

La Inteligencia Emocional: una herramienta bibliotecaria poco glamurosa, pero tremendamente efectiva en la atención al usuario/a

ENRIQUE NAVAS BENITO

Bibliotecario de la Universidad de Sevilla

Miembro de la Comisión de Difusión y Márketing de la AAB

Director de la Academia de Formación Bibliotecaria

“Auxiliar de Biblioteca”

La modernización trae consigo, casi siempre, la mejora. Pero junto con esta mejora se producen daños (o consecuencias, sería más preciso decir) colaterales inevitables. Y esta circunstancia a la que aludo suele ocurrir (hagamos un analogía directamente y en toda regla, sin más preámbulo y sin pudor, con el ámbito laboral) en todos los campos profesionales. Es innegable la profunda revisión hecha de la Biblioteconomía como disciplina y de las bibliotecas como entidades culturales y/o educativas en los últimos años en España y en todo el mundo. Algunas de las cosas dichas y escritas sobre nuestra profesión se han llevado a la práctica y otras no. Han cambiado cosas y otras han permanecido. Hasta ahí todo es una obviedad, no cabe duda.

Con la aparición de la filosofía 2.0 (ahora llega la 3.0 con sigilo y mucha complejidad) que, teóricamente (y también en la práctica de manera irregular) afecta a casi todas las facetas de la labor del bibliotecario/a, estamos viviendo una intensa (desmesurada diría yo) intención de tecnologizarlo –disculpen el palabro– todo: *El OPAC Social, La Biblioteca 2.0, Herramientas Sociales aplicadas a bibliotecas, Inteligencia Colectiva aplicada al Catálogo y a la propia biblioteca, la Lectura/Biblioteca/Tecnología en la Nube, infinitas plataformas y repositorios digitales, el bibliotecario 2.0, etc.* son algunos ejemplos. Pero... ¿puede estar ocurriendo que las NTICs en bibliotecas, en cierta forma, amén de todas sus ventajas y mejoras (algo incontestable) acaben actuando (o lo estén haciendo ya) como un inconsciente pero efectivo señuelo y nos estemos olvidando de seguir cultivando en la práctica y en la teoría otras herramien-

tas no tecnológicas imprescindibles para nuestro trabajo como bibliotecarios/as? Me cuesta encontrar textos donde se apologice o se construyan nuevas formas de entender, por ejemplo, la manera en que debemos atender al usuario/a en las bibliotecas desde el punto de vista humano, interpersonal, actitudinal. ¿Estamos dejando de lado la promoción y modernización de la inteligencia emocional en el bibliotecario/a para atender a los lectores/as de la biblioteca?

¿QUÉ ES LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA BIBLIOTECARIOS/AS?

La inteligencia emocional, a nivel general, es definida por la comunidad de especialistas en Psicología como *la capacidad que tiene una persona de manejar, entender, seleccionar y trabajar sus emociones y las de los demás con eficiencia y generando resultados positivos*. No me gustaría que el lector/a confundiera esta habilidad en bibliotecas de la que escribo con el relanzado y bajo mi humilde opinión sobrevalorado concepto de *Coaching en bibliotecas*. Al menos para mí no es lo mismo. Para mí el Coaching bibliotecario está encaminado a optimizar el trabajo de los propios bibliotecarios/as, estimulados por un líder (director de la biblioteca, jefe de sección, etc.), y no incluye de manera directa al usuario/a. La capacidad de la que yo hablo consiste en tener la suficiente destreza/pericia a nivel emocional como para atender al usuario/a con la eficacia necesaria, optimizando dicha atención. Es decir, se trata de una cualidad relacionada con el trabajo del bibliotecario/a que está atendiendo al visitante y no de una habilidad para potenciar y motivar a los trabajadores de la biblioteca. No obstante, el *Coaching* podría relacionarse con la/s cualidad/es de la/s que hablo si tratamos de extraer del usuario/a lo mejor de sí mismo/a (en ese sentido sí), una capacidad y situación íntimamente relacionada con la Alfabetización Informacional y la nueva forma de entender la Formación de Usuarios bibliotecaria (ya saben, todo está interconexionado...). No obstante, tampoco le daré muchas vueltas a esto, hay palabras/tecnicismos que son manifiestamente ambiguos.

El caso, y para no extenderme demasiado, es que el profesional de las bibliotecas que tenga entre sus roles a desempeñar atender las preguntas y demandas de los usuarios/as, puede y debe cultivar una serie de habilidades relacionadas con la inteligencia emocional en su sentido más amplio y original que van a hacer que la atención a ese usuario/a sea más efectiva. Para mí, la efectividad en la atención al usuario/a se puede cuantificar en función de cuatro parámetros:

1. Nivel de satisfacción del usuario/a en la respuesta a su necesidad de información o de lo que sea (rapidez y pertinencia).
2. Satisfacción sentida por el usuario/a a nivel informacional y personal.
3. Que el usuario/a primerizo/a vuelva; fidelizar a usuarios/as habituales.

4. Ahorrar tiempo al usuario/a y a nosotros/as mismos sin dejar de atender en su máxima profundidad lo que nos preguntan o piden. O sea, economizar y/u optimizar.

LA PRESUNTA CONTRADICCIÓN PEDAGÓGICA DE ALFIN

La Alfabetización Informacional, un concepto que el lector/a de estas líneas a buen seguro ya conoce, tiene mucho que ver con los entresijos emocionales que el bibliotecario/a usa cuando atiende a una persona en la biblioteca. Lo primero que debemos explicar o afirmar (de nuevo una obviedad) es que ALFIN no es patrimonio único de la Biblioteconomía, por supuesto, pero sí ha tomado mucha importancia en el funcionamiento o pretendido funcionamiento de éstas en los últimos años. ALFIN es una nueva forma, a mi modo de ver, de Enseñar. De Enseñar con mayúsculas, en la que el usuario/a no se limita a recoger la enseñanza y usarla, sino que el maestro/a (bibliotecario/a) lo que hace es crear en el/la demandante de información unas habilidades para que éste/a sea capaz por sí mismo/a de crear su propio conocimiento, por un lado y, por otro, de evaluar y distinguir, así como de usar la información que necesita. Pero ALFIN es un arma de doble filo porque, por un lado, hace apología de un uso intenso de las Nuevas Tecnologías y por otro quiere propulsar la comunicación más abierta y participativa, más cercana, entre bibliotecario/a y usuario/a. ¿Son compatibles estas dos cosas? Enlazando ahora con el tema que nos ocupa, ¿puede llevar el uso continuado de las Nuevas Tecnologías en bibliotecas a despersonalizar al bibliotecario/a y al usuario/a? La Inteligencia emocional puede ser un arma potente para optimizar el uso de las NTIC,s pero, como expresa enormemente acertada y breve Yohannis Martí Lahera en su libro *Alfabetización Informacional* (Buenos Aires, Alfagrama Ediciones, 2007), no debemos limitarnos por el hecho de querer usar las NTICs a que nuestra formación al usuario/a se limite a “una instrucción web”.



Para no desviarnos del tema que nos ocupa, y siguiendo con la inteligencia emocional que propongo que deberíamos tener todos/as los bibliotecarios/as en la labor diaria de atención al usuario/a, he convenido en exponer esas características tan etéreas y poco cuantificables de las que ya les he hablado. Las he resumido en seis. Hay muchísimas más, claro, el tema daría para escribir un libro (o al menos un folleto) y no sé si le iba a resultar interesante a alguien, así que dejémoslo en seis y ni una más. Pero intentaré con estas seis necesarias aptitudes/actitudes explicarme con claridad. Para mí, es esencial que un bibliotecario/a posea el mayor número de las cualidades a continuación expuestas para atender eficientemente al usuario/a. Cuantas más, mejor.

1) Empatía

- *¿Qué significa empatía en un/a bibliotecario/a?* Detectar en el usuario/a las necesidades reales con las que se acerca al mostrador de la biblioteca, no a nivel informacional o bibliográfico (que también), sino sobre todo a nivel personal (por supuesto no podemos dejar de lado el contexto). Esto nos sirve de estupendo complemento para lo puramente profesional.
- *Aplicaciones reales en la biblioteca:* Llega un/a visitante y no sabemos muy bien lo que necesita tras una exposición algo ininteligible o confusa. Él/ella tampoco lo sabe (o no demasiado, suele ocurrir). Está ansioso/a y dudoso/a, inseguro/a. Si nos damos cuenta de por qué lo está, quizás podamos ayudarle mejor. Si no sabe lo que quiere no podremos dárselo, evidentemente. Seamos empáticos, cultivemos la capacidad de “entrar” dentro de él/ella, en su cabeza, en sus emociones, y detectemos qué busca realmente.

2) “Saber lo que no se sabe con efectividad y cierto disimulo”

- *¿Qué significa “Saber lo que no se sabe con efectividad y cierto disimulo” en un/a bibliotecario/a?* El/la bibliotecario/a auxiliar y técnico auxiliar de biblioteca sabe lo que sabe, ni más ni menos. Y las preguntas de usuarios/as pueden ser variopintas y algunas de mucha dificultad. En lugar de comentar al usuario/a que no sabemos lo que nos pregunta (si fuera éste el caso), haremos un ejercicio de “disimulo” para no crear desconfianza en él/ella y buscaremos la respuesta de la manera que sea, ya sea a través de Internet, de otros compañeros, de la Intranet de la Biblioteca, obras de referencia, etc. para atenderle sin demora. Y eso es un arte, algo que se debe aprender y que forma parte del espectro de habilidades emocionales del que les vengo hablando.
- *Aplicaciones reales en la biblioteca:* Somos bibliotecarios/as de una biblioteca universitaria. Un alumno/a nos pregunta qué debe hacer para matricularse en unas prácticas a través de una plataforma de enseñanza virtual. Nosotros no tenemos esa competencia ni conocimiento, no está dentro de nuestras funciones, pero... ¿por qué no ayudarle en vez de decirle que llame

a secretaria? Entonces le diremos que perfecto, que aguarde un segundo, y entraremos en la Web de la universidad, nos informaremos con cierto disimulo y le ayudaremos en la medida de lo posible. ¿Por qué no?

3) **Escucha activa**

- *¿Qué significa escucha activa en un/a bibliotecario/a?* La escucha activa consiste en que cuando alguien te habla, el receptor/a (nosotros, en la biblioteca) participemos de manera activa en la conversación para que ésta llegue al mejor puerto posible. Hagamos preguntas, esforzándonos en saber qué quiere decir el emisor (usuario/a), etc. Usando una escucha activa conseguiremos que la comunicación bibliotecario/a-usuario/a sea mucho más pertinente y menos ruidosa/silenciosa, hablando en términos bibliotecarios.
- *Aplicaciones reales en la biblioteca:* Si un usuario/a llega a la biblioteca y no le escuchamos atentamente, extrayendo “subpreguntas” (nuevo palabra, otra vez disculpas) de sus propias preguntas, exprimiendo su demanda, puede que no podamos ayudarle todo lo que necesitara, porque muchas veces los usuarios/as necesitan algo que ni ellos/as mismos/as saben. Si un/a visitante quiere un documento y nosotros le escuchamos con atención, sacaremos en claro lo que realmente busca y podremos ofrecerle más cosas que le ayudarán y que él/ella no sabe que posee la biblioteca. Pero hace falta eso, practicar una escucha activa y atenta, participativa.

4) **Transmisión de confianza en nuestros conocimientos/habilidades profesionales al lector/a-usuario/a**

- *¿Qué significa “transmitir confianza en nuestras cualidades” para un bibliotecario/a?* Fidelizar al usuario/a (cliente/a) es una de las labores del bibliotecario. ¿Para qué queremos captar a decenas de nuevos/as usuarios/as si luego no los vamos a mantener como usuarios/as asiduos y habituales? Para nada. Es importantísimo en el día a día de una biblioteca hacer las cosas bien para que el usuario/a siga yendo. Bien, para fidelizar al usuario/a en una biblioteca hay múltiples herramientas eficaces, algunas de sentido común, algunas más técnicas; algunas relacionadas con el bibliotecario/a, otras con el funcionamiento y servicios de la propia biblioteca. Una de las que tiene que ver con el/la bibliotecario/a es transmitir al lector/a o usuario/a la sensación de que en nuestra biblioteca “sabemos lo que hacemos”. Cuando alguien va de manera continuada a una biblioteca, sin duda, uno de los factores que le están llevando a mantener ese hábito y no ir a otra es que el trato y la cualificación del bibliotecario es la adecuada. Pero, disculpen la cita descontextualizada, “la mujer del César, además de serlo, tiene que parecerlo”.



- *Aplicaciones reales en la biblioteca:* Un usuario/a tiene un grave problema. Ha guardado un documento de suma importancia en un Pendrive desde el escritorio del ordenador de la biblioteca y no lo ve. Los sistemas operativos son distintos a los habituales. Nosotros, nos acercaremos y le calmaremos, le haremos saber en primer lugar que todo se va a solucionar, inspeccionaremos despacio y con actitud positiva y resuelta el ordenador; si no sabemos, acudiremos a otras fuentes mientras el usuario espera. Pero, lo más importante, y ahí esa “transmisión de confianza” de la que hablo, jamás nos pondremos nerviosos o pesimistas, inseguros, pues con ello haremos que la persona se ponga en lo peor y además, si al final acabamos ayudándole habremos conseguido con nuestra actitud dubitativa que pueda pensar “ha sido un golpe de suerte”.

5) **Paciencia**

- *¿Qué significa paciencia en un bibliotecario/a?* Significa no perder la calma frente a situaciones que requieren espera, tranquilidad... Hay usuarios/as con dificultades en la expresión/comunicación: tímidos/as, que hablan despacio, extranjeros/as que no hablan bien nuestro idioma o que ni siquiera lo hablan, tartamudos/as, disminuidos/as sensoriales (sordos/as, mudos/as, etc.) con los que comunicarse como digo es diferente, más complejo. Si queremos atenderlos bien, tendremos que cultivar la paciencia. En la atención al usuario “contagiada” por la inteligencia emocional haremos que el usuario con este tipo de dificultades se sienta cómodo y además llegaremos sin duda a saber y entender lo que desea.



- *Aplicaciones reales en la biblioteca:* Pueden ser tantas... pero centrémonos en la paciencia con respecto al servicio de atención al usuario. Llega una chica con problemas de tartamudez y nos comienza a explicar un problema que tiene para descargar un artículo científico en un repositorio digital. O por ejemplo, llega una persona extranjera que no se expresa bien en castellano (nosotros no sabemos inglés) y necesita documentarse sobre un tema complejo. La paciencia, en estos dos casos, va a ser una habilidad emocional muy importante para resolverlos correctamente ya que ambas situaciones lo requieren. La paciencia nos ayudará a no caer en el nerviosismo o la ansiedad.

6) **Asertividad**

- *¿Qué significa asertividad en un bibliotecario/a?* La asertividad es la actitud a través de la cual una persona se muestra segura y convencida de sus ideas y sentimientos manifestándolo a través del comportamiento. Es curioso que el DRAE no recoja esta palabra de tan común uso y que sí recogen otros diccionarios, glosarios, etc. ¿Quién no ha sido aconsejado alguna vez sobre la necesidad de “ser asertivos/as” en nuestras relaciones sociales? En un bibliotecario/a, creo que ser asertivo/a es mostrarse confiado/a y seguro/a de lo que se dice o hace, de cómo nos comportamos, produciendo esto seguridad y bienestar en nosotros mismos y en nuestros semejantes. Cualquier cliente (y el usuario/a es un cliente, modernicémonos) busca asertividad en

- su vendedor. No hay nada que haga sentir más inseguro/a a un comprador/a (usuario/a) que un/a vendedor/a (bibliotecario/a) dubitativo/a. Si tú dudas (pensará el comprador) será por algo. Adiós ventas. Debemos ser asertivos/as y hacer que el usuario/a se sienta confiado y que eso conlleve a una optimización de sus requerimientos y del uso de la biblioteca por su parte.
- *Aplicaciones reales en la biblioteca:* Cuando a la biblioteca llega una persona por primera vez y se acerca al mostrador de información (orientación) y préstamo, en muchas ocasiones necesita una primera información general, una panorámica global de los servicios que ofrece la biblioteca: sus estancias, horarios, colección, etc. En ese momento vamos a ser la cara visible de la biblioteca y de nosotros va a depender la primera impresión (además de la visual del usuario/a) que se lleve el nuevo visitante. Si nos mostramos seguros de nosotros mismos, firmes, sonrientes, capaces, en definitiva... asertivos/as, la imagen de la biblioteca quedará en mejor lugar que si la atención personal es pobre en ese sentido.

Todo esto es, claro, una exposición subjetiva. Me daría por satisfecho si al menos un/a bibliotecario/a encontrara útil el artículo para aplicarlo en su quehacer profesional diario.