

**ALBRECHT, STEVE. THE SAFE LIBRARY: KEEPING  
USERS, STAFF, AND COLLECTIONS SECURE. LANHAM:  
ROWMAN & LITTLEFIELD, 2023.**

Sintagmu *sigurna knjižnica* zasigurno bi svaki knjižničar želio upotrijebiti opisujući baš onu knjižnicu u kojoj i sâm radi. Premda se knjižnice u načelu smatraju upravo takvim, sigurnim mjestima, s vremena na vrijeme dogode se situacije u kojima se ta sigurnost naruši. Naime knjižnice su javni prostor i svi imaju pravo ulaska. Svaki korisnik ulazi s nekim raspoloženjem i očekivanjima kojima je katkad teško udovoljiti. Ovaj priručnik mogao bi pomoći svima da u konfliktnim situacijama i situacijama narušene sigurnosti mogu prepoznati trenutak u kojem do toga dolazi, steći dojam što bi se moglo očekivati u pojedinim okolnostima i saznati kako se u takvim situacijama ponašati. Autor knjige bivši je policajac i službenik zadužen za osiguravanje sigurnosti ljudi i prostora te je provodio brojne edukacije na tu temu. S tim iskustvom jednostavnim jezikom opisuje kako stvoriti sigurnije okruženje za rad i boravak u knjižnici, kao i prostoru oko samog objekta u kojem je knjižnica smještena. Navedene su kako preventivne tako i reaktivne mjere i tehnike postupanja, a primjenjive su u prostorno većim i manjim knjižnicama.

O sigurnosti u knjižnici svakako je potrebno educirati knjižnično osoblje. Takve su edukacije ključne i trebale bi biti svrhovite, temeljene na potrebama. Osim na temu sigurnosti, vrijedne mogu biti i one koje se tiču sprječavanja sagorijevanja, nošenja s emocionalnim zamorom uzrokovanim radom s korisnicima, izloženosti traumi, prevencije maltretiranja, orijentacije novih zaposlenika, motivacije zaposlenika, vještina vođenja i upravljanja ljudima i dr. Sve zajedno trebale bi voditi prema boljem upravljanju svim procesima i situacijama u knjižnici te radu s korisnicima. Autor također ističe da se ulaganje u sigurnost ljudi uvijek isplati i da mala vjerojatnost nekog sigurnosnog incidenta ne jamči da se on neće dogoditi pa je uvijek dobro biti spreman za sve potencijalne situacije. Osim toga zagovara da se pravila ponašanja i uvjeti korištenja knjižnicom dosljedno primjenjuju na sve korisnike vodeći se pritom načelima asertivnosti, empatičnosti, razumnosti, pristupajući ljubazno i sa strpljenjem te vještinom dobrog slušača. Kada su u pitanju konfliktne situacije općenito, autor upućuje na tri kritične točke u razgovoru koje dovode do sukoba – visok ulog, snažne emocije i/ili različito mišljenje. Ako se prepoznaje trenutak kada neka od navedenih komponenti postaje prisutna ili izraženija, sukob se može spriječiti i situacija smiriti. Pritom je, naravno, uvijek

važna procjena – što može biti složeno i ovisiti o situaciji ili onom tko situaciju procjenjuje. Kada je riječ o narušavanju reda i nepoštivanju pravila, ovisno o tome je li odgovor *da*, *ne* ili *možda* na pitanje *bi li se isto ponašanje toleriralo drugom korisniku*, odgovor može biti kriterij odlučivanja hoće li se ili neće reagirati i što bi bilo primjereno. U svakom slučaju u prijetecim situacijama uvijek je na prvom mjestu sigurnost ljudi i ljudskog života.

Ponekad se suradnjom svih knjižničnih djelatnika koji ujednačeno i uniformirano komuniciraju i postupaju u interakciji s korisnikom može s vremenom utjecati na pozitivan pomak prema boljem ponašanju i poštivanju pravila. Opisane su neke metode i primjena tehnika kojima se može utjecati na ponašanje korisnika, a naglašena je i vrijednost razmjene iskustva kroz razgovor s kolegama. Važno je također pružanje međusobne podrške zaposlenika u krajnje opasnim situacijama pa autor navodi neke tehnike i za to, poput unaprijed dogovorenih znakova ili pokreta kojima se signalizira u kojem se smjeru situacija razvija i kako reagirati, npr. zvati hitne službe i čekati u pripravnosti ili napustiti objekt.

Na konkretnim primjerima u zasebnim poglavljima preporučuje se kako reagirati i odgovoriti, npr., na seksualno uznemiravanje, kako se nositi s osobama s iskustvom beskućništva te osobama s poteškoćama mentalnog zdravlja i onima koji su pod utjecajem nekih supstanci. Nisu svi od njih (uvijek) opasni, niti su svi (uvijek) nasilni – ali treba biti oprezan i pažljiv kada se ne kontroliraju i narušavaju sigurnost. Osim što autor daje moguće razloge zašto pojedini od tih korisnika uopće imaju motivaciju dolaziti u knjižnicu, upućuje i u kojim situacijama jest ili nije nužno zvati hitne ili neke druge stručne službe. Ako je korisnik koji narušava red suradljiv i spreman je udovoljiti zahtjevu da napusti prostor knjižnice, u tom slučaju nije nužno zvati, npr., policiju. Međutim ako korisnik odbija suradnju i ugrožava sigurnost drugih ljudi, nužno je uključiti odgovarajuću službu.

Jedno cijelo poglavlje posvećeno je korisnicima koje autor izdvaja u kategoriju najzahtjevnijih, a u koje je ubrojio neke poput usamljenog korisnika, tehnološki zbunjenog ili onog koji zazire od korištenja tehnologijom, autističnog korisnika, korisnika koji smatra da na nešto ima pravo sam po sebi, mladi koji zlostavljaju druge, roditelji djece korisnika koji su ljuti zbog različitih razloga, starije osobe koje nisu samostalne i one koje takve zanemaruju, oni koji krađu građu ili stvari drugih korisnika i još poneke. Za svaku od navedenih kategorija autor izdvaja neke specifičnosti u ponašanjima i daje savjete kako s njima komunicirati.

U knjižnicama sa samo jednom zaposlenom osobom ili malim brojem zaposlenika i knjižnicama koje su udaljenije od hitnih službi može biti izazovnije kada su u pitanju situacije narušene sigurnosti. Zbog toga je cijelo jedno poglavlje posvećeno upravo onima koji rade u takvom okruženju. Neke od mjera navedene u tom poglavlju mogu biti dobre zamisli i alternativna rješenja za postizanje veće razine, odnosno osjećaja sigurnosti.

Posljednje poglavlje odnosi se na planove postupanja u izvanrednima situacijama s gledišta sigurnosti, važnosti takvog plana općenito, elemenata koje bi trebao sadržavati i edukacije osoblja.

Na kraju knjige nalaze se korisni prilozi te kazalo imena i pojmova. Vrijedni dodatni izvori u obliku bibliografskih bilješki nalaze se uz svako poglavlje.

Knjiga je namijenjena upraviteljima knjižnica kao osobama odgovornim za donošenje mjera sigurnosti te knjižničnom osoblju koje je u izravnom radu i kontaktu s korisnicima kao osoblju koje je prvo izloženo izvanrednim situacijama te vrste. Kako autor navodi, i jedni i drugi imaju odgovornost učiniti knjižnicu sigurnim mjestom za sve korisnike, svatko na svoj način.

Kristina Krpan  
kristina.krpan@kgz.hr