

## «Қолданыстағы кітапхана этикеті»

Кітапхана - мәдениеттің жоғары деңгейі және ақпарат пен білім әлемі ретінде онда жұмыс істеген адамнан еріксіз жоғары стильді талап етеді.

Кітапхана бар білімнің қазынасын жинақтап, ақпаратты қызмет жүргізетін білім ордасы. Сондықтан кітапханаға келген әр адам, кітапханашыдан ерекше біліктілік пен мәдениеттілікті талап етеді. Кітапхана мәдени-ағарту мекемесі болғандықтан, біздің бойымыздан ешкімге ұқсамайтын мәдениеттілік желі есіп тұру керек.

Әр адамның бір-бірімен қарым-қатынасы сөйлеу арқылы жүзеге асады. Тылсым тыныштықта, білім қазынасының ортасында отырған кітапханашыдан біліктілік пен ізгіліктің, инабаттылық пен әдептіліктің нұры шомылып тұруы керек. Сөйлей білу де өнер, ол табиғи дарын. Ал біздің қызметте бойыңа дарындылықты бермесе, үйреніп, оқып, ізденіп, тіпті түрлі тіл жаттығулары арқылы сөйлеу мәдениетін игергеніміз жөн. Журналист, мұғалім мамандықтары тәрізді кітапханашы маманына да сөйлеу мәдениетін, сөз өнерін меңгеріп, жоғары кәсіби деңгейде белгілі бір кітапты насихаттау, болмаса, өзінің көзқарасын білдіріп, адамдармен қарым-қатынасқа түсу үшін білім ғана жеткіліксіз, кітапханашыға сөйлеу мәдениетінің негізі аса қажет. Жақсы сөзді дайындау өз алдына, оның мазмұнын тындаушылардың жаны мен жүрегіне дұрыс жеткізе білу басқа шаруа. Осының барлығына дұрыс жолға қойылған сөйлеу мәнері арқылы қол жеткізуге болады. Әр оқырман кітапханашының алдына келгенде, оның бойынан парасаттылық пен біліктілікті көргісі келеді. Оқырманның 80 пайызы кітапханашыға кітап таңдауда ақылшы, көмекші ретінде үміт артады. Осы ізгі ниетін жоғалтпас үшін кітапханашы оқырманға ерекше ықыласпен назар аударып, сөйлесу барысында адамның көзіне қарап, жылы жүзбен, ілтипатпен сөйлескені дұрыс.

Ұлы Абай сөз құдіретін:

«Өткірдің жүзі,

Кестенің бізі

Өрнегін сендей сала алмас» -деп тамсана бағалаған.

Кітапханашы өз оқырманының мінез-құлқын, мәдени деңгейін, тағы да басқа ерекшеліктерін сұхбат барысында ескергені жөн. Бір ауыз сөз арқылы сіздер біреуді риза етуге, көңілін жайландыруға, іздеген кітабын таба алмаса да жігерлендіріп, үміттендіріп мейірімділікпен шығарып салғандарыңыз дұрыс. Жазушы З.Қабдолов «Көп біліп - дөп сөйлеген шешен, аз біліп көп сөйлеген - мылжың» деп әдемі түйіндеген. Осы бір қағида бізге керек-ақ. Ал көп сөйлеудің қазығы - кітапта. Менің айтарым қазақ тіліндегі шығармаларды көп оқып, әдеби тілдеріңді дамытып, дұрыс сөйлесе білу. Кітапханашының басты мақсаты елдің ұрпағын білім дариясына бағыттау үшін қызмет ету.

Кітапханадағы «кітапханашы-оқырман» арасындағы қарым-қатынас сөйлеу мәдениетінің негізі.

Кітапханадағы қарым-қатынастың өзіне тән маңызы бар, олар:

✓ коммуникативтік - бұл кітапханалық қарым-қатынастың түрі; кітапханалар ортасындағы қарым-қатынастық қызметтің құралы болып есептеледі;

✓ ақпараттық - кітапхана оқырманға ақпарат беріп отырады. Ақпарат пайдаланушыға беріледі, пайдаланушы мен ақпараттың арасында байланыс болмаса ақпарат өзінің маңыздылығын жоғалтады. Сонымен бірге кітапханашы өзінің білімін үнемі көтеріп отыруы қажет. Осы мақсатпен кітапханашылар әр түрлі әдістемелік ғылыми семинарларға, өндірістік кеңестерге, іс-тәжірибе алмасу шараларына, кітапхана ассоциациясының отырыстарына қатысып, баспасөз беттері арқылы өз іс-тәжірибелерін бөлісіп отыруы керек;

✓ реттеушілік қызмет - кітапханашының қарым-қатынасын реттеп, кәсіби ұжымда өз орнын табуға, пайдаланушымен қызметтік қарым-қатынас шекарасын орнатып, этикалық тұрғыдан дұрыс жолға қоюға көмектеседі;

✓ тәрбиелік қызмет - кітапханашы оқырманмен қарым-қатынас кезінде қызмет көрсетуді жақсартуға ақпарат алады, оқырманның білімі мен мәдениетінен өзіне қажетті жақтарын пайдалана алады, сол сияқты оқырман да кітапханашыдан тәрбиелік әсер алады: ақпарат беруде, оны іздестіруде, кітапхана қабырғасында өзін қалай ұстау қажеттігі және қарым-қатынас нәтижесінде екеуінің істері бір мақсатқа тоғысады. Кітапхананың тәрбиелік қызметі кітапханада жұмыс дұрыс жолға қойылған ортада жүзеге асады. Кітапханада әр түрлі келеңсіз жағдайлар да ұшырасады, олар кітапханашының немесе оқырманның дөрекілігі, оқырманға қажетті кітаптың болмауы, оқырманға дұрыс ақпарат берілмеуі. Міне осы жағдайлар оқырман мен кітапханашының ортасын алшақтатып, оқырман кітапханаға жолағысы келмей, кітапханашы оқырман жайлы бөтен ойда қалатын кездер де кездеседі.

Кітапханадағы сөйлеу қарым-қатынасы үш алғы шартты басшылыққа алуы қажет: адамдарды дұрыс тани білуі, олардың іс-әрекеті неге бағытталғанын түсініп, оқырмандар мен әріптестердің әрқайсысына жеке ерекшелігіне қарай қарым-қатынасты таңдап алса, тіпті құба-құп. «Кітапханашы-оқырман» арасындағы қарым-қатынас еңбек қарым-қатынас жүйесі болып құрылады.

Оқырман кітапханашыны барлығын білетін, білімді, қайырымды, кез-келген уақытта көмекке келетін маман ретінде қабылдайды. Осы түсініктен ауытқыған жағдайда «кітапханашы-оқырман» арасындағы қарым-қатынас қайшылыққа ұшырап, оқырман кітапханашыға сыни көзқараспен қарай бастайды.

### ***Кітапханашының сөйлеу мәдениеті және өзін ұстау этикасы***

Адам өмірінде қызмет барысында сөйлеу мәдениетінің алатын орны зор. Ал кітапхана саласында бұл мәселеге ерекше назар қою абзал. Халық мақалы «Күш білімде, білім кітапта» дейді. Білім тізгінін ұстап отырған кітапханашы өзінің ой-өрісін әсерлі түрде оқырманға қысқа да нұсқа түрінде жеткізе білсе, кәсіби қызметінің алға басқаны. Сөз - сөйлеушінің ойын, сезімін білдіріп қана қоймайды, оның мінездемесі болып табылады. Сондықтан кісінің тәрбиелік деңгейі көбіне сөзінің сипатынан байқалады. Орынды сөйлеу, қисынды сөйлеу кітапхана қызметкері үшін өте қажет қасиет. Қызмет барысында оқырманмен орынсыз сөйлесіп, ретсіз артық сөздер айтып, ренжітіп алатын кездер анда-санда кездесіп тұрады. «Жақсының сөзі ақыл шақырады, жаманның сөзі ашу шақырады» деген мақал осындайдан шыққан болар.

Сөйлеу мәдениеті мен өзін ұстау этикасы бір-бірімен байланысты болғандықтан келесі ойын-тренинг ұсынылады:

1. Сізге оқырман келіп, оқыған кітабының мазмұнын айта бастады. Оған сіз «Мен мұндай кітапты оқыған емеспін, маған қызық емес» деп айта алмайсыз. Бірақ, тыңдау керек. Сізге қызық екенін білдіру үшін қалай отырып тыңдар едіңіз?

**а) басыңды бір жаққа еңкейту**

- ә) жалыққаныңды білдіріп құлақтың ұшын (яғни сырғанды) қозғай беру
- б) қаламсапты айналдыру

Ғалым Чарльз Дарвин осы нұсқаны ұсынады, себебі ол кісінің зерттеуі бойынша, жануарлар сияқты адам да айтылып жатқан әңгімеге қызықса басын бір жағына сәл ғана қисайтып тыңдайды екен.

2. Кітапханашы мен оқырман арасында қызу пікір алмасу болды. Әрі қарай оқырман сізбен дауласқысы келмейтінін сіздердің ойларыңызша қалай білдіреді?

**а) қолдарын кеудесіне айқастыру;**

- ә) жұдырығын түю;
- б) шашын дұрыстау;

Егер оқырман қолдарын кеудесіне айқастырса, сақ болыңыз - ол сіздің пікіріңізбен мүлде келіспейді.

3. Сіз кеш жүргізіп тұрсыз. Алдыңғы қатардағы көрерменнің отырысынан кештің қызықсыз екенін қалай байқайсыз?

- а) қолындағы телефонымен ойнап отыру;
- ә) басын қолымен сүйеп отырады;
- б) ыңылдап өлең айта бастайды;

Егер көрермен қолымен басын сүйесе, ол ұйықтап қалмас үшін осылай істейді. Егер телефонымен ойнаса, онда көрерменнің ойы басқа жақта болғаны. Егер ыңылдап өлең айтса - сізді сынағаны екен.

Сондықтан да құрметті әріптестер, іс-шара өткізгенде осы жағдайларды ескеріп, көрермендерді жалықтырып алмаңыздар дегім келеді.

Мысал ретінде тапсырмалар:

**1.** Жексенбі күні абонемент қызметкері жаңадан келген оқу залының кітапханашысын кітапты қасақана бүлдіргені үшін бұдан біраз уақыт бұрын кітапхананы пайдалану құқығынан айрылған оқырман (*өзін басқалардан жоғары санайтын*) гардеробта шешініп жатқанын, содан кейін оқу залына келетін ниеті барын айтып ескертті. Кітапхана залында оқырмандар кезекте тұрды. Сол сәтте кітапханашыға сол оқырман келді. ***Кітапханашының әрекеті.***

2. Жұмыс уақытының аяғында оқырман сұраныстары орындалған сәтте *шыдамсыз оқырман* өзіне қажетті кітапты беруді талап етті. Кітапханашы ол кітаптың басқа оқырманға беріліп қойылғандығын айтты. Бірақ оқырман өз талабын қайталаудан жалықпады. Кітапханашының оған басқа фантастикалық кітапты ұсынуы оның шамына тиді. Дауыс көтеруге дейін барды. ***Осы даулы оқиғадан шығу үшін не істер едіңіз.***

3. *Шыдамсыз оқырман* бұған дейін де осы кітапты бірнеше рет алған, кітапханада бар. Бірақ дәл осы сәтте қолда болды. Кімде екенін анықтау мүмкін болмады. Оқырман шамданып кітапты тауып беруін талап етеді, екі ай бойы осы кітапқа қол жеткізе алмай жүргендігін айтады. ***Сіздің әрекетіңіз.***

4. Оқырман кітапханада кітап таңдайды. Дәл осы сәтте оқу залының кітапханашысы оны көпшілік шараға шақырады. Оқырман қарсы болады. ***Кітапханашының міндеті оны қызықтыру арқылы шараға қатыстыру.***

5. *Өте сыпайы оқырман* кітап алу үшін кітапханаға келеді. Кітапханашы оның алдыңғы кітапты бес ай бойы тапсырмағанын, бұл туралы бірнеше рет ескертілгенін, бірақ кітап қайтарылмағанын анықтайды. Кітапханашы ережесі бойынша оны оқырман қатарынан шығару керек. Бірақ бұлай істегеннің өзінде кітап қайтарылмайды. ***Бұндай жағдайда кітапханашы не істей алады.***

6. Тұрақты оқырмандардың бірі кітапханашыға келіп екінші бір *жауапсыз оқырманның* кітапты киімінің ішіне тығып тұрғанын айтады. Абонементте адам көп болған-ды. ***Кітапханашы әрекеті.***

7. Жұмыс уақытының аяқталуына он бес минут қалғанда кітапханашы оқырманның (*өзін жоғары санайтын*) кітапты тапсыруын сұрайды. Оқырман әлі жұмыс уақытының бітпегендігін айтып, келіспейді. Кітапханашы талап етеді, дау туындайды. Бөлімде олардан басқа ешкім жоқ. ***Кітапханашы әрекеті.***

8. Оқырман (*өте сыпайы*) кітапханаға жазылады да, нақты бір кітапты сұрайды. Кітапхана қорында ондай кітап жоқ. Бұл жағдай мұны күтпеген оқырманның ренішін тудырады. Кетерінде мұндай кітапхананың өзіне қажет еместігін айтады. ***Кітапханашы әрекеті.***

### **Қорытынды:**

Маманның жұмыстарындағы жетістіктері оның өзін қоғамда, ұжымда қалай ұстауына, кәсіби этикетті, сөз сөйлеу мәдениетін, телефонмен сөйлесуді меңгергеніне байланысты болады. Сөйлеу мәдениетімен қатар этиканы білу кәсіби дәрежеде өсуге, ұжымда қалыпты ахуалды қалыптастыруға, оқырманды кітапханаға тартуға көп ықпал етеді. Этикет - адамдармен қарым-қатынас жасаудың белгілі бір ережесі. Кітапханашыларға этиканың негізгі принциптері белгілі, олар: кішіпейілділік, әдептілік, сыпайылық, дәлдік, жауапкершілік,

ұқыптылық. Олар кітапханадағы жұмыс жетістіктерінің жиынтығы болып табылады.

«Сұлулық, әдептілік, білімділік, сезімділік, ерлік, даналық - бәрі де жеке адамның меншігінде емес, ең алдымен, елдің, халықтың еншісі» - деген Ғабит Мүсірепов. Ендеше оқырман арасындағы құндылықтарымызды жоғалтып алмайық.