

Составитель: Хамурзова Л.М. Методическое пособие для начинающих библиотекарей, 2005 г. Нальчик - Этика общения

Этика общения в библиотеке

*Поведение – это зеркало,
в котором каждый показывает свой лик.*

И.В. Гёте

В жизни надо обязательно заниматься делом, и дело надо найти по душе... Библиотекарь – это дело, делом, которым можно и нужно заниматься профессионально. Но что кроется за этим весьма привлекательным для многих людей термином? Что же это за такой особый мир – мир библиотекаря? Что представляет собой работа библиотекаря как специфический тип профессиональной деятельности? Какова ее роль, ее место жизни человека?

Библиотечная профессия издавна привлекала к себе выдающихся деятелей общественной науки и культуры. Звание «библиотекарь» считалось чрезвычайно почетным, его удостаивались избранные люди. Но библиотека еще - и богатство государства. «Каждая книга, попавшая в библиотеку, служит великому делу - скоплению в стране богатств», - справедливо писал А.П. Чехов. Библиотекари собирают это богатство, хранят и распространяют память не только своего народа, но поистине всего рода людского.

К.И. Рубинский (русский библиограф, библиотековед), отмечал ошибочность представления о легкости библиотечного дела, для которого достаточно общего образования. По его мнению, требованиям библиотечной профессии может отвечать лишь энциклопедически образованный человек. Сегодня мы характеризуем его как библиотекаря – библиографа широкого профиля, обладающего разносторонними знаниями. Таким образом, сегодняшней библиотекарю должен быть информатором, педагогом, социологом, психологом, организатором. Все эти качества поднимут

социальную значимость данной профессии. Возможность обладания этими качествами, в первую очередь, зависит от нас самих. Это каждодневная работа над собой, систематическое совершенствование профессионального мастерства.

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.

Профессиональная мораль библиотекаря основывается на непосредственном общении с людьми, на постоянном внимании к их интересам, стремлении наиболее полно удовлетворить читательские запросы.

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

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

Профессиональная деятельность, объектом которой выступают живые люди, образуют сложную систему нравственных отношений. Особенностью труда библиотекаря является общение с читателями, коллегами, внешними организациями.

Какими качествами должен обладать библиотекарь, чтобы успешно выполнять работу по обслуживанию читателей и профессионально общаться с ними? Вспомним «Словарь русского языка» С.И. Ожегова, где 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.

Общение в библиотеке – сложный процесс профессиональных отношений. Большую долю рабочего времени библиотекаря занимает повседневное общение с читателями. Любую работу легко будет выполнять, если не только трудности иметь в виду, но и думать о преимуществах своей профессии. И действительно, перед библиотекарем проходит множество людей. Каждого надо обслужить, но от каждого можно и чему-то научиться. Общение способствует развитию таких ценных качеств, как самообладание, выдержка, наблюдательность, находчивость.

Вы узнаете о чужих вкусах, потребностях, оценках тех или иных вещей; вы слышите речь четкую и красивую, а порой невнятную и грубую. В последнем случае вы должны будете решать задачу: как обезоружить резкого, нетактичного человека? Обезоружить своей корректностью. Здесь мы будем говорить не о соблюдении правил этикета, а о принятии этичного решения библиотекарем.

Процесс приветствия внесет коррективы 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.). Тон обращения может быть разным. Важно, наличие чувства меры, такта библиотекаря. Приветливость и улыбка (пусть даже это и нелегкое дело после долгих часов работы) избавляют от неприятных ситуаций.

Общение библиотекаря и читателя начинается с приветствия. Это важная этикетная норма, которая определяет дальнейшие отношения собеседников. Вежливость обязательна для всех, но для библиотекаря первое и обязательное условие. Этого требует профессия библиотекаря, заставляющая его повседневно общаться с самыми разными людьми. Здесь речь идет уже об искусстве общения. Китайская пословица гласит: «Человек, не имеющий улыбки на лице, не должен открывать магазин». То же самое можно сказать и о библиотекаре. Добрый совет, теплое слово – половина успеха в диалоге.

Недоброжелательность, ссылки на чрезмерную занятость не что иное, как свидетельство профессиональной непригодности не слишком вежливого работника. 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.

Искусству общения необходимо учиться с первых дней работы в библиотеке. Следствием неумения общаться является то, что библиотекарь 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.

Иногда приходится слышать, как библиотекари сетуют на некоторых «привередливых» читателей, доставляющих лишнее беспокойство. Между тем, эти читатели и есть подчас самые интересные хотя бы потому, что они заставляют самого библиотекаря «выворачиваться», использовать свои знания и возможности, оттачивать профессиональное мастерство.

Бесспорно, что каждый библиотекарь должен пройти этап обслуживания читателей, чтобы потом лучше осмыслить любую внутреннюю работу библиотеки. Специфическая особенность профессии библиотекаря – умение свободно ориентироваться в литературе, с которой ему приходится работать. Иной читатель имеет возможность читать куда больше библиотекаря, но отсюда вовсе не следует, что на стороне библиотекаря не может быть ряда специфических преимуществ. К ним относятся: отличная ориентировка в мире книг и путеводителях по ним, знание библиографических источников, умение использовать справочно-библиографический аппарат библиотеки и разыскивать наиболее полные сведения о необходимой литературе, сделав это быстрее.

Таким образом, знание фонда библиотеки является одним из важных факторов, влияющих на авторитет библиотекаря. Под этим понимается не только скорость, полнота и точность получения читателями информации, но и создание им комфортных условий для работы, учет психологических моментов.

Современные требования к библиотечному персоналу стали более высокими. Доброжелательность, ответственность и компетентность важны сегодня как никогда. Результат работы библиотекаря зависит от хорошо организованной системы взаимодействия с читателями. В этой системе значительную роль играет библиотекарь, его профессиональный уровень, умение общаться с читателем. Если библиотекарь обладает даром убеждения, речевой культурой и приятными манерами – он имеет собственный имидж, который поможет ему поднять престиж своей работы на более высокий

уровень. Профессия библиотекаря предполагает соблюдение этикета в одежде и во внешнем облике. Одежда библиотекаря соответствует внутренней культуре, зависит от конкретной ситуации, положения в обществе, возрасте и др. Как видим, соблюдение этикета значительно влияет на авторитет библиотекаря, и облегчает работу с читателями.