

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА БИБЛИОТЕКАРЯ



КОДЕКС ЭТИКИ РОССИЙСКОГО БИБЛИОТЕКАРЯ

ПРЕАМБУЛА

Российский библиотекарь руководствуется следующими убеждениями:

- библиотека является необходимым учреждением, выполняющим информационную, образовательную и другие функции, отвечающие потребностям личности и общества;
- распространение знаний и информации является важным условием общественного развития, модернизации и процветания России, способствует социальной стабильности и справедливости;
- библиотечные ресурсы являются основой для сохранения, развития и распространения культурного достояния, духовных традиций ...;
- гуманизм является мировоззренческой основой библиотечной профессии;
- общественный характер библиотечной профессии основывается на чувстве социальной ответственности

КОДЕКС ЭТИКИ РОССИЙСКОГО БИБЛИОТЕКАРЯ

В ОТНОШЕНИЯХ С ОБЩЕСТВОМ БИБЛИОТЕКАРЬ

- руководствуется профессиональным долгом, а не личными взглядами или предпочтениями политических, экономических, религиозных и других организаций;
- противостоит цензуре, экономическим, политическим и иным барьерам для обеспечения доступа пользователей к информации, знаниям и культурному наследию;
- соблюдает установленные законом меры по предотвращению использования информации в целях насилия, распространения расовой и религиозной ненависти, национальной, политической и другой дискриминации;
- способствует позитивному межкультурному диалогу этнических, языковых и культурных групп, представленных в обществе;
- стремится к развитию партнерских отношений с органами власти, общественными организациями и различными учреждениями в целях содействия развитию библиотек и повышения их социальной значимости

КОДЕКС ЭТИКИ РОССИЙСКОГО БИБЛИОТЕКАРЯ

В ОТНОШЕНИЯХ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ БИБЛИОТЕКАРЬ

- уважительно и доброжелательно относится ко всем пользователям, реальным и потенциальным;
- обеспечивает высокое качество библиотечных услуг, высокий уровень культуры общения;
- обеспечивает права пользователя на доступ к культурным ценностям и инициирует участие пользователя в культурной жизни общества;
- обеспечивает права пользователя на поиск, отбор и получение информации и знаний, в т.ч. посредством современных ИКТ;
- обеспечивает равенство прав пользователей на библиотечное обслуживание, вне зависимости от пола, расы, национальности и др.;
- способствует социализации личности, формированию гражданского сознания;
- содействует развитию информационной культуры личности;
- не рекомендует недостоверные, заведомо ложные материалы, сознает их опасность и вред;
- защищает право пользователя на частную жизнь и конфиденциальность сведений о его информационной деятельности

КОДЕКС ЭТИКИ РОССИЙСКОГО БИБЛИОТЕКАРЯ

В ОТНОШЕНИЯХ С КОЛЛЕГАМИ БИБЛИОТЕКАРЬ

- проявляет доброжелательность, уважение и честность;
- участвует в формировании корпоративной культуры коллектива и следует ей в целях эффективной совместной работы и товарищеской взаимопомощи;
- способствует профессиональному становлению молодых кадров;
- соблюдает принцип конфиденциальности личной информации;
- стремится заслужить свою репутацию профессионализмом и моральными качествами, не прибегает к нечестным приемам соперничества;
- результаты сторонней интеллектуальной деятельности использует добросовестно, не допуская плагиата

КОДЕКС ЭТИКИ РОССИЙСКОГО БИБЛИОТЕКАРЯ

ПО ОТНОШЕНИЮ К СВОЕЙ ПРОФЕССИИ БИБЛИОТЕКАРЬ

- **стремится к профессиональному развитию и повышению квалификации, культурному самообразованию, как условиям выполнения своей социальной миссии и профессионального долга;**
- **прилагает усилия к повышению социального престижа своей профессии и признанию ее перспективной роли в информационном обществе;**
- **заботится о своем внешнем виде как части формирования позитивного имиджа профессии;**
- **в ходе профессиональной деятельности не допускает получения личной материальной или иной выгоды за счет пользователей, коллег и поставщиков товаров и услуг;**
- **не совершает поступков, наносящих ущерб престижу библиотечной профессии, заботится о ее высоком общественном признании**

Принят Конференцией РБА, 26 мая 2011 г.

Профессиональный долг – представление о совокупности требований и моральных предписаний, предъявляемых обществом к личности библиотекаря, к выполнению профессиональных обязанностей (творческое отношение к своему труду, соблюдение законности, требовательность к себе, повышение профессионального мастерства...)

Профессиональная честь – общественная оценка его реальных профессиональных достоинств, проявляющихся в процессе выполнения им профессионального долга

Авторитет библиотекаря – моральный статус в обществе, своеобразная форма дисциплины, при помощи которой библиотекаря влияет на убеждения читателей

Профессиональный такт – нравственное поведение, включающее предвидение всех последствий своего поступка

«Профессиональное библиотечное сознание можно рассматривать как совокупность знаний, норм и ценностей, отражающих и направляющих профессиональную деятельность библиотекаря»

С. Матлина

Ценности-нормы – система правил, сложившиеся в библиотечных коллективах на формирование которых оказывает влияние состояние нравственных отношений в обществе, традиции, общественные цели коллектива

Ценности-качества проявляются в моральном сознании, чертах характера, поступках сотрудников

ЦЕНзуРА – общее название контроля власти за содержанием и распространением информации с целью недопущения распространения идей и сведений, признаваемых этой властью вредными или нежелательными


КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ – обязательство для выполнения лицом, получившим доступ к информации, требование не передавать такую информацию третьим лицам без согласия ее обладателя

ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ – избежание временного или постоянного сокрытия информации от пользователя, получивших права доступа



КАЧЕСТВА СОВРЕМЕННОГО БИБЛИОТЕКАРЯ





Вежливость – соблюдение правил приличия, воспитанность, учтивость, деликатность. Вежливость создает атмосферу доброжелательности, свидетельствует о высокой культуре и уважении к окружающим.

Форма вежливости – слова приветствия, благодарности, извинения.

Тактичность – это чувство меры, которую необходимо соблюдать в разговоре, в личных и служебных отношениях, умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов или действий начинается обида у человека, с которым мы общаемся. Тактичный и деликатный библиотекарь сгладит мелкую оплошность неопытного читателя, не заметит физические недостатки посетителя, предложит ненавязчивую помощь и обойдет острые темы, которые могут вызвать конфликт.

Корректность – это тактичность в обращении с людьми, вежливость, учтивость.

Обязательность – готовность оказать содействие, верность своему слову. Один из основных принципов библиотечного обслуживания - точно и своевременно выполнить заказ на литературу.

Пунктуальность – это точность, аккуратность в исполнении чего-либо. Все встречи, экскурсии, беседы в библиотеке должны начинаться вовремя. Приходить вовремя на работу - признак добросовестности и пунктуальности. Эти качества вызывают доверие к библиотечному персоналу со стороны коллег и читателей.

Уравновешенность, уступчивость, доброжелательность, умение выявить привлекательные стороны в библиотечной профессии.

Библиотечному персоналу необходимо уметь четко излагать свои мысли, вести беседу на интересующие читателя темы, аргументировать свою точку зрения.

Коммуникабельность – это умение найти верный тон, целесообразную форму общения, способность установить контакт с собеседником

Функции внимания, уровень настройки на прием и переработку поступающей информации, способность длительное время сохранять устойчивое внимание и умение переключать его с одного вида деятельности на другой, умение оперативно выбрать из большого объема информации сведения, которые необходимы для решения конкретных задач.

Волевые качества: умение работать по инструкции, выполнять предписания.

Современный этап развития библиотечного дела предполагает введение компетентного подхода, направленного на конкурентоспособных, мобильных специалистов с перспективным мышлением, готовых к постоянным изменениям, обладающих инициативностью и способностью к самообразованию на протяжении всей жизни. Одним из ключевых требований к современному библиотечному специалисту становится владение **информационными компетенциями**.

Библиотекари, работающие в условиях современных информационных технологий, должны **владеть методами решения проблем (психологических, информационных, управленческих, экономических и т. п.); использовать в обслуживании информационные и телекоммуникационные технологии; соблюдать профессиональную этику и интеллектуальную свободу пользователей независимо от возраста.**



Профессиональная компетентность – это способность решать профессиональные проблемы и задачи с учетом профессионального и жизненного опыта, с учетом ценностей и тех наклонностей, которые есть у библиотекаря и у человека вообще.



- *Профессионализм*
- *Вежливость*
- *Доброжелательность*
- *Тактичность*
- *Корректность*
- *Обязательность*
- *Пунктуальность*
- *Уравновешенность*
- *Уступчивость*
- *Культура речи*
- *Толерантность*
- *Коммуникабельность*
- *Стратегическое мышление*
- *Эрудиция*
- *Ответственность*
- *Компьютерная грамотность*
- *Артистичность*
- *Организаторские способности*
- *Лидерство*
- *Мобильность*
- *Настойчивость в достижении цели*
- *Грамотность*
- *Волевые качества*

Барьеры общения:

- **разное социальное положение;**
- **барьер отрицательных эмоций;**
- **состояние здоровья;**
- **психологическая защита;**
- **барьер установки и другие.**



Техники снижения эмоционального напряжения в процессе диалога

| Снижающие напряжение | Повышающие напряжение |
|--|---|
| 1. Предоставление партнеру возможности выговориться | Перебивание партнера  |
| 2. Вербализация эмоционального состояния (своего, партнера)  | Игнорирование эмоционального состояния (своего, партнера) |
| 3. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений и т.д.) | Подчеркивание различий между собой и партнером. |
| 4. Проявление интереса к проблемам партнера | Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера. |

| | |
|---|---|
| 5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах | Принижение партнера, негативная оценка личности партнера. |
| 6. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации. | Поиск виноватого и обвинение партнера. |
| 7. Обращение к фактам | Переход на личности. |
| 8. Спокойный, уверенный темп речи. | Резкое убыстрение темпа речи. |
| 9. В случае Вашей неправоты немедленное ее признание | Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее. |
| 10. Поддержание оптимальной дистанции, установление контакта с глазами оппонента. | Избегание пространственной близости. |

Пять ошибок деловых женщин

1. Декольте

2. Короткая юбка

3. Большое количество украшений

4. Неадекватный макияж

5. Летний дурман



КОНФЛИКТЫ В БИБЛИОТЕКЕ



КОНФЛИКТ - ЭТО

Конкретная деятельность,
носящая отрицательную
моральную оценку

Стадия развития
противоречия

Осознанное взаимное
подавление **самоценности**
человеческого достоинства

Осознанное (часто
непримиримое)
противоречие

Действительное
нарушение, в частности,
норм морали



Классификация конфликтов

| № п/п | Основание классификации | Виды конфликтов | Общая характеристика |
|-------|--|---|---|
| 1 | Сферы проявления конфликта | Экономические Идеологические Социально-бытовые Семейно-бытовые | В основе лежат экономические противоречия В основе лежат противоречия во взглядах В основе лежат противоречия социальной сферы В основе лежат противоречия семейных отношений |
| 2 | Степень длительности и напряженности конфликта | Бурные быстротекущие конфликты Острые длительные конфликты Слабовыраженные и вялотекущие конфликты Слабовыраженные и быстротекущие | Возникают на основе индивидуальных психологических особенностей личности, отличаются агрессивностью и крайней враждебностью конфликтующих Возникают при наличии глубоких противоречий Связаны с не очень острыми противоречиями либо пассивностью одной из сторон Связаны с поверхностными причинами, носят эпизодический характер |
| 3 | Субъекты конфликтного взаимодействия | Внутриличностные конфликты Межличностные конфликты Конфликты «личность—группа» Межгрупповые конфликты | Связаны со столкновением противоположно направленных мотивов личности Субъектами конфликта выступают две личности Субъекты конфликта: с одной стороны личность, а с другой — группа (микрогруппа) Субъектами конфликта выступают малые социальные группы или микрогруппы |
| 4 | Социальные последствия | Конструктивные конфликты Деструктивные конфликты | В основе таких конфликтов лежат объективные противоречия. Способствуют развитию организации или другой социальной системы В основе таких конфликтов, как правило, лежат субъективные причины. Они создают социальную напряженность и ведут к разрушению социальной системы |
| 5 | Предмет конфликта | Реалистичные (предметные) конфликты Нереалистичные (беспредметные) конфликты | Имеют четкий предмет Не имеют предмета или имеющийся предмет является жизненно важным для одного или обоих субъектов конфликта |

Типы конфликтных ситуаций

| Характер конфликтной ситуации | Проявления |
|--|--|
| Недобросовестное исполнение обязанностей | Нарушение трудовой дисциплины Брак в работе |
| Неудовлетворительный стиль управления | Ошибки в подборе и расстановке кадров Ошибки в организации контроля Просчеты в планировании Нарушение этики общения |
| Неадекватное представление о конкретных ситуациях | Неправильные оценки, суждения о действиях других субъектов социального взаимодействия Ошибки в выводах относительно конкретных ситуаций |
| Индивидуально-психологические особенности личности | Нарушение принятых в социальной группе правил взаимоотношений Нарушение этики общения |
| Низкая профессиональная подготовка | Брак в работе Неспособность принять адекватное решение |

Основные этапы конфликта

- 1. *Возникновение и развитие конфликтной ситуации.*** Конфликтная ситуация создается одним или несколькими субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.
- 2. *Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта.*** Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, критические и недоброжелательные высказывания в адрес своего потенциального противника, ограничение контактов с ним и т. д.
- 3. *Начало открытого конфликтного взаимодействия.*** Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям (в форме демарша, заявления, предупреждения и т. п.), направленным на нанесение ущерба «противнику». Другой участник при этом сознает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь, предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта.
- 4. *Развитие открытого конфликта.*** На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и предмета конфликта.
- 5. *Разрешение конфликта.*** В зависимости от содержания, разрешение конфликта может быть достигнуто двумя методами (средствами): *педагогическими* (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т. п.) и *административными* (перевод на другую работу, увольнение, решения комиссий, приказ руководителя, решение суда и т. п.).

Основные фазы конфликта:

- 1) начальная фаза;
- 2) фаза подъема;
- 3) пик конфликта;
- 4) фаза спада.



Соотношение фаз и этапов конфликта

| Фаза конфликта | Этап конфликта | Возможности разрешения конфликта (%) |
|----------------|--|--------------------------------------|
| Начальная фаза | Возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации... | 92% |
| Фаза подъема | Начало открытого конфликтного взаимодействия | 46% |
| Пик конфликта | Развитие открытого конфликта | Менее 5% |
| Фаза спада | — | Около 20% |

Стратегии поведения участников конфликта



свои интересы

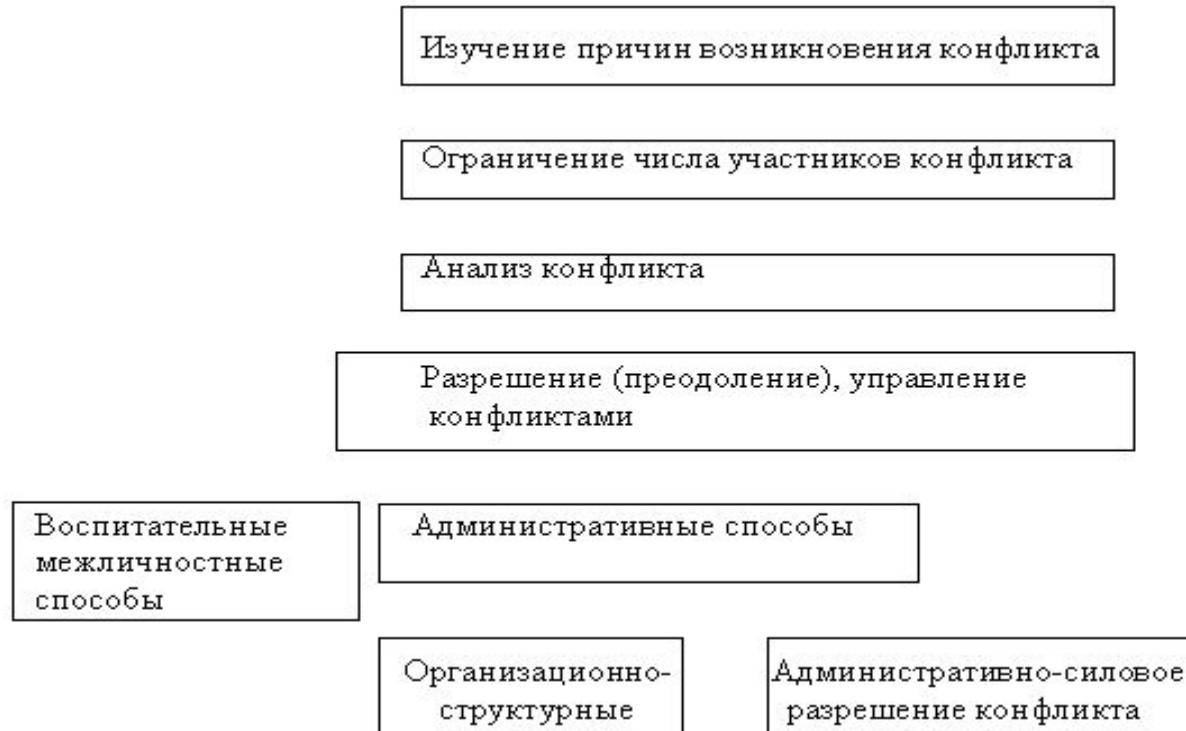
чужие интересы

Стратегии поведения в конфликте:

- **Конкуренция** – «Чтобы я победил, ты должен проиграть».
- **Компромисс** – «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».
- **Сотрудничество** – «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть».
- **Избегание** – «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу от него»
- **Приспособление** – «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

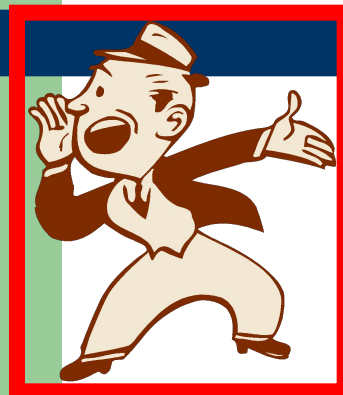


Действия руководителя и способы разрешения конфликта



- *структурное разрешение конфликта*
- *учет психологии участников*
- *беседа*
- *просьба*
- *убеждение*
- *принципиальные переговоры*
- *психотренинг, психотерапия*
- *четкая формулировка требований*
- *принцип единоначалия*
- *установление общих целей*
- *система поощрения на основе продуманных критериев эффективности*
- *подавление интересов конфликтующих*
- *перевод на другую работу, разъединение конфликтующих административными мерами*
- *решение конфликта на основе приказа руководителя организации или решения суда*

ТРАНСАКТНЫЙ АНАЛИЗ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБЩЕНИЯ



Личностные роли



- Учю,
- Забочусь,
- Опекаю
- Недовольно критикую?

Родитель



Самостоятельный,
уверенный,
ответственный
человек
Сухой логик

Взрослый



Милый
творческий
малыш
Хулиган

Ребенок



Несчастная
беспомощная
Жертва
Благодарный
за помощь

Инвалид

Детская позиция

Родитель



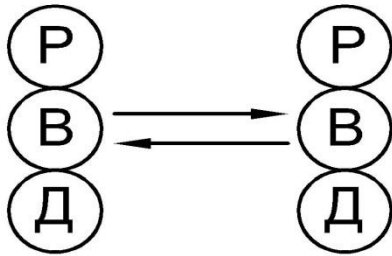
Ребенок



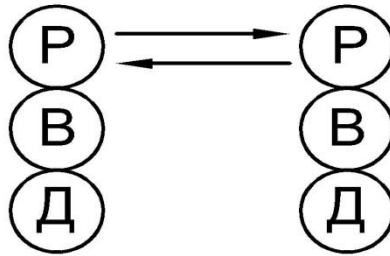
Взрослый



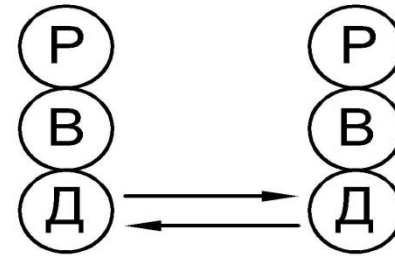
Трансакции психологического равноправия



а



б



в

В – В:

А.: Который час?

Б.: Без четверти восемь.

Р – Р:

А.: Ученики совсем не хотят заниматься.

Б.: Да, раньше любознательность была выше.

Д – Д:

А.: А что, если с последней лекции уйти в кино?

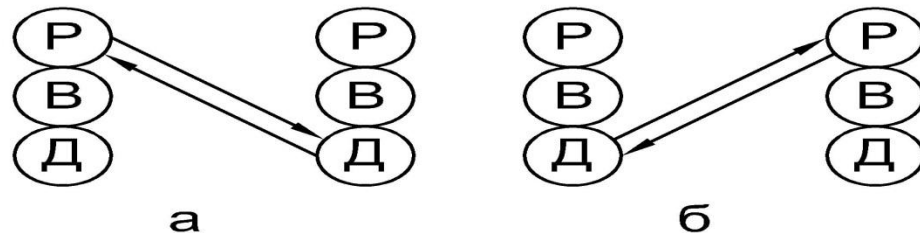
Б.: Да, идея хорошая.

В – В:

Ч.: Мне нужны книги по истории Канска.

Б.: Могу предложить лишь одну книгу. Посмотрите ещё вот эту папку.

Транзакции психологического неравноправия



Р – Д (а)

А.: Как вам не стыдно опаздывать?!"

Б.: Извините, больше не буду

Р – Д (б)

А.: А мама говорила, чтобы ты не оставлял после себя невымытую тарелку!

Б.: Исправлюсь!

Ч – Б (а)

Ч.: Дорогуша, принеси-ка мне журнальчик.

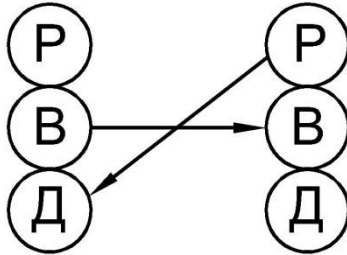
Б.: Да, сейчас.

Ч – Б (б)

Ч.: Вот, я нашла в каталоге карточку на книгу (и подает карточку).

Б.: Вы, наверное, не посещали занятия по информационной культуре, от того и такая безграмотность.

Перекрещивающиеся транзакции



В семье (классический пример Э. Берна):

Муж: Дорогая, не подскажешь ли ты, где мои запонки? (В-В).

Жена:

- 1) Ты уже не маленький, тебе пора знать, где твои запонки!**
- 2) Там, где ты их оставил! (Р-Д).**

Ч.: Эта книга есть в библиотеке?

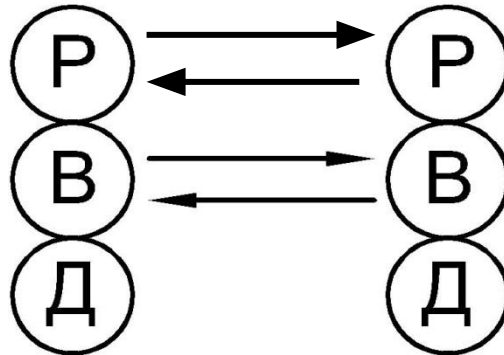
Б.: Я Вам сто раз уже говорила, она списана...

Б.: Вы задержали книгу.

Ч.: Я знаю, но если бы Вы знали сколько у меня проблем...



Скрытые транзакции



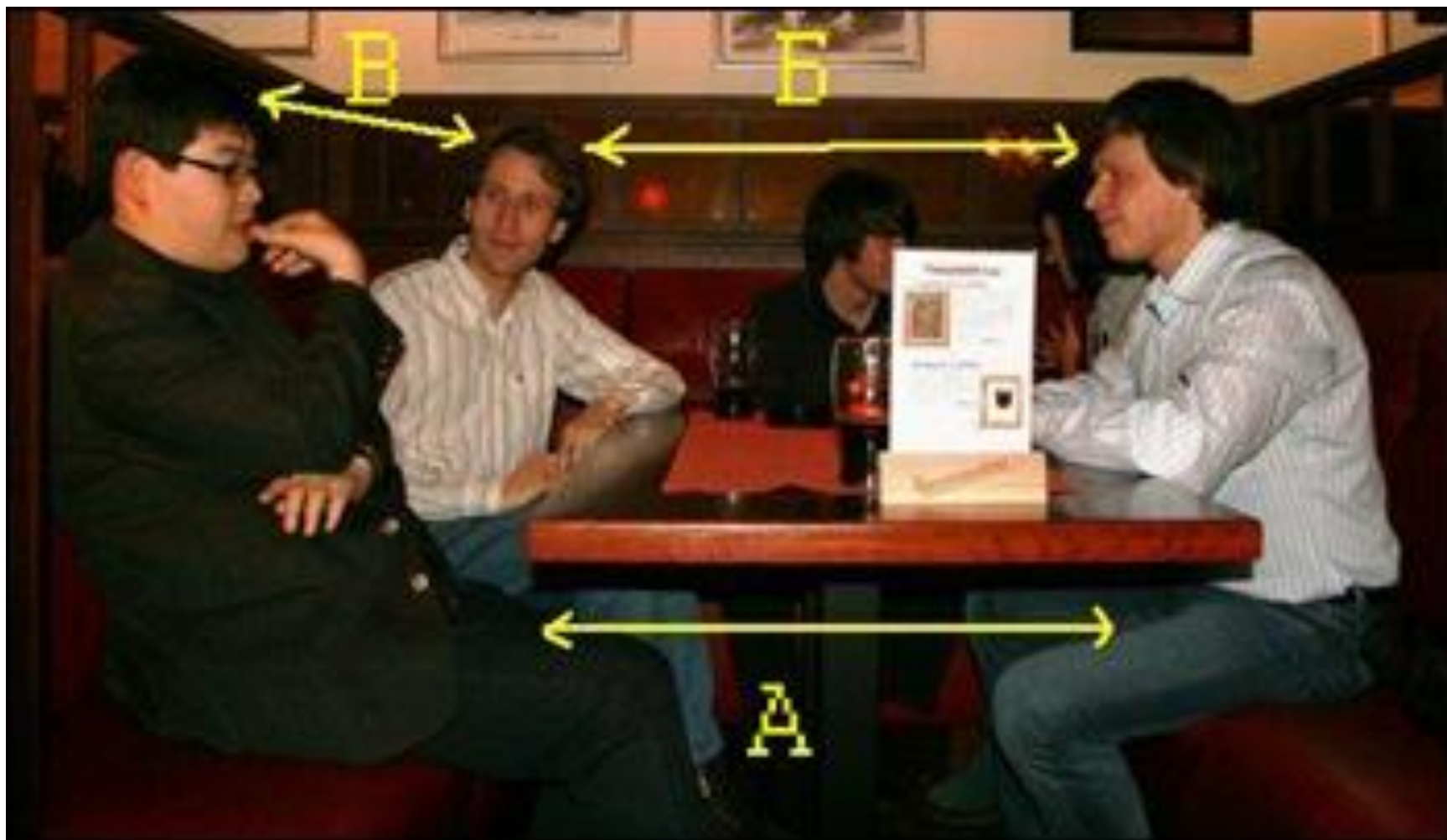
Ч.: Скажите, у Вас есть эта книга? (сейчас скажет нет)

Б.: Пройдите в фонд (надоели...)

Б.: Галина Николаевна, интуиция мне подсказывает, что Вы принесли книгу в замен утерянной?

Ч.: У Вас прекрасная интуиция





Определите стратегию поведения каждого участника?

СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!

