anche fisica: ci ha fatto sperimentare una gestualità accogliente, un modo di interloquire partecipativo nell'ascolto, una disponibilità a mettere in scena le criticità relazionali che sperimentiamo con l'utente oppure con il collega, ci ha insegnato ad affrontarle. Si è creato un set che ci ha coinvolti, talvolta ci ha imbarazzati, ci ha cambiati. Ci ha guidato a seguire un comportamento consapevole da "facilitatori", secondo il suo metodo sperimentato anche in corsi per altre professioni che si svolgono a contatto con il pubblico.

La cadenza settimanale del corso, durato 20 ore, ci ha permesso di avere esperienze di comportamenti adeguati che ci hanno rassicurato e di sperimentare il confronto su criticità che abbiamo condiviso. Imparare un metodo e farlo proprio passa attraverso la comprensione e il coinvolgimento, ma anche attraverso l'esperienza. Per questo, credo, stiamo ancora tutti imparando. Nell'efficacia del corso, oltre la presenza dei colleghi, ha giocato molto la verità del coinvolgimento di De Sario, in quella che credo reputi una missione civile oltre che professionale. L'obiettivo di trasformare i problemi in soluzioni, i conflitti in negoziazione, il malessere in rimotivazione infatti non può fermarsi solo ai confini delle professioni, per le quali comunque lo raccomando.

In biblioteca, a dispetto dell'idea mitica che la vuole silenzioso e pacifico luogo di conservazione e studio, si consumano quotidiani conflitti, sia tra operatori che tra bibliotecari e utenti.

Se è la biblioteca pubblica, per il suo essere orientata a tutti e il conseguente allargato orizzonte di possibilità di servizi e funzioni, a essere maggiormente esposta all'utenza "difficile", sono probabilmente le altre biblioteche, da quelle di conservazione alle accademiche e specializzate, a esprimere i più accesi conflitti interni al personale, che comunque, anche in assenza di ricognizioni in letteratura, ho la sensazione siano, tra i bibliotecari, piuttosto frequenti.

In ogni caso, ho ritenuto di indubbia utilità un corso specificamente orientato a fornire conoscenze e competenze utili alla gestione di questo tipo di dinamiche, che hanno accompagnato e caratterizzato soprattutto le mie fortunatamente passate esperienze da precario.

Nella mia esperienza di bibliotecario, i conflitti con l'utenza sono spesso gestiti dai bibliotecari con esagerato fastidio: si presume come normale l'utenza che non crea problemi, siano essi, per usare la terminologia del corso, legati al compito (una lamentela per un prestito scaduto, la richiesta di avere una pubblicazione a nome di qualcun altro) o meno (maleducazione, disturbo psichico), e questo porta spesso a gestire malamente sia i primi (ad es. con rigidità o lassismo esagerati), che i secondi (ad es. prendendo sul personale i comportamenti maleducati o reagendo al disturbo psichico con paura e percezione di estraneità, giustificando la difficoltà verso l'utente disturbato con "non è il mio lavoro").

Durante il corso, a mio parere, il docente ha efficacemente ricondotto la casistica nel flusso della normalità, intesa come quotidiana

erogazione di un servizio che può, normalmente appunto, avere come destinatari utenti di ogni tipo; inoltre, ha proposto di occuparsene in modo attivo, non solo perché i conflitti appartengono a tutti gli esseri umani, ma anche perché nell'erogazione di un servizio la gestione degli aspetti comunicativi e di relazione con l'utenza, conflittuale o meno, è sempre a carico dell'operatore e va considerata un aspetto del lavoro.

Anche i conflitti tra operatori, in biblioteca, sono frequenti, soprattutto per effetto di scarsi ricambi (anche mal dosati come ad esempio nel caso delle assunzioni fatte solo in periodi di disponibilità finanziaria a cui seguono lunghi periodi di stasi a prescindere dal fabbisogno), poca mobilità, ridotta propensione al lavoro di squadra e alta propensione alla critica del lavoro dei colleghi, siano essi pari grado o superiori. Oltre a sottolineare come anche in questo caso non si debba percepire come anormale o fuori contesto la conflittualità, il corso ha proposto nozioni di dinamica di gruppo orientate da un lato a comprendere meglio cosa succede, da un punto di vista emozionale e relazionale, nel quotidiano incontro/scontro con chi lavora nella nostra stessa biblioteca, dall'altro a fornire alcuni strumenti, comunicativi e di gestione delle relazioni, utili a stemperare le principali situazioni di conflitto e cercare di orientare il conflitto verso la collaborazione o comunque la tolleranza reciproca.

Interessante, dal punto di vista della didattica, lo sforzo del docente di coinvolgere i partecipanti attraverso la disposizione a cerchio delle sedie, la costante richiesta di opinioni e domande, la proposta di attenzione agli aspetti corporali della comunicazione, la simulazione di casi di conflitto ispirati dal lavoro quotidiano.

In conclusione, ho trovato stimolante e produttiva la proposta di un approccio

proattivo e centrato sull'operatore dei conflitti, e credo che molte delle tecniche proposte, compresa una maggiore attenzione alla fisicità della comunicazione, possano risultare utili sia nel rapporto con gli utenti che in quello con i colleghi. Va però sottolineato, come il docente ha fatto, che la trasposizione delle tecniche proposte in un particolare contesto lavorativo, e la stessa acquisizione da parte del singolo operatore, possono essere molto difficoltose, e come possa essere necessario in caso di insuccesso richiedere un aiuto specifico.

La mia impressione è che i contenuti e le tecniche del corso risultino tanto più efficaci quanto l'operatore che si propone come facilitatore e il contesto di lavoro presentano un tasso contenuto di problematicità, mentre in contesti di conflittualità elevata e protratta nel tempo, e per operatori poco a contatto con le proprie emozioni e che vivono il proprio contesto lavorativo in modo negativo e/o conflittuale, siano richiesti interventi di tipo diverso da quelli proposti nel corso, che comunque si presentava come introduttivo alle tecniche di facilitazione.

DANIELE TARABUSI

il corso "Il bibliotecario facilitatore" è stato davvero molto utile in quanto mi ha fatto capire che dobbiamo sempre immedesimarci nelle persone con cui abbiamo a che fare, mantenendo allo stesso tempo, un distacco professionale. Con questo corso, spero di riuscire nel tempo e con la pratica, a relazionarmi in modo più completo ed esaustivo con qualsiasi tipo di utente cercando, nel limite del possibile, di contenere le varie negatività. Questi corsi dal mio punto di vista sono molto utili, perché oltre a fornire una base molto valida per qualsiasi lavoro al pubblico, permettono anche di conoscere le varie esperienze di altri colleghi in altri contesti lavorativi.