

Методичний центр бібліотек
вищих навчальних закладів м. Вінниці

Наукова бібліотека
Вінницького національного медичного університету
імені М.І. Пирогова

Серія «На допомогу бібліотечному фахівцю»

Етико-моральний аспект культури бібліотечного обслуговування

Методичні рекомендації



Вінниця, 2015

ББК [78.38:87.7]я75

Е 88

Етико-моральний аспект культури бібліотечного обслуговування : метод. рек. / уклад.: М. П. Сахарова, М. І. Мельник ; відп. за вип. Н. М. Кравчук. – Вінниця, 2015. – 32 с. – (Серія «На допомогу бібліотечному фахівцю»).

У методичних рекомендаціях розглядаються базові аспекти культури спілкування з відвідувачами з погляду морально-етичних якостей працівників бібліотек як основоположного чинника сучасного бібліотечного обслуговування.

Морально-етичний аспект роботи бібліотекаря – один із найголовніших показників діяльності бібліотеки в цілому. Як і на будь-якому підприємстві сфери обслуговування, коли клієнт завжди правий, бібліотека повинна стати клієнт-орієнтованою організацією, де задоволення потреб читачів відбуватиметься на найвищому рівні. А це, в свою чергу, вимагає глибокого розуміння і задоволення потреб читачів та створення комфортного бібліотечного середовища для відвідувачів.

Протягом липня-жовтня 2015 року наукова бібліотека ВНМУ ім. М.І. Пирогова провела 2 онлайн-опитування бібліотекарів (3) та читачів бібліотек (6). Було зібрано статистичні дані 53 респондентів з різних бібліотек України. Результати даного дослідження представлені у виданні «Етико-моральний аспект культури бібліотечного обслуговування», яке висвітлює етичні питання щоденної роботи працівника бібліотеки, конфліктні ситуації, що виникають при обслуговуванні читачів та способи їх вирішення. Достовірна інформація проведеного дослідження відкрита для перегляду за наступними посиланнями: опитування [працівників](#) бібліотек та опитування [користувачів](#) бібліотек. Вибір респондентів не залежав від виду бібліотеки та її підпорядкування.

На сторінках методичного видання цитуються вислови бібліотекарів, які відповіли на питання опитування: «Яким Ви бачите образ сучасного бібліотекаря і чи намагаєтеся Ви його дотримуватися?», приклади поведінки бібліотекарів, афоризми бібліотечної ділової етики та інші цікаві вислови. Подано український «Кодекс етики бібліотекаря» та матеріали і цитати з досвіду колег зарубіжних країн.

Етикет як елемент культури

Безумовно, відсоток бібліотекарів, які виконують суто внутрішню роботу і не зосереджені на процесі обслуговування читачів є значно вищим, ніж бібліотекарів, які працюють на абонементних чи в читальних залах. Ми зосередимося на якостях тих працівників, які безпосередньо спілкуються з читачем, є обличчям бібліотеки і від яких залежить думка про роботу бібліотеки в цілому.

Майже всі, хто користувався послугами бібліотеки (90%) та були розчаровані якістю обслуговування, не повідомляють книгозбірню про своє незадоволення і ніколи більше її не відвідують (за даними дослідження, проведеного на замовлення уряду США).

Особистість бібліотекаря – головне в індивідуальному бібліотечному обслуговуванні. Можна скільки завгодно говорити про те, як правильно будувати систему бібліотечного обслуговування, можна добре знати його принципи, форми й методи, але нічого не вийде, якщо бібліотекар, який щодня стикається із читачем, не любить людей. Фонотов Г.П. у книзі «Такий він, бібліотекар» (М., 1997) сказав: *«...На спілкування із читачами потрібно ставити найбільш кваліфікованих, ерудованих співробітників, досвідчених, що розуміються й на книжковому світі, й на людських душах, справжніх інтелектуалів»*. І далі: *«Він, читач, судить про усіх нас, бібліотекарів, по тих конкретних особах, з якими зустрічається на «видачі»*.

Професійна етика бібліотекаря є складовою бібліотечного обслуговування і визначає моральні аспекти, норми й правила професійної поведінки працівників бібліотеки при виконанні своїх обов'язків, формує у працівника поняття професійного обов'язку й честі, прищеплює навички культури спілкування й високого професіоналізму. Вона включає етику спілкування в бібліотеці, риторику бібліотекаря, етику слухача, бібліотечний етикет. Норми бібліотечної етики ґрунтуються на вільному доступі до інформації, неприпустимості цензури в бібліотеці, конфіденційності читання, пріоритетному обслуговуванні.

Як показав аналіз анкетування, питання професійної етики відіграють помітну роль у діяльності бібліотекаря. Етика бібліотекаря й обслуговування читачів – взаємозалежні поняття. Обслуговування

означає надання необхідних послуг, доброзичливу допомогу при спілкуванні читачів з джерелами інформації, створення здорової робочої творчої атмосфери. Етика ж містить у собі розуміння людського характеру, природи вчинків, потреб людей й особливостей їхнього спілкування. Вивчивши закони етики, усвідомивши свій професійний обов'язок, бібліотекар почуває відповідальність за якість обслуговування читачів, творчо ставиться до кожного запиту абонента.

Бібліотечним співтовариством розроблена **«Етика бібліотекаря»**, що містить правила поведінки співробітника бібліотеки, який працює із читачем. От деякі рекомендації:

- під час видачі книг бібліотекар перебуває цілком у розпорядженні читача й прагне продемонструвати йому це;
- варто прагнути створити перше сприятливе враження;
- працювати треба спокійно, з максимальним зусиллям;
- якщо читач несимпатичний бібліотекарєві, у жодному разі йому цього не показують. З усіма відвідувачами необхідно бути рівним у спілкуванні, ввічливим і доброзичливим. Важкі читачі не повинні бути несподіванкою для бібліотекаря;
- читач може чекати тільки якщо бібліотекар обслуговує інших відвідувачів, але не в тому випадку, якщо бібліотекар зайнятий внутрішньою роботою, якою б терміновою вона не була;
- не буває дурних читачьких запитів. Якщо читач просить поради, бібліотекар намагається його зрозуміти, постійно проявляючи готовність дати довідку й пораду. Бібліотекар робить це обережно й ненав'язливо;
- бібліотекар повинен визнати свою некомпетентність, але тільки у сфері діяльності читача в плані розуміння його запиту, а не у власній сфері (знання фонду, довідково-бібліографічного апарату);
- коли відвідувач порушує правила, треба показати йому, що цим він порушує права інших читачів або заважає їм, але не бібліотекарєві;
- варто стежити, щоб заборонні слова звучали м'яко, як прохання, а не як вимоги;

- бібліотекар повинен постійно дивитися на бібліотеку очима читача.

Для ефективного застосування будь-яких правил необхідно враховувати наступне:

- правила слід вводити заздалегідь, до виникнення непорозумінь;
- вони мають бути чітко зафіксовані в Статуті чи інших документах, що регламентують роботу бібліотеки;
- при складанні правил необхідно враховувати пропозиції як керівників, так і рядових співробітників, які можуть бути ближче знайомі з реальною обстановкою;
- необхідно проводити систематичні опитування відвідувачів бібліотек щодо ознайомлення з правилами бібліотеки та задоволенням наданими послугами;
- контроль за виконанням встановлених правил необхідно покласти на керівництво бібліотеки.

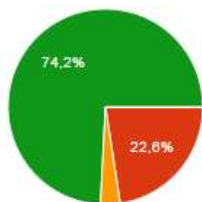
Мистецтво спілкування – це праця, талант і творчість

Культура спілкування бібліотекаря із читачем є складовою частиною створення комфортної обстановки в бібліотеці. При цьому цінується добре ставлення до читача, що означає людяність і привітність персоналу, занепокоєння комфортністю користування бібліотекою, довіра до користувача. Бібліотекарі зобов'язані пам'ятати не тільки про людські слабості користувачів, але, в першу чергу, – про свої. Тільки тоді людський фактор може стати гарним помічником при пошуку й наданні інформації.

Якість і результативність діалогу багато в чому залежить від **стилю спілкування**. Дехто надає перевагу більш діловим, офіційним відносинам, дехто користується доброзичливим і дружнім тоном спілкування. Але в будь-якому випадку неможливо повністю виключити офіційні відносини між бібліотекарем і читачем.

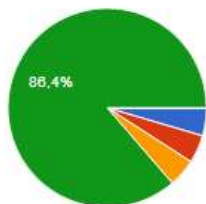
Звичайно ж, в бібліотеці, як і в іншій установі, ми маємо притримуватися ділового стилю. Але за результатами опитування 86,4% відвідувачів надають перевагу дружньому стилю, що підтверджує перехресне опитування працівників бібліотек, 74,2% з яких також схиляються до дружньої розмови.

Якому стилю спілкування з читачами Ви надаєте перевагу?



авторитарний	0	0%
діловий	7	22.6%
повчальний	1	3.2%
дружній	23	74.2%
відчужений	0	0%
байдужий	0	0%
агресивний	0	0%

Який стиль спілкування бібліотекаря з читачем Вам найбільше імпонує?



авторитарний	1	4.5%
діловий	1	4.5%
повчальний	1	4.5%
дружній	19	86.4%
байдужий	0	0%

А це ще раз доводить, що ставлення відвідувачів бібліотек є авансово-доброзичливе і ми в змозі скласти про власну бібліотеку гарне враження та стати читачеві другом хоча б на той короткий час, який він проводить в стінах книгозбірні.

Спілкування користувача і бібліотекаря відбувається через слово, тому велику увагу слід приділяти **культурі мовлення**. Протягом дня бібліотекарю доводиться багато говорити, безліч разів вітатися, прощатися з відвідувачами, радити, консультувати тощо.

Будь-яка розмова завжди починається з вітання. Правила етикету пропонують бібліотекареві зустрічати відвідувача привітною посмішкою, що позитивно впливає на авторитет бібліотекарів, полегшує їхню роботу із користувачами. Від широти привітання майже на 90% залежить подальший хід розмови. Форми вітання і прощання усталилися в нашій мові давно, і їх не варто модернізувати без потреби. Це Доброго ранку! Добрий день! (Добридень!); Добрий вечір! (Добридень!); На добраніч! Добраніч! До побачення! І звісно ж, ніякої фамільярності.

В ділових відносинах першим вітається той, хто нижчий по посаді, але часто також користуються правилом: першим вітається той, хто першим побачив співбесідника. Існує особливий порядок вітання для окремих ситуацій: першим вітається той, хто заходить у приміщення з тими, хто вже у ньому знаходиться не залежно від віку, статі і посади. Щодо вітання є дуже розумне правило: першим вітається той, хто краще вихований, а при належному вихованні здебільшого вітаються одночасно.

Бібліотекар повинен говорити доброзичливо, чемно, чітко висловлювати свої думки. Важливого значення набувають фонетичні складники мовлення: сила голосу, тон, тембр, темп, а також невербальні знаки: погляд, вираз обличчя, поза та ін. Наприклад, вітальна репліка, вимовлена тихо і без зорового контакту, може бути витлумачена як вияв негативного ставлення до адресата. Потрібно завжди дивитися в очі людині, з якою ведеться розмова. В іншому випадку можна вважати що ви нещирі і вам довіряти не буде бажання.

У діалозі потрібно уникати галасливого «Я». Входить в інтереси інших і приховувати власну особистість — це особлива гідність кожної розмови. При цьому мова повинна бути не надто гучною, інакше тим самим можна поставити себе в незручне становище. Слід проявити люб'язність і делікатність, якщо у вашу розмову втрутився третій опонент: вибачитися і попрохати зачекати, доки Ви не закінчите бесіду з попереднім відвідувачем.

Насамперед варто поцікавитися у відвідувача, чим Ви можете йому допомогти. Якщо Ви в змозі задовольнити його прохання, потрібно зробити це якомога швидше, в іншому випадку – забезпечте вичерпною інформацією, де відвідувач може її отримати. Наприклад: “Вибачте, даної книги немає у фонді нашого відділу, але Ви можете звернутися до іншого відділу нашої бібліотеки, де зможете отримати книгу на ... днів або почитати у читальній залі.” Незважаючи на результат задоволення запиту читача, бібліотекар повинен побажати йому гарного дня і попрощатися.

Не варто вступати в полеміку з відвідувачем, якого не влаштовує ваша відмова. Достатньо ще раз зауважити, що Ви не надаєте відповідних послуг і не зобов'язані пояснювати йому причину.

Часто користувачі бібліотеки в силу своїх особистих проблем шукають у бібліотекарі вдячного слухача і тільки Ви вирішуєте, чи продовжувати бесіду в особистому руслі, чи закінчити розмову. Але ні в якому разі не потрібно нав'язувати власну думку.

Бібліотекарі повинні бути готові до будь-яких ситуацій. Якщо читач приходить до бібліотеки вкрай засмученим, не будьте байдужими і поцікавтеся про причину такого стану. При бажанні він поділиться наболілим, якщо ж відповідь холодно і сухо – не варто наполягати на бесіді. Достатньо підбадьорити людину, запевнити, що всі труднощі у житті не мають постійного характеру і всі проблеми рано чи пізно закінчуються.

НЕ КАЖІТЬ	КРАЩЕ СКАЗАТИ
<i>Не знаю...</i>	Гарне питання, зараз постараюся знайти відповідь
<i>Ми не можемо це зробити</i>	Натомість ми можемо...
<i>Ви мусите</i>	Вам потрібно буде...
<i>Почекайте</i>	На це потрібно декілька хвилин, будь ласка, почекайте...
<i>Ні (на початку речення)</i>	Ми можемо запропонувати...
<i>Без проблем</i>	Я буду рада допомогти / Із задоволенням допоможу...
<i>Звертання «дівчино», «чоловіче», «друге»</i>	Старайтеся звертатися по імені
<i>Ну, це не моя справа...</i>	Я розумію, що Ви засмучені...
<i>Це не моя робота...</i>	Я знаю, хто Вам може допомогти у цій ситуації
<i>Вона пішла на обід</i>	На жаль, вона зараз зайнята
<i>Ви розумієте?</i>	Можу Вам запропонувати...
<i>Вам допомогти?</i>	Як я можу Вам допомогти?
<i>Що за проблема?</i>	Чим я можу Вам допомогти?
<i>Такі правила</i>	Усім буде зручніше, якщо зробимо так...
<i>Збій системи... Це все комп'ютер</i>	Давайте спробуємо разом знайти рішення

Психологічна компетентність бібліотекаря

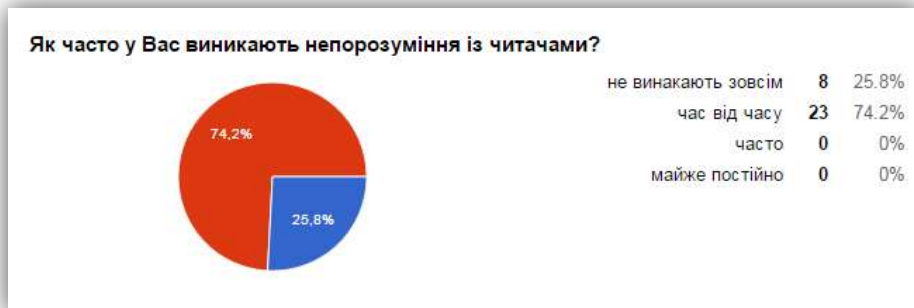
За даними інтернет-опитування, найбільш важливими рисами, якими повинен володіти бібліотекар самі ж працівники вважають **професійну компетентність, доброзичливість, толерантність, ввічливість, врівноваженість та наявність комунікативних навичок.**

Не дивно, що відповіді користувачів бібліотек виявилися тотожними: **доброзичливість, ввічливість та толерантність.** Також вони виділяють такі важливі складові як **зацікавленість у роботі, уважність, приязне ставлення до людей і залізну витримку.**

Важливою рисою для якісного діалогу між бібліотекарем і користувачем обидві категорії респондентів виділяють **залізну витримку та стресостійкість.**

Дотримання правил етикету особливо необхідні бібліотекарям в конфліктних ситуаціях: у таких випадках вони служать захисним засобом від образ і безтактності невихованих читачів.

На запитання, чи часто виникають суперечливі ситуації у відвідувачів з працівниками бібліотек, 81% користувачів дали заперечну відповідь, і лише 14% відмітили, що інколи вони



виникають. Але якщо поглянути на питання з боку бібліотекарів, то статистика вже зовсім інша:

Власне, дана ситуація, насамперед, пояснюється кількістю звернень до одного бібліотекаря, яка на кінець робочого дня може становити кілька сотень відвідувачів.

Чим же обумовлені непорозуміння, які виникають у роботі з відвідувачами бібліотек? Бібліотекарі виділили кілька основних причин:

- невміння адекватно сформулювати читацький запит;
- читач не має відповідних документів, які дають йому право на отримання літератури;
- неухважність читачів при поверненні книги;
- читач хоче отримати додому книгу, яка видається тільки в читальному залі;
- невиконання читачем умов повернення книг до бібліотеки;
- читач хоче отримати послугу, яка не надається бібліотекою;
- у фонді бібліотеки відсутня книга, яку запитує читач;
- нетверезий стан відвідувачів бібліотеки (мабуть ця ситуація виникає не в бібліотеках навчальних закладів).

А також респонденти неодноразово зауважували, що всі вище перелічені претензії висловлюються відвідувачами в агресивній формі і супроводжуються великим емоційним навантаженням.

Якщо ж зазирнути глибше, то можна зрозуміти, що суть цих непорозумінь полягає в:

- недостатньому інформуванні про бібліотечні послуги та незнанні правил користування бібліотекою, прав та обов'язків сторін;
- низькій культурі спілкування читачів, звідки неспроможність чітко сформулювати і донести до співрозмовника суть розмови.

На жаль, вплинути на моральне виховання читача бібліотекарем якщо і під силу, але не є кінцевою метою діяльності бібліотеки. Основна її мета – задоволення читацьких потреб. Але можна навчити самого бібліотекаря уникати конфліктних ситуацій та швидко знаходити шляхи їх вирішення. Досить часто бібліотекарі не мають чіткого уявлення про свої обов'язки і не знають відповідних граней своєї компетенції. Тому вони можуть сприймати зауваження читача до якості обслуговування як прискіпування чи зневажливе ставлення до його особистості. Звідси витікає цілком логічна поведінка - образа, яка згодом переростає в деструктивну розмову. Або ж навпаки, бібліотекар, вислуховуючи образи чи некоректні зауваження, що відверто порушують установлені соціальні норми поведінки, спочатку

терпить до останнього, а потім зривається. Хоча часто вимушені терпіти, пам'ятаючи настанову: “Кожний відвідувач бібліотеки - це її потенційний клієнт, а клієнт - завжди правий!”.

Проте не кожному конфліктну ситуацію бібліотекарю вдається «відпустити», хоча з високо піднятою головою він оминув конфлікт з емоційним відвідувачем. Внутрішні переживання та негативні емоції він може «виплеснути» на іншого користувача чи співробітника.

Поведінка бібліотекаря, яку відвідувачі вважають нестерпною



Апатія. Коли працівники виглядають «змученими», уникають погляду чи повільно рухаються, відвідувачам хочеться просто піти деінде і постає питання, чи вони взагалі повернуться до бібліотеки



Небажання взагалі що-небудь зробити. «Це не мій відділ», «Нічим не можу допомогти»



Байдуже ставлення. Намагайтеся дивитися людям у вічі, усміхатися і бути привітними.



Зверхність. Наприклад, «Я усвідомлюю, що Вам важко зрозуміти...»



Автоматичні відповіді та вчинки. Знаходьте індивідуальний підхід до кожного відвідувача.



Суворі правила та заборони – зайве. Сповіщайте про порушення правил у спокійному тоні



«Відфутболювання». Замість того, щоб відправити відвідувача до когось іншого, постарайтеся самі знайти відповідь на його питання. Якщо не можете допомогти, принаймні назвіться і порадьте, до кого можна звернутися.

Правила взаємодії у конфліктних ситуаціях

Кожний бібліотекар хоча б один раз у своєму професійному житті стикався з так званим «проблемним читачем», який створює певні ускладнення: скарги, незадоволення, агресивність, відмова дотримуватися правил користування бібліотекою, неадекватна поведінка, злодійство – список можна продовжувати нескінченно.

Обслуговування і спілкування з відвідувачами, в яких порушена соціальна адекватність, завжди проблема для бібліотекаря.

По-перше, необхідно попередити конфлікт, по-друге – не заважати іншим читачам, по-третє, захистити майно бібліотеки і, по-четверте, не втратити власну гідність. Без психологічних знань тут не обійтися. Адже необхідно знати типи проблемних читачів, закономірності, через які виникають конфлікти, шляхи вирішення подібного роду проблем, причини відхилень від норми та ін. Правила поведінки бібліотекаря читайте у Додатку 4.

Психолог і психотерапевт Бургхарт Гасер у своїй статті «Знати причини і правильно розпізнавати сигнали. Обслуговування проблемних читачів в бібліотеці» подає стратегію поведінки персоналу бібліотеки під час спілкування з проблемними людьми. Вона зводиться до наступного:

- вчасно помітити і правильно оцінити загрозу;
- визначити причини неадекватної поведінки і діяти у відповідності з цим;
- вирішити конфлікт, не вступаючи в нього.

Автор рекомендує звернути увагу як на невербальні знаки (рухи тіла, міміку, інтонацію мови), так і вербальні (вибір слів, використання емоційних виразів). За цими ознаками можна визначити типи відхилень від норми і діяти відповідно до них. Дуже вдало Гасер поділяє «важких читачів».

Незадоволений читач. Виявляє напругу у поведінці та міміці, грубить. Це один із самих безневинних типів проблемних читачів, оскільки навіть у дуже сильному роздратуванні він тримає себе в руках. **Дії бібліотекаря:** поцікавитися причиною невдоволення, попросити конкретизувати претензію, виявити співучасть, готовність

до співпраці. Важливо відразу оцінити ступінь серйозності ситуації – чи є вірогідність переростання її в скандал.

Агресивному читачу також притаманна напруга в жестах, проте поводить він себе більш грубо. Не відразу виявляє готовність до обговорення, від нього чути лише скарги, претензії, як правило, загального, необґрунтованого характеру. Він захоплений своїм гнівом і не хоче розбиратися в ситуації. **Дії бібліотекаря:** вести себе обережно, оскільки прояв розгубленості чи зустрічної агресії тільки піділлє масла у вогонь. Необхідно зберігати самоконтроль та рівновагу і, не піддаючись на провокації, закликати до порядку і спокою. Важливо не вступати в будь-які дискусії, допоки опонент не заспокоїться.

Схильний до насилля – читач, який погрожує. Міміка, жести дуже напружені. Він настільки переповнений негативними емоціями, що може навіть не розмовляти і застосувати фізичну силу. Його мета – спровокувати страх або зворотню агресію. **Дії бібліотекаря:** не провокувати людину, вести себе дуже толерантно. Зберігати рівновагу, що допоможе контролювати ситуацію і прийняти вірне рішення. Зробити якісь непередбачені, нестандартні дії, які б його відволікли. Викликати службу охорони.


Декілька загальних правил поведінки бібліотекаря:

- повільно і спокійно дихати, трохи помовчати і в думках порахувати до десяти;
- не піддаватися на провокації, уникати грубих запитань, взаємних погроз, претензій і критичних зауважень, наприклад, «Вас багато, а я одна», «Скільки вам повторювати одне й теж», «Всі ви такі» і т.д.;
- якщо вас критикують, не виправдовуйтеся, а краще перепитайте і з'ясуйте, що не подобається читачу, виявіть щире участь. Така поведінка дещо збентежить людину.

Головне: не воюйте, не конфліктуйте і не вступайте в суперечку з проблемними читачами. Зберігайте спокій і при загостренні пристрастей залишайтеся спокійним. Добру службу може послужити запропонований компроміс. (5)

У «Довіднику бібліотекаря» наведено **рекомендації**, виконання яких допоможе бібліотекарям уникнути конфліктів з відвідувачами бібліотеки. Ось деякі з них:

- під час обслуговування бібліотекар повинен знаходитися повністю в розпорядженні читача і намагатися продемонструвати йому це;
- працювати потрібно спокійно, з усіма читачами бути рівним у спілкуванні, ввічливим та доброзичливим;
- якщо читач не симпатичний бібліотекарю, ні в якому разі не можна йому це показувати;
- недопустимо сперечатися з читачем;
- потрібно постійно проявляти готовність допомогти читачу, але робити це
- обережно і ненав'язливо;
- бібліотекар повинен постійно дивитися на бібліотеку «очима читача» і, найголовніше, сприяти попередженню і оперативному вирішенню конфліктів між бібліотекарем та читачем;
- установка бібліотекаря на повне і всебічне задоволення інформаційних потреб користувачів. (4)



Правила поведінки бібліотекаря у конфліктних ситуаціях



В будь-якій ситуації залишайтеся **спокійними та врівноваженими.**

Дозвольте відвідувачу «виговоритися», не перебивайте.



Використовуйте методику **«активного вислуховування»**, тобто перефразуйте почуту інформацію і перепитуйте, чи правильно ви зрозуміли відвідувача.



Завжди демонструйте **розуміння**, намагайтеся зрозуміти емоційний стан читача, використовуйте такі фрази: «Я бачу, що Вас дуже засмутило...», «Я бачу, що Ви...», «Очевидно, що Ви...» тощо. «По Вашому голосу чути, що Ви розчаровані (здивовані, сердитесь)». Проте, не ставайте на бік читача, виступаючи проти бібліотеки чи своїх колег.



Якщо ви **перепрошуєте за щось, робіть це щиро**. Просіть вибачення за непорозуміння, навіть якщо воно сталося не з вашої вини. Коли звичайне «Вибачте» звучить не досить переконливо, краще сказати: «Мені дуже шкода, що так сталося».



Беріть відповідальність на себе. Не перекладайте відповідальність і не звинувачуйте інших, не шукайте собі виправдань.



Будьте чесними. Якщо ви не знаєте відповіді на питання, скажіть, що ви її пошукаєте.



Знайдіть **оптимальне рішення** і поясніть його. Робіть наголос на фактах та конкретних рішеннях і пам'ятайте, що чим більше слів ви скажете, тим більше можна до них «придертися». Не вникайте у внутрішні процедури. Бібліотекарі часто мають звичку розказувати забагато.



Дотримуйтеся обіцянок.



Шукайте порозуміння. Зосередьте увагу на тих аспектах, з якими погоджуються обидві сторони.



Не сперечайтесь.



Доводьте справу до кінця. («Мене звати..., якщо потрібно, то звертайтеся...»)



Не забудьте подякувати відвідувачам за те, що вони повідомили щось важливе або допомогли виявити проблему.



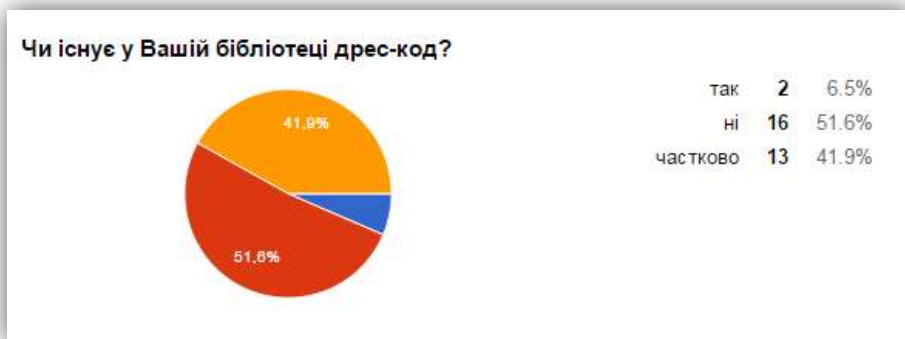
Позитивний підхід. «Хотіла б Вам подякувати. Завдяки Вашому розумінню / зваженому ставленню до ситуації ми зможемо швидше розв'язати цю проблему».



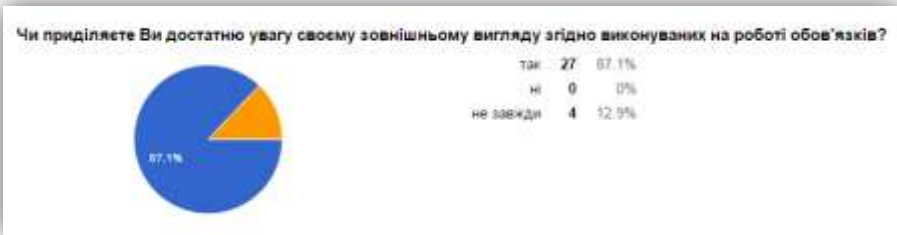
Задokumentуйте скаргу. Чим більше у нас є інформації про якусь проблему, тим краще ми зможемо уникнути її у майбутньому.

Зовнішній вигляд бібліотекаря – невід'ємна частина успіху

Зовнішній вигляд бібліотекаря – сукупність смаку та ділового дрес-коду, пристосованих до місцевих синоптичних умов. Все частіше можна почути, що бібліотекарі хочуть зруйнувати роками вимуштруваний стереотип «сірої миші» в окулярах та з пучком на голові. На даний час чіткого дрес-коду бібліотеки не мають, про що свідчать результати опитування працівників бібліотек.



Впроваджувати дрес-код чи ні – залишається питанням лиш до керівництва бібліотеки, проте сучасні бібліотекарі намагаються мати гарний вигляд на робочому місці за будь-яких обставин.



Поняття дрес-коду виникло досить давно, хоча й зараз при його впровадженні працівники часто відчують себе загнаними в рамки і трактують це як порушення прав людини. Насправді, дрес-код буде вельми актуальним у закладі, де постійно контактують з людьми. По-перше, це дозволить виокремити працівників з-поміж відвідувачів, по-друге, викличе довіру до установи. Безумовним табу в офіційному дрес-коді є:

- одяг, який просвічується, майки і топи на бретелях;
- рвані джинси, спортивні костюми та їх будь-які елементи;
- міні-спідниці, шорти, шльопанці;
- велика кількість прикрас і агресивний макіяж.

Звичайні правила пристойності радять уникати голих плечей, відвертого декольте при відвідуванні будь-яких офісів. Загальноприйнятим офісним кольором є сірий. Одяг в сірих тонах – це відсутність зайвих амбіцій, респектабельність. Яскраві тони демонструють упевненість у собі, але в діловому стилі червоний та інші подібні кольори допустимі лише в аксесуарах. Світло-коричневий колір костюма підкреслює лояльність. Ви працюєте з клієнтами – віддайте перевагу саме цьому кольору. Кавовий і бежевий кольори підкреслюють відповідальність. Діловий одяг в синій гамі справляє сприятливе враження на колег. Зелений позиціонує приємного співрозмовника. Хочете додати зовнішності солідності і підкреслити професіоналізм – вибирайте одяг чорного кольору.

Доволі широко використовують в бібліотеках фірмові футболки з логотипом та назвою бібліотеки. Це формує командний дух працівників, об'єднує колег.

Бібліотечний дизайн – престиж бібліотеки

Рішення людини знову повернутися до стін бібліотеки формується на основі трьох складових: якість наповнення фондів, якість обслуговування відвідувачів, розташування та інтер'єр бібліотеки.

Вдале місце розташування автоматично додає вашу бібліотеку до рейтингу найбільш відвідуваних, і якщо вона знаходиться в центрі міста, значить вам однозначно пощастило. Непересічний фасад споруди здатен ще більше привернути увагу навіть звичайних перехожих.

Але здебільшого приміщення бібліотеки має непримітний фасад. Звісно ж, вплинути на екстер'єр бібліотеки без залучення додаткового фінансування неможливо, хоча в наш час все більше і більше бібліотек намагаються облагородити приміщення креативним шляхом: залучення вуличних майстрів графіті, які завжди знаходяться в пошуку чистої стіни. А з поширенням цього руху навіть місцева влада почала проводити тендери на виконання дизайнерських робіт на стінах організацій.



Бібліотека №11 Вінницької міської ЦБС

Зовсім інша ситуація з оформленням інтер'єру бібліотеки. Не потрібно багато коштів та зусиль для того, щоб забезпечити комфортні умови перебування як відвідувачам, так і працівникам бібліотеки. Гарними елементами декору можна не лише привабити відвідувачів, але й замаскувати вікові зміни стін будівлі.



Інтер'єр в бібліотеці №3 ЦБС Білої Церкви

Сучасний динамізм життя ставить особливі вимоги до професії бібліотекаря. І не будемо забувати про те, що сучасний бібліотекар – це і педагог, і психолог, і актор, і режисер, і знавець сучасних комп'ютерних технологій, і, що найголовніше, – справжній товариш та порадник для користувача. Тому читач повинен завжди бачити освіченого, готового прийти на допомогу бібліотекаря, який має бути начитаним, ґрудованим, стильним, володіти комп'ютерною грамотністю, іноземними мовами та ін. Професійна етика бібліотекаря ґрунтується на безпосередньому спілкуванні з відвідувачами, на постійній увазі до їхніх інтересів, намаганні найбільш повно задовольнити їхні читацькі запити. Сукупність високих морально-етичних якостей читача і бібліотекаря сприятиме привабливості бібліотеки і підвищенню іміджу професії бібліотекаря. Імідж бібліотеки, як і людини або організації, установи, підприємства, формується постійно протягом усього періоду її діяльності, розвитку. Імідж бібліотеки – це її образ в очах читачів, людей, громадськості, включає як форму, так і зміст діяльності бібліотеки як соціальної системи суспільства. Імідж або постійно вдосконалюється, зростає, або, навпаки, погіршується, падає. Цьому сприяють колектив бібліотеки, її керівники, які постійно повинні тримати його в полі зору, повсякденно, цілеспрямовано, систематично багато працювати для того, щоб його підтримувати й збільшувати.

Головний девіз справжнього бібліотекаря

«Я завжди обслуговую читачів так:

Нетерплячих – терпляче,

Горделивих – турботливо,

Образливих – тактовно,

Педантичних – делікатно,

Роздратованих – запобігливо»



Кодекс етики бібліотекаря
Затверджено конференцією Української бібліотечної асоціації
26 листопада 2013 р.

Мета цього Кодексу – визначення і втілення в життя принципів професійної етики бібліотечних працівників і всіх, хто забезпечує бібліотечно-інформаційне обслуговування.

У демократичному суспільстві, членами якого є всебічно поінформовані громадяни, бібліотечні працівники покликані сприяти забезпеченню принципів інтелектуальної свободи і вільного висловлення, руху ідей та інформації, свободи читання. Завдання інформаційних інституцій і професіоналів, включно з бібліотеками і бібліотекарями, – забезпечувати якісну реєстрацію документів, представлення та надання доступу до інформації. Інформаційні послуги в інтересах соціального, культурного та економічного процвітання – основа бібліотечної справи, тож бібліотеки несуть за них соціальну відповідальність.

Цей Кодекс пропонується як набір етичних положень і рекомендується для використання кожним бібліотекарем та інформаційним працівником для гідного здійснення ними своєї професійної діяльності та підвищення ефективності виконання посадових обов'язків.

Українська бібліотечна асоціація затверджує такі основні морально-етичні норми професійної бібліотечної діяльності:

Доступ до інформації:

- ми дотримуємося принципів інтелектуальної й інформаційної свободи
- ми протистоїмо спробам цензурувати читання, формування фондів бібліотек, надання доступу до інформації
- ми поважаємо людську гідність і реалізуємо право особи на отримання інформації

- ми забезпечуємо високий рівень обслуговування, створюємо умови для рівноправного, вільного та комфортного доступу користувачів до інформаційних ресурсів
- ми робимо все, щоб надавати читачам безкоштовний доступ до бібліотечних фондів і бібліотечних послуг
- ми прагнемо забезпечувати всім доступність бібліотечних матеріалів, сайтів книгозбірень і приміщень бібліотек відповідно до міжнародних стандартів доступності

Відповідальність щодо особистості й суспільства:

- ми дотримуємося загальнолюдських принципів моралі, гуманізму, плюралізму думок, поваги до особистості як вищої цінності суспільства, незалежно від її соціального стану, віросповідання, національності, статі, віку, політичних поглядів тощо
- ми зберігаємо та поповнюємо духовні цінності народу України, сприяємо розвиткові національних культур
- ми сприяємо покращанню добробуту, соціальному, культурному та економічному процвітанню особи та суспільства
- ми усвідомлюємо гуманістичну місію нашої професії, сприяємо морально-етичним пошукам людини у пізнанні навколишнього світу й відверненні екологічної катастрофи
- ми співпрацюємо з усіма організаціями, установами, об'єднаннями й окремими особами, які зацікавлені в розбудові бібліотечної справи в Україні і в забезпеченні вільного і рівноправного доступу до інформації, до бібліотечних матеріалів і ресурсів

Приватність, таємниця та прозорість:

- ми дбаємо про захист персональних даних користувачів і партнерів бібліотек

- ми захищаємо інформацію про коло читання та інтереси користувачів, забезпечуємо конфіденційність бібліотечно-інформаційного обслуговування

Відкритий доступ та інтелектуальна власність:

- ми зацікавлені у використанні всіх можливостей для надання користувачам бібліотек якнайширшого доступу до інформації та ідей у будь-якому форматі
- ми прагнемо надавати справедливий, оперативний, економний та ефективний доступ до інформації
- ми визнаємо інтелектуальну власність авторів та інших творців і прагнемо забезпечити дотримання їхніх прав
- ми – від імені користувачів – захищаємо винятки та часові обмеження у законах авторського права, що стосуються бібліотек
- ми – партнери авторів, видавців та інших творців праць, захищених копірайтом
- ми заохочуємо уряд запроваджувати такі закони інтелектуальної власності, що забезпечують баланс між інтересами власників прав, окремими особами й такими інституціями, як бібліотеки

Нейтральність, особиста чесність і професійні навички:

- ми віддані та компетентні у своїй професії, володіємо і постійно вдосконалюємо професійні знання, вміння та навички
- ми несемо моральну відповідальність за оперативність, повноту і об'єктивність інформації, що надається в процесі бібліотечно-інформаційного обслуговування
- ми дотримуємося нейтральності й неупередженої позиції щодо збирання та організації доступу до інформації й надання послуг, розмежовуємо професійні обов'язки і власні інтереси, прагнемо до того, щоб особисті переконання не заважали вільному доступові користувача до інформації

- ми не припускаємо одержання особистої вигоди за рахунок читачів, колег, бібліотеки, протидіємо корупції, яка впливає на бібліотечну справу, зокрема у постачанні та забезпеченні бібліотечними матеріалами і ресурсами, призначенні на бібліотечні посади та адмініструванні бібліотечних контрактів і фінансів
- ми маємо право на вільне висловлювання на робочому місці, виходячи з того, що це не порушує принцип нейтральності щодо користувачів
- ми виявляємо ініціативу, відповідальність, дисциплінованість, сумлінність у професійній діяльності
- ми сприяємо розвитку бібліотечної науки і практики, інноваціям, впровадженню прогресивних інформаційних технологій

Взаємини з колегами та працедавцями:

- ми справедливо і з повагою ставимося до колег по роботі, захищаємо їхні права
- ми сприяємо гармонізації відносин у бібліотечному колективі, розвитку професійної самосвідомості його членів
- ми підвищуємо авторитет бібліотечної професії
- ми залучаємо до професії талановиту молодь, допомагаємо її професійному становленню
- ми беремо участь у діяльності професійних асоціацій
- ми запобігаємо будь-яким проявам дискримінації на робочому місці через вік, громадянство, політичні переконання, фізичні чи розумові можливості, стать, сімейний стан, походження, расу, релігію чи сексуальну орієнтацію

Правила поведінки й спілкування із читачами для працівників Пекінської національної бібліотеки

«Загальні положення. Обслуговування читачів є головним завданням бібліотеки, воно, як у фокусі, відбиває рівень всієї діяльності колективу, саме по якості обслуговування читач оцінює всю роботу установи. Принцип «Читач - насамперед!» виведе нашу установу на рівень, що відповідає державній політиці.

Зовнішній вигляд, манери, поведінка. Працівник повинен бути охайно й чисто одягнений, гудзики застебнуті, взуття зашнуроване. Бібліотекар повинен бути відданим службовому обов'язку, зосередженим, зібраним. Зустрічати читачів радо, з посмішкою, триматися вільно й невимушено. Скромно, спокійно вислухувати претензії читачів. Забороняється вступати в суперечки з ними, сперечатися, грубити. За помилки просити вибачення без нагадування. Прагнути до встановлення взаємин згуртованості, взаємодопомоги, взаємоповаги, доброзичливості, правдивості між колегами, не проявляти дрібязковості, не ранили одне одного недобрими словами.

Мова. Під час спілкування із читачами проявляти щирість, скромність. Мова повинна бути помірної гучності, плавною по інтонації, м'якою, чіткою, наповненою вишуканими словами. При розмові в першу чергу вживайте слова «Ви», «будь ласка», «прошу Вас», «вибачте», «дякую». Зовсім неприпустимо приказне «відійдіть», «принесіть», «підійдіть». У відповідь на подяку читача бібліотекар зобов'язаний проявляти скромність, сказати щось начебто «не варто», «не турбуйтеся», не можна залишати вдячні слова без відповіді. Якщо немає можливості повністю задовольнити вимоги читача, потрібно вибачитися. При великому напливі читачів або великої зайнятості працівника, при неможливості виконати кілька операцій або запитів необхідно час від часу заспокоювати читача, що чекає, словами «Почекайте, будь ласка, ще трошки», «Зараз принесуть», «От-от буде», «Я зараз Вам зроблю», «Вибачте, що Вам довелося довго чекати». У жодному разі не можна говорити тільки «Чекайте!», «Не шуміть!» тощо. При відході читача з бібліотеки треба прощатися: «Усього Вам найкращого», «До побачення!», «Приходьте до нас».



Цитати бібліотекарів

Яким бібліотекарі бачать сучасного бібліотекаря (зі збереженням стилістики анкетованих)

- ✓ Активний, розумний, працьовитий, володіє знаннями ІТ-технологій, вміє добре пропагувати роботу книгозбірні.
- ✓ Це поєднання професіоналізму з бажанням розвиватися.
- ✓ Стримана, обізнана в новітніх тенденціях та технологіях людина, яка не буде нав'язувати свою думку всім відвідувачам. Здатна розуміти запити користувача, в короткі терміни їх опрацьовувати і виконувати, надаючи якомога ширший спектр інформації для відвідувача.
- ✓ Швидко вирішення проблем, здатність адаптуватись до екстремальної ситуації, пошук новітніх форм обслуговування, введення інновацій, активна робота із громадськістю, виходити за межі бібліотеки, співпраця із громадськими організаціями та владою.
- ✓ На мою думку, сучасний бібліотекар повинен володіти бібліотечними технологіями, іноземною мовою, професійною етикою, комп'ютерною грамотністю, мати індивідуальний стиль та бути відповідальним, комунікабельним, ерудованим.
- ✓ Йде у ногу з часом, неординарність у роботі, відкритий у роботі з користувачами, командний "гравець".
- ✓ Як на мене, то бібліотекар – це найбільш доброзичлива й альтруїстична професія в світі.
- ✓ Це – симпатичні люди, високоосвічені, які володіють основами психології читачів, педагогічною майстерністю, орієнтуються в різноманітності видавничої продукції, вміють використовувати технічні засоби у роботі, є хорошими пропагандистами і організаторами. Завжди стараюсь дотримуватись цього образу,

тому що людина, яка переступила поріг бібліотеки, завжди повинна там отримати інформацію і вийти задоволена нею.

- ✓ Проінформований, орієнтується в сучасних технологіях для застосування в роботі, високо моральний, має спілкування не лише з позитивно налаштованими колегами, але й з опозицією.
- ✓ Сіра миша та синя панчоха? В жодному разі!!! Сучасний бібліотекар – це сучасна жінка, доглянута, модна, з зачіскою і манікюром!
- ✓ Мудра, обізнана, начитана, всесторонньо розвинута, навчена комп'ютерній грамотності, толерантна і дружня людина.
- ✓ Ухоженая, с широким кругозором, професійна, володіє інформаційними технологіями, розвиваючись, толерантна.
- ✓ Бути охайним, щоб було приємно користувачам дивитися на тебе.
- ✓ Професіонал, який поважає читачів, колег, свою професію, робить все, щоб в наші скрутні часи бібліотека існувала не тільки для збереження фонду, але головне – для читачів. Вірять, що наші бібліотеки будуть такими як кращі бібліотеки світу! Якби не намагались дотримуватись образним уявленням, то певне не працювали за фахом.
- ✓ Сучасний бібліотекар – універсал, який не посоромиться побігати з дітьми на майданчику, підготувати доклад на конференцію, зробити "прикольні" фотки і виставити у соц. мережі... тобто така інтеграція позитиву, вмінь, бажань, гумору, сміху, креативу і любові! Дотримуватися намагаюся....а чи вдається – це вже судити користувачам!
- ✓ На мій погляд, жінка-бібліотекар – це сучасна бізнес-вумен. Часто доводиться спілкуватися з важливими людьми, відвідувати цікаві та різноманітні заходи, давати інтерв'ю, проводити високоякісні заходи...Ми повинні завжди бути у формі, здатні підтримати розмову, проявити свою обізнанність та інтелект. Тому як зовнішній вигляд, так і розумові здібності повинні бути на висоті.

Афоризми бібліотечної ділової етики

- ✚ Якщо бажаєш придбати авторитет у читачів – намагайся бути їм завжди корисним.
- ✚ Стався до читачів так, як тобі хотілось би, щоб читач ставився до тебе.
- ✚ Шана до читацьких прав – твій перший обов’язок.
- ✚ Якщо ти виявився корисним читачеві – ти, перш за все, виявився корисним самому собі.
- ✚ Твоя ввічливість – читацька повага.
- ✚ Чим вище ти намагаєшся показати себе в очах читача, тим нижче стаєш у його думках.
- ✚ Не помічати на роботі своїх недоліків – найстрашніший недолік.
- ✚ Не турбуйся про те, що читач тебе не знає, а турбуйся про те, що ти не знаєш читача.
- ✚ Не чекай поваги від читачів, якщо не поважаєш себе сам.
- ✚ Нехай схвалення читачів буде наслідком не твоєї мети, а твоїх вчинків.

«Людина відображається у своїх
вчинках» Ф.Шіллер

«Віддай людині крихітку себе.
За це душа поповнюється світлом»
Л.Костенко

«Уміння вести розмову – це талант»

Стендаль

«Найвишуканіше задоволення – доставити задоволення іншим»

Ж.Лабрюєр

«Хоч погано мені, та це не та причина, щоб доставляти страждання
іншим» Есхіл

«Добро – це не наука, це дія» Р.Ролан

«Як багато важить слово,
Одно сердечне, теплеє слівце!» Іван Франко

«Людина повинна бути розумною, простою, справедливою, сміливою
і доброю» К.Паустовський

«Ми — це не безліч стандартних «я», а безліч всесвітів різних»

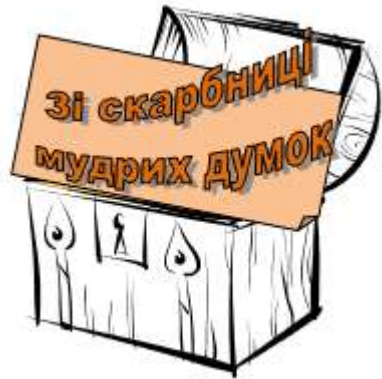
В. Симоненко

«Щоб пізнати людину, треба її полюбити»

Л.Фейєрбах

«Погано, коли у людини все сіре: і душа, і думки, і погляд...»

М. Стельмах



Список використаних джерел

1. Тека методиста [Електронний ресурс] : метод. поради. Вип. 5 : Бібліотекар для юнацтва: набуття майстерності / уклад. Т. Сопова ; ред.: В. Кучерява, С. Чачко ; відп. за вип. Г. Саприкін ; Держ. б-ка України для юнацтва. – Електрон. текст. дані (1 файл: 457 Кб). – К., 2010. – Режим доступу : http://www.4uth.gov.ua/library_science/methodical/teka_metodysta_5.doc, вільний. – Назва з титул. екрану. – Мова укр. – Електрон. версія друкованого вид.
2. Канюка О. Формування комунікативної культури працівників бібліотек як важливий чинник у подоланні конфліктів з користувачами / О. Канюка // Бібліотечна планета. – 2014. – № 3. – С. 15-18.
3. Опитування працівників бібліотек [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://docs.google.com/forms/d/17xrUppB4PjWoH6V5x9n-1YUNZY9pJ2WIKaK7dXbrz8o/viewanalytics>, вільний. – Назва з титул. екрану.
4. Справочник библиотекаря [Текст] / А. Н. Ванеев [и др.] ; науч. ред.: А. Н. Ванеев, В. А. Минкина. – СПб. : Профессия, 2000. – 425 с. – (Серия «Библиотека»). – Библиогр. в конце глав.
5. Станіславчук Г. Бібліотека – осередок культури, територія спілкування // Бібліотечна планета. – 2007. – № 2. – С. 28-29.
6. Опитування читачів бібліотек «Щодо роботи бібліотеки» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://docs.google.com/forms/d/11wR6l6BHTNzxcapxjZRZ0jhtZcQIs-gaEbLeADIEo4/viewanalytics>, вільний. – Назва з титул. екрану.

Зміст

Етикет як елемент культури	4
Мистецтво спілкування – це праця, талант і творчість	6
Психологічна компетентність бібліотекаря	10
Правила взаємодії у конфліктних ситуаціях.....	12
Зовнішній вигляд бібліотекаря – невід’ємна частина успіху.....	157
Бібліотечний дизайн – засіб підтримки престижу бібліотеки.....	19
Додатки:	
Кодекс етики бібліотекаря	211
Правила поведінки й спілкування із читачами для працівників Пекінської національної бібліотеки.	215
Яким бібліотекарі бачать сучасного бібліотекаря	266
Афоризми бібліотечної ділової етики.....	268
Зі скарбниці мудрих думок	29
Список використаних джерел.....	30

Для нотаток