



О профессиональной ЭТИКЕ библиотекаря и не только...

С. Иванова, методист Ульяновской областной научной библиотеки им. В.И. Ленина

по материалам
профессиональной прессы



Дискомфорт и неуверенность, которые испытывает человек в библиотеке, могут быть вызваны разными причинами: низкий уровень обслуживания или перегруженность информацией, недоброжелательность персонала или формальное отношение к запросу читателя, отсутствие навыков самостоятельного

поиска и т.д. Чтобы помочь читателю преодолеть подобное состояние, которое американцы называют «тревожное состояние в библиотеке», необходимо соблюдать правила «Кодекса профессиональной этики российского библиотекаря».

«Кодексу профессиональной этики российского библиотекаря» в 2009 году исполнилось 10 лет. Кодекс стал первым рекомендательным актом, принятым РБА. Сейчас в 33 странах существуют Кодексы библиотечной этики.



Насколько отличаются друг от друга кодексы этики в разных странах можно узнать из сборника «Библиотечная этика в странах мира». На сайте ИФЛА опубликованы 35 кодексов этики на языках оригинала. Время показало, что «Кодекс» необходим для успешной деятельности библиотечного сообщества. Но сейчас необходима новая его редакция. И на сайте РБА уже представлен проект нового «Кодекса профессиональной этики» российского библиотекаря. Наличие кодекса этики ИФЛА считает обязательным условием деятельности библиотечной ассоциации.

Не зависимо от того, насколько мы это осознаём, нам приходится принимать решения этического характера вообще, а также в своей профессиональной деятельности. Работа библиотекаря связана с человеческими взаимоотношениями. Поэтому неизбежно возникают этические ситуации, требующие решения.

Для примера обратимся к практике зарубежного опыта в библиотеках Англии. Некий Роберт Хаунтман посетил 13 библиотек в Англии и в каждой из них запрашивал информацию о химическом составе взрывчатого вещества. Более того, человек даже намекнул, что хочет взорвать жилой дом в пригороде Лондона. Но информацию ему всё равно предоставили. Был сделан вывод о том, что библиотекари не осознавали, что принимают решение этического характера, а именно, решают проблему доступности информации.

В Брянской ОУНБ им. Ф. И. Тютчева читатель был лишён права пользования библиотекой за постоянное обращение к Интернет-сайтам по изготовлению и употреблению химического оружия. А были ли правовые основания для подобного решения? При принятии подобных решений библиотекари должны



руководствоваться этическими соображениями о правомерности использования читателем подобной информации. В городе Кыштым Челябинской области в ходе прокурорской проверки в детской и двух школьных библиотеках была изъята книга «Жизнь без наркотиков», по сути представляющая собой краткие рецепты по изготовлению наркотиков. Книга поступила в библиотеку через Министерство культуры. И здесь библиотекарь должен был принимать решение этического характера. Может ли Кодекс этики регулировать подобные ситуации? Конечно, нет. Кодекс носит всего лишь рекомендательный харак-

тер. Но в нем определено то, к чему нужно стремиться каждому из нас. Рассмотренные выше примеры являются этической проблемой соблюдения общественных интересов, иногда, может быть, и в ущерб читательским. К 10-летию российского Кодекса РБА был проведен опрос библиотекарей России (по электронной почте и через сайт РБА). В нем приняли участие сотрудники библиотек разных ведомств. Всего было получено 292 ответа из 96 библиотек. Опрос показал наличие определенного интереса к «Кодексу» с их стороны. Результаты опроса показали следующее:

1. Все респонденты (100%) знакомы с положениями «Кодекса»;
2. Большая часть респондентов (70%) согласна со всеми его положениями, имеют возражения против некоторых положений 22%, а 7% не смогли определиться с ответом. Одна треть респондентов высказались за создание новой редакции «Кодекса».
3. Что же библиотекари предлагают изменить в «Кодексе»? Во-первых, конкретизировать «Кодекс» к профессии библиотекаря. Добавить пункты о морально-нравственном эталоне российского библиотекаря: качества характера, способствующие успешной профессиональной реализации

и поднятию престижа библиотечной профессии: библиотечный этикет, манера поведения, речь.

4. Большинство (35 %) поддержали необходимость новой редакции; 31 % высказались против, а 33 % затруднились ответить.

5. Основные задачи «Кодекса» мы можем сформулировать так:

- декларация своих обязанностей перед обществом;
- определение профессиональных ценностей и приоритетов;
- определение принципов и взаимоотношений с читателями, коллегами, учреждениями;
- помощь молодым специалистам и новичкам в профессии с целью интеграции их в библиотечное сообщество.

Зачем же нужен «Кодекс» российскому библиотекарю?

- Это своеобразное право на признание профессии в обществе;
- Это механизм саморегулирования профессионального сообщества;
- Требование ИФЛА о наличии среди документов организаций Кодекса этики как одного из документов эффективного функционирования ассоциации;

• В связи с изменениями условий работы библиотек, в сравнении с 90-гг, новая редакция «Кодекса» необходима.

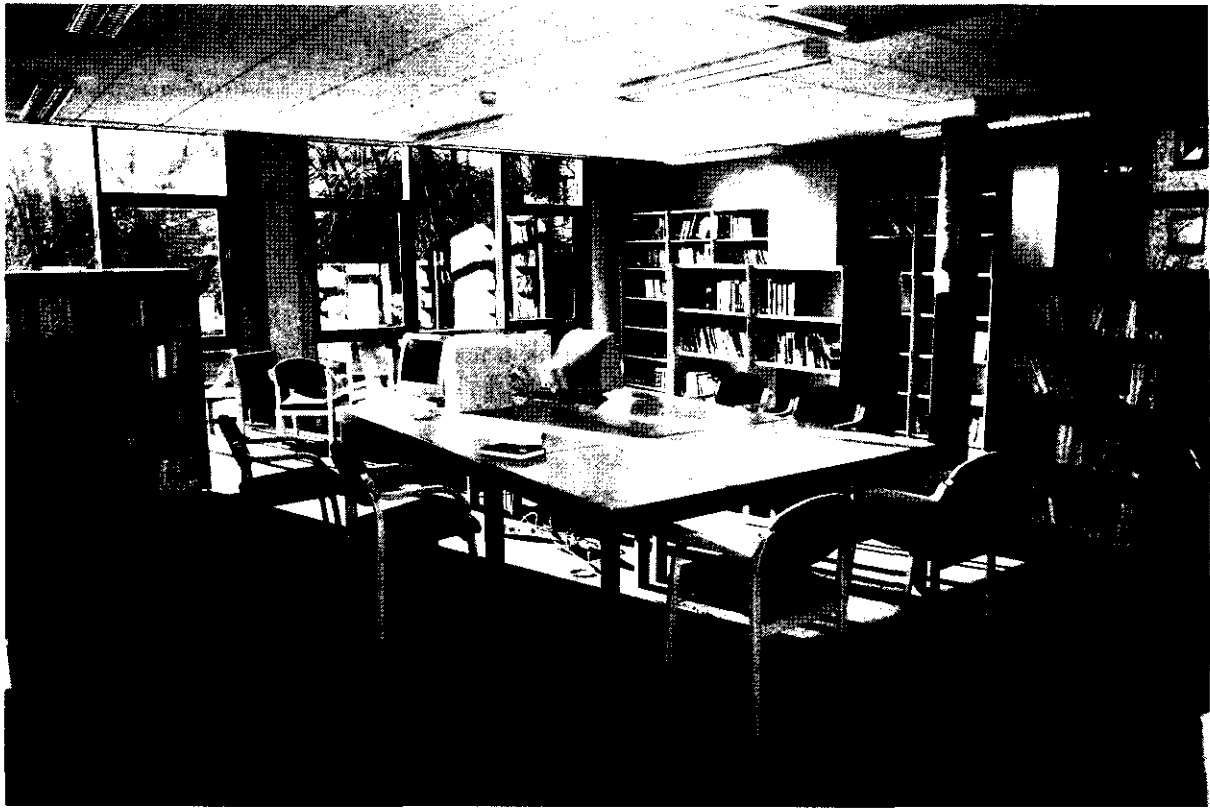
Проект новой редакции «Кодекса» от 1 июня 2010 г. имеет следующую структуру:

- обязанности библиотекаря в отношениях с обществом;
- в отношениях с пользователем;
- в отношениях с коллегами;
- по отношению к своей профессии.

А всегда ли соблюдаются положения «Кодекса» на практике?

В этом смысле хочется привести пример из статьи Марины Игоревны Рассединой, заведующей библиотечно-информационным центром Владимирского областного колледжа культуры и искусства, преподавателя. В своей статье «terra incognita»: Мифы и реальности профессии» она пишет: «Мифы о библиотечной профессии настолько не совпадают с самой профессией, что порой вызывают недоумение у специалистов». И дальше, она рассматривает самые типичные из них, которые трудно сопоставить





с реальностью. Один из таких мифов тесно связан с этическими нормами и имеет отношение к «Кодексу» этики. Этот миф звучит так: «все библиотекари пожилые, скучные и некрасивые...». Неправда! Они разные. Да, пишет автор в библиотеках много сотрудников среднего и старшего возраста, но кто сказал, что это плохо? Опыт, высокий профессионализм и житейская мудрость еще никогда и нигде не считались недостатками. И дальше. Если Вам предложат лечь под нож хирурга, вы выберете молодого специалиста или опытного? А если Ваш ребенок идет в школу, вы доверите его в руки вчерашней выпускницы вуза или педагогу со стажем? Ответ очевиден. Так почему же негативно

воспринимается опытный работник в библиотеке? Разве опыт и компетентность – это недостатки, мешающие качественно выполнять свою работу? Ведь опыт настоящих профессионалов, поистине, бесценен. Что, грех таить, не везде корректно обращаются с профессионалами в библиотеке, возрастная планка которых достигла 55 и выше. Понятно, что время требует молодых, современных, креативных. Но, к сожалению, престиж нашей профессии не настолько высок и зарплаты наши не настолько удовлетворяют молодых, что они идут работать в библиотеку, даже со специальным образованием. Нельзя ли как-то, корректно распределить трудовые ресурсы опытных

и начинающих сотрудников, чтобы и те, и другие как-то дополняли, а не исключали друг друга? Тем более материальное положение тех, кто по возрасту уходит на пенсию, оставляет желать лучшего. А если не решать корректно эти и другие вопросы этического характера, то зачем тогда нам нужен «Кодекс этики»? Подробнее об этом Вы сможете прочитать сами в журнале «Библиотечное дело».- 2010.- № 8.- С. 28–30. Хочется сказать лишь вот о чем. Имидж своей профессии во многом определяем мы сами своим отношением к тем, кто к нам приходит. И никакой Кодекс нам в этом не поможет, если мы не усвоим это. Кодекс дает нам лишь ориентир на профессию-

нальное поведение. Светлана Андреевна Езова, ныне декан библиотечно-информационного факультета ВСТАКИ, профессор, кандидат педагогических наук в Улан-Удэ считает, что правилам этикета уделяется все большее внимание в различных сферах библиотечной деятельности, и библиотечное обслуживание не является исключением. В каждой библиотеке, как и в любой другой организации, должен быть свой корпоративный этический кодекс (отношения между сотрудниками). Согласитесь, иногда они оставляют желать лучшего. Отношения между библиотекарем и читателем тоже носят этический характер.

Читатель, идущий в библиотеку уже подсознательно настроен на доброжелательное отношение со стороны сотрудников библиотеки. Где же, как не в библиотеке, должно быть отношение по всем нормам и правилам этикета. Иногда, мы, сами того не замечая, отталкиваем читателей своим поведением.

Например, в книге С.А. Езовой «Культура общения библиотекарей» есть примеры, к сожалению, типичные для библиотекарей:

Молодой человек: Что нужно, чтобы записаться в библиотеку?

Библиотекарь: Паспорт и плату за читательский билет.

Молодой человек: А куда пойдут эти деньги?

Библиотекарь: Я не обязана перед Вами отчитываться. Если Вас это не устраивает, поищите другую библиотеку.

Молодой человек, так и не став читателем этой библиотеки, уходит. А ведь каждый читатель – это важнейший количественный показатель деятельности библиотеки.

Таким образом, соблюдение библиотечного этикета, то есть соблюдение Кодекса профессиональной этики (пункт по отношению к пользователю) – важнейшая составляющая реализации ожиданий читателя в отношении библиотеки, хотя и не единственная. А знаете ли Вы, что в Китайском кодексе этики библиотекаря есть такой пункт, как положение о внешнем виде библиотекаря. Кстати, М.А. Шапарнева, руководитель информационно-издательской группы РБА предложила и в российский Кодекс внести подобный пункт. И речь не о том, что библиотекарь должен быть одет в униформу или как-то изысканно. Дело в элементарном вкусе и сдержанности в одежде.





Если применять это к профессиональному кодексу, то речь идет о пункте по отношению к своей профессии.

В этом смысле интересна публикация в журнале «Библиография» (2008, № 5) статья М. Ю. Матвеева «Зарубежные ресурсы об имидже библиотек и библиотекарей».

Один из интересных сайтов – «Библиотекарь с губной помадой». Его главный призыв заключается в том, что библиотекарь должен сохранить свой стиль и свое лицо в любых обстоятельствах и ситуациях, даже бедственных. Что создает позитивный образ библиотекаря? Деньги? Известность? Красота? Профессиональное мастерство

и владение новыми информационными технологиями? Нет, и еще раз нет. Главное: заботиться о себе и выглядеть ухоженным человеком (особенно, если Вы – женщина). А потом, конечно профессиональные качества. Есть и другие зарубежные сайты. Их названия говорят сами за себя:

«Библиотекарь, танцующая танец живота», «Библиотекарь, занимающийся бодибилдингом» и т. д. Словом, ничто человеческое библиотекарям не чуждо. Автор статьи делает вывод, что библиотекарям нужен, в первую очередь, хороший массовый имидж, а не разрозненные личные образы. Чтобы люди не видели в библиотекарях

знакомый стереотипный портрет и не произносили чрезвычайно обидных фраз типа: «А Вы не похожи на библиотекаря!», «Тихая девочка, идеально подходящая для работы в библиотеке».

Почему – то мы чаще слышим интервью, в которых люди говорят, что работают в библиотеке, потому что любят читать книги. Когда же они будут говорить, что они хотят работать в библиотеке, потому что любят людей? В зарубежных СМИ все еще много примеров, весьма далеких от традиционного библиотечного стереотипа: строгой пожилой женщины с мышиного цвета волосами и узлом на затылке.

В них, наоборот, преобладает весьма современный имидж библиотекаря. Сейчас у нас в прессе тоже стали появляются статьи, осовременившие имидж библиотекаря: «Библиотекарь, занимающийся каратэ», увлекающийся экибаной, сочиняющий стихи, запомнится и сохранится в памяти. Такая характеристика способствует постоянному разрушению стереотипа о работниках библиотек, как отрешенных от жизни, витающих в облаках людях.

С.А. Езова в статье «Учиться уважать права Другого: этические проблемы и пути их решения», приводит очень правильные аргументы. Вот некоторые из них: «С этим документом не работают руководители библиотек, методисты, он не является инструментом заложенных в нем отношений...». Следовательно, нужно продумывать механизм не только доведения Кодекса до каждого сотрудника библиотеки, но и сделать его исполнение стимулирующим показателем в деятельности рядового библиотекаря и директора библиотеки. По определению автора, чаще всего нарушаются библиотекарями:

- приоритет интересов пользователя;
- равенства прав пользователя, принцип справедливости и объективности;
- свобода доступа информации для слабо защищенных групп населения;
- права пользователя как личности.

С.А. Езова считает, что в новую редакцию Кодекса необходимо внести:

- в системе отношений «Библиотекарь и социум» прописать отношения с социальными партнерами;
- раскрыть основные параметры качества обслуживания и комфортности услуг;
- акцентировать внимание на принципах активности, инициативности, энергичности и повышении статуса профессии, самоуважения библиотекаря.

Высказывалось мнение, что в рамках отношений читателя и библиотекаря пристальное внимание необходимо обратить на те моменты, которые особенно раздражают читателя (отсутствие библиотекаря на рабочем месте, разговоры по телефону на рабочем месте, по телефону или с коллегой на личные темы в присутствии читателя). Прописать в Кодексе этические нормы (приветствия, обращения), которые чаще всего игнорируются. А ведь

уважение – это соблюдение прав другого. Если библиотекарь уважает общество, читателя, коллег, самого себя, то он соблюдает все, что прописано в «Кодексе».

Поэтому, считает С.А. Езова, обсуждение новой редакции Кодекса обострит восприятие библиотеками этических проблем в библиотечном деле, активизирует «моральный закон внутри каждого из нас». К обсуждению «Кодекса профессиональной этики» нужно привлечь читателей, так как они более всего заинтересованы в соблюдении своих читательских прав.

И в заключении хочется сказать о том, что тема профессионального общения в библиотеке стоит очень актуально сегодня. Среди требований ИФЛА к библиотечно – информационному образованию ведущее место отводится развитию навыков профессионального общения. К числу важнейших критериев новой информационной культуры относится умение общаться с другими людьми, вести диалог, четко излагать мысли и намерения.

Основополагающий принцип культуры общения – самоуважение библиотекаря и его уважение к читателю.

Самоуважение библиотекаря – это проявление внимания к себе, к своему внешнему виду, к тому, что я говорю и как говорю, к своим мыслям, жестам, к своему личностному росту. Словом, самоуважение – это осознание своего права на уважение со стороны читателя, на признание своих достоинств, интересов.

Уважение к читателю – это проявление библиотечного внимания к его читательским интересам, потребностям, запросам, соблюдение его прав, прежде всего, на комфортное обслуживание.

Библиотечное общение тогда профессионально, когда оно этично. Без этого невозможна «роскошь человеческого общения». Надо помнить, что нас всегда и везде воспринимают по культуре общения. А чтобы этому научиться в нашей профессиональной деятельности нужно много работать над собой: контролировать свои эмоции, ставить себя на место читателя, уметь анализировать свои поступки и смотреть на себя со стороны.