

дэль, мэта якой складаецца не толькі ў спажыванні і трансляцыі ведаў, але і генерацыі здольнасці чалавека да аднаўлення ведаў у розных формах сацыяльна-культурнай практыкі, у прыватнасці вольнага часу.

Такім чынам, навуковае ўсведамленне і аналіз сутнасці, прыроды і спецыфікі падрыхтоўкі спецыялістаў дасугавай сферы ў замежных краінах дазволіць удасканаліць прафесіяграму спецыяліста сацыяльна-культурнай дзейнасці ў Рэспубліцы Беларусь, сфармуляваць патрабаванні, якія вылучаюцца грамадствам на сучасным этапе, вызначыць аб'ектыўныя магчымасці і ўмовы паляпшэння падрыхтоўкі спецыялістаў сацыяльна-культурнай сферы.

1. Дуликов, В. З. Социально-культурная деятельность за рубежом : учеб. пособие / В. З. Дуликов. – М. : МГУКИ, 2003. – 116 с.

2. Кротова, Б. Н. Педагогика досуга в англоязычных странах : учеб. пособие / Б. Н. Кротова. – СПб. : СПбГАК, 2004. – 162 с.

3. Сергеев, А. Е. Становление и развитие профессиональной подготовки специалистов социально-культурной сферы : автореф. дис. ... д-ра пед. наук : 13.00.05; 13.00.08 / А. Е. Сергеев ; Моск. гос. ун-т культуры и искусств. – М., 2000. – 50 с.

*Л. І. Ракавецкая,  
дацэнт кафедры менеджменту  
інфармацыйна-дакументнай сферы,  
кандыдат педагагічных навук, дацэнт*

## **УЗАЕМАСУВЯЗЬ ІМІДЖА І САЦЫЯЛЬнай АДКАЗНАСЦІ БІБЛІЯМЕНЕДЖЭРА**

Імідж уяўляе сабой самапрэзентацыю арганізацыі або асобна ўзятага менеджэра. Гэта мэтанакіравана сфарміраваны вобраз, які вылучае пэўныя важнейшыя характарыстыкі і аказвае эмацыянальна-псіхалагічнае ўздзеянне на каго-небудзь. Імідж гаворыць аб знешнім вобліку і ўнутраным свеце чалавека, а таксама аб яго псіхалагічным тыпе. Імідж менеджэра складаецца з усёй сукупнасці рыс: маральнага і знешняга вобліку, рысы, манеры паводзін і нават умення абыходзіцца з людзьмі. Найбольшы шанс павысіць свой імідж маюць добразычлівыя, аптымістычныя і ветлівыя менеджэры [5].

Маральны воблік асобы бібліяменеджэра – гэта яго паўсядзённыя паводзіны, патрабавальнасць да сябе, уменне ўзаемадзейнічаць з партнёрамі і падначаленымі, яго імідж. Выдзяляюць этычныя нормы, якія вызначаюць паводзіны менеджэра: ветлівасць, уважлівыя адносіны і цяроплівасць у адносінах з людзьмі, дакладнасць і абавязковасць у паводзінах, далікатнасць у адносінах з партнёрамі і калегамі. Прымяненне менеджэрам на практыцы прынятых у грамадстве нормаў маралі забяспечвае рэалізацыю мэт бібліятэкі і яе місіі. Трэба памятаць класічны выраз: «Жыць у грамадстве і быць свабодным ад грамадства нельга».

Сацыяльна-адказныя паводзіны менеджэра – гэта ў першую чаргу клопаты аб добрабыце сваіх работнікаў, добразычлівасць у адносінах да мясцовага супольніцтва і грамадства ў цэлым. Адгукаючыся на праблемы свайго асяроддзя, менеджэр робіць гэты соцыум больш добразычлівым да сябе. Сацыяльная адказнасць уключае наступныя элементы:

- традыцыі;
- заахвочванне мецэнацкай дзейнасці з боку заканадаўства, дзяржавы;
- актыўная грамадская пазіцыя [6].

Пераход у трэцяе тысячагоддзе нашай эры патрабуе ад менеджэраў сацыяльнай адказнасці пры правядзенні бібліятэчных рэформаў, паколькі звязаныя з імі перамены выклікаюць у людзей пачуццё непакою і трывогі.

Менеджэр – спецыфічны псіхалагічны аб’ект, які патрабуе найбольш поўнага і ўсебаковага вывучэння. Каб кіраваць, неабходна валодаць вызначаным наборам якасцяў. Імідж расце, калі бібліяменеджэр умее заваяваць давер і павагу падначаленых. Для гэтага неабходна:

- апэратыўна, з разуменнем рэагаваць на сацыяльныя праблемы;
- быць ініцыятыўным і добрым прафесіяналам, вырашаць пытанні хутка, якасна і эфектыўна;
- умець праводзіць рэформы ў бібліятэцы з найменшымі стратамі і максімальнай выгадай для супрацоўнікаў;
- у сваёй дзейнасці не займацца махлярствам і падманам;
- не парушаць умоў кантрактаў, выконваць вусныя абяцанні;
- мець добразычлівыя адносіны з калегамі і дзелавымі партнёрамі, не дапускаць канфліктаў са сваім акружэннем;
- не прымяняць грубыя прыёмы пры вырашэнні праблем;

- ствараць нармальныя ўмовы працы персаналу бібліятэкі;
- цаніць супрацоўнікаў, быць з імі прадказальным, справядлівым, уважлівым і даступным, часта хваліць за поспехі ў рабоце;
- кіраваць персаналам пры дапамозе асабістага прыкладу;
- ведаць моцныя і слабыя бакі супрацоўнікаў, адстойваць іх правы перад начальствам;
- выконваць дадзеныя калектыву вусныя і пісьмовыя абяцанні;
- цікавіцца творчымі дасягненнямі кожнага супрацоўніка;
- браць адказнасць на сябе за не вельмі ўдалыя ініцыятывы супрацоўнікаў;
- валодаць майстэрствам церпяліва слухаць і чуць падначаленых.

Пералічаныя здольнасці і ўменні бібліяменеджэра высока цэняцца ў калектыве і з'яўляюцца асновай нармальнага псіхалагічнага клімату [6].

Павышэнне іміджа – гэта адно з важнейшых стратэгічных напрамкаў дзейнасці бібліяменеджэра. Узровень павышэння іміджа практычна не мае верхніх абмежаванняў. Ён вызначаецца многімі аб'ектыўнымі і суб'ектыўнымі фактарамі. Чым вышэй эканамічны дабрабыт грамадства, тым вышэй планка іміджа і этычных нормаў.

На фарміраванне іміджа бібліяменеджэра істотны ўплыў аказвае мадэль паводзін чалавека. Яна бывае афіцыйнай (дзелавой) і неафіцыйнай (сямейнай або бытавой), актыўнай (наступальнай) і пасіўнай (абарончай). З усяго мноства мадэляў паводзін менеджэра спецыялісты выдзяляюць для вывучэння дзве: этыкетныя мадэлі (прадпісанні), якія маюць для кожнай прафесіі свае характэрныя асаблівасці, і стратэгічныя мадэлі, якія фактычна ўяўляюць сабой рэкамендацыі, як правільна сябе паводзіць, каб дасягнуць пастаўленай мэты [2]. На выбар мадэлі паводзін уплываюць як унутраныя, так і знешнія абставіны. Састаўляючая паводзін чалавека мае мноства дэталей, непаўторнае спалучэнне якіх і вызначае агульнае ўражанне ад менеджэра і яго імідж.

Бібліяменеджэр павінен выклікаць сімпатыю асоб, з якімі ён сустракаецца, ствараць прыемную атмасферу пры сустрэчы з супрацоўнікамі і карыстальнікамі бібліятэкі. Кожны бібліяменеджэр павінен мець актыўную грамадскую пазіцыю і высокую кваліфікацыю – інтэлектуальную і прафесійную. Сюды адносіцца веданне дзяржаўных моў, уменне адэкватна ацаніць палітычную і эканамічную сітуацыю краіны, уменне

арганізаваць правядзенне перамоў, валоданне правіламі паводзін за сталом, выкарыстанне візіткі ў адпаведнай сітуацыі, валоданне мастацтвам размовы, уменне з густам падабраць адзенне, адпавядаючае сітуацыі, і інш. [6].

Але без ведаў і выканання правілаў прафесійнай этыкі ўсе гэтыя якасці менеджэра не будуць бачны. Грубаваты адказ, неахайнае дзелавое пісьмо або затрымка з адказам, рэзкая тэлефонная размова, парушэнне дамоўленнасці, невыкананне падпісанага дагавору, адсутнасць клопату аб знешнім выглядзе зніжае імідж бібліяменеджэра.

Прымаючы пад увагу важнасць прафесійнай дзейнасці ў сферы стварэння іміджа бібліятэкі, захавання і распаўсюджвання ў грамадстве інфармацыі, Беларуская бібліятэчная асацыяцыя (ББА) прапануе ўсім бібліятэкарам, спецыялістам, якія працуюць у гэтай сферы, у сваёй прафесійнай дзейнасці прытрымлівацца «Кодэкса прафесійнай этыкі бібліятэкара Беларусі», у адпаведнасці з якім бібліятэкар павінен:

- забяспечваць высокі ўзровень абслугоўвання, ствараць умовы для раўнапраўнага, свабоднага і камфортнага доступу карыстальнікаў да інфармацыйных рэсурсаў;
- захоўваць духоўныя каштоўнасці і садзейнічаць развіццю нацыянальнай культуры;
- паважаць чалавечую здольнасць і прытрымлівацца агульначалавечых прынцыпаў маралі, плюралізму, ідэй, прынцыпаў інтэлектуальнай і інфармацыйнай свабоды;
- прызнаваць і з павагай адносіцца да інтэлектуальнай уласнасці;
- забяспечваць аператыўнасць, паўнагу і аб'ектыўнасць інфармацыі, якая прадстаўляецца карыстальніку;
- аддзяляць прафесійныя абавязкі ад уласных інтарэсаў, імкнуцца да таго, каб уласныя перакананні не перашкаджалі свабоднаму доступу карыстальнікаў да інфармацыі;
- абараняць канфідэнцыяльнасць звестак аб асобе карыстальніка і інфармацыйных запытаў;
- імкнуцца да дакладнага выканання сваіх прафесійных абавязкаў, з павагай адносіцца да карыстальнікаў бібліятэкі;
- лічыць сябе членам прафесійнай арганізацыі і з павагай адносіцца да калег па рабоце, абараняць іх правы;
- абменьвацца ведамі і вопытам, садзейнічаць аўтарытэту сваёй прафесіі і клапаціцца аб яе высокім статусе [3].

Арганізацыя абслугоўвання чытачоў у адпаведнасці з правіламі бібліятэчнай этыкі дапамагае ствараць добразычлівую атмасферу, аблягчае работу і бібліятэкара, і карыстальніка, павышае сацыяльны імідж бібліятэкі ў грамадстве. Стварэнне іміджа патрабуе затрат часу, грошай, асабістых намаганняў. Але прыцягальны вобраз бібліяменеджэра і адпаведны імідж бібліятэкі, дзе ён працуе, з'яўляюцца важнымі састаўляючымі пры вырашэнні многіх жыццёвых праблем, дзелавых сітуацый, перамоў і г. д.

У многіх бібліятэках нормы прафесійнай этыкі становяцца часткай карпаратыўнай культуры супрацоўнікаў. Паняцце карпаратыўная культура складаецца з наступных састаўляючых:

- місія і маральныя каштоўнасці бібліятэкі;
- рытуалы, традыцыі, сімвалы бібліятэкі;
- стылі кіраўніцтва бібліяменеджэраў;
- этыкет адносін з карыстальнікамі;
- этыкет знешняга выгляду і адзежы супрацоўнікаў;
- этыкет унутраных камунікацый;
- этыкет пісьмовых і тэлефонных узаемасувязяў;
- арганізацыя і віды рэкламы бібліятэкі;
- правядзенне карпаратыўных свят у бібліятэцы [6].

Бібліяменеджэры ў сваёй дзейнасці разам з эканамічнымі законамі, заканадаўствам сваёй дзяржавы павінны прытрымлівацца этычных і сацыяльных патрабаванняў, устаноўленых грамадствам, нормаў прафесійнай этыкі.

1. *Басовский, Л. Е.* Менеджмент : учеб. пособие / Л. Е. Басовский. – М. : ИНФРА-М, 2000. – 216 с.

2. *Брасс, А. А.* Менеджмент / А. А. Брасс. – Минск : Современ. шк., 2006. – 348 с.

3. В помощь методисту : информ. сб. – Гродно : Гродн. обл. науч. б-ка им. Е. Ф. Карского, 2003. – Вып. 3. – 21 с.

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

5. *Кулик, И. И.* Менеджмент, маркетинг фирмы : учеб. пособие для студ. экон. фак. / И. И. Кулик [и др.]. – Минск : БГУ, 2006. – 407 с.

6. *Ракавецкая, Л. I.* Этыкет менеджэра : вучэб.-метада. дапам. / Л. I. Ракавецкая ; М-ва культуры Рэспублікі Беларусь, Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў. – Мінск : БДУКМ, 2014. – 110 с.