

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА БИБЛИОТЕКАРЯ

Профессия библиотекаря, очень значительная и важная, требует определённых правил и норм общения, постоянного контакта. Для этого необходимо изучать основные социально – психологические правила, которые дают возможность выполнять благородную профессиональную миссию просветительской и информационной деятельности. И в последнее время стало актуально обращать внимание на этикет общения [1].

В России этим вопросом занимаются такие специалисты как Алтухова Г.А., Езова С.А., Росенко М.Н., Трушина И.А. В Беларуси это Зыгмантович С.В., Клименкова Н.В., Лапо П.М., Ракавецкая Л.И.

Древнегреческое слово “ethika” (от *ethos*) означает область философского знания, исследующая универсальные предпосылки и формы нравственных отношений людей в системе их исторически заданной духовно-практической деятельности [5]. А этикет – это всегда внутренняя культура личности.

Профессиональная этика – это совокупность нравственных норм, которые регулируют поведение социальных групп и отношение человека к своему профессиональному долгу. Для исследования этой проблемы необходимо рассмотреть несколько составляющих профессиональной этики:

- Этические нормы общения в библиотеке (вербальные и невербальные);
- Правила служебного этикета и правила речевого этикета;
- Имидж библиотекаря;
- Основы Кодекса профессиональной этики библиотекаря Беларуси.

Процесс общения происходит на вербальном и невербальном уровнях. Вербальные средства общения – речь человека. С помощью, которой, передаётся и получается информация. А при устной речи это сопровождается невербальными (неречевыми) средствами общения.

Разнообразие стилей речи даёт возможность информации быть чёткой, понятной для каждого посетителя библиотеки. Необходимо обращать внимание, на что ориентирован читатель, приходя в библиотеку. Если он нацелен на действие в диалоге, тогда он будет решителен, прагматичен и прямолинеен. А если на межличностное общение, то он будет более эмоциональным и контактным. Невербальное средство библиотечного общения характеризует индивидуально – психологическое состояние собеседника. При этом общении отражаются темперамент, характер, способности. Дыченко Л. Ф выделяет основные средства, такие как: движение тела (кинесика), некоторые характеристики голоса (просодика и экстралингвистика), воздействие или прикосновение к собеседнику (такесика), организация при общении (проксемика).

В кинесику входит: взгляд, мимика, поза (открытая, закрытая), жесты, походка. В экстралингвистику входит: кашель (лживость), пауза при разговоре, смех, плач. В такесику включены: рукопожатие, прикосновение, поцелуи. В проксемику входит: дистанция, расположение партнёра, зона общения [3].

Соблюдение правил служебного этикета является необходимостью в жизни, соблюдение раскрывает культуру профессии, уровень и воспитанность работника. Тот библиотекарь, который умело, может использовать все составляющие служебного этикета, формирует в себе вежливость, компетентность, точность, обязательность.

Библиотекарь всегда должен встречать посетителей с хорошим настроением, улыбкой. Чаще необходимо смотреть в глаза, чтобы человек видел заинтересованность в разговоре и его просьбе. Изящные манеры оставляют у читателей доброжелательное и приветливое отношение к себе. Тем самым поднимается имидж и статус библиотеки. Несколько основных правил, которые желательно использовать в библиотеке при достижении высокого уровня обслуживания: встречать посетителей с улыбкой, смотреть в глаза собеседнику, приветствовать доброжелательно, обращаться на “Вы”,

выслушивать вопрос или просьбу, не допускать личных разговоров, а уделять читателю максимальное внимание, соблюдать в одежде этикет и культуру внешнего облика. Ношение бейджа в течение рабочего дня даёт библиотекарю чувство ответственности и самоуважения, а читателю лёгкость в общении, а приходящим новым сотрудникам, возможность быстро запоминать всех коллег [2].

Чтобы вызывать у собеседника необходимое доверие к информации, нужно обладать манерами и умением вести речевой диалог. Важный акцент остаётся в речевом этикете и его принципах. Уже говорилось, что соблюдение этикета, показывает профессионализм специалистов библиотеки. Важно знать, как сотрудник библиотеки использует речевой этикет, который включает в себя обращение, приветствие, мимику, жесты, систему телодвижений, отношение между говорящим и слушающим. Что касается основных принципов этикета то в него входит: тактичность, обязательность, вежливость, деликатность, пунктуальность, точность. Это требует от библиотекаря исполнения моральных норм, неписанных законов и принципов.

Вежливость – использование правил приличия, деликатности. Это позволяет создать атмосферу доброжелательности. Бывает, наблюдаешь часто хмурые лица в библиотеке, что портит настроение всего коллектива

С вежливостью очень тесно связаны *тактичность и деликатность*. Одно из важнейших качеств библиотекаря является такт. Деликатный и тактичный библиотекарь всегда уладит конфликт со вспыльчивым или неопытным читателем, предложит ему помощь.

Для высокого уровня и престижа библиотеки, *пунктуальность* специалиста очень важна. Приходя вовремя на работу и находясь на своём месте, тем самым он показывает добросовестность и пунктуальность. Также это распространяется на своевременность сдачи отчёта и оформления документации, выполнение различных поручений.

Существует девять важнейших ситуаций, которые требуют употребление речевого этикета: обращение (официальное или дружеское), приветствие, интонация и тембр голоса, прощание, знакомство, поздравление, пожелание, извинение.

В итоге это всё создаёт успех культуры библиотечного обслуживания, что предполагает не просто повседневное заучивание правил, которые потом превращаются в привычку, а общепризнанные нормы поведения.

Неотъемлемой и важнейшей составляющей профессиональной этики является имидж библиотекаря. Стиль одежды сотрудников, влияет на деловой настрой коллектива. Есть общепринятые сочетания цветов, аксессуаров, деталей. Существует несколько правил предложенные Алтуховой Г. А. которые могут быть полезными в подборе и организации своего внешнего вида:

1. Не одевать одежду одних цветов, например коричневую юбку, коричневую блузку, обувь и аксессуары.
2. Важную роль отдавать сумке, причёске, бижутерии, туфлям.
3. Мужчинам желательно иметь костюм, который дополняется галстуком.
4. К костюму тёмно – серому можно подобрать белые, светло-розовые, бежевые цвета.
5. К тёмно – синему костюму пойдёт белый, голубой.

Необходимо помнить, что имидж работника может влиять на характер выполняемой работы. Осознавая важность профессиональной деятельности в сфере создания, сохранения и распространения в обществе информации, членами Белорусской библиотечной ассоциации был предложен всем библиотекарям и специалистам, которые работают в этой сфере «Кодекса профессиональной этики библиотекаря Беларуси» который гласит о том, что необходимо обеспечивать высокий уровень обслуживания, создавать условия для равноправного, свободного и комфортного доступа пользователя к

информационным ресурсам и необходимо сохранять духовные ценности и способствовать развитию национальной культуры [4].

Дополнительно в целях анализа мнений читателей об имидже и поведении библиотекарей было проведено в Научной библиотеки БНТУ два анкетирования на основе программного обеспечения Google Docs . Анкеты состояли из 15 вопросов на которые ответили около 70 читателей и 90 сотрудников библиотеки. Название первой было “Библиотекарь глазами читателей”, а второй анкеты “Образ библиотекаря в представлении коллег по работе”. По результатам опрошенных были сделаны выводы, что читателей в библиотекарях важны не только профессиональные качества, но и внешний облик, умение общаться. Читатель воспринимает библиотекаря как цельный образ со всеми личностными особенностями и профессиональными проявлениями. Можно сказать, что ожидания читателей соответствуют и профессиональным стремлениям библиотечных работников.

В завершении хочется сказать, что успех деятельности библиотеки и работников в данной сфере в значительной роли обуславливается сплоченностью персонала, доверительными и взаимовыгодными отношениями между сотрудниками. Знание культуры и психологии делового общения в библиотеке приведёт её к успеху. Умение и следование Кодексу является делом чести каждого библиотекаря Беларуси.

1. Алтухова, Г.А. Речевая культура библиотекаря: учебное пособие / Г.А. Алтухова. – М. : Профиздат, 2001. – 101 с.

2. Алтухова, Г.А. Профессиональная этика библиотекаря: учебное пособие / Г.А. Алтухова. – 2-е изд. испр. и доп. – М. : Профиздат, 2000. – 112 с.

3. Дыченко Л.Ф. Психология деловых отношений в библиотеке: научно – практическое пособие / Л.Ф. Дыченко. – М. : Литера, 2011. – 160 с.

4. Кодекс профессиональной этики библиотекаря Беларуси [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.bla.by/rus/codeks.html>. – Дата доступа : 22.03.2013.

5. Росенко М.Н. Основы этических знаний: учебное пособие для вузов / В.П. Клычков, М.Н. Росенко, А.М. Складорова и др.; отв. ред. М.Н. Росенко. – 2–е изд., испр. и доп. – СПб. : Лань, 2002. – 208 с.

РЕПОЗИТОРИЙ БГУКИ