

Р. В. АБМЁТКО
библиотекарь
1 категории
библиотеки
УО БГУКИ

Этикет и культура сотрудников библиотеки

Размышления
специалиста
отдела
обслуживания

Библиотека как социальный институт выполняет социальные функции и имеет определенные обязанности перед обществом. Очевидно, что пользователь библиотеки является представителем социума. Следовательно, библиотекарь в своей работе несет профессионально-личностную ответственность перед конкретным читателем библиотеки. Библиотечное обслуживание немислимо без регулирования взаимоотношений между библиотекарем и читателем. Практически ежедневно они вступают в этические отношения. Во всех рассматриваемых кодексах этики фигурируют следующие утверждения:

- удовлетворение потребностей пользователя;
- равное право для всех пользователей;
- соблюдение конфиденциальности личной информации о пользователе [3, с. 65–66]¹.

В отечественных публикациях к обязательным вопросам, регулируемым библиотечной этикой, относится также организация приоритетного обслуживания. Так, в советский период в практике библиотечного обслуживания обязательным считалось выделение приоритетных групп, таких как новаторы производства, пропагандисты, политинформаторы и др. И в настоящее время при организации библиотечного обслуживания в крупных универсальных или научных библиотеках обсуждается вопрос о тех или иных приоритетах. Должен ли профессор иметь равное со студентами право на оперативность и качество библиотечного обслуживания?

¹ С историей формирования Кодексов библиотечной этики вы можете познакомиться, прочитав книгу И.А. Трушиной «Этика библиотекаря: Моральный закон внутри нас».

Вопросы обслуживания приоритетных или специальных (целевых) групп обсуждаются применительно и к публичным библиотекам, причем как в зарубежных странах, так и в Республике Беларусь. Прежде всего это инвалиды, неблагополучные категории граждан и др. Основные этические взаимоотношения прописаны в Кодексах библиотечной этики.

В основе Кодексов этики лежит регулирование этических взаимоотношений, поскольку этика — это форма регулирования социальных отношений. Попытаемся выделить всю совокупность этических отношений, в которые вступает библиотекарь. Прежде всего он несет ответственность перед обществом, выполняя те или иные социальные функции. Таким образом первое устойчивое этическое взаимоотношение можно условно обозначить как отношения между библиотекарем и социумом. В то же время библиотекарь несет ответственность перед читателем, пользователем библиотеки. Ежедневно, осуществляя библиотечное обслуживание, библиотечный специалист вступает в отношения с читателем, которые выдвигают определенные требования к его поведению. Таким образом вторая совокупность устойчивых этических взаимоотношений — между библиотекарем и пользователем.

Библиотекарь работает в окружении коллег, ежедневно вступая в отношения с ними. Часть из таких отношений регламентирована различными административными документами. Те же отношения, которые ни административными, ни другими правовыми документами не регламентируются, могут носить этический характер. В то же время, работая в библиотеке, библиотекарь вступает в отношения с учреждением в целом, чьи интересы могут не совпадать с личными интересами работника или интересами общества. Отсюда третья совокупность этических взаимоотношений — между библиотекарем и коллегами, между библиотекарем и учреждением.

Не менее важно осознание библиотекарем собственного предназначения, меры своей ответственности, ценности и реального признания профессии. Именно там, где объектом деятельности является Человек, рефлексия, размышления о своей профессии необходимы. При этом они имеют большей частью оценочный характер, т.е. характер этических отношений.

Следовательно, еще одна совокупность взаимоотноше-

ний — это отношения с самим собой (представления о чести и достоинстве, своей профессии и репутации) [3, с. 62–63].

Наша профессия долгое время была открыта для всех. Любой человек мог без всяких проверок и испытаний устроиться на работу в библиотеку. И такая ситуация никого не беспокоила. Правильно ли то, что на работу в библиотеку мог претендовать каждый? Во всем мире право работать в библиотеке надо было заслужить. Брала далеко не всех, проверяли в работе, в общении с читателями, надо было показать «упорство в изучении наук» и «прилежание в труде». Оставляли после проверки далеко не всех! Не буду говорить о том, что во главе библиотек стояли самые уважаемые ученые — профессора, глубоко образованные и широко известные в обществе. Кем и когда была понижена эта планка?

Мы сами виноваты в том, что в обществе профессия библиотекаря не пользуется уважением. Так получилось, что отдельных библиотекарей уважают, любят, с их мнением считаются, приходят в часы их работы. Но профессия в целом свой авторитет потеряла. Не секрет ведь, что среди нас, как и в обществе в целом, пока еще много не просто ленивых и беспомощных, но и готовых поиздеваться над читателями. Мы не можем очиститься, освободиться от тех, кому не нравится работать в библиотеке, кому библиотека и читатели в тягость, а ведь только так удалось бы поднять авторитет библиотеки и престиж профессии. Мы сами создаем обстановку всеобщего и полного благолепия и благополучия.

...Конечно, надо очень любить наше общее дело, чтобы работать в библиотеке. Но еще надо многое уметь и знать. Культура библиотекаря — это прежде всего его образованность, начитанность, то, что называется общей культурой. Никакими дипломами эта категория не измеряется — не в корочках суть.



Отмечу важную особенность библиотекаря-профессионала: он должен быть универсально образован. Иначе говоря, его любознательность не имеет границ, он не может ограничивать свой кругозор. Вторая сторона общей культуры раньше называлась ВОСПИТАННОСТЬЮ. Сегодня воспитанность мы свели к ВЕЖЛИВОСТИ, оставив за пределами ДОБРОТУ, желание помочь, предупредительность, наконец, просто заботу. Как нужны все эти черты библиотекарю именно сегодня, когда общество воспалено, а отношения так натянуты! Ведь не зря же говорят, что «БИБЛИОТЕКА — ЭТО АПТЕКА ДЛЯ ДУШИ...»

Очень трудно говорить о профессиональной культуре. Проще свести все к знаниям.

...Профессионально значима для библиотекаря его коммуникативная культура. Умение говорить, рассказывать, побуждать к чтению, а иногда и убеждать читателя так же важно, как и умение поддерживать беседу, вести диалог, просто слушать, смотреть в глаза собеседнику и в то же время контролировать ситуацию в помещении. Не всем это удастся: нужно желание и старание. Библиотекари должны владеть основами социальной психологии и общей психологии, приближенной к потребностям библиотечной практики. Приходится говорить о нашей лингвистической культуре. Это прежде всего безусловное владение русским и белорусским языками. Ясная и гладкая устная и письменная речь — один из важнейших инструментов библиотекаря. Конечно, нужно сейчас знать и иностранный язык. Хорошо бы два (до революции так и было: библиотекари, как правило, заканчивали классическую гимназию и знали также латынь, древнегреческий и старославянский). Сейчас наступает эпоха Интернета и глобальных телекоммуникаций. Английский приобретает значение языка информационного общения.

...Если библиотекарь считает себя специалистом — комплектатором, каталогизатором, библиографом, краеведом, тем более, если это руководитель, то он должен существенно расширить свой профессиональный кругозор, знать монографии, пособия вообще, и в частности литературу по своему «делу», его историю и персоналии — гораздо глубже и основательнее, чем знают все это библиотекари «вообще». Нужно, наверное, чаще вспоминать о подготовке настоящего библиотекаря, не стесняться говорить о нашей профессии. Но лучше всего — подумать каждому о себе, понять, зачем мы работаем, готовы ли к встрече с читателем? [2, с. 45–48].



«Успешная библиотечная карьера зависит от трех вещей — характера, специальных знаний и опыта».

Эти слова принадлежат выдающемуся американскому библиотечному Мелвилю Дьюи (1851–1931), основателю нашей профессии. ...Женщины, составляющие сегодня большинство библиотечарей не только в нашей стране, но и за рубежом, должны быть особо признательны М. Дьюи. Никогда в истории человечества они

не допускались к работе в библиотеке. В статье «Библиотечное дело как профессия для женщин, окончивших колледжи» М. Дьюи обратил внимание на то, что женщины отличаются чертами характера, крайне необходимыми библиотекарю. В 1882 г. библиотечную школу М. Дьюи окончили первые в истории человечества 12 женщин — библиотечарей. Поставив на первое место не образование, а характер, М. Дьюи подчеркнул самое ценное в профессии библиотекаря, то, чему нельзя научиться. Говорят, что библиотекарь может лишь «состояться». Писатель Владимир Тендряков, выступая перед сотрудниками Ленинской библиотеки (Россия), сказал замечательные слова: «Библиотекарь — это явление души». Понятно, почему некоторые, оказавшись в библиотеке, уже не могут поменять работу: они видят смысл в общении с читателями, каждый день убеждаются в своей полезности. Большую роль в профессии играют имидж и артистизм библиотекаря [2, с. 62–63].

Библиотека включена практически во все сферы человеческой деятельности, она — явление государственного масштаба. А стиль работы женщин-библиотечарей — это широкий спектр совершенно разных манер. Библиотечный труд невыносим без включения библиотекаря в многообразную систему взаимоотношений с людьми, общения с источниками информации, связями с общественными организациями и учреждениями. Эта система заранее задана спецификой библиотечного обслуживания, целями и задачами работы библиотеки. Профессия библиотекаря, как и профессия педагога, журналиста, артиста, требует искусства владения речью. Чтобы уметь профессионально рекомендовать книги, аргументировать свою точку зрения, вести дискуссию, библиотекарь не может опираться лишь на собственную интуицию, личный опыт, ему необходимы знания основ речевой культуры. В понятие «речевой культуры» входит искусство убеждать, воздействовать на умы и сердца людей, воодушевлять и побуждать их к действию. Слово обладает величайшей силой, несет в себе добро и красоту, и может творить зло. Умение владеть словом — залог успеха в жизни, необходимое условие высокого профессионализма.

А. П. Чехов, выражая одобрение по поводу введения курса риторики в Московском университете в 1893 г., подчеркивал, что для интеллигентного человека дурно говорить можно считать таким же неприличием, как неумение читать и писать. По его мнению, в деле образования и воспитания обучение красноречию следует считать неизбежным. Человек, владеющий основами речевой культуры, всегда сумеет сказать нужное слово, убедить в своей правоте, защититься от словесной агрессии и, что не менее важно, не скажет лишних слов, уводящих в сторону от мысли, подрывающих доверие слушателей. Вовремя и уместно сказанное слово даст бесспорное преимущество в любой ситуации.



Многие выдающиеся писатели, библиотековеды, утверждали, что живое слово — могучее орудие в умелых руках; никакая книга, брошюра, плакат никогда не заменят речи человека. Гёте отмечал, что книги многому могут научить, но они не обладают такой побудительной силой, как речь педагога, проповедника. Он подчеркивал, что напечатанная речь есть только бледное отражение той жизни, которая горела в душе. А. Гончаров весьма верно подметил, что многие замечательные книги, если не найдут живых проповедников своих идей, остаются навсегда мертвы. Живое слово не только дает знания (раскрывает глаза на вещи и явления), но и берет за сердце, побуждает волю. Из живого слова черпается сила убеждения, рождается критическая оценка, передаваемая нередко с жаром, с увлечением. Живое слово даже в науку вкладывает живую душу. Никакой книжный курс этого не даст. Наука об искусстве речи объединяет в себе знания многих наук: истории, философии, педагогики, психологии, этики, стилистики и т. д. Каждая из этих наук играет существенную роль в становлении культуры речи профессионала. Ф. Бэкон заметил, что мы все должники перед нашими профессиями. Долг — находиться на современном уровне знаний — относится не только к нашим читателям, но и к самим библиотекарям. В профессии библиотекаря, как ни в какой другой, ярко проявляется потребность находиться в состоянии «постоянного ученичества», постигать основы профессии. Знания о культуре речи особенно важны, поскольку библиотекарь общается с читателями, коллегами, имеет широкую связь с общественными организациями. Не случайно, что библиотекарь как профессионал всегда отождествлялся с образованным, культурным человеком, хорошо знающим книжный фонд, умеющим убедительно и доброжелательно, с уважением к личности читателя порекомендовать книгу, провести массовое мероприятие или беседу, в процессе которых он придерживается образов высокой речевой культуры [1, с. 3–4].

Для выступления перед аудиторией важен не только громкий, звучный, выразительный голос, но и умение владеть им.

ДИКЦИЯ — это необходимое качество культуры речи библиотекаря. Хорошая дикция создает условия для других необходимых речевых качеств — темпа речи, ее громкости, ритмичности, благозвучного тона. Одно дело подготовить хорошее выступление, другое — суметь донести его содержание до ума и сердец слушателей [1, с. 41].

Речь человека, всегда сопровождается и такими невербальными средствами как **ЖЕСТЫ** и **МИМИКА**. Жесты и мимика строго индивидуальны, они должны быть адекватны содержанию речи и отражают индивидуальность, культуру говорящего [1, с. 44].

Важной составляющей речевого общения в библиотеке является — **УМЕНИЕ СЛУШАТЬ**. Умение слушать приносит больший успех, чем излишняя разговорчивость [1, с. 46].

МАНЕРЫ — это устоявшиеся, привычные особенности отношения к окружающим. Манеры общения библиотекаря создают его деловой имидж и оцениваются окружающими со знаком «+» или «-». Хорошие манеры отличаются культурным поведением, благородством, скромностью и простотой, что внушает уважение к библиотекарю, доверие к нему как к профессионалу. В основе манеры общения лежит умение специалиста владеть своим телом: иметь хорошую осанку, гордо поднятую голову, свободные движения рук, выражение лица, глаз, присутствие улыбки и доброжелательности на лице. Немаловажную роль играет прическа и ухоженность библиотекаря [1, с. 43].

Соблюдение библиотекарем профессионального этикета предполагает повседневное благожелательное и уважительное отношение ко всем посетителям библиотеки независимо от их социального статуса, занимаемой должности, возраста, внешнего вида. В соблюдении правил этикета раскрывается культура профессионала, соответствующий уровень его воспитанности.

ЭТИКЕТ — это всегда внутренняя культура личности, но только в органичном соединении с нравственным началом, культурой специалиста. Культурный — значит находящийся на высоком уровне культуры, соответствующий ему.

Правила этикета — предписывают библиотекарю встречать посетителя приветливой улыбкой (это внешняя форма проявления благожелательности). Известно, что улыбка — одно из основных качеств культурного человека. Во многих странах улыбка возведена в ранг экономических категорий, поскольку без нее невозможно решить ни один деловой вопрос.

На библиотечный этикет в последнее время значительно влияют процессы демократизации общества, ослабление идеологической цензуры, достижения в области научно-технической информации, внедрение в библиотеках электронных средств и многое другое. Эти факторы отражаются на социально-ролевой структуре общения в библиотеке,

на поведении как сотрудников, так и пользователей.

В библиотеке всегда были читатели, разные по уровню культуры. И в любое время культура библиотекаря, его этические установки, соблюдение этикета помогали не отдаваться в плен бескультурью, а соответственно влиять на читателя. Важно сохранить этот культурный и этический уровень библиотечной деятельности в трудных условиях нынешнего времени и поднять работу библиотекаря и библиотеки на более высокий [1, с. 63–68].

Культура является неотъемлемой частью всех сторон нашей жизни и не может существовать сама по себе, в отрыве от людей. Человек формируется именно в культурной среде или бескультурной.

И от ее качества прямо зависит то, какими мы становимся, какими вырастают наши дети, как выглядит коллективный портрет нашего общества. Потеря национального культурного стержня ослабляет общество и приводит к разрушительным последствиям.

Литература:

1. Алтухова, Г.А. Речевая культура библиотекаря: учебное пособие для высших и средних профессиональных учебных заведений культуры и искусств/Г.А. Алтухова. — Москва: Профиздат, 2001. — 95, [1] с.: ил. — (Современная библиотека; вып. 13).
2. Сукиасян, Э.Р. Библиотечная профессия. Кадры. Непрерывное образование: сборник статей и докладов/Э.Р. Сукиасян; [предисл.: «С любовью и негодованием: библиотечная публицистика и библиотечная профессионалогия» А.В. Соколова]. — Москва: ФАИР — ПРЕСС, 2004. — 446, [1] с.
3. Трушина, И.Я. Этика библиотекаря: моральный закон внутри нас. Опыт разных стран/И. А. Трушина; [науч. ред.: Ю.П. Мелентьева]. — Москва: ФАИР, 2008. — 270, [1] с.

