

ПЛАНЫ-КОНСПЕКТЫ ЗАНЯТИЙ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА БИБЛИОТЕКАРЯ»

Тема 1: Введение в предмет. Теоретические основы профессиональной этики.

Цель: ознакомить студентов с теоретическими основами профессиональной этики, задачами, структурой и связями между учебными дисциплинами.

План занятия:

1 Задачи, значение, структура курса «Профессиональная этика библиотекаря». Межпредметные связи курса со специальными библиотечными дисциплинами. Организация и методика изучения предмета. Формы занятий по предмету, контроль знаний студентов. Рекомендация литературы по предмету.

2 Теоретические основы профессиональной этики. Предмет и назначение этики как науки. Профессиональная этика: предмет и специфика. Сущность профессиональной этики библиотекаря. Коммуникативный, информационный, гуманистический аспекты этики библиотекаря.

Ход занятия

В современных условиях глобальные задачи развития общества имеют единую точку отсчета — значимость человека, уважение к его правам, приоритеты нравственных отношений между людьми. Коренные преобразования, происходящие в нашем обществе по существу и направлены на утверждение этого измерения человека и заставляют с особым вниманием относиться к системе общечеловеческих ценностей, идеалов и моральных принципов. Вопросы этики сегодня неизбежно возникают во всех сферах общественной жизни: экономике, политике, культуре, образовании. Пока не будет признана первостепенная важность культуры и образования и

продуцируемых ими этических норм поведения и деятельности, общество не сможет стать ни цивилизованным, ни демократическим.

Духовному оздоровлению людей во многом способствует библиотека, работа которой строится на нравственных установках, на сформировавшихся в профессии библиотекаря моральных принципах. С отменой идеологического диктата в библиотековедении со всей остротой встал вопрос о преодолении сложившихся стереотипов, изменении устоявшихся нравственных установок «коммунистического сознания». Вопросы профессиональной этики все больше привлекают внимание специалистов.

По сути дела, это новый для библиотечной науки вопрос, его осмысление не имеет еще установившихся традиций, развитой научно-теоретической базы. Поэтому главная цель учебного пособия — положить начало разработке теоретических основ профессиональной этики библиотекаря, показать ее специфику в отношении исходной, базовой этики как философской науки. Ставится также цель сформулировать понятие «профессиональная этика библиотекаря». Для этого в учебном пособии в широком плане рассматривается теоретический аспект профессиональной этики библиотекаря: выявляются сущность и специфика профессиональной морали, дается определение нравственных установок, принципов, категорий, а также выявляются границы между дозволенным и недозволенным в библиотечной профессии.

При определении сущности профессиональной этики библиотекаря автор учебного пособия исходил из главного ее признака — «вторжения» в духовный мир человека, выполнения профессионалом благородной миссии просветительства и информационной деятельности.

Нравственную оценку профессионализма библиотекаря автор рассматривает исходя из двух факторов: что библиотечная профессия несет общественному развитию и какую моральную отдачу получает библиотекарь в результате своего труда. Из этих двух слагаемых и формируются постулаты профессиональной этики библиотекаря.

Для обоснования теоретических аспектов профессиональной этики автором учебного пособия были изучены и обстоятельно проанализированы труды отечественных библиотековедов, деятелей истории и культуры, а также

многочисленные публикации зарубежных авторов с учетом того, что в нашей стране только приступают к изучению этой проблемы, в то время как в Америке и Европе вопросы этики библиотекаря успешно разрабатываются с начала XX века.

Этические аспекты профессионализма невозможно изучить без знания библиотечной профессии. Над этими вопросами успешно работают ведущие ученые страны: К. И. Абрамов, В. Я. Айзенберг, Н. А. Ванеев, В. И. Терешин, А. В. Соколов, А. И. Каптерев и многие другие. Исследуют вопросы профессии авторские коллективы ведущих вузов страны. Благодаря этому отечественное библиотековедение разработало четкие профессиональные характеристики библиотечных работников, выявило особенности их труда на различных участках обслуживания читателей в библиотеке. Сделанное является серьезной предпосылкой и хорошей научной базой для создания законодательной основы труда библиотекаря, определения нравственных норм его профессии.

Значительное место в учебном пособии отводится нормативному аспекту профессиональной этики библиотекаря, включающему практические рекомендации и освещение нравственных норм. Так, подробно рассматриваются этические нормы общения в библиотеке, анализируются различные его формы — вербальные и невербальные. Большое внимание уделяется речевому общению. С этой целью в учебное пособие включены рекомендации по искусству речи библиотекаря, показана специфика речевого общения при проведении индивидуальной и массовой работы, ведения речевого диалога и т. д.

Важным для библиотекаря является не только умение говорить, но и искусство слушать. До недавнего времени этим вопросам в профессиональной печати уделялось явно недостаточно внимания, хотя указанное качество составляет одно из существенных черт профессионализма библиотекаря. В связи с этим внимание читателя обращается на различные формы слушания, на особенности восприятия речи собеседника, даются рекомендации по правильному слушанию.

В последнее время профессионалы все чаще обращают внимание на этикет общения в библиотеке. В учебном пособии показана взаимосвязь между этикой и этикетом и в то же время дается четкое различие между этими понятиями: этика выражает нравственную сторону поступка, этикет — его внешнюю форму.

Вниманию читателей предлагается первый опыт рассмотрения малоизученных в отечественном библиотековедении норм библиотечной этики: свободного доступа к информации, недопустимости цензуры в библиотеке, тайны чтения (конфиденциальности), проблем приоритетного обслуживания, этики руководителя библиотеки и др. Характеристика норм дополняется вопросами для анализа, ответы на которые помогут читателю глубже проникнуть в суть изучаемой проблемы.

В российском библиотековедении пока еще недостаточно разработана законодательная база профессиональной этики библиотекаря. С целью ее скорейшей разработки в учебном пособии предлагаются для изучения образцы профессиональных кодексов библиотекаря, разработанные в зарубежных странах, описывается первый опыт работы отечественных исследователей в этом направлении.

Предмет и назначение этики как науки

Этика — философская наука. Она изучает систему норм нравственного поведения людей, их обязанностей по отношению к обществу и друг к другу. В словаре по этике указывается, что термин «этика» древнегреческого происхождения и берет свое начало от слова «этос» (ethika — в первоначальном понимании — человеческое жилище, гнездо). На русский язык это слово переводится как «привычка», «нрав», «характер», «образ жизни». Латинским аналогом термина «этика» является термин «мораль». В русском языке наряду с приведенными определениями также широко употребляется слово «нравственность». Все эти термины идентичны по своему этимологическому содержанию и употребляются как синонимы

За многовековую историю развития этики как науки она обрела свою специфику и только ей присущие методы исследования, заняла определенное место в системе наук. Раскрывая предмет изучения этики, Е. Г. Федоренко

подчеркивает, что мораль изучается не только этикой. Многие другие науки (педагогика, психология, социология, медицина и т. д.) имеют в этой области свой предмет исследования. Однако все они изучают какую-либо одну сторону морали (воспитательную, психологическую, социальную), этика же фиксирует все стороны морали в целом, мораль является единственным ее предметом исследования, постигаемым в его философско-мировоззренческой сущности.

Итак, мораль — это предмет изучения этики. Ее называют особой формой общественного и индивидуального сознания, она выполняет функцию регулирования поведения человека, побуждая его подчиняться определенным общественным законам. Благодаря этическим установкам, выработанным обществом, человек осознает, что можно делать, а что нельзя, что хорошо и похвально, а что предосудительно и аморально.

Человек не может не согласовывать свои интересы с интересами общества, в противном случае он вступает в конфликт с ним и с окружающими его людьми (хотя в разной степени несоответствие между требованиями морали и тем, как ведут себя люди, наблюдается довольно часто). Это и отклонение от моральных норм отдельного члена общества, а может быть и всего общества, государства, когда нарушаются права человека, ведутся захватнические войны, провоцируются экологические катастрофы, проводится политика геноцида против собственного народа и т. д. Каждое общество создает свою мораль, с помощью которой формируется личность гражданина, а он, ориентируясь в своем поведении на выработанные нормы морали, способствует развитию и прогрессу общества, в котором он живет.

Мораль — не застывшая форма, она исторически развивается, видоизменяется, совершенствуется в ходе общественного прогресса: и общинно-родовая, и рабовладельческая, и феодальная, и буржуазная мораль (различные виды морали) служили укреплению и утверждению общественных отношений, но в ходе исторического развития были низвергнуты, заменены новыми, соответствующими времени моральными установками. В то же время существуют общечеловеческие нормы морали, которые передаются от поколения к поколению, от общества к обществу.

Этика, как любая наука, имеет свой понятийный аппарат, который со временем развивается, усовершенствуется, обогащается новыми понятиями и определениями. Так мораль как форма общественного сознания развила свои социальные функции, важнейшими из которых являются познавательная и мировоззренческая.

Познавательная функция морали призвана давать оценки действиям человека, изучает духовно-психологические качества людей. Мировоззренческая функция определяет место человека во Вселенной, меру его ответственности за судьбы мира, за будущее Планеты.

Поведение человека в обществе регулируется моральными нормами. Нормы определяют, насколько действия отдельного человека или коллектива соответствуют общему представлению о смысле жизни в данном обществе, способствуют ли они его развитию и процветанию, раскрытию его способностей и возможностей. Моральная норма, как правило, формируется как повеление, обязательное для исполнения людьми во всех случаях жизни: не убий, не укради, почитай родителей и т. д. Однако каждый человек применяет моральные нормы в соответствии со своими убеждениями, учитывая определенные условия и обстоятельства, по-своему интерпретируя моральные представления о долге, справедливости, добре и зле. У большинства людей простые нормы нравственности приобрели форму привычки и выполняются автоматически, без принуждения.

В этике как науке сложилась своя система категорий, сформулированы наиболее существенные понятия морали и нравственности. Эта система имеет единый принцип построения, что придает ей целостный характер. Среди категорий этики выделяются полярные категории: «добро» и «зло», «честь» и «бесчестье», а также взаимообусловленные: «совесть», «добродетель», «достоинство» и др. Каждая из этических категорий имеет свою ярко выраженную особенность, отражая связь человека с обществом.

Категории этики отражают моральное состояние человека, степень его гражданской зрелости и готовность служить во благо общества.

Добро и зло — понятия относительные. На протяжении развития человеческого общества эти понятия менялись, наполнялись новым

содержанием. С их помощью оцениваются поступки людей, их деятельность. При этом под злом понимаются препятствия на пути развития как общества, так и отдельной личности. Каждый человек встречается в жизни с добром (любовь, культура, доброжелательность) и со злом (ненависть, грубость, насилие и др.).

Долг — одна из основных категорий этики. В словаре этики долг определяется как общественная необходимость, выраженная в нравственных требованиях в такой форме, в какой они выступают перед определенной личностью. Это превращение требования нравственности, в равной мере относящегося ко всем людям, в личную задачу данного конкретного лица, сформулированную применительно к его положению и ситуации, в которой он находится в данный момент.

С одной стороны, каждый человек должен осознать объективное содержание своего морального долга и никакие ссылки на общественные авторитеты или на общепринятые мнения не могут оправдать неправильное понимание или неисполнение им своего долга. С другой стороны, ответственность человека перед своей совестью в конечном итоге выражает его ответственность перед обществом, поэтому общественное мнение вполне правомочно судить о том, насколько понял или исполнил человек свой долг.

Таким образом, долг означает моральную необходимость выполнения определенных профессиональных и общественных требований при исполнении своих обязанностей.

Совесть — внутренний моральный «судья», осуществляющий нравственный контроль за поведением человека, позволяющий ему оценивать мысли, чувства и поступки в соответствии с действующими нравственными нормами и предостерегающий от неблагоприятных поступков. Наиболее сильное проявление самообвинения, самосуда — стыд: «когтистый зверь, скребущий сердце — совесть» (А. С. Пушкин).

Честь — это осознание человеком своего значения (положения) в обществе как личности, гражданина, носителя своей профессии. В категории «честь» отражается стремление человека к сохранению своей репутации, своего доброго имени. Честь — это и общественная оценка человека, и мера уважения

к нему окружающих. В стремлении честно выполнять свои профессиональные обязанности находит выражение честь библиотекаря. Она может пониматься как стремление делать все возможное, чтобы не уронить престиж и назначение своей профессии, библиотеки в целом.

Достоинство — в этой категории выражается способность человека осознавать свою значимость и потребность пользоваться уважением со стороны окружающих. Обладая собственным достоинством, библиотекарь всегда будет помнить об уважении достоинства читателей и своих коллег.

Мы кратко рассмотрели основы понятийного аппарата этики. Знание особенностей развития этики как науки поможет нам понять специфику профессиональной этики как одного из частных направлений этической науки.

Профессиональная этика: предмет и специфика

Профессиональная этика — это совокупность нравственных норм, регулирующих поведение представителей определенных социальных групп общества, принадлежащих к данной профессии, а через нее и к определенному классу общества. Профессиональной этикой (или профессиональной моралью) принято называть кодексы поведения, обеспечивающие нравственный характер тех взаимоотношений между людьми, которые вытекают из их профессиональной деятельности.

Моральные требования предъявляются ко всем членам общества, но существуют еще и специфические формы поведения представителей определенных видов профессиональной деятельности, а, следовательно, и специфические формы профессиональной морали.

В чем же заключаются специфические формы профессиональной морали? В ней детализируются не только общие моральные нормы, но и выявляются свои особенности, воплощены в присущих профессии правилах поведения. Общие правила морали в профессиональной этике реализуются с учетом тех специфических условий, в которые ставит человека его профессия. Причем профессиональная этика как наука не использует каких-либо неизменных нормативов, не создает жестких норм поведения в какой-либо ситуации, не навязывает человеку заимствованные моральные предписания, поскольку личность всегда должна иметь право морального выбора, самостоятельно

принимать решения; этика, пренебрегающая этим принципом, перестает быть наукой и превращается в морализаторство.

Задачи профессиональной этики специалисты видят в установлении границ между дозволенным и недозволенным в профессии, а также в том, чтобы теоретическое рассмотрение нравственных норм доводить до определенного нормативного предела, который соблюдается в той или иной профессиональной деятельности.

Специалисты отмечают, что принципы профессиональной морали совпадают с моральными принципами того или иного класса, нации, общества, но при этом в них персонифицируются, претерпевают соответствующие изменения, преломляются в профессиональной среде. В профессии врача, например, выделяется как специфичное — чуткое, внимательное, заботливое отношение к больному, учителя — любовь к детям, ученого — добросовестный поиск истины, юриста — максимум справедливости, библиотекаря — профессиональное предоставление информации, умение общаться с читателем, преследуя цели его культурного, профессионального, духовного роста и совершенствования.

Этика выработала общие моральные требования к представителям каждой профессиональной группы:

- значение морали для исполнения профессионального долга;
- выявление определенных аспектов нравственных требований, которые имеют значение для данной профессиональной группы;
- конкретное выполнение нравственных требований и существование особых правил, обычаев, склонностей, привычек, закрепленных в сознании представителей той или иной профессии.

При этом отмечается, что выполнение таких требований не освобождает членов профессионального коллектива или профессиональной группы от соблюдения установленных в обществе принципов нравственности.

В профессиональной этике важно разграничивать два уровня: теоретический, на котором рассматривается сущность и специфика профессиональной морали, определяется ее место в жизни общества, и

нормативный, включающий в себя практические рекомендации по применению конкретных нравственных норм.

Итак, в каждой профессиональной группе существует своя специфика морали. Для того чтобы ее раскрыть, необходимо учитывать, что каждая профессия обладает относительной самостоятельностью по отношению к обществу, которое предъявляет определенные требования к ее представителям, эти требования и отражаются в деятельности профессионалов. В одних условиях они лишь формально воспринимаются, составляют видимость, «фон» профессиональной деятельности, в других составляют основу, наиболее важную ее часть. От степени соблюдения моральных требований непосредственно зависит уровень профессионализма того или иного коллектива.

Сущность профессиональной этики библиотекаря

Профессиональная мораль библиотекаря основывается на непосредственном общении с людьми, на постоянном внимании к их интересам, стремлении наиболее полно удовлетворить читательские запросы. От нравственных установок библиотекаря зависит не только успешная работа библиотеки, но и развитие научного, культурного, духовного потенциала общества.

Библиотечная этика насыщена гуманистическими аспектами. Она регулирует поведение библиотекаря так, чтобы укреплялся его авторитет, раскрывалась общественная значимость профессии. Кроме обладания общезначимой моралью, библиотекарю необходимо обладать еще и высшими нравственными качествами. Это составляет основу профессиональной морали библиотекаря и влияет на формирование только ему присущей профессиональной этики.

Труд библиотечного работника не может быть строго формализован. От библиотекаря требуется не только высокая квалификация, но и глубокое осознание своего морального долга перед посетителями библиотек. В этом случае профессиональный долг становится нравственной потребностью. А это значит, что в профессии библиотекаря действуют специфические требования и

нормы нравственности, сочетающие в себе как теоретический, так и прикладной и практический аспекты.

Профессиональная этика библиотекаря — это совокупность специфических требований и норм нравственности при выполнении им профессиональных обязанностей по обслуживанию потребителей информации. Она формирует у библиотекаря понятие своего профессионального долга и чести, прививает навыки культуры общения и высокого профессионализма.

Нравственная оценка профессии библиотекаря обуславливается двумя факторами. Во-первых, тем, что библиотечная профессия дает объективно обществу, как способствует его развитию, во-вторых, тем, что она дает профессионалу субъективно, в смысле нравственного на него воздействия. Признаками сформировавшейся профессии служат ее определившиеся функции, цели, общественное назначение. Профессия определяет свою специфическую среду общения, которая, в свою очередь, определяет взаимоотношения людей, диктует свои правила, которые необходимо принимать, хотя бы того люди или нет. Специфические отношения складываются и внутри профессиональной группы, формируются и своеобразные связи.

В библиотечной профессии существует свое неповторимое своеобразие ситуаций, трудностей и даже опасностей, «работа» с которыми требует профессиональных знаний, педагогического такта, психологических реакций. Библиотекарь имеет свои «запреты», «моральные искушения», «моральные доблести», «потери» и т. д. Для решения этих специфичных проблем необходимы четкие представления о трудовой и профессиональной морали, ее истории, философии и практике. Эти знания помогут специалисту определить отношение к работе, понять ее смысл и значение, которое она имеет в его жизни. Важно также осознать, как складываются отношения с коллегами в процессе работы, как на них влияют организация производства и оплата труда, какие склонности и идеалы людей обеспечивают эффективный труд, а какие, напротив, мешают, негативно сказываются на взаимоотношениях в трудовом коллективе.

В профессиональную деятельность библиотекарь вовлекается с субъективным миром чувств, ощущений, стремлений, со своими критериями нравственных установок, субъективным пониманием своего места в профессии.

В многофункциональной деятельности библиотекаря более, чем в какой-либо другой, общество принимает во внимание не только уровень образования, объем специальных знаний, умений, навыков, но и нравственные качества работника, под которыми понимаются устойчивые проявления нравственного сознания в поведении и поступках. Здесь моральный облик занимает особое место, иногда он играет главную роль в решении профессиональных задач.

Профессиональная деятельность, объектом которой выступают живые люди, образует сложную систему взаимоотношающихся, взаимообуславливающих нравственных отношений. В эту сложную систему моральных отношений входят в первую очередь:

- законодательная база профессии,
- отношение библиотекаря к читателю,
- отношение специалиста к коллегам,
- отношение специалиста к обществу.

Эти взаимоотношения наряду с библиотековедением изучаются еще и многими другими дисциплинами: педагогикой, психологией, социологией, информатикой и т. д. Каждая из этих дисциплин вычленяет и исследует определенный аспект трудовой деятельности библиотекаря. Необходимо заметить, что устоявшиеся подходы вызывают сегодня далеко не однозначное к себе отношение. Педагогика, например, до недавнего времени реализовывалась в библиотековедении в основном своем направлении — руководстве чтением. Сегодня же на страницах специальной библиотечной печати ведется активная дискуссия о правомерности вторжения в процесс чтения и нравственности самого этого действия.

Вопросы психологии чтения, напротив, получили активное развитие, со многих из них снято «табу» и к до недавнего времени запретным и полудоступным психологическим учениям специалисты имеют широкий доступ.

Произошли существенные изменения и в социологических исследованиях чтения. Сегодня библиотечные работники заинтересованы не только в получении правдивой информации, но и донесении ее во всем объеме до пользователя, не испытывая при этом жесткого давления бюрократических структур.

В информатике активно развиваются процессы свободного предоставления информации, ломаются жесткие рамки цензуры, автоматизируются и компьютеризируются процессы обслуживания читателей.

Весь комплекс наук, изучающий сложный процесс отражения профессиональных отношений в нравственном сознании библиотекаря, в его профессиональных взаимоотношениях, в выработке нравственных норм, позволяет провести четкую грань между спецификой библиотечного труда и явлениями, не имеющими прямого отношения к профессиональной деятельности библиотекаря, что позволяет осмыслить библиотечную профессию в свете общественных задач, определить цели профессии и ее место в обществе.

Литература [3, 4]

Тема 2: Библиотечная профессиология в разработке нравственной модели специалиста

Цель: ознакомить студентов с моделями личности библиотекаря, изменениями требований к профессиональным качествам сотрудников; перечислить ряд проф. качеств необходимых для современного библиотечного сотрудника.

План занятия:

1. Теоретическая (идеальная) и эмпирическая (реальная) модели личности профессионала (по материалам социологических исследований в российских и зарубежных библиотеках)
2. Изменения требований к профессиональным качествам библиотекарей на протяжении столетий.

3. Комплекс профессиональных качеств библиотекаря на современном этапе: профессиональные знания, умения, навыки; компьютерная грамотность; языковая культура; общая культура; моральные и деловые качества личности.

Ход занятия

Термин «библиотечная профессиология» применяется в специальной литературе уже много лет. Но и сегодня это понятие не имеет четкого определения. Связанные с ним понятия: «профессиограмма», «психограмма», «модель личности специалиста», «квалификационная характеристика», «деловой или социальный портрет» находятся на стадии научной разработки и привлекают внимание многих исследователей. Эта проблема изучается не только отдельными специалистами, но и научными коллективами. Авторские коллективы ведущих библиотечных вузов страны активно работают над составлением профессиограммы библиотечного работника.

Как считают многие ученые, центральной задачей библиотечной профессиологии является разработка перспективной модели библиотечного специалиста, создание библиотечных профессиограмм. В процессе изучения вопроса выяснилось, что прикладными аспектами профессии проблема не исчерпывается, поскольку библиотечная профессия тесно взаимодействует с общественными институтами, трудовыми коллективами, специалистами самых разнообразных профессий. Проблематика профессиологии охватывает широкий круг вопросов, в том числе и этические нормы, проблему общения, язык, этикет, манеры, профессиональное самообразование библиотекаря.

Раскрывая содержания всех понятий, применяемых в профессиологических исследованиях, остановимся на одном, а именно на модели личности профессионала. В психологии этот термин означает модель, отражающую структуру наиболее существенных способностей человека к конкретной профессии. Различаются теоретическая (идеальная) и эмпирическая (реальная) модели. Теоретическая модель получается на основе кодифицированных норм (положений, уставов, инструкций), отражающих существующие требования к профессионалу, а также путем общения мнений экспертов. Эмпирическая модель создается на основе изучения личностных

качеств профессионалов, успешно справляющихся со своей деятельностью. Учет особенностей этих моделей оказывает положительное воздействие на подход к проблеме кадров как человеческой составляющей библиотечного труда, способствует пристальному вниманию к психофизическим и социально-психологическим аспектам. Таким образом, психологические исследования сформировали общественное мнение о необходимости гуманизации библиотечного труда, воспитания нравственного самосознания библиотекарей.

Важным направлением в изучении нравственной атмосферы библиотеки, ее неповторимого микроклимата, содействующего при благоприятных условиях росту духовности общества, стали исследования профессора М. Я. Дворкиной в области библиотечной среды. Создаваемое библиотечными работниками и читателями ресурсное, интеллектуальное, нравственное, этическое, эмоциональное окружение библиотекарей и абонентов, по мнению ученого, является компонентом культурной среды. Совокупность условий окружения, в котором происходит обслуживание, М. Я. Дворкина считает библиотечной средой. В ней выделяются предметная (ресурсная) сторона, пространственно-временные параметры и атмосфера, в значительной мере определяемая стилем взаимоотношений библиотекаря и читателя, их культурой, духовностью и интеллектом.

Одним из решающих факторов успешной работы библиотечного коллектива является благоприятный социально-психологический климат, под которым понимаются условия совместной деятельности людей, их межличностного взаимодействия. Они формируют настроение и мнение работников, влияют на самочувствие, обеспечивают комфорт или создают дискомфорт в коллективе. Процесс формирования благоприятного климата довольно сложный и во многом противоречивый, трудно управляемый. Велика в нем роль субъективного фактора, особенно в малочисленном коллективе. Следует принять во внимание, что библиотечные коллективы, как правило, преимущественно женские и отличаются природно повышенным эмоциональным восприятием происходящих событий. Наблюдаются два крайних состояния социально-психологического климата в библиотечном коллективе:

— взаимное уважение, симпатии, взаимопонимание;

— морализаторство, принуждение как со стороны руководителя, так и со стороны отдельных работников. Результат такой обстановки — напряженные отношения, текучесть кадров и т. д.

Чтобы избежать крайностей, необходимо стимулировать и развивать факторы, благоприятствующие нормальным, хорошим взаимоотношениям в коллективе, предупреждать, нейтрализовать противоположное неэтичное поведение.

Первое условие формирования благоприятного социально-психологического климата — убежденность библиотекаря в социальной необходимости и ценности своего труда. Следствием такой убежденности является уверенность в общественно полезной значимости профессии, забота о высоком профессионализме, бесконфликтном общении и т. д.

Второе условие — создание атмосферы терпимости, справедливости, взаимной доброжелательности, прежде всего со стороны руководства библиотеки и более опытных сотрудников. Этично всегда исходить из стремления большинства сотрудников работать в нормальных условиях, считать, что человек может ошибаться, особенно от неумения, неопытности, незнания — факторов, которые с опытом преодолеваются. Это не значит, что в коллективе следует примириться с равнодушием и всепрощенчеством. Напротив, такая установка предполагает доброжелательную, тактичную форму замечаний, не унижающую достоинство личности. Лучшие стимуляторы личного профессионального роста молодых сотрудников — поощрения, внимание ко всему новому и интересному, что появляется в их работе.

И поощрение и наказание выполняют нравственно-воспитательную функцию. Нравственный поступок приносит работнику внутреннее удовлетворение (гордость собой, чувство собственного достоинства), а аморальное действие — душевное страдание (страх перед возможным наказанием, муки стыда, угрызения совести и т. д.

В традициях отечественного библиотековедения внимание к профессиональным качествам библиотекаря всегда рассматривать сквозь призму этических проблем. Уже в монастырских библиотеках средневековой

Руси действовали моральные предписания, обязывающие библиотекаря помогать читателю в выборе книг, усвоении прочитанного. В середине XVIII века вопросы этики библиотечной работы, профессионализма библиотекаря рассматривали в своих трудах сторонники петровских реформ Ф. Прокопович, В. Н. Татищев. Вот какое определение дал В. Н. Татищев библиотекарю в труде «Лексикон российской исторической, географической и политической»: «Библиотекарий, человек, которому библиотека поручается. Оной должен быть многих наук и разных языков, особливо ориентальских наученный, к тому прилежный читатель, твердой памяти и острого рассуждения, ибо он должен в начале всякой книги качество знать; и если он в той науке недостаточен, от искуснейших рассуждение требовать, дабы он желающему что-либо полезное сочинять знал о книгах, способных к тому, совет дать. Для того он содержит обстоятельные краткие по факультетам или наукам росписи, по алфавиту сочиненные. К тому стараться древние, а паче манускрипты, яко же и новые достойные книги, собирать, их в порядок ставить и в целости хранить, а никакой книги без совершенной проверенности из библиотеки не отдать. За выписывающим из сомнительных книг надзирать, подлинно ли то, к чему намерение объявил, выписывает, и то себе в секретный журнал записывать. А при том должен сам в назначенные часы в библиотеку приходить, всем приходящим учтиво, ласково и помощником к приобретению полезного знания себе показывать и способы подавать. Но чтоб во множестве приходящих в чем кому удовольствие показать, яко стол, стул, чернила, бумагу и потребную книгу подать, а при том и строго смотреть, чтоб какая книга не утратилась, должен он иметь надежных товарищей и служителей».

В начале XIX в. директор публичной библиотеки в Петербурге А. Оленин наряду с другими этическими требованиями обязывал библиотекаря оказывать читателям «без разбора лиц» всевозможные услуги в отыскании сочинений для нужных занятий. А. А. Красовский рекомендовал библиотекарям изучать читателей с энергией и теплотой в душе, знать особенности каждого из них, подчеркивал, что рекомендация литературы — не формальная, а нравственная обязанность библиотекаря, которую он осуществляет, ориентируясь на степень собственного развития.

Известны нравственные установки в работе с читателями Н. А. Рубакина, К. И. Дерунова, Л. Б. Хавкиной и др. Они отмечали высокую миссию библиотечного труда, требовали от библиотекаря самоотверженного служения своему делу.

В начале XX в. в учебной литературе для библиотечных работников давались рекомендации по поведению библиотекаря в процессе обслуживания читателей. Подчеркивалось, что во время выдачи литературы он должен чувствовать себя целиком в распоряжении читателя, быть приветливым, веселым и заинтересованным собеседником. К такому библиотекарю читатель скорее обратится, чем к хмурому, замкнутому, усталому. «Когда стоишь на выдаче, — напоминает автор такого учебника, — то не веди личных разговоров. Смотри на читателя (если есть на это время). Еще до того, как ты начал разговор с ним, наблюдай за тем, как он пользуется каталогами». Библиотекарю настоятельно советовалось «распространить дух помощи и совета на все случаи и вовсе направления».

В современном библиотековедении большое внимание уделяется изучению профессиональных качеств библиотечного работника. Определяя профиль подготовки библиотечных специалистов, профессор К. И. Абрамов подчеркивает, что «вузы культуры должны планировать выпуск прежде всего работников, предназначенных для обслуживания читателей; общение библиотекарей с тем, кому серьезно нужно помочь в работе, требует серьезной отраслевой и общенаучной подготовки».

Для того, чтобы иметь моральное право обслуживать читателей, библиотекарю необходимо обладать высокими профессиональными качествами. Профессионализм библиотекаря, по мнению профессора А. Я. Черняка, — комплексное понятие. Оно включает и специальную подготовку, и отношение к своей деятельности (инициатива, целеустремленность и пр.). Признаком недостаточного профессионализма, по его мнению, выражается прежде всего в «читателебоязни», что часто наблюдается у библиотечных работников в первые годы работы.

Разработка этических проблем библиотечного обслуживания в современном библиотековедении предполагает составление профессиональной

характеристики библиотекарей. Наряду с производственными рассматриваются и личностные факторы библиотечного труда. Учитываются индивидуальные особенности и читателей и библиотекарей, уровень их образовательной и специальной подготовки, опыт, интересы, специфика восприятия библиотечной среды.

Профессор А. С. Чачко отмечает, что для библиотекаря важны функции внимания, уровень настройки на прием и переработку поступающей информации, способность длительное время сохранять устойчивое внимание и умение переключать его с одного вида деятельности на другой. Особенно важно, по мнению ученого, оперативно выбирать из большого объема информации именно те сведения, которые необходимы для решения конкретных задач.

Библиотекарю необходимо самостоятельно развивать волевые качества: умение работать по инструкции, выполнять предписания. К коммуникативным качествам исследователь относит умение найти верный тон, целесообразную форму общения, способность установить контакт с собеседником. Важен эмоциональный уровень профессии: уравновешенность, уступчивость, доброжелательность, умение выявить привлекательные стороны в библиотечной профессии. Библиотекарю необходимо умение четко излагать свои мысли, вести беседу на интересующие читателя темы, аргументировать свою точку зрения .

В зарубежном библиотековедении выдвинут главный тезис в обслуживании читателей: профессия библиотекаря предполагает прежде всего любовь к людям. Библиотекарь обязан ценить в каждом человеке личность и уважать человеческое достоинство. Поэтому, в соответствии с такими моральными установками, каждый человек — желанный гость в библиотеке. Единственная реакция библиотекаря на просьбу читателя — не раздражение, а радость от возможности помочь ему. Но для всесторонней квалифицированной помощи, помимо профессиональных качеств, библиотекарю необходимо знание литературы, истории, психологии, педагогики, риторики. Очень важно владеть двумя и более иностранными языками.

Американские библиотековеды считают, что у людей, занятых библиотечным трудом, обнаруживаются общие черты характера, которые в свою очередь, влияют на библиотечное дело. Так, библиотекарь не лишен многих консервативных черт. Например, неприятие им резких перемен, уважение к достоинству личности и к стандартам поведения, любовь к порядку, аккуратность на службе и уважение к авторитетам.

Из этих черт складывается специфика библиотечной профессии, формируются моральные нормы труда библиотекаря. Приняв эти условия, библиотекарь осознает необходимость и ценность своего труда.

Литература [4, 6]

Тема 3: Этика общения в библиотеке

Цель: ознакомить студентов с вербальным и невербальными каналами общения, осветить предмет общения в библиотеке, а так же проблемы с которыми сталкиваются пользователи и библиотечные сотрудники в ходе общения.

План занятия:

1. Средства общения: языковые (вербальные) и неязыковые (невербальные). Цели, нормы и правила общения. Изучение собеседниками друг друга как начало любого общения.
2. Психологические типы собеседников: по типу реакции (мобильный и ригидный собеседник), по способности к саморегуляции, по типу психологической направленности (экстраверт и интроверт), по стилю взаимодействия (доминантный в общении, недоминантный в общении).
3. Тест уверенности в себе. Способы общения с разными типами собеседников.

Ход занятия

Особенностью труда библиотекаря является общение с читателями, коллегами, внешними организациями. Формы этого общения разнообразны. Предметом общения могут быть как сами люди, так и окружающие их предметы, явления природы, чувства, знаки и т. д. Остановимся

на характеристике общения в библиотеке как социально-психологической проблеме. В чем заключается сущность такого общения? Одни авторы утверждают, что оно сводится к целенаправленному обмену информацией, другие, что общение представляет собой процесс, основанный на разумном понимании и намеренной передаче мыслей и переживаний. Б. Д. Парыгин, известный исследователь психологии общения, рассматривает общение как сложный и многогранный процесс, который может выступить в одно и то же время как процесс взаимодействия индивидов и как информационный процесс, и как отношение друг к другу, и как процесс взаимовлияния друг на друга, и как процесс их сопереживания и взаимного понимания друг другом.

Известный библиотековед прошлого века С. Л. Вальгард дал такую интересную характеристику общения с книгой: «Это процесс социального воздействия передающей стороны на воспринимающую», отметив при этом двойственность социальной и индивидуальной сторон:

- передающая и воспринимающая сторона в книге;
- две формы восприятия — непосредственная и от других людей;
- речь как основное средство социального общения;
- различные стороны общения: вербальное и интервербальное;
- супервербальные построения — образные и логические.

Предметом общения в библиотеке является все, что интересует сотрудников и посетителей, о чем они хотят говорить, чтобы понять реальную обстановку, определить свои действия и поступки, свое отношение к людям, событиям и фактам.

К средствам общения обычно относят языковые (вербальные), неязыковые (невербальные). (Хотя существуют и иные классификации. Например, А. А. Леонтьев подразделяет общение на материальное (посредством действий), знаковое (посредством слов и других знаков), смысловое (посредством жестов и мимики).

Остановимся на двух более распространенных видах общения — *вербальном и невербальном*. Именно они являются носителями мыслей, чувств, воли и специально предназначены или ситуативно используются для передачи

информации. Без их использования передача информации состояться не может, поскольку в чистом виде явления психической деятельности человека (мысли, чувства, намерения) не существуют.

По мнению психологов, культура общения включает в себя три составных элемента: умение разбираться в людях и верно оценивать их психологию, адекватно откликаться на их поведение и состояние, выбирать по отношению к каждому из них такой способ общения, который, не расходясь с требованиями морали, в то же время наилучшим образом отвечал бы индивидуальным особенностям взаимодействующих людей.

Какими качествами должен обладать библиотекарь, чтобы успешно выполнять работу по обслуживанию читателей и профессионально общаться с ними? В «Словаре русского языка» С. И. Ожегова отмечаются такие человеческие качества:

- честность, прямота, искренность в поступках и отношениях;
- доброжелательность — желание людям добра, готовность содействовать их благополучию;
- вежливость, соблюдение правил приличия, учтивость;
- отзывчивость, готовность отозваться на чужие нужды;
- тактичность, чувство меры, создающее умение вести себя в обществе, не задевая достоинства людей;
- порядочность, честность, неспособность совершать антиобщественные поступки;
- общительность, способность легко входить в общение.

Для библиотекаря очень важны и такие качества, как культура общения и поведения (воспитанность), начитанность, развитый интеллект, деликатность, приветливость, предупредительность, добросовестность, ответственность, эрудиция, уважительное отношение к читателю, корректность, понимание педагогики и психологии личности, стремление к многостороннему общению с людьми, щедрость души и, конечно, высокая квалификация, профессионализм.

Общение начинается со взаимного изучения собеседниками друг друга, выбора наилучшей линии поведения. Формируя образ другого человека, изучая его личность, библиотекарь обращает внимание прежде всего на возраст, пол, профессию, принадлежность человека к той или иной социальной группе. В процессе общения формируются другие знания о людях, происходит взаимоузнавание, взаимопостижение общающихся сторон и через это складывается и реализуется влияние образа самого библиотекаря на окружающих. Весьма важна в общении роль первого впечатления, которое во многом определяет ход дальнейших взаимоотношений.

Вопрос «личность и общение» привлекал внимание исследователей с древнейших времен. Еще до нашей эры афинянин Тоофаст в трактате «Эстетические характеры» описал 30 типов людей с такими чертами характера, как хвастовство, болтливость, лесть, злость, зависть, злословие и др. Выделив типичные характеры людей, исследователь делает весьма интересный вывод: характеры людей отражают, в сущности, нравственную жизнь общества.

В 1688 году француз Жан Лабрюйер описал уже 11 200 типов людей и оставил нам весьма едкую, но точную их характеристику: «Ханжа — это тот, кто при короле атеисте тоже стал бы атеистом».

Немецкий психиатр Эрнест Кречмер в своих трудах утверждал, что физическая конституция человека определяет его характер, чувства и отношение к окружающим. Якобы поэтому толстые люди добры и податливы, а худые злы и скрытны.

Подобные наблюдения, фиксирующие в основном, внешнюю сторону общения, были обобщены в такой науке, как физиогномика. Итальянский криминалист Чезаре Ломброзо связывал строение тела с задатками преступности. Он выделял людей с так называемыми «стигматами преступности» (глубоко посаженные глаза, квадратный подбородок и др.) и советовал уничтожать их или изолировать от общества.

Недостатком подобных выводов является их слабая связь с понятием этической функции общения. Между тем в познании человека человеком в целях общения она играет весьма важную роль, проявляясь в поступках человека, одежде, в том, что он говорит, как он говорит, и в том, что он познает.

Именно таким подходом должен руководствоваться библиотекарь, когда ему приходится оценивать окружающих его людей.

В этом случае обнаруживается, что сформированные у человека критерии нравственного и безнравственного, важного и неважного, ценного и не имеющего цены определяют характер восприятия им других людей и интерпретацию их внутреннего мира. «В этих образах и в этом понимании, — утверждает известный психолог А. А. Бодалев, — всегда отражается положение, которое вообще занимает человек в той или иной системе ценностей, на которую познающий субъект ориентируется в своем повседневном поведении» .

Профессионализм и нравственные качества библиотекаря в общении проявляются прежде всего в том, насколько он стремится раскрыть и познать индивидуальность окружающих его людей, их запросы, насколько тонко он выбирает способы поведения по отношению к этим людям. Как показывает практика, устойчивость такого стремления у библиотекаря является одним из ярких проявлений его профессионализма и оказывается одним из важных условий общего успеха деятельности библиотеки.

Важна атмосфера, в которой люди познают друг друга. «Если кошку не гладить, у нее высохнет спинной мозг», — говорят англичане. Автор интересной книги «Общение: наука и искусство» А. Добрович приводит пример, показывающий реакцию всего живого на общение. Две группы крысят были помещены в одинаковые условия. Единственное различие в их содержании заключалось в том, что одних ежедневно поглаживали (ласкали), других же нет. Оказалось, что обласканные вырастают крупнее, крепче, смышленнее необласканных, они даже более устойчивы к заболеваниям крови. В опыте участвовала еще одна — контрольная — группа крысят. Этим ежедневно подвергали болезненному удару электрическим шоком. Любопытно, что показатели контрольной группы ближе к группе обласканных.

Вывод таков: все живое нуждается в общении, отсутствие контактов с окружающим миром приводит к «сенсорному голоду». Если раздражителей мало, мозг хуже работает, живое существо чувствует себя некомфортно.

Человек всегда стремится к общению. В разном возрасте его стремление имеет свои особенности, но одиночество — самое суровое наказание для человека. Поэтому в библиотеки идут и пожилые, и молодые не только за книгами, но и за общением. Нравственный долг библиотекаря создать для людей атмосферу доброжелательности, приветливости, ласковости. Работа библиотеки должна будить и тревожить ум посетителей. Хорошо, если каждый читатель унесет с собой тепло в душе и признательность не только за полученную информацию, но и за радость общения и понимания.

В любом общении есть свои цели, средства, нормы и правила. Целью общения может быть необходимость в совместных трудовых действиях. Здесь в первую очередь проявляется необходимость в установлении деловой связи с партнерами. Установление связей для выполнения совместной работы может иметь место не только при удовлетворении привычных жизненных потребностей (обработка земли, охота, торговля), но и потребностей, вызванных уже иного типа запросами человека, когда осуществляется учебная деятельность, требуется совет, помощь.

Контакт с другими людьми, порожденный задачей выполнить какое-то дело, может быть условно назван «деловым общением». Целью иного общения (отнесем его ко второму виду) может быть стремление воздействовать на человека или группу людей, чтобы склонить их к каким-то действиям или поступкам, изменить их мнение и взгляды на те или иные явления окружающей жизни, перестроить жизненные установки, отношение к тем или иным социальным явлениям, к тем или иным формам поведения людей.

Третьим видом общения можно назвать общение ради самого общения. Такая потребность рождается из целого ряда побуждений. В библиотеках, например, существует категория пожилых читателей, которые часто обращаются к библиотекарю по поводу своих бед и радостей, желая быть выслушанными и понятыми. Молодые же читатели нуждаются в общении со сверстниками. Поэтому в библиотеках организуются клубы по интересам, учитывающие запросы всех возрастов читателей.

Наряду с языковыми (вербальными) средствами общения существуют невербальные формы, которые ни в коем случае нельзя недооценивать. Они

чаще всего проявляются в ходе эмоционального общения, когда люди познают чувства и устремления других людей и соответственно на них реагируют. У них возникают различные реакции: сочувствие, понимание, симпатия или раздражение, негодование и др. В ходе такого общения образуется близость или, наоборот, отчуждение. При эмоциональном общении человек не только откликается на те чувства и переживания, которые испытывает другой человек, но и стремится передать те переживания, которые испытывает он сам, добиваясь при этом правильного понимания и соответствующего отношения к миру своих чувств.

Большая часть таких переживаний проявляется невербальными способами. Человек, испытывая то или иное эмоциональное состояние — боль, горечь, волнение, радость, удовольствие, невольно выражает его в своем облике: меняется выражение лица, появляются улыбка или слезы, тело выпрямляется или сгибается под бременем забот, глаза блестят или тускнеют и т. д. Эмоциональное состояние человека отражается в тембре голоса, оттенках и интонировании слов. Ярким средством передачи экспрессии чувств является мимика. Существуют десятки оттенков выражения глаз, улыбки.

Экспрессия чувств отражается также и в разнообразных жестах, походке, положении корпуса тела. Более того, оттенки поведения — характер внимания или невнимания к чему-либо привычному или непривычному, направление взора, изменение темпа речи, движений — все это выражает переживания человека. Понимание библиотекарем поведения читателя требует от него умения «читать» человеческие чувства.

Полезно будет библиотекарю ознакомиться с книгой В. А. Лабунской «Невербальное поведение», в которой она детально рассматривает разнообразные виды невербального общения. Основной материал в книге представлен схематически. Составленная автором структурная схема невербального поведения показывает акустические виды (экстралингвистика — пауза, кашель, вздох, смех, плач; просодика — экспрессия, выразительные движения, поза, жест, мимика, походка, интонация); оптические виды (кинесика — невербальные действия, физиогномика, строение лица и черепа, строение туловища и конечностей); тактильно-кинестические виды

(такесика — контакт глаз, стук, скрип, грохот); ольфакторные виды — система запахов, статическое прикосновение, направление движения, длина паузы, частота контакта; динамическое прикосновение — рукопожатие, поцелуй, поглаживание, запах тела, запах косметики.

Общение в библиотеке — сложный процесс профессиональных отношений. Большую долю рабочего времени библиотекаря занимает повседневное общение с читателями. Профессиональную этику не в меньшей степени интересуют и «антиномии профессиональных поступков», выражающиеся в конфликтных формах поведения, способы раскрытия средств их разрешения в рамках данной профессии. Искусству общения в библиотеке, к сожалению, пока недостаточно учат и, как следствие этого, библиотекарь часто не умеет построить простой доверительный разговор, расположить к себе читателя. Более того, порой библиотекарь грешит бестактностью, резкостью тона, перебивает читателя, часто не в состоянии уловить нюансы его настроения. Все это приводит к неуважительному отношению к библиотекарю со стороны читателей, наносит вред престижу библиотеки.

Литература [4, 6]

Тема 4: Риторика библиотекаря

Цель: ознакомиться с определением понятия «риторика», «оратор», «речь»; объяснить обучающимся роль речевого общения в профессиональной деятельности, охарактеризовать типы ораторского искусства и способы применения их на практике.

План занятия:

1. Роль речевого общения в индивидуальных, групповых и фронтальных формах обслуживания пользователей библиотеки. Этапы подготовки публичного выступления библиотекаря: определение цели выступления, оценка аудитории, сбор и анализ информации для выступления, определение структуры выступления, оформление выступления, использование средств воздействия на аудиторию, репетиция выступления. Способы преодоления волнения перед публичным выступлением.

2. Типы оратора (избегающий, сопротивляющийся, соглашающийся, ищущий тип).

Ход занятия

Профессия библиотекаря, как и профессия педагога, журналиста, артиста, требует искусства владения речью. В умении профессионально рекомендовать книги, аргументировать свою точку зрения, вести дискуссию библиотекарь не может опираться лишь на собственную интуицию, личный опыт, ему необходимы и знания основ риторики.

Риторика — наука о слове — учит искусству убеждать, воздействовать на умы и сердца людей, воодушевлять и побуждать их к действию. Слово обладает величайшей силой, несет в себе добро и красоту, а может творить и 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 правилами риторики, всегда сумеет вовремя сказать нужное слово, убедить в своей правоте, защититься от словесной агрессии и, что не менее важно, не сказать 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. «Напечатанная речь, — говорил он, — 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, так сказать, за сердце, побуждает волю. Из живого слова черпается сила убеждения, рождается критическая оценка, передаваемая нередко с жаром, с увлечением. Живое слово даже в науку влагает живую душу. Никакой книжный курс этого не даст.

В библиотеке существует своя специфика речевого общения. Особенно ярко она проявляется в индивидуальных и массовых формах обслуживания читателей. Готовясь к мероприятиям, библиотекарь всегда задает себе вопросы: «Как заинтересовать слушателей, как затронуть их профессиональные и личные интересы, какие формы избрать, чтобы дать читателю максимальный объем знаний?»

Опытному библиотекарю известно, что посетителей библиотек волнует прежде всего новое, необычное, но непременно связанное с прошлым опытом и знаниями. Поэтому в индивидуальной работе используются приемы «мостов», когда от известных читателю фактов библиотекарь ведет его к более сложным проблемам или неожиданно предлагает интересную по содержанию книгу («книгу-сюрприз»), или привлекает внимание к произведению злободневной цитатой, полемическим высказыванием, обращает внимание на книжную графику, иллюстрацию.

Библиотекарь заботится о том, чтобы провести беседу динамично. Ведь внимание собеседников устремляется прежде всего к тому, что движется, развивается, наполняется новым содержанием. Движение как переход от одной мысли к другой, как логическая взаимосвязь порождает убедительность и обоснованность аргументов, пробуждает интерес, активизирует умственную деятельность, вызывает положительные эмоции.

Весьма эффективной будет беседа библиотекаря о рекомендуемой или прочитанной книге, о новых поступлениях, если она состоит из логической цепи вопросов и ответов. Беседа в этом случае системна и приводит к смысловой завершенности обсуждаемой проблемы. Вопросы играют роль переходов в изложении материала, удерживают внимание собеседников, направляют их мысли в нужное русло. Этот прием особенно эффективен в работе с молодыми читателями. Беседа будет интересней, если в ней

присутствуют элементы драматизма, интриги, конфликта, ожидания, развязки, и все это связывается с личными переживаниями собеседников, основывается на простых, общечеловеческих проблемах и ценностях. Вот, например, как рассказывал К. И. Чуковский студентам Оксфордского колледжа о причинах своего интереса к английской литературе:

«У нашей соседки, вдовы моряка, улетел любимый попугай. Думали, что его сцапала кошка. Но я нашел его на чердаке невредимым. Соседка обрадовалась и дала мне в награду серебряный рубль да какие-то зеленые английские книжки — четырехтомное сочинение какого-то Джемса Бозвелла, эсквайра, под неинтересным заглавием: «Жизнь Сэмюэля Джонсона» ... Это было в Одессе — еще в прошлом столетии. Мне шел тогда семнадцатый год. Я был тощий, растрепанный, нелепый подросток. Придя домой, в свою конуру возле кухни, я стал перелистывать зеленые книги, с трудом разбирая в них отдельные фразы и поминутно заглядывая в англо-русский словарь Александрова. Вначале это было канительно и тяжело, но уже через несколько дней книга поглотила меня с головой ... я научился понимать литературу англичан».

В этом рассказе есть завязка и интрига, занимательность сюжета, простота и последовательность в изложении, искренность и доверительность.

Действенным риторическим приемом являются размышления библиотекаря перед читателями, то есть мысли вслух, побуждающие собеседников к коллективному мышлению. Здесь не должно быть стремления к назидательности, изречения прописных истин, готовых штампов — все базируется на основе равноправного взаимодействия, сотворчества. Совместно проясняются проблемы, приводятся аргументы за и против, а в результате принимается единое коллективное решение.

Такая форма работы опирается на чувство значительности читателя, утверждает его в мысли, что благодаря именно его участию было проведено в библиотеке интересное мероприятие. И, конечно, он вновь придет сюда, понимая, что здесь он нужен, с его мнением считаются.

Успех как индивидуального, так и массового мероприятия во многом зависит прежде всего от личности библиотекаря. Ведь именно его эрудиция,

профессионализм, способ мышления, темперамент определяют характер общения. Профессия библиотекаря, в свою очередь, налагает на него самого определенный отпечаток и предъявляет требования прежде всего общекультурные. Библиотекарь живет в мире книг и, следовательно, должен быть образованным, начитанным, эрудированным, он обязан обладать обширными познаниями в литературе, педагогике, психологии, риторике, знать иностранные языки и, конечно же, любить свое дело.

Важное качество библиотекаря — профессиональный такт, который выражается в уважении к посетителям, понимании того, что им нужно и интересно. Он говорит на языке, близком слушателям, находит способы сохранить их внимание до конца мероприятия и не утомить. Для этого библиотекарь заботится о том, чтобы его мысли заставили всерьез задуматься о сказанном, побудили к желанным действиям. Направляя внимание аудитории на осмысление серьезных проблем, он в то же время даст возможность ей расслабиться и посмеяться, а то и внесет в мероприятие элемент игры. При этом всегда старается владеть собой, не удариться, так сказать, в приятные воспоминания, не сказать лишнего. Уметь вовремя понять настроение аудитории не значит идти на поводу у слушателей, иногда возникает необходимость и переломить нежелательное настроение.

Состав слушателей, с которыми постоянно общается библиотекарь, в основном зависит от типа библиотеки. Национальные, универсальные (научные, массовые, детские, юношеские, общественных организаций и другие), специальные библиотеки ориентируются в своей деятельности на определенные категории читателей. Принимая во внимание состав аудитории, библиотекарь и выбирает стиль изложения, подходящую манеру поведения и способ подачи информации.

Наиболее эффективна диалоговая форма общения библиотекаря с читателем, выступает ли он с сообщением в роли информатора, комментатора, ведет ли справочную работу. Библиотекарь должен заранее выработать представление о степени интеллектуального и культурного уровня слушателей и в соответствии с этим подготовить свое выступление. Для читателей с высоким профессиональным уровнем он — интеллектуал,

строящий свои мысли на логических доводах. Его речь характеризуется умением внести ясность в вопрос, раскрыть проблему. Если аудитория менее образована, выбираются другие методы общения.

В навыках ораторского искусства проявляется прежде всего своеобразие личности библиотекаря. Его речь — это слепок характера, индивидуальности, силы мысли и глубины, многообразия идей. Чем более развиты эти качества, тем лучше он будет знать, что сказать и как донести свои мысли до читателя.

Весьма ответственным моментом является подготовка к выступлению. Она начинается с выбора темы и определения целевого и читательского назначения мероприятия. Название темы говорит об идейном содержании сообщения, и по нему слушатель должен понять, будет ли это обсуждение серьезной научной проблемы, профессиональных вопросов или это мероприятие общеобразовательного, развлекательного характера. Скажем, по названию темы «Помню я еще молодухой была» все поймут, кого библиотека собирает в клуб по интересам. А вот название темы «Лицом к лицу» вряд ли пояснит, что на встречу приглашаются работники торговли. Важно, чтобы выбор темы сопрягался с эмоциональным настроением, уровнем знаний, профессиональными возможностями библиотекаря, чтобы он никому не подражал, а стремился к творческому самовыражению. Ведь по физическому и духовному складу люди неодинаковы: одни обладают сильным красивым голосом, другие — даром убеждения и логикой мышления, третьи — заражающим темпераментом, четвертые — большой силой воли, терпеливостью, настойчивостью в достижении цели. Поэтому важно в процессе общения использовать прежде всего те душевные качества, которые составляют сильную сторону личности библиотекаря.

При подготовке к выступлению всегда полезно продумать приемы построения речи, составить конспект. Это поможет привести мысли в систему, разместить их в логической последовательности. План выступления даст ясную картину, какая часть речи получилась удачной, а какой материал «не ложится в тему» и от него лучше отказаться. Опытные специалисты сделают лишь набросок плана или составят конспект в виде кратких тезисов, начинающие — напишут полный текст и даже постараются многое из него запомнить наизусть.

Библиотечный работник часто сталкивается с проблемой, как произнести речь. Чему отдать предпочтение — импровизации или чтению предварительно составленного текста? Здесь все зависит от ситуации проведения мероприятия, состава аудитории. Заученная наизусть речь, равно как и чтение текста, уместна лишь в официальной обстановке, когда небрежное обращение со словом, двусмысленное выражение влекут за собой негативные последствия, а неточно приведенные факты и цифры могут нанести ущерб всему делу. Однако если библиотекарь не отрывает взгляд от текста, теряется эффект живого общения, возникает барьер между выступающим и слушателями. В свою очередь, и у речи-импровизации по серьезной теме есть недостатки: она, как правило, лишена обстоятельности, зачастую не содержит глубоких мыслей.

Всякая речь, отмечал Платон, должна быть составлена словно живое существо, у нее должно быть живое тело с головой и ногами, причем туловище и конечности должны подходить друг другу и соответствовать целому. Со времен античности в науке красноречия сложилась триединая классическая структура публичного выступления: вступление, главная часть и заключение. Это триединство обеспечивает логическую завершенность и последовательность речи, облегчает восприятие публичного выступления.

Во вступительном слове оратор готовит слушателей к восприятию и пониманию темы. Как подчеркивал А. Ф. Кони, первые слова лектора должны быть чрезвычайно просты, доступны, понятны и интересны (должны привлечь, зацепить внимание). Подобных «крючков»-вступлений может быть много: примеры из жизни, какой-нибудь парадокс, странность. Вступление подводит слушателей к теме, обозначает цель беседы, дает необходимые пояснения. Здесь будет уместен и краткий обзор основных разделов темы.

Библиотекарю, как и любому другому оратору, приходится в первые минуты завоевывать симпатии и доверие слушателей. Уверенное, энергичное начало, искренность тона, доброжелательность привлекают внимание аудитории, вызывают благожелательное отношение, убеждают в полезности присутствия на мероприятии. Если же в поведении библиотекаря ощущаются неуверенность, робость, если он начинает оправдываться: «Я не специалист, но должен вам сказать...», «Я не готовился, но хочу выступить...», доверие

аудитории будет подорвано, и библиотекарь потеряет не только внимание, но и уважение слушателей. К. С. Станиславский напоминал своим ученикам, что степень неуверенности и волнения обратно пропорциональна времени, затраченному на подготовку к выступлению: хорошее знание материала повышает уверенность в себе. Когда лектор четко произносит первые фразы, стихает аудитория, видящая уверенного оратора, хорошо знающего свой предмет.

Рекомендации по построению основной части могут носить лишь условный характер. Здесь все зависит от индивидуальности выступающего, понимания им темы, особенностей аудитории. У каждой речи своя специфика, своя воодушевляющая цель. Но и здесь есть законы построения, которые не обойти.

Как известно, речевое общение имеет целью вызвать отклик аудитории, убедить, повлиять на сознание слушателей. Эта цель достигается двумя путями: четкими логическими доводами и психологическим воздействием.

Законы логики, то есть правильного мышления, предполагают изучение предмета разговора во всех его опосредованиях, в процессе становления и развития. Необходимы практический подход к содержанию и тесная связь с жизненными проблемами, конкретность в изложении материала. Речь, построенная по законам логики, предполагает четкую композицию, стройную цепь доказательств, убеждающее воздействие сказанного. Логичные рассуждения выступающего ведут от одних фактов к другим, вовлекают слушателей в процесс поиска истины, создают атмосферу сопереживания, причастности к общей идее. С помощью логики легко можно овладеть вниманием аудитории, сформулировать коллективную мысль и привести к единому читательскому мнению и доброжелателей и оппонентов.

Психология воздействия речи основывается на двух постулатах. Первый из них — научная подготовка специалиста. Здесь недостаточно только хорошего знания предмета разговора. Библиотекарь — профессионал, он следит за научными публикациями, читает литературу по смежным дисциплинам и сам является научным работником. Все шире в библиотеках

страны используется труд специалистов с ученой степенью, практикуются публикации в профессиональных изданиях.

Второй постулат основывается на том, что читатели приходят на мероприятия с определенными убеждениями, с собственными психологическими установками. От того, как они отнесутся к речи, будет зависеть ее успех. Важно то, что говорит библиотекарь, но еще важнее, какой отклик вызывает его речь в сознании слушателей. С этой целью он как бы соотносит себя с присутствующими в аудитории, оценивает со стороны свое выступление. Он эмоционален, искренен, убедителен, но не для себя, а для слушателей. С одной стороны, он личность, лидер в общении, а с другой — реализуется только через слушателей, посредством коллективного творчества. Его может подстергать неожиданная, непредусмотренная реакция аудитории, и на этот случай у опытного библиотекаря всегда припасены интересные примеры, новые «ходы», материалы для импровизаций. Такие заготовки придают уверенность, дают возможность не растеряться в любой ситуации.

В работе библиотекаря важна ситуационность. Может ли утверждать даже опытный специалист, что одно и то же мероприятие, многократно проводимое в постоянной аудитории, идентично предыдущему? Конечно, нет. Психологические особенности риторики любого библиотечного мероприятия связаны с тем, что и сам библиотекарь каждый раз приходит с другим настроением, эмоциональным подъемом, с обновленным, скорректированным материалом. Меняется в том или ином отношении и сама аудитория.

Специалисты по ораторскому мастерству утверждают, что в речи больше всего запоминаются два момента: яркое впечатление от первых слов оратора и заключительные слова. Какие цели преследует библиотекарь в заключительной части своего выступления? Он подытоживает сказанное и еще раз вносит в речь нужные пояснения, создает настроение завершенности мероприятия. Опытные библиотекари специально для заключения приберегают самые убедительные и действенные выводы. Здесь уместны сравнение, аллегория, шутка, тонкий комплимент аудитории. Хорошо, если логически удастся связать начало и конец выступления.

Заключение должно быть кратким и столь же энергичным, как начало. Можно испортить все впечатление от речи, если завершить ее неуверенными словами: «Вот, пожалуй, и все, что я хотел сказать», или: «Надеюсь, что в своем выступлении я осветил все вопросы».

Помимо убедительности и обоснованности сказанного, для библиотекаря важно и «как сказать». Эмоциональность речи не менее важна, чем ее логичность. Цицерон в своей риторике так определяет главную задачу выступающего перед аудиторией: «Нет ничего важнее в говорении, чем склонить слушателя на сторону оратора, и для этого слушатель должен быть так потрясен, чтобы им больше руководило душевное волнение или экстаз, чем сила разумного суждения. Ведь люди судят гораздо чаще под влиянием ненависти, любви, страха, заблуждения и вообще какого-нибудь душевного движения, чем сообразно с истиной, с предписаниями, с правовыми нормами и законами».

Речь библиотекаря должна быть эмоционально окрашена, это передает чувства, а слушатели на них соответственно реагируют: с симпатией, пониманием или, наоборот, с раздражением, озлобленностью. Убедить, заставить поверить в то или иное положение всегда помогут чувства, вызванные по ассоциации с благородным, справедливым, полезным, необходимым, приятным. Эмоции способствуют воодушевлению и легко передаются слушателям.

Выражение чувств всегда происходит индивидуально, в зависимости от особенностей психологии общения. Проявление эмоций отражает культурный уровень человека, меру его духовного и нравственного развития. В любой среде формируются известные стереотипы выражения чувств, не составляет исключения и библиотека. Сама атмосфера библиотечной среды исключает громкий разговор, экспрессивные движения, несдержанность, излишнюю раскованность. Это разумное регулирование поведения воздействует на людей, подводя их под социально приемлемую форму общения.

Эмоции в библиотечном общении могут быть только искренними. Библиотекарь не должен волноваться без достаточных оснований, приходить

в отчаяние, плакать перед аудиторией, если нет на то серьезных причин, смеяться или пытаться смешить аудиторию, если не обладает чувством юмора. Иногда большой эффект будет иметь сдерживание эмоций. Не украшают речь и такие эмоциональные слова, как «безобразия!», «преступление!», «позор!» и другие. Судебные ораторы по этому поводу говорят: «В пене нет веса, в яростных словах нет силы».

Большое влияние оказывает на читателя облик библиотекаря. В средствах массовой информации, к сожалению, сложился его стереотип. В кинофильмах это невзрачно одетая, небрежно или старомодно причесанная, робко и неуверенно смотрящая в жизнь библиотекарша. Она излишне идеалистична, пугается правды жизни, неудачлива в личных отношениях. На самом деле этот образ, созданный бойкими, но не знающими библиотечного труда журналистами, далек от действительности. В неброской одежде, строгой причёске, сдержанности чувств можно видеть элемент благородства и высокой культуры, деликатности, уважения к порядку, но самое главное — к читателю, идею служения которому библиотекарь подчеркивает своим строгим обликом. Но зато, когда в библиотеке проводится массовое мероприятие, библиотекарь праздничной одеждой, приподнятым настроением, всем своим обликом подтверждает его значительность, во многом подавая пример посетителям библиотеки, как уместно выглядеть в такой ситуации.

Внимание к внешности обычно приковывается в начале выступления. Если слушателей увлечет содержание речи, значение внешности отойдет на задний план. Выходить к слушателям нужно смело и решительно, не прятаться за кафедру, а выбирать место, с которого библиотекарь хорошо виден всем слушателям и откуда легко воспринимать выступление.

Особенности проведения мероприятия, его цель подскажут, как оформить аудиторию и расположить в ней слушателей. Академичность темы предполагает классическую расстановку мебели. Заседание клуба по интересам, задушевная теплая беседа, литературная гостиная заставляют создавать соответствующий интерьер: по-особому располагать стулья, сдвигать столы, продумывать освещение, оформление и т. д.

Будет ошибкой, если библиотекарь выйдет к аудитории, на ходу перебирая свои записи. Чтобы придать уверенность началу речи, лучше первую, вступительную фразу приготовить заранее. Не следует сразу же начинать говорить: сначала установите зрительный контакт с аудиторией, подождите, пока она будет готова вас слушать. Выражение лица выступающего должно быть приветливым и спокойным. Если человек, стоящий перед аудиторией, не смотрит на слушателей, а рассматривает стены, потолок или сосредоточит внимание на своих руках, контакт с аудиторией будет потерян.

Речь всегда сопровождается жестами и мимикой. Если они подчиняются настроению и смыслу речи, то будут естественны и просты. При неумелом использовании — испортят впечатление от выступления. Петр I предостерегал ораторов: «Не надобно шататься вельми, будто веслом гребет; не надобно руками всплескивать, в боки упираться, да не надобно рыдать: бо сия лишняя, не благообразна суть слушателей возмущает».

Следует иметь в виду, что выражение лица, глаз слушателей всегда покажет, как воспринимается речь. Понимающие, отвечающие взаимностью взгляды вдохновят говорящего, создадут приподнятое настроение. Отсутствие внимания, перешептывание, равнодушные лица лишат подъема и сделают речь невыразительной. В. А. Сухомлинский сравнивал невнятную, невыразительную речь с забрызганным грязью стеклом, сквозь которое ничего не видно.

От того, как произнесена речь, во многом зависит ее успех. Одно дело подготовить хорошее выступление, другое — суметь донести его содержание до ума и сердец слушателей. Этому во многом способствует отработанная дикция. Для выступления перед большой аудиторией необходим не только громкий, но и звучный, выразительный голос, умение владеть им. Важен в передаче настроения темп речи. Здесь одинаково вредна и торопливость в произношении, и вялость, хрипота, гортанность, гнусавость. Торопливость часто вызвана неуверенностью говорящего, вялость — неподготовленностью. В речи важны длительность звучания, владение паузой. Очень полезными для начинающих библиотекарей будут советы К. С. Станиславского по интонированию речи: «Точка, запятая, вопросительный знак и восклицательный знак и прочие имеют свои, им присущие обязательные

голосовые фигуры, характерные для каждого из них. Без этих интонаций они не выполняют своего назначения. В самом деле, отнимите от точки ее финальное голосовое понижение, и слушающий не поймет, что фраза окончена и продолжения не будет. Отнимите от вопросительного знака характерное для него особое звуковое «квакание», и слушающий не поймет, что ему задан вопрос, на который ждут ответа».

Голос библиотекаря, его интонации как отражение чувств и мыслей — мощный фактор воздействия на слушателей. Наряду с содержанием речи он производит неизгладимое впечатление на сознание читателей и служит как бы визитной карточкой не только библиотекаря, но и библиотеке в целом.

Литература [[4](#), [6](#), [10](#)]

Тема 5: Этика слушания

Цель: охарактеризовать основные уровни восприятия, раскрыть разницу определений «слышать» и «слушать»; проработать со студентами реальные проблемы усваивания информации и ответов на поставленные вопросы.

План занятия:

1. Уровни восприятия, услышанного: уровень автоматической реакции, повторение нескольких последних слов, способность ответить на вопросы, способность пересказать услышанное, способность научить кого-нибудь. Причины, по которым собеседники не слышат друг друга.
2. Виды слушания: нерефлексивное (пассивное) и рефлексивное (активное).

Ход занятия

Как утверждают психологи, человеческое общение состоит на три четверти из речевого. Важную роль в нем играет умение слушать и слышать, что тебе говорят. Этому умению необходимо учиться. Неумение слушать является основной причиной многих недоразумений, ошибок, а иногда и серьезных проблем.

Немногие люди обладают талантом слушать, не перебивая собеседника. Мы рассеянно слушаем, когда заняты своими мыслями, когда чем-то

расстроены, когда то, что нам говорят, не представляет для нас интереса. Иногда мы просто ленимся или устали. Ребенок, совершивший оплошность, слышит от взрослых назидательное: «Ты никогда не слушаешь, поэтому так получилось!». Расплата взрослых за неумение слушать бывает часто более серьезной и может более дорого обойтись.

Даже внимательно прослушав десятиминутное сообщение, человек запоминает из сказанного всего лишь половину. Через два дня он забывает из того, что запомнил, еще половину. Таким образом, память может удержать лишь четвертую часть того, что было сказано всего несколько дней назад.

Греческий философ-стоик Зенон как-то заметил: «Два уха и один язык нам даны для того, чтобы больше слушать и меньше говорить».

Как же правильно слушать? Английский исследователь Иствуд Атватер утверждает, что «слушать» больше, чем «слышать». «Слышать» — значит физически воспринимать звук, тогда как «слушать» значит воспринимать звуки определенного значения. Человек, по его убеждению, слышит в результате автоматической реакции органов чувств и нервной системы. Слушание же волевой акт, включающий также и высшие умственные процессы. Чтобы слушать, необходимо желание. Иначе Вы услышите вместо того, что Вам говорят, только то, что Вам нужно или хочется услышать, как это и случается довольно часто».

Слушание — активный процесс и, чтобы услышать, требуется внимание как умственное, так и физическое, заинтересованность в слушании. И. Атватер выделяет два вида слушания: нерефлексивное и рефлексивное. Нерефлексивное слушание (пассивное) заключается в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника со своими замечаниями. Но этот процесс, по мнению ученого, требует от слушающего физического и психологического внимания, а иногда и поддержки, одобрения, понимания. Это слушание полезно тогда, когда собеседник возбужден, агрессивен или просто говорит о том, что требует лишь минимального ответа, чаще лишь нейтральных реплик. Так библиотекарь слушает читателя, делящегося с ним своими впечатлениями о прочитанном.

Когда нерефлексивного слушания недостаточно, применяют рефлексивное слушание. Под рефлексивным слушанием И. Атватер понимает умение расшифровать смысл сообщений, выяснить их реальное значение. Он предлагает четыре вида рефлексивных ответов: выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование. Обычно эти виды ответов используются в комбинации.

Выяснение — это обращение к говорящему за уточнениями, чтобы получить дополнительные факты или уточнить смысл отдельных высказываний. Например, можно спросить: «Что Вы имеете в виду?» или «Объясните, пожалуйста, подробнее Вашу просьбу». Разъяснительные фразы имеют форму как открытых вопросов («Какие виды литературы Вы предпочитаете?») — такой вопрос требует развернутого ответа), так и закрытых, предполагающих односложные ответы: «да», «нет». Например, «Вы будете пользоваться открытым доступом?»

Перефразирование — формулирование той же мысли иначе. Цель перефразирования — уточнить, проверить точность мысли. Библиотекарь говорит читателю: «Я правильно Вас понял, Вы просите роман Дюма-отца?»

Отражение чувств — здесь акцент делается на отражении слушающим чувств, выраженных говорящим, его установок и эмоционального состояния. Читателю всегда будет приятно, если библиотекарь в беседе выразит ему сочувствие, понимание. Разделит, допустим, с пожилым человеком его переживания по поводу плохого восприятия текста. Ведь в библиотечном общении важны не только фактическая информация, но и чувства, установки, эмоциональная реакция. Недаром восточная мудрость гласит: «Слушай, что говорят люди, но понимай, что они чувствуют».

Резюмирование — подытожить основные идеи и чувства говорящего. Как следует из вышесказанного, любая речь должна иметь логическое оформление: вступление, основную часть и обязательно заключение. Резюмирующие высказывания помогают соединить все фрагменты разговора в единое целое, понять говорящему, насколько удачно он сформулировал мысль, а слушающему придать уверенность, что он точно воспринял смысл сказанного.

Таким образом, общение во всех его видах является важной частью профессиональной деятельности библиотекаря. Для установления и поддержания высокого уровня межличностных отношений ему необходимо обладать системой навыков, знаний, умений, составляющих его профессиональную компетентность. Сюда входят и умение понимать личность, чувствовать эмоциональное состояние партнера по общению, знание правил поведения в различных ситуациях, умение выбирать правильный тон разговора, верную линию поведения и многое другое.

Библиотекарю будет полезно ознакомиться с трудами видного психолога, авторитетного специалиста в области общения Дейла Карнеги. Его привила организации общения вызовут несомненный интерес у специалистов: искренне интересуйтесь другими людьми, ведите разговор в русле интересов собеседника, будьте искренними в выражении чувств, не спешите с высказыванием оценок, не спорьте, внушайте собеседнику сознание его значительности и делайте это искренне, проявляйте уважение к мнению вашего собеседника. Никогда не говорите человеку, что он не прав. Если вы не правы, признайте это быстро и решительно и т. д.

Одно только знание правил общения еще не обеспечит библиотекарю успехов в работе, ему нужно осмыслить теорию и практику сложных коммуникативных процессов во всех аспектах их взаимодействия.

Литература [4, 6, 10]

Тема 6: Библиотечный этикет

Цель: обучить студентов библиотечному этикету, раскрыть связь между этикой и эстетикой; раскрыть деловую переписку как форму библиотечного этикета.

План занятия:

1. Связь между этикой и этикетом. Этикетные требования к библиотекарю: предупредительность, тактичность, деликатность, точность и обязательность, пунктуальность.

2. Правила этикета в практике работы библиотеки: обращение к пользователям, телефонные разговоры, деловая переписка, соблюдение межличностного пространства, внешний вид, манера поведения и др.

Ход занятия

Большой интерес, который проявляют библиотечные специалисты к профессиональной морали, неизменно ведет к концентрации их внимания на библиотечном этикете.

Этикет — это совокупность правил поведения, характеризующих внешнее проявление отношения к людям. Это предписанные правила, направляющие деятельность человека на выражение уважения, доброжелательности, тактичности, обязательности и внимания к окружающим. Сюда относятся формы обращений и приветствий, обхождения с окружающими. Для понимания этикета как определенных форм отношений между людьми необходимо ответить на такие вопросы: что такое правила хорошего тона, как они применяются в библиотеке, как понимать хорошие и плохие манеры.

Создание правил этикета вызвано общественной необходимостью. Человек живет в повседневных контактах с людьми. Эти взаимоотношения должны регулироваться определенными правилами поведения. Соблюдение библиотекарем профессионального этикета предполагает повседневное благожелательное и уважительное отношение ко всем посетителям библиотеки независимо от их социального статуса, занимаемой должности, возраста, внешнего вида и др. В соблюдении правил этикета раскрывается культура профессионала, соответствующий уровень его воспитанности.

Установим связь между этикой и этикетом. Этика выражает нравственную сторону поступка, она обосновывает и истолковывает этические нормы поведения, этикет является предписанным сводом правил, которым человек должен следовать, чтобы быть включенным в определенную культуру, в человеческое общество. Правила этикета не заменяют нравственных чувств, они являются внешней формой их проявления.

Профессиональная этика библиотекаря изучает нравственный аспект норм и правил профессионального поведения работников библиотеки. С годами

выработались правила служебного этикета. Они означают благожелательное общение в библиотечной среде, вежливое, предупредительное отношение к посетителям библиотек, к коллегам. Эти правила запрещают грубость и пререкания, отвлечение от своих обязанностей, требуют чуткого, внимательного отношения к товарищам по труду. Библиотекарь, следующий правилам служебного этикета, формирует у себя такие черты, как вежливость, тактичность, точность, исполнительность и обязательность.

Правила этикета особенно необходимы библиотекарю в конфликтных ситуациях. В таких случаях эти правила служат защитным средством работника от оскорблений и бестактности невоспитанных читателей. К тому же правила этикета избавляют библиотекаря от необходимости самому в каждом конкретном взаимодействии подыскивать нужную форму поведения.

Правила этикета предписывают библиотекарю встречать посетителя приветливой улыбкой (внешняя форма проявления благожелательности). Ведь улыбка при встрече служит знаком того, что этой встрече рады. Пословицу древних китайцев «Человек без улыбки на лице не должен открывать магазин» можно вполне переадресовать библиотекарю, который без улыбки не должен открывать библиотеку. Посещающих зарубежные библиотеки приятно изумляет прежде всего радостная улыбка библиотекаря, обстановка доброжелательности и открытости, которая уже с порога библиотеки погружает читателя в мир высокой культуры.

В общении с читателем и коллегами важны манеры библиотекаря. Служебный этикет предписывает библиотекарю при выдаче литературы сидеть за столом прямо, не разваливаясь и не наваливаясь на него, не откидываясь на спинку стула. Локти при этом находятся на столе, плечи на одной высоте, голова и шея немного опущены.

Изысканность манер библиотекаря ярко выражается в обращении к читателю: «Добрый день, чем могу быть полезен (полезна)?». При этом весьма важно приветливое и благожелательное выражение лица.

Выражение лица отражает эмоции человека, на нем «написана» вся гамма переживаемых чувств: радость и отчаяние, любовь и ненависть, благожелание и презрение. Однако степень этого отражения всегда зависит от уровня культуры

человека и способностей управлять своим поведением. Культура библиотекаря заключается в том, чтобы уметь управлять выражением своего лица, стараться, чтобы на нем отражались лишь положительные эмоции, содействующие радостному, благожелательному общению в библиотеке.

Антиподом естественным, хорошим манерам поведения является неестественность, расчет на внешний эффект, что приводит к манерности. Дурные привычки и плохие манеры не способствуют доверительному и уважительному отношению читателя к библиотекарю.

Во время рабочего дня библиотекарь постоянно оказывается в ситуации визуального контакта. Смотреть в глаза — это большое искусство. Оно означает заинтересованность в том, что вам говорят, сосредоточенность внимания на речи. Однако прямой, немигающий взгляд может смутить собеседника. Как отмечают специалисты, чтобы создать доверительную атмосферу беседы, полезно встретиться с собеседником взглядом на несколько секунд при первом визуальном контакте, а затем смотреть на переносицу или на левую мочку уха, что создает эффект, как если бы человек смотрел в глаза. Визуальный контакт помогает регулировать разговор. Если говорящий то смотрит в глаза собеседнику, то отводит взгляд, это означает, что он еще не закончил говорить. При завершении говорящий обязательно посмотрит в глаза, сказав тем самым, что закончил говорить. Легче поддерживать визуальный контакт при приятной беседе, восхищаясь собеседником. При неприятном разговоре люди часто избегают смотреть в глаза друг друга.

Этикетной формой общения библиотекаря и читателя является соблюдение межличностного пространства. Даже когда библиотекарь сидит за своим рабочим столом, уже соблюдается субординация, расстояние, приемлемое для общения в библиотеке.

Существует определенный предел сближения собеседников. Обычно чем больше они заинтересованы друг в друге, тем ближе они сидят или стоят друг от друга. От вида взаимодействия людей зависит расстояние между ними. Психологи выявили следующие приемлемые границы общения:

— интимное расстояние (до 0,5 м) соответствует близким отношениям; может встречаться в спорте, в тех его видах, где имеет место соприкосновение тел спортсменов;

— межличностное расстояние (0,5-1,2 м) — для разговора друзей с соприкосновением или без соприкосновения друг с другом;

— социальное расстояние (1,2-3,6 м) — для неформальных, социальных и деловых отношений, причем верхний предел более соответствует формальным отношениям;

— публичное расстояние (3,6 м и более) — на этом расстоянии не считается грубым обменяться несколькими словами или воздержаться от ответа на вопросы.

Установлено, что расстояния влияют на самочувствие людей: чем ближе находятся люди друг к другу, тем меньше они друг на друга смотрят, как бы в знак взаимного уважения. Напротив, находясь на удалении, они больше смотрят друг на друга и используют жесты для сохранения внимания в разговоре.

Эти правила значительно варьируются в зависимости от пола, возраста и уровня культуры. На расстояние в общении влияет и общественный статус. Нам не придет в голову до минимума сократить расстояние в общении с начальником, с людьми же равного статуса мы будем общаться на коротком расстоянии, с близкими и любимыми сократим это расстояние до минимума. Здесь важны традиции. Чопорный англичанин не позволит близко подойти к себе незнакомому человеку, южанин сам будет стремиться к близкому контакту.

В библиотеке важную роль играет стол. Он как бы символ власти, пульт управления взаимоотношениями. Если библиотекарь захочет более доверительных отношений с читателем, он выйдет из-за стола и поведет читателя к книжной выставке или в открытый доступ, к каталогам, просмотрит с ним картотеку. Здесь расстояние между собеседниками значительно сократится.

Общение библиотекаря и читателя начинается с приветствия. Это важная этикетная норма, которая определяет дальнейшие отношения собеседников. Значимость этого приветствия точно определил поэт В. Солоухин:

Здравствуйте!

Поклонившись, мы друг другу сказали,

Хоть были совсем незнакомы,

Здравствуйте! —

Что особого тем мы друг другу сказали?

Просто «здравствуйте», больше ведь мы ничего не сказали.

Отчего же на капельку солнца прибавилось в мире?

Отчего же на капельку счастья прибавилось в мире?

Отчего же на капельку радостней сделалась жизнь?

(Из стихотворения «Здравствуйте»)

Несмотря на обязательность этикетной формы приветствия, у библиотекаря возникает много проблем при процедуре приветствия. Читатель может не поздороваться, хотя по этикету здороваётся первым тот, кто входит в помещение. В воспитательных целях библиотекарь принимает решение поздороваться первым, хотя это уже будет нарушением этикетных правил и может внести диссонанс в процесс общения. Здесь мы будем говорить не о соблюдении правил этикета, а о принятии этичного решения библиотекарем.

Процесс приветствия внесет коррективы и в ролевую ситуацию (робкий читатель и уверенный в своей правоте библиотекарь, радушный библиотекарь и благодарный ему за приветливость читатель, равнодушный библиотекарь и раздраженный его невниманием читатель и т. д.).

При приветствии важны интонация и тембр голоса. По ним сразу можно определить настроение человека, ведь чувства находят свое выражение независимо от произносимых слов. Обычно легко распознаются гнев и грусть, нервозность или подавленность, радость и восхищение. Подают свои сигналы сила и высота голоса. Отражает чувства говорящего и скорость речи, темп, в котором она произносится.

О многом скажут при приветствии поза и жесты. Наклон воспринимается как любезность. Неудобно говорить с человеком который отворачивается или сидит, развалиясь в кресле, когда посетитель стоит. Имеют значение жесты рук. Например, скрещенные на груди руки указывают на скептическую, защитную установку. Спокойно лежащие или опущенные руки — об открытости и доверии.

Этикет заставляет библиотекаря выбирать форму обращения к читателю. Обращение на «Вы» прежде всего свидетельствует о культуре человека. И конечно же, подчеркивает уважение к лицу, с которым беседует библиотекарь. Это местоимение употребляется в официальной обстановке, при обращении с малознакомыми людьми, с лицами пожилого возраста. Чувство такта подскажет библиотекарю, в какой форме следует обратиться к молодому читателю. Здесь форма обращения будет зависеть от целевого и читательского назначения мероприятия (беседа, обращение во время проведения игры, при рекомендации литературы), от ситуации и обстоятельств, которые влияют на общение библиотекаря и юного читателя.

Так как телефон активно вошел в практику работы библиотеки, необходимо помнить об этикетных правилах, связанных с телефонными разговорами. Важно на телефонный звонок отвечать сразу, не забыть поздороваться, а может быть и представиться и лишь затем приступить к разговору. Голос библиотекаря должен быть приветливым, располагающим собеседника к общению. Три слова обязательно должны использоваться в телефонном разговоре: «спасибо», «пожалуйста», «извините». Библиотекарю всегда следует быть в телефонном разговоре корректным, не допускать раздражения и тем более гнева и, конечно, не бросать трубку, не окончив разговор.

Недопустимы частные разговоры в присутствии читателя. Совершая это нарушение этикета, библиотекарь явно пренебрегает своими служебными обязанностями и выказывает — хочет он того или нет — пренебрежение к окружающим его людям.

Профессия библиотекаря предполагает соблюдение этикета в одежде и во внешнем облике. Одежда библиотекаря соответствует его внутренней

культуре, зависит от конкретной ситуации, положения в обществе, возраста и др. В библиотечной среде неуместны яркие дорогие одежды, изысканные прически, обилие украшений, яркая косметика. В истории развития библиотек мы знаем примеры, когда в обиход вводилась библиотечная форма, например, А. Н. Оленин вводил ее в Публичной библиотеке Петербурга. В практике работы зарубежных библиотек и в некоторых российских библиотеках используются идентификационные значки, которые значительно облегчают читателю общение с библиотекарем, а библиотекарю внушают чувство ответственности и самоуважения.

К этикетным формам отнесем и роль дизайна в библиотеке. Если в библиотеке работает профессиональный художник, он заботится о грамотной цветовой гамме интерьера, со вкусом оформит наглядные материалы, позаботится о самочувствии и библиотекаря и читателя, с учетом психологического воздействия цветовой гаммы оформив помещения, в которых они работают.

К этикетным формам отнесем и все развивающиеся формы деловой переписки библиотек. Если этикет переписки не будет соблюдаться, наверняка испортятся взаимоотношения с дружественными организациями, коллегами, друзьями. Этикет в этом случае предписывает соблюдать принятые правила переписки, оперативно отвечать на письма.

Служебные письма, как правило, пишутся по установленной форме, на машинке, только на лицевой стороне листа. Бумага должна быть белой, конверт того же качества, что и бумага.

Важна форма письма. Письмо условно можно поделить на: заголовок, дату, наименование и адрес получателя, вступительное обращение, основной текст, заключительную форму вежливости, указания на приложения. В практике работы библиотек широко используются как форма служебного письма открытки. Часто это напоминание о просроченном времени возврата книг. Несмотря на то, что содержание послания носит строгий, официальный характер, его форма должна быть вежливой и доброжелательной, выражать уважение к личности адресата.

Как видим, соблюдение этикета значительно влияет на авторитет библиотекаря и облегчает ее работу с читателями.

Литература [6, 10]

Тема 7: Свободный доступ к информации

Цель: охарактеризовать теоретические основы свободного доступа к информации; проанализировать предложенные примеры.

План занятия:

1. Свободный доступ к информации как неотъемлемое право личности. Документы, подтверждающие права граждан на свободный доступ к информации (ФЗ РФ «О библиотечном деле», ФЗ РФ «Об информации, информатизации и защите информации», Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря, Уставы библиотек и др.).

2. Этические вопросы предоставления информации и ее практического применения.

Ход занятия

В начале века библиотекарей волновал вопрос сбора и систематизации знаний, которые были рассеяны по всему миру. Многие из них утверждали, что этих знаний, постоянно увеличивающихся и широко распространяемых, было достаточно, чтобы решить проблемы нашего века.

Сегодня, на рубеже двух веков, знания систематизированы и доступны. Созданы совершеннейшие информационные системы. Наша цивилизация на новом витке научно-технической революции переживает период удивительных технологических нововведений, раскрывающихся экономических возможностей, впечатляющих политических реформ и большого культурного возрождения. Ведущие страны мирового сообщества, в своем росте прошедшие этапы индустриального общества и вступившие в его постиндустриальную фазу или уже освоившие ее, видят перспективы своего дальнейшего развития в приближении к «золотому веку информации».

Развитое информационное общество ставит перед библиотекарями задачи совершенствования технологий, всесторонней гуманизации процессов

обслуживания, предполагающей прежде всего их этическое обогащение. Оперативное предоставление информации является приоритетным в работе со многими группами читателей. Объем работы в этом направлении постоянно расширяется как по количеству библиотечных услуг, так и по сложности выполнения справок.

Справочная работа — одна из самых распространенных форм предоставления информации. Она включает в себя и просто совет, и помощь библиотекаря в поиске информации, и более сложные услуги: организацию, отпечатку, работу в системе ИРИ, ДОР и т. д. Оказание услуг требует от библиотекаря не только высокой квалификации, но и знания современных норм профессиональной этики.

Законы информационного века, в который мы живем, диктуют необходимость компьютеризации библиотек. Компьютеры с их фактически бесконечной емкостью запоминания, манипуляций, восстановления данных информации успешно заменяют и во много раз превосходят человеческое мышление. Отставание в применении компьютерной техники создает предпосылки отставания практически во всех областях общественного развития, в том числе и в библиотечном деле. Какое место в этой работе отводится этике библиотекаря? Поступок профессионала должен быть основан на знании, достоверной информации, ответственности за принимаемые решения.

До недавнего времени отечественных библиотековедов мало волновали проблемы свободы предоставления информации, поскольку эти вопросы регламентировались правительством. По его решению, даже распоряжению изымалась из фондов литература, существовали закрытые фонды, специализированные отделы, обслуживающие ограниченный круг посетителей библиотек, а к некоторым материалам доступ был вообще закрыт. Сегодня, благодаря смягчению режима закрытого доступа, менее жесткому государственному регулированию, у читателя появились возможности более широкого использования источников информации. В связи с этим перед библиотекарем возникли новые задачи, связанные с этическим поступком в предоставлении читателю информации. Согласие с профессиональными

этическими нормами определяется сегодня не авторитетом вышестоящих организаций, а исключительно индивидуальными убеждениями библиотекаря.

Этический аспект современной информационной работы библиотеки заключается прежде всего в вопросе свободы доступа к информации. Профессионалы зарубежного библиотековедения, давно уже работающие в условиях комфортного компьютерного обеспечения, долгое время считали, что библиотекаря, выполняющего запрос, не должны волновать причины и цель, для которой запрашивалась информация. Единственная обязанность специалиста — оперативное удовлетворение запроса: библиотекарь помогает своему клиенту получить нужную информацию и вовсе не выступает в защиту каких-то точек зрения и не выполняет роль третейского судьи в решении этических вопросов. Никакие профессиональные убеждения, по их мнению, не должны даже случайным образом воздействовать на исполнение профессиональных обязанностей. Никакой политики, никакой религии, никакой морали — таково своеобразное кредо этого методологического подхода.

Сторонники противоположной точки зрения резонно замечают, что данная позиция включает этическое противоречие. Дело в том, что существует неразрывная связь между предоставляемой информацией и ее практическим применением. Библиотекарь имеет моральное право, руководствуясь социальными обязанностями, ответственностью перед обществом, собственными этическими установками, решить, предоставлять или нет читателю требуемую информацию. Такой библиотекарь откажет подросткам в предоставлении литературы по изготовлению самодельного оружия, оградит ребенка от явно не подходящих к его возрасту книг: проповедующих фашизм, насилие, жестокость, секс, порнографию.

Когда библиотекарь уверен, что информация, которую он может предоставить, будет использована в каких-то неблагоприятных целях, он обязан предпринять противодействующие меры. В этом случае этические соображения и законы сохранения жизни и собственности граждан страны будут превалировать над абстрактным требованием предоставления информации в любых случаях и по любому вопросу.

Этические нормы поведения библиотекаря во многом определяют его действия и руководят решениями о предоставлении информации. К тому же в любом обществе охраняются государственные, военные, юридические, врачебные и некоторые другие тайны, не подлежащие разглашению. Гражданский долг библиотекаря заключается в том, чтобы способствовать выполнению этих и других общественных предписаний.

Анализ примеров

Пример №1

В массовую библиотеку пришел солидный, хорошо одетый, уверенный в себе мужчина и тоном, не допускающим возражений, потребовал подобрать ему литературу на тему, как обойти налоговое законодательство. Библиотекарь понимал, что выдав такую литературу, он поможет читателю обмануть государство, обогатиться за счет налогоплательщиков. Поэтому, приняв этическое для себя решение, он вежливо объяснил читателю, что в государственной массовой библиотеке не может быть таких материалов. Что даже периодические издания, уверял он, воздерживаются от публикаций на эту тему.

Читатель был очень разочарован в своих ожиданиях, однако поблагодарил библиотекаря за разъяснения и ушел.

Литература [[1](#), [10](#), [12](#)]

Тема 8: Цензура в библиотеке

Цель: раскрыть роль цензуры в библиотечной деятельности, проанализировать примеры.

План занятия:

1. Краткая история цензуры в российских библиотеках. ФЗ РФ «О библиотечном деле» о недопустимости цензуры в библиотеках.
2. Формы проявления цензуры в библиотеках (при комплектовании фондов библиотек, при выдаче изданий детям и подросткам, при использовании ресурсов Интернет и др.).

Ход занятия

Вопросы существования цензуры в библиотеке всегда были довольно сложными для решения этических проблем и проведения четкой грани между фактами наличия цензуры и отбором книг в библиотеку.

С фактами цензуры библиотеки сталкивались уже в средневековой Руси, когда монастырские библиотеки целенаправленно формировали библиотечные фонды, оберегая их от еретических сочинений. Книги, внушавшие подозрение своей неблагонадежностью, читателям не выдавались. Поэт Евгений Евтушенко утверждает, что цензура существовала с периода до письменности и первой письменности в России. Татаро-монгольские завоеватели нашим до письменным поэтам-лирикам, певшим былины, отрубали языки и закапывали их в землю. Практически вся великая русская литература, утверждает поэт, — урожай из отрезанных языков. Только метафорический язык позволял ей выживать и говорить правду даже в тяжелые времена.

Официально цензура на Руси была установлена Екатериной Великой (1762—1796). Она учредила первый официальный светский цензурный орган в сентябре 1796 г. Согласно этому указу, все частные издательства и типографии ликвидировались в обеих столицах (Москве и Санкт-Петербурге), а также в нескольких портовых и пограничных городах и утверждались цензурные комитеты. Наследники императрицы в разной степени ужесточали или ослабляли цензуру, однако она оставалась и оказывала сильное влияние на культуру России. Особенно знаменитым стал «чугунный устав» Николая I, утвержденный в 1826 г. Многие пункты этого указа характеризовались дотошностью и нелепостью. К примеру, параграф 151: «Не позволять допускать к напечатанию места в сочинениях и переводах, имеющих двоякий смысл, ежели один из них противен цензурным правилам».

Цензура всегда была негативна, и ее осуждали. Большевики, осуждая цензуру, писали в газете «Новая жизнь»: «Время нелепых запретов на мысль и слово уже миновало... Октябрьская революция положила конец цензуре — царской и буржуазной» (цитируется по предисловию Марианны Тэкс Чолдин к каталогу выставки «Цензура иностранных книг в Российской Империи и Советском Союзе», — М., 1993 г.). Как временную меру провозгласил В. И.

Ленин введение контроля над печатными изданиями через несколько дней после революции. «Как только новый порядок упрочится, — писал он, — всякие административные воздействия на печать будут прекращены, для нее будет установлена полная свобода в пределах ответственности перед судом, согласно самому широкому и прогрессивному в этом отношении закону» (цитируется по тому же источнику). Однако эта временная мера стала постоянной, вопросы цензуры волнуют специалистов и в наши дни.

В мае-июне 1993 г. во Всероссийской государственной библиотеке иностранной литературы имени М. И. Рудомино работала выставка «Цензура иностранных книг в Российской империи и Советском Союзе», на которой впервые была дана широкая ретроспектива материалов о цензуре: официальных документов, архивных книг и других изданий. Эти материалы красноречиво свидетельствовали о жесткой цензуре в библиотеках страны. Например, послание секретарю ЦК ВКП(б) М. А. Сулову о проверке в 1949 г. фондов ВГБИЛ гласило, что специальная комиссия выяснила: «...фонды не очищены от враждебных изданий, и в библиотеке отсутствует строгий контроль выдаваемой читателям литературы, «враждебная» литература не изымается из общих фондов и не передается в специальное хранение». И, как следствие комиссия требует «наведения строжайшего порядка» и наказания виновных.

Жесткой цензуре подвергались не только библиотеки, но и книжные магазины. В секретном послании Ленинградского управления по охране государственных тайн в печати, при СМ СССР на имя Романова П. К. сообщается: «При контроле букинистических магазинов выявлено, что некоторые из них покупали и продавали книги реакционного философа Н. А. Бердяева, контрреволюционера, реакционного экономиста и философа С. Н. Булгакова. Управление просит внести имена Булгакова и Бердяева в «Список лиц, все произведения которых подлежат изъятию».

Цензорскому контролю подвергались и произведения искусства. Вот документ от 1951 г. «Инструкция о порядке цензорского контроля произведений искусства», гласящий, что произведения драматические всех жанров и форм, музыкальные, музыкально-вокальные и разговорного жанра, произведения для эстрады, цирка, художественной самодеятельности,

живопись,, графика, скульптура, тиражируемая фотопродукция, запись на пластинку могут публично исполняться, демонстрироваться и выпускаться в свет лишь при условии, если они разрешены органами цензуры.

Н. К. Крупская принимала активное участие в создании инструкций по изъятию книг из библиотек. Особое внимание обращалось на публичные библиотеки «для трудящихся». Книги, изъятые из библиотек, переводились в «спецхраны» или просто уничтожались.

Цензоры привлекали к исполнению цензурной работы даже читателей. Например, после ликвидации Берии, подписчикам Большой Советской энциклопедии правительственными органами были разосланы указания: «Изъять из 5 тома БСЭ 21, 22, 23 и 24 страницы, а также потрет, вклеенный между 22 и 23 страницами», взамен которых им были высланы страницы с новым текстом о Беринговом проливе. При этом давалась подробная инструкция, как это сделать: «Ножницами или бритвенным лезвием следует отрезать указанные страницы, сохранив близ корешка поля, к которым приклеить новые страницы».

К цензуре прибегали как государственные органы и отдельные правители, так и отдельные личности, писатели, библиотекари, литературные критики, музыканты и др.

Н. В. Гоголь сжег второй том «Мертвых душ», самоцензура великого писателя обернулась для мировой культуры невосполнимой потерей. Аргентинский писатель и библиотекарь Хорхе Луис Борхес после того, как он, опубликовал «Инквизиторов», остался недоволен книгой, скупил весь тираж и сжег его. Широко известна самоцензура писателей-диссидентов, которые выхлацивали свои рукописи, прятали их, пытались опубликовать за границей. Цензуре и изъятию из библиотек подвергались книги не только в России, но и во многих других странах. В разное время за рубежом изгонялись из библиотек произведения Шекспира, Сэлинджера, Марка Твена и многих других.

Библиотекарь, отказавший читателю в выдаче книг, решает для себя вопрос цензуры. Здесь грань между справедливым решением и ущемлением прав читателя весьма зыбкая. Нет сомнений, что цензура для библиотечного дела пагубна, она угрожает свободе предоставления информации. Отбор книг

в библиотеку является уже в какой-то мере синонимом цензуры. Ведь именно на этом этапе решается за читателя, что предпочтительнее ему читать. Грань между отбором и цензурой точно определила американский библиотековед Л. Шейн. Она объясняет, что отбор берет свое начало с презумпции предпочтения свободы мысли. Цензура — с предпочтения контроля мысли. Метод отбора книг позитивен, когда его значение ищется в книге как в книге, и в книге как в любом другом предмете. Метод цензуры негативен, поскольку ищутся уязвимые места всюду, где они только могут быть найдены. Всюду внутри книги и всюду вне ее.

Поиск при отборе направлен на защиту права читателя читать, цензура направлена на защиту, но не права, а самого читателя от воображаемых воздействий чтения на него. Подбирающий материал уверен в интеллигентности читателя, цензор — только в собственной интеллигентности.

Формы проявления цензуры в библиотеках разнообразны. С одной стороны, как результат использования электронной технологии на западе давно уже объявлен «конец эпохи Гутенберга», провозглашены «библиотеки без книг», «общество без бумаг». Вопросы компьютеризации, использования новых носителей информации — микрофильмов, микрофиш, компакт-дисков и др. — безусловно, интересные и прогрессивные явления, особенно в деловой и научной информации. Но, с другой стороны, преобладание этих средств имеет и свою негативную сторону. Когда книга и живое слово библиотекаря некоторыми специалистами объявляются вторичными по отношению к компактным носителям информации, происходят невосполнимые потери в библиотечной среде. Ведь библиотеки это прежде всего уникальные учреждения, хранящие документальные сокровища четырех тысячелетий. Игнорирование этой функции библиотеки, проявление неуважения к ней может привести к негативным последствиям.

К тому же поиски достойных аналогов книги привели к изменениям книгопечатной культуры. К примеру, было объявлено о новой сенсации: готовится гиперроман американского писателя-компьютерщика Майкла Джойса под названием «Полдень». Этот роман не может быть напечатан, и

издан отдельной книгой, поскольку представляет собой дискету для персонального компьютера. Помимо 539 условных страниц, которые можно читать как обычную книгу, в гиперромане есть 951 «связка». При желании читателя, подчеркнувшего на экране заинтересовавшее его слово, текст «раздвигается и впускает в себя новый эпизод, развивающий ту сюжетную линию, которая интересует лично читателя».

Следствием такого отношения к книге является то, что во всем мире появляется все больше «нечитателей», особенно среди молодежи. Книге они предпочитают разнообразные компьютерные игры, телевизионные передачи, видеофильмы, аудиокассеты и т. д. Отказавшись от посещения библиотек, музеев, концертных залов, театров, люди теряют возможность соприкосновения с искусством, радость живого общения и совместного эмоционального сопереживания. Новые носители информации помимо того, что они еще малодоступны в наших библиотеках, никогда не смогут заменить облагораживающего влияния книги на читателя.

Тревожит отношение библиотекарей и читателей к средствам, отличным от печатного слова. Некоторые библиотеки стараются избежать приобретения слайдов, микрофильмов, дискет и др., а читатели избегают работать с ними. Выдвигаются много оправданий: дороговизна аудиовизуальных материалов, сложности их хранения и использования, плохое качество воспроизводящих аппаратов и т. д. Но поскольку в наше время все больший объем информации становится доступным только в этих формах, отказ приобретать подобные издания является одной из форм цензуры. И если, как предсказывают на западе, к 2000 году печатные средства устареют (у нас это произойдет значительно позже), то в любом случае в будущем библиотекари будут иметь дело с материалом, который сегодня игнорируют.

Наши библиотеки сталкиваются сегодня и с такой формой цензуры, как приобретение и предоставление читателю сексуальной литературы. На западе это всегда было большой этической проблемой. Мы же только начинаем открыто работать с такой литературой. Газеты, журналы с сексуальной направленностью библиотекари пока стараются не выставлять в открытый доступ, а выдают по персональной просьбе читателя.

Говоря о свободном доступе к информации и о вреде цензуры, мы имеем в виду идеальную библиотеку. Но в реальности библиотека любого государства имеет информацию, скрытую от читателя. Сюда относятся издания, освещающие вопросы статистики, экологии, содержащие юридические, коммерческие, военные данные, часть медицинских книг и справочников. И этому есть оправдание: у государства всегда есть закрытая информация, и она будет, пока мир поделен на отдельные территории.

Трудно усмотреть элементы цензуры в отборе литературы, когда библиотекарь решает, что читать детям и подросткам. Сами они еще не могут отвечать за выбор книг и нуждаются в совете и помощи библиотекаря. Очевидно, что нравственный долг любого работника библиотеки — воспитывать юного читателя под облагораживающим влиянием книги. И каждый из них будет индивидуально решать для себя, не нарушит ли он свой нравственный профессиональный долг, выдав ребенку книгу Маркиза де Сада или литературу, пропагандирующую жестокость, садизм и др.

В федеральном законе «О библиотечном деле», (статья 12) указывается: «Не допускается государственная или иная цензура ограничивающая право пользователей библиотек на свободный доступ к библиотечным фондам». Закон значительно облегчает работу библиотеки и дает все права библиотекарю противостоять цензуре. Однако ее формы настолько многообразны, что только библиотекарь, руководствуясь своей профессиональной этикой, моральными убеждениями, сможет окончательно решить для себя вопросы цензуры в каждом конкретном случае.

Пример №1

В разгар подписки на периодические издания в библиотеке вуза состоялось совещание, на которое был приглашен проректор института по научно-исследовательской работе. Совещание обсуждало очень важный вопрос: цены на периодические издания резко повысились, и библиотека не имеет возможности сохранить подписку на все издания, которые получала в предыдущем году. Директор библиотеки, заведующие отделами поставили перед проректором вопрос о том, сохранить ли все наименования подписных изданий, запрашиваемых проректором института по НИР для своего кабинета

или оставить только необходимые для его работы. Собрание просило не выписывать на следующий год «Огонек», «Смену», «Науку и религию», которые не имели прямого отношения к выполнению обязанностей проректора. Проректор не выразил большого энтузиазма по поводу этих сокращений, но и не возразил собранию.

Библиотека не подписалась на исключенные из списка периодические издания. А через некоторое время проректор пригласил директора библиотеки в свой кабинет и сказал, что обижен действиями библиотеки и выделяет дополнительные средства на приобретение исключенных из списка изданий, а библиотеку просит впредь учесть, что она не сможет больше рассчитывать на его содействие при решении интересующих ее проблем.

Пример №2

Сегодня прилавки уличных киосков заполнены литературой, которая, мягко говоря, не вызывает серьезного одобрения и уважения образованных людей, библиотечных специалистов. Это в основном так называемое бульварное чтение, «уличная литература». И тем не менее эта литература имеет своего читателя, вызывает определенный интерес у молодежи. Одна из крупных библиотек города оборудовала небольшую комнату для взрослых читателей, где были собраны многочисленные порнографические издания, встречающиеся на прилавках уличных лотков. Их выдавали взрослым, интересующимся такой литературой. Замысел организаторов — не популяризация подобных изданий. Библиотекари были убеждены, что по разным причинам многие люди должны или хотят знать содержание подобных изданий. Некоторые родители хотели узнать, что привлекает внимание их детей к книгам Маркиза де Сада. Часть посетителей вообще хотела убедиться в сомнительной популярности подобных книг.

Библиотекари хотели также предупредить желание людей ходить по подозрительным лавкам в поисках такой литературы, снять с нее клеймо «запретного плода». Это мероприятие могло также предостеречь любопытных от траты денег и, в конечном счете, ограничить сбыт подобных публикаций. Библиотекари резонно замечали, что читатели уличной литературы не обивают пороги библиотек, и если бы библиотеки и другие учреждения были хорошо

обеспечены «Анжеликами» и «Арлекинами», другими изданиями этого типа, то они не только бы привлекали людей не читающих, которые могли бы обратиться и к другому чтению, но и подрубили бы «корни судеб», которые вырастают на этой почве.

Однако этот эксперимент не получил однозначной сценки у коллег-специалистов и был во многих библиотеках осужден.

Пример №3

Молодой человек, выпускник библиотечного отделения колледжа культуры и искусств, приступил к работе в сельской библиотеке. Его очень огорчило состояние библиотеки. Помещение было маленькое. Издания художественной литературы были зачитанными до неряшливого состояния. Не хватало производственной, научно-популярной литературы, отсутствовали справочники и библиографические указатели.

Не удивительно, что библиотеку редко посещали селяне, поскольку книги, которые можно было прочесть, в основном уже были прочитаны.

Молодой энергичный библиотекарь решил начать работу с очистки фонда и списания ненужной, на его взгляд, литературы. Наряду с ветхими изданиями он убрал из фонда хорошо сохранившиеся, но не пользующиеся спросом и отжившие свой век, по его мнению, труды Брежнева, Рашидова, Горбачева.

Пришедшие в библиотеку пожилые читатели сразу заметили отсутствие книг бывших политических деятелей и потребовали вернуть их на место. Убеждения молодого библиотекаря не подействовали, и пенсионеры пожаловались в управление культуры района.

Литература [[10](#), [24](#), [25](#), [26](#)]

Тема 9: Конфиденциальность чтения

Цель: охарактеризовать коммерческие и личные тайны чтения; анализ примеров.

План занятия:

1. Сохранение государственной, коммерческой и личной тайны чтения (конфиденциальности) – новая этическая проблема перед библиотеками. ФЗ РФ

«О библиотечном деле» об использовании сведений о пользователях библиотек, читательских запросах. Зарубежный опыт политики конфиденциальности чтения.

2. Случаи использования сведений о пользователях библиотек, их читательских запросах, предпочтениях в чтении.

Ход занятия

Коммерциализация библиотечных услуг, расширение объема предоставляемой информации и ее доступность поставили перед библиотеками новую этическую проблему — сохранение государственной, коммерческой и личной тайны чтения (конфиденциальности). Соблюдая конфиденциальность, библиотечные работники имеют в виду, что содержание прочитанного может интересовать коллег по работе или учебе, конкурентов в бизнесе. Администрация может интересоваться чтением своих сотрудников, возможно проявление интереса к содержанию чтения и правоохранительных органов. Читатели интересуются тем, что читают другие и часто вслед просматривают те же материалы.

В Федеральном законе о библиотечном деле подчеркивается, что не допускается «использование сведений о пользователях библиотек, читательских запросах за исключением случаев, когда эти сведения используются для научных целей и организации библиотечного обслуживания».

Этические проблемы конфиденциальности ставят нас перед дилеммой: с одной стороны, следует придерживаться комплекса социальных обязанностей, а с другой — защищать интеллектуальную свободу читателей. Сохранение конфиденциальности важное требование. В зарубежных библиотеках разрабатывается политика конфиденциальности, в каждой отдельной библиотеке принимаются свои правила. Американцы Анжела Уильям и Ким Фишер отмечают, что более 30 штатов имеют специальный закон, защищающий библиотечные записи «от любителей совать нос не в свое дело».

Нам известно, что государственная система может интересоваться чтением. Американский библиотекарь Мери Брюс прославилась тем, что отказалась назвать имя читателя агенту секретной службы, когда следы покушения на президента Рейгана привели в библиотеку. Несмотря на давление государственной службы безопасности на библиотекаря и на дирекцию библиотеки, конфиденциальность чтения была защищена.

А вот как высказывает свое отношение к конфиденциальности старый американский библиотекарь: «Я был библиотекарем старого склада и считал, что каждый, кто открыл дверь библиотеки, имеет право читать все, что он хочет, в уединении. И когда правительственный агент попросил назвать имена лиц, которые просматривали литературу по взрывчатым веществам и подрывной деятельности, я ему отказал. Он воскликнул: «Хотите ли Вы сказать, что позволяете клиентам читать военные и подрывные материалы в своей библиотеке с целью свержения правительства!» Я отказался отвечать и сказал ему, что это все равно, как если бы спросили его, когда он перестанет бить свою жену?».

Это, конечно, крайняя точка зрения на сохранение конфиденциальности. Но есть группа читателей, которым необходимо внимание и контроль со стороны взрослых. Это дети. Родители могут, а может быть и должны интересоваться, что читают их несовершеннолетние дети. Здесь библиотекарям, пожалуй, следует сделать исключение, и они вместе с родителями будут заботиться о содержании чтения детей, исключать литературу, которая может оказать вредное влияние на всю последующую жизнь человека.

Пример №1

В крупный научно-исследовательский институт по проблемам космических исследований пришло приглашение на международную научную конференцию. Дирекция института решила отправить на нее двух сотрудников и поручила им подготовить научные доклады. Один из ученых, опытный специалист, доктор наук, профессор, имел опыт выступлений на столь представительных конференциях, знал иностранные языки и уверенно приступил к подготовке доклада. Заказал в библиотеке института литературу по многим научным направлениям и на нескольких иностранных языках.

Его молодой коллега был очень талантлив, уже успел завоевать своими научными работами авторитет в профессиональной среде, но опыта выступлений на международных симпозиумах не имел. Поэтому он решил узнать, какую литературу изучает его более опытный коллега. Обратился к библиотекарю с просьбой показать ему читательский формуляр профессора. Он тем самым хотел сориентироваться в потоке литературы, выбрать основные направления научных разработок по интересующему его вопросу и заказать перевод статей на иностранном языке, который он знал плохо, и не мог сам подобрать литературу по интересующей его проблеме.

Пример №2

Один из районов Москвы славился своей криминогенной обстановкой. Значительный процент преступлений совершали подростки. Правоохранительные органы проводили с ними профилактическую работу, но она была недостаточной и не оказывала значительного влияния на молодежь. Когда в районе участились случаи преступлений на сексуальной почве, районная библиотека организовала на абонементе большую выставку для детей 5-9 классов «Половое развитие подростков». На выставке работали консультант, врач и юрист. Молодежь вначале стеснялась подходить к стеллажам и просматривать «такую» литературу, но, благодаря профессионализму работающих на выставке специалистов, выставка собрала большое количество читателей и стала очень популярна среди подростков.

Но однажды на выставку пришла очень строгая родительница и стала громко упрекать библиотекарей в том, что они развращают молодежь, вызывают материалами выставки нездоровый интерес ее сына к сексуальным проблемам и вообще библиотека, по мнению родительницы, подобными мероприятиями способствует развитию преступности в микрорайоне.

Если учесть, что и среди библиотекарей были сомнения в целесообразности организации такой выставки, в коллективе разгорелся спор.

Литература [[24](#), [25](#), [26](#)]

Цель: раскрыть сущность приоритетного обслуживания, особенности обслуживания людей с ограниченными возможностями, а также новые, инновационные способы обслуживания; анализ примеров.

План занятия:

1. ФЗ РФ «О библиотечном деле» о группах читателей, которые пользуются особыми правами в обслуживании (пользователи библиотек детского и юношеского возраста, пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, национальные меньшинства, слепые и слабовидящие).

2. Введение в библиотеках сервисных услуг для отдельных категорий пользователей: ученых, предпринимателей, работников органов местного самоуправления и др.

Ход занятия

К вопросам этики относятся также бытующие в библиотеках факты привилегированного обслуживания. Отношение к читателю не должно зависеть от его социального положения, возраста, занимаемой должности. Хотя, как показывает практика, эти факторы принимаются во внимание многими библиотекарями при исполнении ими своих обязанностей.

В публичных библиотеках это не так заметно, но в специальной, научной, академической библиотеке запрос, допустим, директора учреждения часто будет иметь приоритет перед запросом рядового инженера. В университетской библиотеке интересы профессора покажутся библиотекарю более важными, чем аспиранта или студента. Но моральные и нравственные установки могут нам подсказать, что все люди по-разному значительны. Отдача профессора, конечно, на данном этапе важнее и полезнее обществу, чем труд студента, у которого еще все впереди. Но профессиональный библиотекарь предоставит оперативную, точную и полную информацию любому читателю. Здесь поведение библиотекаря сравнивают с поведением врача у постели больного: любому читателю необходима всесторонняя квалифицированная помощь. На работу профессионала не повлияют ни внешний вид, ни национальная принадлежность. Одинаково будут обслужены как постоянный читатель, так и

случайный посетитель. Детям будет уделено столько же внимания и уважения, как и взрослым. Даже грубое обращение читателя не скажется отрицательно на его обслуживании.

Каждая библиотека может практиковать у себя какой-нибудь необычный или специальный сервис: для ученых, деловых людей, предпринимателей, социальных групп, для инвалидов. Но все эти читатели внутри группы равны. Все, без исключения, обслуживаются в равной степени оперативно, с уважением к достоинству каждой личности. Если читатель по тем или иным причинам не может прочесть нужную ему литературу, библиотекарь предоставит другой источник информации.

В Федеральном законе «О библиотечном деле» выделены группы читателей, которые пользуются особыми правами в обслуживании:

— Национальные меньшинства имеют право на получение документов на родном языке через систему государственных библиотек.

— Слепые и слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение документов на специальных носителях информации в специальных государственных библиотеках и других общедоступных библиотеках.

— Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счет средств соответствующих бюджетов и средств федеральных программ.

— Пользователи библиотек детского и юношеского возраста имеют право на библиотечное обслуживание в общедоступных библиотеках, специализированных государственных детских и юношеских библиотеках, а также в библиотеках общеобразовательных учреждений в соответствии с их уставами.

Существует в библиотеке категория читателей, которые требуют специального обслуживания и особого внимания. Это инвалиды, увечные и искалеченные люди. Под библиотечным обслуживанием инвалидов профессор А. Е. Шапошников подразумевает деятельность системы библиотек, которая направлена на полное удовлетворение различных потребностей аномальных

детей и инвалидов-взрослых в книгах и других источниках информации. К инвалидам, которые нуждаются в специальном библиотечном обслуживании, А. Е. Шапошников относит лиц с физическими или умственными недостатками, и в первую очередь тех, кто не может пользоваться обычными книгами (слепые, слабовидящие) или, испытывая существенные затруднения при пользовании публичными библиотеками, нуждается в обслуживании на дому (парализованные, лежачие больные), или требует подхода, корректирующего психофизические возможности.

Инвалидам, приходящим в библиотеку, часто трудно выполнить самую простую работу: найти что-нибудь в каталоге, обратиться к справочному аппарату, выбрать и просмотреть книгу, иногда даже донести ее до рабочего стола. В таких случаях библиотекарь должен проявить повышенное внимание, стараться деликатно выполнить все требования посетителя.

В библиотеках, где равнодушны к страданиям людей, вводят дополнительные услуги, стараются скрасить жизнь обездоленных. «К нам в библиотеку, — рассказывает библиотекарь массовой библиотеки, — часто приходят люди из общества слепых. Им у нас очень нравится. Обстановка в читальном зале доброжелательная, мы всегда им рады, хотя как полноценные читатели они для нас потеряны: у многих при полной или частичной слепоте еще и плохой слух. Мы стараемся украсить их жизнь, предоставляем в их распоряжение читальный зал для общения, придумываем интересные культурные программы. По возможности, привлекаем баянистов, специалистов по интересующей их информации, прослушиваем музыкальные записи».

Широко используют в библиотеках методы внестационарного обслуживания, посещения инвалидов на дому (книгоношество), в некоторых районах эту категорию читателей обслуживают с помощью библиобусов. Однако следует признать, что наши библиотеки еще не применяют многих форм работы с инвалидами, которые широко используются за рубежом. Прежде всего это связано с автоматизацией процессов обслуживания.

Пример №1

Молодая выпускница библиотечного техникума пришла на работу в районную библиотеку и столкнулась со следующей ситуацией. В библиотеке

сложилась система обслуживания «своих читателей». Ряд библиотекарей выдавал хорошо знакомым им читателям литературу из читального зала на дом, хотя это запрещается. Приходила знакомая директора, известный литературный критик, и свежие номера «толстых» журналов уносила домой сразу же, после поступления их в библиотеку. Родственница заведующей отделом училась в университете и несколько лет подряд не возвращала ценные книги по педагогике.

Читатели были недовольны, им просто отказывали в новых периодических изданиях и книгах, нужных для работы. Молодому специалисту было неловко обманывать читателей, говоря, что спрашиваемых изданий нет на месте по уважительным причинам. Наконец, она не выдержала и на собрании коллектива, проанализировав ситуацию, обратилась к директору с просьбой отказаться от привилегированного обслуживания и уравнивать всех читателей в правах.

Директору не понравилось выступление молодой сотрудницы, она в резкой форме ответила, что более опытные специалисты разберутся в этой ситуации, а она, только приступившая к работе, не может знать всех тонкостей обслуживания читателей.

Пример №2

Николай Абросимов родился с физическими недостатками. С детства он любил читать, но пользование библиотеками не всегда его удовлетворяло. Часто к нему как инвалиду отношение было бестактным, неуважительным. И сама библиотечная обстановка, столы, стулья, система справочного аппарата напоминали ему, что он не полноправный член среди читателей. Чтобы помочь собратьям по несчастью, Николай решил получить библиотечную профессию и внести свой вклад в улучшение обслуживания инвалидов.

После окончания библиотечного института он поступил на работу в массовую библиотеку. Директор весьма лояльно относился к молодому сотруднику, видя его любовь к профессии и стремление усовершенствовать методы обслуживания читателей с физическими недостатками.

Николай решил в своей библиотеке привести в действие механизм, который бы позволял увечным людям и вообще всем, кто ни разу не приходил

в библиотеку, стесняясь своих физических недостатков, получить хорошее библиотечное обслуживание. Его планы были широки: они включали в себя и выездные мероприятия по обслуживанию обездоленных, и закупку специальных столов для инвалидов в колясках, конструирование специальных подъемников и др. Эта программа, конечно, требовала больших денег. Николай провел большую работу с людьми, нашел спонсоров, и его мечта начала осуществляться. На пожертвования под его проект были закуплены столы, изготовлены стулья. В перспективе должны были осуществиться еще некоторые нововведения. Но в один из дней Николая пригласил к себе в кабинет директор и сказал, что его планы ставят под угрозу обычную работу библиотеки, спонсорские деньги нужны не только на улучшение обслуживания инвалидов. Он посоветовал Николаю приостановить выполнение своей программы и вернуться к своим обычным обязанностям библиотекаря.

Возмущенный Николай заявил, что это неэтично, что все люди в библиотеке должны находиться в одинаково комфортных условиях и что библиотека не только не вправе рассчитывать на спонсорские деньги, выделенные для инвалидов, но и должна дополнительно субсидировать его проект. На это директор ответил, что денег у библиотеки нет, что он целиком согласен с позицией Николая, но тем не менее его планы весьма идеалистичны и не могут быть осуществлены на практике. Он многое сделал, на больше у него нет реальных сил и возможностей. Если Николай не подчинится решению директора, будет продолжать выполнять свой проект, превышать бюджет библиотеки, он будет уволен.

Литература [24, 25, 26]