

У рамках гэтых гульняў ролі толькі зададзены – студэнты рэалізуюць іх згодна з агульнай канвой гульні, могуць уносіць і нешта сваё. Гэта дае магчымасць імітаваць дзейнасць, максімальна набліжаную да рэчаіснасці.

Трэба зазначыць, што агульнымі атрыбутамі для ўсіх вышэйпералічаных дзелавых гульняў з’яўляюцца: імітацыя таго ці іншага аспекту будучай прафесійнай дзейнасці арганізатара сацыяльна-культурнай дзейнасці; наяўнасць сістэмы правілаў; атрыманне ўдзельнікамі гульняў роляў, якія даюць ім магчымасць прадставіць розніцу сваіх інтарэсаў і матываў дзейнасці; умоўны характар гульняў. У сваёй аснове яны садзейнічаюць развіццю высокага ўзроўню самастойнасці студэнта, яго здольнасці да самакіравання, ініцыятыўнасці і крэатыўнасці, што з’яўляецца неабходным для сучаснага спецыяліста.

1. Инновационные методы обучения в гражданском образовании / В. В. Величко, Д. В. Карпиевич, Е. Ф. Карпиевич, Л. Г. Кирилук. – 2-е изд. доп. – Минск : Медисонт, 2001. – 168 с.

2. Клуб устойчивого развития : в помощь лидеру / А. А. Величко ; под. общ. ред. Г. В. Веремейчик. – Минск : Минсктиппроект, 2006. – 114 с.

3. Лапшина, А. В. Особенности профессиональной подготовки будущих специалистов социально-культурной деятельности в вузах культуры и искусств / А. В. Лапшина // Молодой ученый. – 2011. – № 12. – Т. 2. – С. 108–110.

Л. И. Ракавецкая,

*кандидат педагогических наук, доцент,
доцент кафедры менеджмента ИДС*

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В БИБЛИОТЕКЕ

Перестройка системы управления библиотекой в условиях преодоления сложившихся стереотипов, изменения идеологических и моральных установок, современная концепция непрерывного образовательного процесса требуют соответствующей системы подготовки библиотечных менеджеров, которые обладают профессиональной этикой и деловым этикетом.

В разное время к проблемам этики обращались многие известные ученые. Например, И. Кант, труды которого особенно

выделяются среди философских трактатов по этике. По теории Канта, при выборе своего поведения человек должен руководствоваться не только своими желаниями, но и общечеловеческими правилами, являющимися для него категорическим императивом (безусловным повелением) [1].

В словаре указывается, что термин «этика» древнегреческого происхождения и берет свое начало от слова «этос» (ethika – в первоначальном понимании – человеческое жилище, гнездо). Латинским аналогом термина «этика» является термин «мораль» [2].

Итак, мораль – это предмет изучения этики, особая форма общественного и индивидуального сознания, которая выполняет функцию регулирования поведения человека, побуждая его подчиняться определенным общественным законам. Этика призвана воспитывать, помогать людям правильно вести себя в обществе, в производственном коллективе и т. п.

Профессиональная этика зародилась в рамках конкретных видов деятельности, выступив в качестве нормативного начала в поведении специалистов. Она учит следовать эталонам нравственности, принятым за норму поведения людей в определенной деятельности.

Одними из первых белорусских ученых, обративших внимание на вопросы профессиональной этики, являются С. Зыгмантович, Н. Клименкова, П. Лапо, Л. Ракавецкая, И. Юрик. Значительный вклад в разработку проблемы профессиональной этики библиотекарей внесли российские ученые: Г. Алтухова, С. Езова, Э. Сукиасян, И. Трушина и др. Анализируя работы специалистов в этой области, хочется, чтобы шло более активное обсуждение, которое приведет к единому мнению о профессиональной деятельности библиотекарей.

Профессиональная этика библиотекаря – это совокупность специфических требований и норм морали при выполнении профессиональных обязанностей по обслуживанию пользователей и делового общения в библиотеке. Принципы профессиональной этики могут быть изложены в виде кодекса этики. Необходимо отметить, что история утверждения кодексов библиотечной этики профессиональными объединениями национального уровня началась в 1938 г., когда Американская библиотечная ассоциация приняла первый этический кодекс библиотекаря. Периодом создания большей части подобных доку-

ментов стали 1990-е годы. Принимая во внимание важность профессиональной деятельности в сфере создания, сохранения и распространения в обществе информации, Белорусская библиотечная ассоциация (ББА) предлагает всем библиотекарям, специалистам, которые работают в этой сфере, в своей профессиональной деятельности придерживаться «Кодекса профессиональной этики библиотекаря Беларуси». Совет ББА считает, что выполнение его является моральным долгом каждого библиотекаря. Организация обслуживания читателей в соответствии с правилами библиотечного этикета помогает создавать доброжелательную атмосферу, облегчает работу и библиотекаря и пользователя [3].

Установим связи между этикой и этикетом. Этика выражает моральную сторону поступка, она обосновывает и объясняет этические нормы поведения; этикет является сводом правил, который человек должен соблюдать, чтобы быть включенным в культуру, в общество. Правила этикета не заменяют нравственных чувств и этических норм, они являются внешней формой их проявления.

Этикет – совокупность правил поведения, которые регулируют внешние проявления человеческих отношений [2]. Сегодня этикет библиоменеджера предполагает толерантность, уважение по отношению к собеседнику. В этикете выработана технология хороших манер: знакомство, приветствие, поздравление, прощание. Соблюдение библиотекарем профессионального этикета предполагает доброжелательное и уважительное отношение ко всем посетителям библиотеки независимо от их социального статуса, занимаемой должности, возраста, внешнего вида и др.

С годами выработались правила служебного этикета. Они означают доброжелательное общение в библиотечной среде, приветливое отношение к посетителям библиотек и к коллегам. Эти правила запрещают грубость и споры, манкирование своими обязанностями, требуют уважительных отношений к сотрудникам. Библиотекарь, который придерживается правил служебного этикета, формирует у себя такие черты, как вежливость, тактичность, точность, исполнительность и обязательность. Профессиональная деятельность библиотекаря, объектом которой выступают живые люди, образует сложную систему нравственных взаимоотношений. Сюда входят: законода-

тельная база профессии, отношение библиотекаря к читателю, к коллегам, к обществу [3].

Деловое общение – это прежде всего коммуникации, процесс непосредственного или опосредованного взаимодействия участников общения. Отсюда вытекает последовательность: сначала возникает взаимодействие, далее устанавливаются общественные и психологические отношения между людьми. Поэтому необходимо правильно выбирать и использовать средства коммуникации, а также преодолевать коммуникационные барьеры непонимания.

Основными коммуникационными барьерами являются: социальные, мировоззренческие, профессиональные, смысловые, организационные, технологические, барьеры совместимости участников коммуникации. Чаще всего коммуникационный барьер возникает под воздействием следующих особенностей:

- мотивационно-операционных;
- индивидуально-психологических;
- социально-психологических.

Трудности при коммуникации могут возникать из-за объективных и субъективных факторов, таких как социальная неуверенность, застенчивость, трусость, неумение установить контакт [4].

К основным элементам коммуникации относятся:

- коммуникатор – тот, кто инициирует общение, кто сообщает информацию;
- аудитория (реципиенты) – те, кому сообщают информацию;
- сообщение – то, что говорят, содержание информации;
- каналы коммуникации – технические средства, при помощи которых информация попадает к реципиенту;
- восприятие – коммуникативные навыки для поддержки процесса коммуникации [5].

Деловые коммуникации в библиотеке – это атрибут библиотечно-информационной деятельности, различных ее видов: библиотечного и справочно-библиографического обслуживания, управления, научной и маркетинговой деятельности и др.

Чтобы понять, почему одни менеджеры в результате контактов добиваются успеха, а другие терпят неудачу, необходимо выявить роль информации, которая проходит по каналам коммуникации в библиотеке. Эта информация может быть разделена на три категории:

1) функциональная – передается всем или группе сотрудников для обеспечения выполнения их функциональных обязанностей. Это информация о политике, стратегии, целях, задачах библиотеки и т. д. Она поступает по официальным каналам библиотеки, вертикальных и горизонтальных направлениях;

2) координационная – циркулирует между функциональными подразделениями библиотеки. Поток координационной информации обычно идет в горизонтальном направлении средствами телефона, служебных документов, объявлений и т. д. Это взаимодействие связано с организацией совместной деятельности по решению задач библиотеки;

3) оценочная – коммуникация, направленная на отношения внутри коллектива, восприятие статуса и уважения сотрудников. Каналы передачи такой информации включают сообщения о наградах, благодарностях и т. д.

Деловые коммуникации отличаются тем, что в их процессе информация не только передается, но и формируется, уточняется и меняется. Каждый менеджер, заинтересованный в том, чтобы его информация достигла цели, надлежащим образом должен организовать процесс деловых коммуникаций. Организация и проведение деловых коммуникаций требуют установления правил поведения, т. е. выполнения принятых норм этикета.

Этикет деловых коммуникаций представляет собой совокупность этикетных и этических норм, психологических качеств и установок, а также определенных технологических правил, которые человек должен знать и умело применять в своей деятельности. Библиотекарям хорошо знакомы важнейшие нормы этикета: вежливость, тактичность, деликатность, точность, обязательность [6].

Особое внимание библиотечные специалисты должны обратить на языковой этикет. Слово – это не только отражение внутренней культуры человека, его духовного богатства, но еще и средство коммуникации с другими людьми, возможность воздействовать на них. При деловых контактах важное значение приобретает не только то, что мы говорим, а и то как мы это говорим. Спокойный голос свидетельствует о культуре человека.

Необходимо помнить и о правилах, связанных с коммуникациями по телефону. Важно на телефонный звонок отвечать сразу, при этом не забыть поздороваться и представиться и

только потом приступить к разговору. Библиотекаря в разговоре по телефону всегда нужно быть корректным, не допускать раздражения и не бросать трубку, если разговор еще не окончен, не допускать частных звонков в присутствии читателя.

Постоянное совершенствование технологий обеспечивает нас различными способами визуализации электронных сообщений. Существуют десятки «смайликов», которые легко включить в текст сообщения. Присутствие в деловой корреспонденции некоторых из них нелишне, но всякие мультяшные мордашки не имеют право на существование [7].

Исходя из вышесказанного, можно отметить, что в настоящее время в библиотечной практике Беларуси применяются различные этикетные формы общения и профессиональной этики.

1. *Кант, И.* Лекции по этике : сборник / Иммануил Кант ; Пер. с нем. А. К. Судакова, В. В. Крыловой. – М. : Республика, 2000. – 431 с.

2. *Культурология: краткий словарь / Под ред. И. Ф. Вефели.* – 2-е изд. – СПб. : Петрополис, 1995. – 143 с.

3. *Ракавецкая, Л. І.* Этыкет менеджара : вучэб.-метада. дапам. / Л. І. Ракавецкая ; Мін-ва культуры Рэспублікі Беларусь, Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў. – Мінск : БДУКМ, 2014. – 110 с.

4. *Макаров, Б. В.* Деловой этикет / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. – Ростов н/Д : Феникс, 2010. – 316 с.

5. *Кошелев, А. Н.* Основы менеджмента : учебник / А. Н. Кошелев, Н. И. Иванникова. – М. : Экзамен, 2007. – 510 с.

6. *Алтухова, Г. А.* Профессиональная этика библиотекаря : учеб. пособие / Г. А. Алтухова. – 2-е изд., испр и доп. – М. : МГУКИ, 2002. – 104 с.

7. *Боумэн, Дж.* Не бери последний пончик, или Новые правила бизнес-этикета / Дж. Боумэн. – СПб. : Питер, 2010. – 304 с.

*В. І. Раманенкава,
выкладчык кафедры беларускай
народна-песеннай творчасці*

ЭКСПЛІКАЦЫЯ ВЕЛІКОДНАЙ МУЗЫЧНАЙ ТРАДЫЦЫІ Ў БЫТАВЫМ АСЯРОДДЗІ РЫМСКА-КАТАЛІЦКАЙ ЦАРКВЫ Ў БЕЛАРУСІ

Велікодная музычная традыцыя Рымска-каталіцкай Царквы ў Беларусі ўключае ў сябе супастаўленне двух самастойных кірункаў: хрысціянства (каталіцтва, праваслаўе), якое выконвае