

МОРАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОДІЇ БІБЛІОТЕКАРЯ З ЧИТАЧАМИ

Ключові слова: бібліотека, етика, комунікація, моральність, професіоналізм

Культура бібліотечної діяльності в значній мірі визначається дотриманням працівниками естетичних норм поведінки і спілкування.

Етика, як одна з найдавніших теоретичних дисциплін, складова частина філософії, слугує засобом нормативної регуляції дій людини і суспільства. Вона покликана допомагати вирішувати багатогранні практичні моральні проблеми, які виникають перед людиною в процесі духовного і матеріального буття. З часу свого виникнення вона знаходиться в центрі уваги як окремої людини, так і суспільства в цілому. Моральні почуття, уява про належну поведінку виникають у людини завдяки співіснуванню з іншими людьми, обміну думками та ідеями освоєнню і застосуванню морально-етичних норм, вироблених людством.

Успіх усієї діяльності бібліотеки визначає ефективність спілкування бібліотекаря з читачем. Тому, особистість бібліотекаря і читача є предметом пильної уваги дослідників і практиків бібліотечної справи.

У бібліотечній професії інтелектуальний рівень кадрів є визначальним фактором професійної придатності спеціаліста.

Професія бібліотекаря вимагає від спеціаліста бути уважним, тактовним, витриманим, а також привабливим, охайним, з почуттям певного обов'язку. Як показують дослідження, цим зовнішнім ознакам читачі надають дуже великого значення.

Поряд з високою професійністю в індексі переваг читачів стоїть ввічливість бібліотекаря, чемність, дотримання правил пристойності. Навіть в екстремальних ситуаціях, він повинен бути тактовним, доброзичливим, знати почуття міри.

Професіонал високого класу знаходить спільну мову з читачами, приваблює до себе людей, намагається бути уважним при виконанні роботи, терпимим по відношенню до чужої, навіть альтернативної думки, характеру та звичок співрозмовника.

Відмінною рисою бібліотекаря має бути доброзичливість, яка відбивається в особливостях поведінки і ставлення до людей, врівноваженість - рівний та спокійний кшталт поведінки. Важливо, щоб бібліотечний працівник зберігав високий внутрішній духовний стан, стримував себе від проявів емоцій, мав добрий смак.

Особливості професії вимагають уособлення таких рис, як зібраність, зосередженість, здатність вислухати співрозмовника, вияв особливої уваги до змісту розмови і форми її висловлення. Допитливість, уважність і чуйність, до того ж сприяє залученню до книги, читання, бібліотеки навіть пасивну частину населення.

У культурі спілкування бібліотечного працівника з читачами важливі також і такі складові, як: вміння розуміти партнера, здатність "читати" за зовнішньою поведінкою його думки та почуття; передбачати наміри й бажання, тобто бути проникливим; вміння бачити й чути партнера - бути уважним до його поведінки, слів, рухів, інтонацій, помічати зміни у зовнішньому вигляді, не залишати поза увагою те, що він говорить; вміння "вести себе", стримано проявляти свої почуття, знаходити належні в тій чи іншій ситуації словесні або несловесні форми поведінки, бути зрозумілим людям, зберігати свою гідність, з повагою ставитись до читача.

Психологи вважають, що культура спілкування включає в себе три важливих елементи: вміння розбиратися в інших людях і вірно оцінювати їх психологію; адекватно емоційно реагувати на їхню поведінку й стан;

вибирати по відношенню до кожного з них такий спосіб спілкування, який, не розходячись з вимогами моралі, в той же час найкращим чином відповідає індивідуальним особливостям.

Відомо, що бібліотечна комунікація являє собою поліфонічне явище. Це і книги, і люди, і всі сфери життєдіяльності бібліотеки, тобто багатогранне її соціальне середовище. Тому дуже важливо розвивати комунікативні якості, бути завжди привітним та товариським, здатним встановлювати й підтримувати контакт, як з особистістю, так і з колективом, певною групою, установою тощо.

Це вимагає від бібліотекаря мистецтва володіння мовою. Для, щоб професійно рекомендувати літературу, аргументувати свою точку зору, вести дискусію, бібліотекар має знати основи риторики як науки про слово, яка навчає мистецтву спілкування, впливу слова на розум та серця людей, формує світогляд і здатність до дій. Вміння володіти словом – запорука успіху у житті, необхідна умова високого професіоналізму, зазначає бібліотекознавець Г.В.Алтухова.

Відомо, що бібліотека напрацювала свої специфічні засоби спілкування, які особливо яскраво проявляються як при індивідуальних, так і в масових формах обслуговування читачів. При цьому не завжди враховується те, що бібліотекареві слід проводити бесіду динамічно, а для зосередження співрозмовника на головному, зацікавити його ідеєю і подати її у дії. У розмові бібліотекар має логічно будувати речення, не дбаючи про переконливість й обґрунтованість аргументів, пробудження інтересу, активізацію розумових здібностей, ширше застосовувати метод діалогу, а не монологу. Звичайно, що таке спілкування вимагає ерудиції, професіоналізму* зрештою, засіб мислення, темперамент бібліотекаря визначають характер спілкування і його ефективність.

Сучасна інформаційна ситуація і динамізм життя ставлять вимоги до професії бібліотекаря. Він має бути освіченим, начитаним, ерудованим, володіти глибокими знаннями літератури, психології, риторики, знати

іноземні мови, а головне - любити свою справу і людей, володіти професійним тактом, який проявляється в шануванні відвідувачів, розумінні того, що їм необхідно, що їх цікавить. Він розмовляє на мові, близькій слухачам, намагається утримати їхню увагу до кінця бесіди й не стомити їх.

Важлива для бібліотекаря й така риса як довіра до колективу, в якому він працює, яка відбивається у ставленні до партнерів по роботі, заснованому на чесності, сумлінності, вірності загальній справі.

У соціологічних дослідженнях, які були проведенні нами в декількох обласних і районних бібліотеках України, читачами визначені як позитивні, так і негативні риси бібліотечних працівників. До позитивних рис були віднесені: доброзичливість, природність, простота в спілкуванні, спокійна зосередженість й врівноваженість, вміння рекомендувати та радити, швидка орієнтація, скромність, вміння вести бесіду, довіра до читача. До негативних моментів у роботі бібліотекарів, читачі відносять: байдужість, нещирість, дратівливість, сухість, холодність тону, грубість, квапливість та непродуманість рішень, недоступність, недовіра до людей, фамільярність у ставленні до читачів, нав'язування рекомендацій, застосування образливих кепкувань, поділ читачів на "своїх" і "чужих", як професіонал, бібліотекар виступає гарантом доступу до знань. У цьому контексті він повинен досконало володіти новою технікою, вільно користуватися нею для забезпечення швидкого одержання читачем точної, всеохоплюючої інформації з питань, які його цікавлять. При відсутності такої інформації в даній бібліотеці, читачу повинні бути надані відомості про наявність її в бібліотеках України й навіть за її межами. Отже, тут вступає в дію така етична риса, як добросовісність і старанність.

Вельми важливо, щоб бібліотечні працівники прищеплювали читачам любов до книги, а для цього вони самі повинні бути дійсними книголюбамі. Якщо бібліотекар хоче прийти на допомогу читачу, він повинен знати особливість кожної книги, яку він рекомендує, а також індивідуальні особливості читача. Знання книги, її цінності, художньої вартості того, ще

вона може дати читачу в оволодінні знаннями, духовному : збагаченні, професійному зростанні - не тільки важлива суто професійна, але й морально-етична проблема. Це стосується і вивчення читачів, необхідності врахування того середовища, до якого належить читач і яке більшою мірою обумовлює його читацькі потреби і запити.

Слід зауважити, що дотримання етичних норм вимагають не тільки процеси, пов'язані з обслуговуванням читачів, але і всі ділянки бібліотечної роботи, звичайно при пріоритеті роботи з людьми. Недбале ставлення до своїх обов'язків, байдужість, а часто і лінощі можуть призвести до зневіри читача не тільки до бібліотеки, але і в цілому до книг.

На жаль, відомі випадки, коли бібліотекар своєю грубою, неетичною поведінкою "вбивав" назавжди у читача бажання користуватися бібліотекою, тим самим "обкрадаючи" його.

Однією з важливих умов морально-етичного зростання бібліотечних працівників є постійне самовдосконалення, в процесі якого бібліотечний працівник повинен розвивати в собі якості психологічного характеру: здатність тривалий час зосереджувати увагу на процесах праці, не даючи змоги послабнути їй від втоми; зберігати увагу, не дивлячись на сторонні враження; працювати не за схемою, самостійно варіювати працю; вміння знаходити відомі і нетрадиційні прийоми, які полегшують чи прискорюють роботу; здатність до спільної праці з іншими в одному колективі. Бібліотечний працівник повинен безперервно підвищувати рівень своєї освіти, прагнути не тільки поширювати, а й поглиблювати обсяг знань в різних сферах.

РЕЗЮМЕ

У статті розглядаються моральні цінності особистості, якими повинен володіти бібліотечний працівник для забезпечення успіху усієї діяльності бібліотеки.

В статье рассматриваются нравственные ценности, которыми должен владеть библиотечный работник для обеспечения успеха всей деятельности библиотеки.

In the article the moral values of librarian's personality, which ensure the success of library work are considered.

Література:

1. Азарова В.А. Будущим библиотекарям о профессиональной этике // Сов. библиотековедение. – 1989. - № 4. - С50-52.
2. Алгухова Г. Поговорим об этике // Библиотека. – 1993. – №11/12.- С.49-51.
- 3.Каліберда Л.П. Етика бібліотекаря // Сільська бібліотека: проблеми і перспективи: зб. наук. ст. – Вінниця, 1994. – С. 4-6.
- 4.Чачко А.С. Библиотечный специалист: особенности труда и профессионализации. – К.: Наукова думка, 1984. -190 с.