

Grupo de debate 3. Las actitudes y las emociones

Conclusiones:

El debate se abrió con la frase (expuesta en un póster) “Lo que nos pasa dentro, se ve fuera”.

A partir de ésta frase, comenzó una reflexión conjunta sobre todo lo que hacemos y ensayamos para mejorar la calidad de la atención que nuestros usuarios reciben, frente a lo “abandonada” o poco trabajada que tenemos en muchas ocasiones la cohesión del equipo humano encargado de llevar a cabo dicha atención.

Se expresó en la sala una opinión generalizada de descontento, de sentir como un “castigo” el hecho de tener que atender el mostrador; esto era así, entre otras cosas, porque las personas encargadas de atender al público se sienten con demasiada frecuencia poco valoradas por el resto de compañeros de la biblioteca.

Después abordamos la cuestión de las actitudes que debe tener la persona que está en el mostrador de préstamo. Frente a los que defendían la necesidad de que sean puestos de tipo “vocacional” otros abogaban por incluir en los exámenes de acceso a estas categorías profesionales, pruebas de tipo psicotécnico que midan la capacidad real para ejercer este trabajo (la totalidad de los asistentes estaban de acuerdo en que no todo el mundo tiene un carácter válido para desempeñar una buena atención al público).

Volviendo al equipo de trabajo, se hizo referencia a aquellos trabajadores (parece ser que mucho más frecuentes de lo que pudiera parecer) que, no sólo no aportan, sino que dificultan el trabajo del grupo. Aquí, tras hablar de varios casos de diferentes universidades, se concluyó que, lo único que está en nuestras manos es aprender a “neutralizar” las emociones negativas que buscan provocar en los demás: no podemos cambiar a esos trabajadores, pero sí podemos cambiarnos a nosotros mismos no entrando en su juego ni permitiendo que puedan dañarnos con sus comentarios. Alguien apuntó la frase “Rodear la piedra”

Un tema en el que se insistió mucho fue en la necesidad de rediseño de las zonas de trabajo de las bibliotecas. Se abogó por un nuevo concepto de espacios abiertos, con menos presencia de tantos despachos; si pensar en nuevos espacios para los alumnos era una tarea muy importante, no lo es menos pensar en nuevas formas de distribuir las zonas de trabajo del personal.

Terminamos el debate con una pequeña exposición de lo que había sido para cada uno lo más interesante de lo allí tratado y con el convencimiento colectivo de que nuestro papel en la biblioteca es muy importante y determinante en la percepción que el usuario tenga de la biblioteca.