

Библиотечная этика и библиотечное общение

Слайд 1: Этика (от греческого слова *eitos* – привычка, нрав) – нормы поведения, мораль человека какого-л. класса, общественной или профессиональной группы. (МАС)

Слайд 2: Иммануил Кант обосновал три этических постулата, которые и сегодня являются основными при разработке этических требований к специалистам:

- *благожелание* (стремление вести себя корректно, мягко),
- *приверженность закону*
- *стремление действовать так, чтобы действие не имело вредных последствий* (последний постулат особенно важен для библиотекарей, обязанных нести людям информацию, знания).

Библиотекарь хоть и обязан предоставлять читателям доступ к интересующей их информации, но должен делать это разумно: с учётом особенностей читателя (н-р, инструкции изготовления оружия).

Слайд 3:

Профессиональная этика – система моральных принципов, норм и правил поведения специалистов разного профиля *с учетом особенностей их профессиональной деятельности* и конкретной ситуации.

Библиотечная этика – совокупность этических взаимоотношений, возникающих *в процессе осуществления библиотечной деятельности*, и их отражение в библиотечной теории.

Информационно-библиотечная этика – совокупность этических взаимоотношений, возникающих *в процессе осуществления деятельности библиотек по обеспечению доступности информации*.

Библиотечная профессия и первоначальные этические представления о ней возникли в одно время с появлением первых библиотек. Уже в монастырских библиотеках действовали этические предписания для «выдавальщиков книг», обязывающие библиотекаря помогать читателю в выборе книг, в усвоении прочитанного. Потребовалось несколько столетий для того, чтобы нормы этического поведения сформировались в первые кодексы профессиональной этики.

Вопросы этики библиотечной работы рассматривались Феофаном Прокоповичем, Василием Татищевым и другими. В современном библиотековедении большое внимание уделяется изучению профессиональных качеств библиотечного работника, так как именно они дают моральное право обслуживать читателей.

Слайд 4: Этические нормы библиотечного обслуживания изложены в «Кодексе этики российского библиотекаря», принятом Российской библиотечной ассоциацией в 1999 году. *Обратите внимание на слайд.*

В «Кодексе профессиональной этики российского библиотекаря» изложены стандарты профессионального поведения, отвечающие задачам и интересам библиотечной профессии, которых рекомендует придерживаться профессиональное сообщество России.

Слайд 5: Наиболее серьезными нарушениями «Кодекса профессиональной этики российского библиотекаря» считаются те, которые представляют библиотечную профессию в неблагоприятном свете. К таким относится следующее:

- непредоставление информации вследствие ее укрытия или необоснованного отказа;
- проявление недоброжелательности и дискриминации по отношению к пользователю;
- раскрытие сведений высокой степени конфиденциальности;
- изоляционистское поведение, выражаемое в отказе от контактов с коллегами;
- неоказание помощи коллегам;
- меркантилизм в отношении пользователей и коллег.

Безусловно, этика с момента возникновения находится во взаимодействии с общением. Моральные чувства, представления о должном поведении возникают у человека благодаря совместной жизни с другими людьми, благодаря *общению*. Теперь поговорим о библиотечном общении.

Слайд 6: Библиотечное общение является разновидностью делового общения, так как в процессе его решается конкретная задача – обслуживание читателей. Если раньше обязанностью библиотекаря было сохранение книг, составление их перечней, то теперь профессия неразрывно связана с общением. На это повлияло появление и развитие психологии как науки.

Библиотечное общение включает в себя черты ролевого (библиотекарь и читатель в процессе общения играют определенные социальные роли) и личностного (поскольку оно может затрагивать их личные интересы, потребности) общения. Наиболее приемлемой формой общения является диалог.

Слайд 7: Библиотечный диалог – это диалог между библиотекарем и читателем, в ходе которого библиотекарь может составить представление об информационных потребностях читателя, его целях и мотивах обращения в библиотеку, выявить его личностные и профессиональные установки. Его цель – создать оптимальную психологическую атмосферу, которая будет способствовать максимальному удовлетворению информационных запросов читателя. В связи с этим к каждому читателю предполагается найти определенный подход, исходя из индивидуальных характеристик личности, возрастных и психологических особенностей.

Чтобы общение было наиболее продуктивным, необходимо научиться определять типы читателей. Так будет проще найти подход к читателю.

Слайды 8–9: Характеристика читателей (таблица).

Тип читателя	Характеристика
Нетерпеливый	Всегда очень спешит, всегда ему некогда, так как он очень занят. Не желает ждать ни минуты, при малейшем

	промедлении начинает нервничать. Часто аудиальный канал восприятия информации закрыт, то есть он не слышит нас.
Высокомерный	Смотрит свысока. Держит дистанцию. Немногословен. Информацию о своем запросе выдает ограниченно. Разговаривает нехотя. На вопросы отвечает односложно.
Разговорчивый	На первый взгляд – обычный приветливый читатель. Охотно идет на контакт. Интересуется всем. Готов поддержать любой разговор, который постепенно переходит в откровенный интимный монолог «разговорчивого».
Сверхвежливый	Слащаво вежливый, сверхобходительный и деликатный. Голос тихий, вкрадчивый, часто переходящий в шепот. Себе на уме.
Безответственный	Всегда забывает сдать книгу в срок, и на это у него уйма важных причин. На открытый конфликт не идет, создавая видимость «примерного» читателя. С требованиями библиотеки соглашается, но постоянно их нарушает.

Слайд 10: Характеристика библиотекарей.

Библиотекарь-манипулятор относится к читателям (по их оценке) как к предмету, держит с читателем дистанцию, что не способствует пониманию читателей, умению их выслушивать. Он стремится лишь к полуконтакту из-за боязни, что читателю приоткроется его профессиональная некомпетентность, невысокий интеллект, отсутствие духовных интересов, нелюбовь к профессии, чтению, к читателям, равнодушие, безответственность и др. Среди манипуляторов библиотекари с завышенной или заниженной самооценкой. Они не оставляют за читателем право на критику, замечания в свой адрес.

Библиотекарь-актуализатор относится к читателю как к субъекту, видит в нем равноправного партнера по общению, он в состоянии понять, выслушать и посочувствовать читателю. У актуализатора более тесные контакты с читателями, его воспринимают как помощника, хорошего друга, советчика. Он способен и склонен к полноценному контакту, который предполагает взаимообмен взглядами, мнениями, оценками на литературу, искусство, проблемы жизни, он имеет свой взгляд, свою неординарную оценку, умеет выразить себя, свою индивидуальность, чем и привлекает внимание читателя. Актуализатор – личность, работающая над собой: читателям импонируют эрудированные, начитанные библиотекари.

Практическая часть. Ситуационные задачи (кейсы).

Теперь, зная профессиональные этические постулаты и типы читателей, постарайтесь найти решение ситуационных задач. Обязательно помните о том, что ситуация требует сиюминутного решения.

Кейсы:

1. В воскресенье к молодому начинающему библиотекарю читального зала подошла работница абонемента и предупредила, что читателя (высокомерный тип), который сейчас раздевается в гардеробе и направится, по-видимому, в читальный зал, некоторое время назад лишили права пользования этой библиотекой, т.к. он был уличен в сознательной порче книг. У кафедры в читальном зале образовалась очередь. Подошел тот читатель, о котором предупредили библиотекаря. Действия библиотекаря.

2. В конце рабочего дня, когда вся наиболее спрашиваемая литература «легкого чтения» разобрана, к библиотекарю обращается читатель (нетерпеливый тип) с просьбой выдать ему литературу именно такого характера. Библиотекарь отвечает, что все уже выдано. Читатель настаивает. Тогда библиотекарь предлагает фантастику, что глубоко оскорбляет читателя. Разговор продолжается на повышенных тонах, доходит до оскорблений. Ваш вариант выхода из конфликтной ситуации.

3. Читатель (нетерпеливый тип) не в первый раз обращается к библиотекарю за определенной книгой, она в библиотеке есть, но в данный момент отсутствует. У кого она находится выяснить не удалось (такое иногда случается в библиотеке). Читатель сердится, негодует и требует книгу, мотивируя тем, что уже 2 месяца пытается её получить и что она ему очень нужна. Ваши действия.

4. В библиотеке читатель выбирает книги. В этот момент библиотекарь читального зала приглашает его на массовое мероприятие. Читатель отказывается (разговорчивый тип).

Задача библиотекаря заинтересовать и убедить посетить мероприятие.

5. Читатель (сверхвежливый тип) пришел за книгой. Библиотекарь выясняет, что он должник, не посещал библиотеку 5 месяцев, ему неоднократно напоминали о том, что следует вернуть книгу в библиотеку. По правилам библиотеки его должны исключить из неё. Вместе с тем, такая мера не способствует возврату книги. Действия библиотекаря.

6. Один из постоянных читателей подошел к библиотекарю и сообщил, что читатель (безответственный тип) спрятал книгу у себя в одежде. На абонементе много народа. Действия библиотекаря.

7. За 15 минут до окончания рабочего дня библиотекарь предлагает читателю (высокомерный тип) сдать книги. Читатель не соглашается, мотивируя, что рабочий день ещё не закончился. Библиотекарь настаивает, разгорается ссора. Кроме них в отделе нет никого. Действия библиотекаря.

8. Читатель (сверхвежливый тип) записался в библиотеку, просит конкретную книгу. Её в фонде библиотеки нет. Читатель расстроен, он этого

не ожидал, хочет уйти, и говорит, что такая библиотека ему не нужна. Действия библиотекаря.

Литература

Деловые игры как инструмент развития библиотечного персонала : Консультация. Методические рекомендации / Составитель А. Н. Солодкина. – Хабаровск : Дальневосточная государственная научная библиотека, 2017. – 23 с. – URL: https://fessl.ru/docs-downloads/07_17/DIFPK.pdf (дата обращения: 05.06.2024).

Езова, С. А. Междисциплинарный подход в изучении типов поведения библиотекарей и читателей / С. А. Езова // Библиосфера. – 2007. – № 2. – С. 25-27. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/mezhdistsiplinarnyy-podhod-v-izuchenii-tipov-povedeniya-bibliotekarey-i-chitateley/viewer> (дата обращения: 05.06.2024).