

# МОЛОДЫЕ В БИБЛИОТЕЧНОМ ДЕЛЕ

ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЖУРНАЛ

№ 12 (декабрь)  
2006

«Роспечать» Индекс  
82231



## СОДЕРЖАНИЕ

Свидетельство  
о регистрации  
ПИ № 77-13425  
от 26 августа 2002 г.  
Выдано Министерством РФ  
по делам печати,  
телерадиовещания и  
средств массовых  
коммуникаций

### Учредитель

трудоваго коллектива  
редакции «Молодые в  
библиотечном деле».

### Главный редактор

Татьяна Сергеевна  
Макаренко

### Над номером работали:

Т.С. Макаренко,

А.А. Пурник

(г. Москва)

Н.Ф. Илларионова

(г. Орел)

Л.Ф. Игнатова

(г. Ставрополь)

### Литературный редактор

Е. Ю. Макаренко

### Дизайн-верстка

Л.Н. Киселёва

Тел. редакции (495) 626-86-11

Тел./факс (495) 626-42-76

E-mail: mbr1@yandex.ru

Почтовый адрес

для писем:

121 354 Москва, а/я 25

«Молодые в библиотечном деле».

## ШКОЛА БИБЛИОМЕНЕДЖЕРА

**А.А. Пурник** Проектное управление в  
библиотечной сфере:

авторский семинар

Занятие 6. Методические предложения  
по управлению проектами (на примере  
проекта «Создание компьютерных  
публичных библиотек в сельских  
районах».....3

## ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ .....17

**Л.И. Каранина** Умение понять чело-  
века - фактор успеха в работе библиоте-  
ки: Учебно-методические материа-  
лы.....18

**А.В. Болтырова** Типы поведения биб-  
лиотекарей в зависимости от владения  
языком невербального общения .....44

## БИБЛИОТЕКИ СТРАН ЦЕНТРАЛЬНОЙ И ВОСТОЧНОЙ ЕВРОПЫ СЕГОДНЯ

**Н.Ф. Илларионова** Трансформация  
системы дополнительного библиотечно-  
го образования в странах Центральной и  
Восточной Европы .....50

Номер сверстан и  
подготовлен к печати  
ООО «Издательский дом  
«Один из лучших»»



**Генеральный директор**  
С. А. Пичурин  
**Главный редактор**  
А. С. Щербачков  
Тел. (495) 626-86-11,  
(495) 626-42-76  
[www.nashsait.com](http://www.nashsait.com)  
125 047, Москва а/я 20  
ООО «Издательский дом  
«Один из лучших»»

**Идея обложки**  
А. Ю. Макаренко

Редакция осуществляет свою деятельность в рамках Закона РФ о СМИ и прочих нормативных актов, регулирующих соответствующий правовой аспект.

Редакция не несет ответственности за информацию, содержащуюся в рекламных материалах. Присланные фотографии и письменные материалы не возвращаются.

При перепечатке любых материалов ссылка на «Молодые в библиотечном деле» обязательна.

Отпечатано  
ООО «Издательский дом  
«Один из лучших»»  
Заказ №07020803  
Тираж 1050 экз.  
Номер подписан к печати

## СОЦИАЛЬНОЕ ПАРТНЕРСТВО

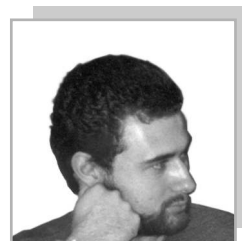
**Л.Ф. Игнатова** Художественная литература - социальная работа .....58

**А.А. Шинкаренко** Трудные жизненные ситуации, маленькие трагедии и их преодоление .....60

**Е.И. Ушакова** Проблемы сиротства и безнадзорности детей в художественной литературе .....65

# ШКОЛА БИБЛИОМЕНЕДЖЕРА

## ПРОЕКТНОЕ УПРАВЛЕНИЕ В БИБЛИОТЕЧНОЙ СФЕРЕ: АВТОРСКИЙ СЕМИНАР



**Антон Александрович ПУРНИК,**  
кандидат экономических наук,  
генеральный директор  
АНО «Институт информационных инициатив»  
(г. Москва)

*Продолжение занятия 6 -  
начало в журнале № 11 за 2006 г.*

**Занятие 6. МЕТОДИЧЕСКИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО  
УПРАВЛЕНИЮ ПРОЕКТАМИ (на примере проекта «Создание  
компьютерных публичных библиотек в сельских районах»)**

### КОМАНДА ПРОЕКТА И УЧАСТНИКИ ПРОЕКТА

В ходе осуществления проекта возможно сотрудничество и вовлечение в проект различных организаций - соисполнителей и исполнителей проекта. Успех проекта во многом зависит как от слаженности работы команды проекта, так и взаимодействия между собой этих организаций.

**Команда проекта - организационная структура, возглавляемая руководителем (управляющим) проекта и создаваемая на период осуществления проекта.**

Структура команды данного типа проектов может быть определена следующим образом:

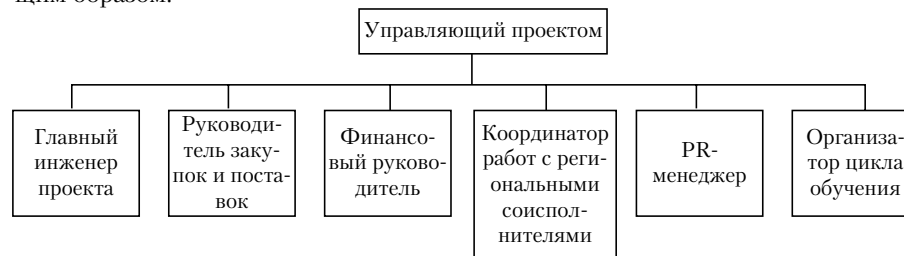


Рис. 1. Структура команды проекта



Обобщенное описание зоны ответственности каждого члена команды представлено в Таблице 1.

Табл. 1. Обязанности членов команды.

Член команды	Обязанности
Управляющий проектом	общее управление проектом, планирование, контроль и координация работ всех участников проекта, взаимодействие с финансирующими организациями, с федеральными и региональными органами власти
Главный инженер проекта	ответственность за руководство и координацию работ по всем техническим аспектам проекта, включая подготовку спецификации по закупку техники, взаимодействие с провайдерами
Руководитель закупок и поставок	планирование закупок и поставок техники, оборудования, ресурсов, организация и контроль закупок и поставок, управление запасами
Финансовый руководитель	отвечает за расходование средств согласно бюджету проекта, ведет учет поступлений и расходов средств, ведет бухгалтерский учет, составляет финансовые отчеты
Координатор работ с региональными соисполнителями	поддерживает постоянный контакт с региональными соисполнителями, ведет документацию по ходу реализации проекта, оперативно решает возникающие проблемы
PR-менеджер	отвечает за связи с общественностью, со СМИ разных уровней, готовит презентации проекта, готовит и инициирует публикации, ведет архив публикаций, отзывов, откликов о проекте
Организатор цикла обучения	составляет программы обучения, культурную и общеобразовательную программу, формирует состав преподавателей, отвечает за организацию обучающих семинаров, курсов, рабочих встреч

На базе структурной декомпозиции работ, представленной в разделе Финансирование проектов настоящего занятия (см. «Молодые в библиотечном деле» 2006, № 11) и структуры команды может быть определена зона ответственности каждого члена команды (см. Таблица 2).

Табл. 2. Матрица ответственности

Работы	Исполнители						
	УП	ГИ	РЭП	РФ	КС	РП	ОО
Процессы инициации	X			*			
Процессы организации финансирования				X			
Планирование	X	*		*			
Организация и контроль	X			*			
Анализ и регулирование	X			*			
Процессы закрытия проекта	X			*			
Подготовка опросных листов					X		
Обработка результатов					X		
Отбор библиотек					X		
Разработка контрактов				X			
Обучение заведующих							X
Обучение веб-дизайну							X
Дополнительное обучение на месте							X
Закупка печатных и электронных изданий			X				
Закупка мебели, программного обеспечения и компьютерного оборудования		*	X				
Доставка на место			X				
Пресс-релизы						X	
Проведение пресс-конференции						X	*





### *Районные администрации*

От степени участия районных администраций и их готовности оказать организационную и финансовую поддержку проекта во многом зависит эффективность реализации проекта на территории района.

Их возможности по привлечению самых различных коммерческих структур, организаций, предпринимателей и даже служителей церкви к реализации проекта порой позволяют получить в сельском филиале районной библиотеки оборудование, не уступающее столичным библиотекам. Опытные руководители районов, умело оперируя чувством гордости и ответственности сограждан за судьбу своей малой родиной, добиваются привлечения дополнительных финансовых и материальных ресурсов, необходимых для создания в сельских библиотеках современных информационных и культурных центров.

### **Организации-поставщики**

В качестве поставщиков должны выступать наиболее известные в своей среде фирмы, имеющие безупречную репутацию, готовые к сотрудничеству в реализации достаточно сложных заказов.

Многие трудности объясняются наличием разового, в дальнейшем не повторяющегося заказа при достаточно широкой номенклатуре тех или иных товаров и относительно большом количестве экземпляров.

Для многих фирм наличие такого заказа бывает невыгодно в силу того, что клиент не является оптовым покупателем в традиционном понимании, но с другой стороны, предъявляет целый ряд специфических требований как по номенклатуре товаров, так и по ценам.

В силу этого сам процесс подбора надежных поставщиков является достаточно сложной задачей.

### **СМИ**

Немаловажным фактором для благотворительного фонда, оказывающего проекту финансовую поддержку, является внимание и участие в нем разнообразных СМИ. Так интерес к проектам, осуществляемым МАДБ при финансовой поддержке МОО «Открытая Россия», проявляло большое количество СМИ как центральных, так и региональных. В их ряду - такие издания, как «Новые известия», «Парламентская газета», «Время МН», «Новая газета», «Труд», «Российская газета», «Коммерсант», «Коммерсант-власть», «Комсомольская правда», «Сельская жизнь», «Московский комсомолец», «Независимая газета», «Аргументы и факты», «Культура», «Вечерняя Москва», «Газета Gzt.ru», «Время новостей». За время осуществления данных проектов в региональных СМИ опубликовано около 100 статей по этой теме.

Появление такого рода статей с положительными отзывами оказало серьезное влияние на решение МОО «Открытая Россия» продолжать проект.

### **ИДЕНТИФИКАЦИЯ РИСКОВ ПРОЕКТА**

Риск в контексте проекта (риск проекта) рассматривается как воздействие на проект и его элементы непредвиденных событий, которые могут нанести определенный ущерб и препятствовать достижению целей проекта.

К возможным рискам такого рода проектов можно отнести следующие:

- отмена гранта;
- невозможность использования средств по целевому назначению;
- отказ грантодателя от продолжения финансирования проекта;
- невыполнение обязательств региональных соисполнителей;
- отказ местной администрации от финансирования проекта;
- невыполнение обязательств поставщиков;
- несоответствие поступивших в сельские библиотеки фондов и оборудования документам (недостача, пересортица, брак и т.д.).

### **Отмена гранта**

В случае невыполнения условий договора о целевом использовании суммы гранта, включая случаи изменения целевого назначения ее использования, грантодатель имеет право требовать отмены гранта.

Условием минимизации рисков в данном случае является ежеквартальный контроль за целевым использованием сумм гранта как со стороны грантодателя, так и со стороны руководства организации, реализующей проект.

Все спорные случаи предстоящего расходования средств по проекту, допускающие неоднозначную, с точки зрения целевого использования, трактовку, должны незамедлительно письменно согласовываться с грантодателем.

### **Невозможность использования средств по целевому назначению**

Если использование суммы гранта по целевому назначению становится невозможным вследствие изменившихся обстоятельств или иных причин, она может быть использована по другому назначению, как правило, только с письменного согласия грантодателя.

Допустим, например, что в процессе осуществления проекта вступают в силу законодательные акты, согласно которым районные библиотеки вынуждены ликвидировать свои сельские филиалы и переориентировать свою работу на создание районного учреждения общекультурного профиля. В этом случае реализующая проект организация по получению письменного разрешения грантодателя осуществляет дальнейшую работу по проекту в интересах вновь созданной структуры.

### **Отказ грантодателя от продолжения финансирования проекта**

Если согласно условиям договора грантодатель вправе осуществить передачу денежных средств не полностью, а в любой ее части в соответствии с согласованной сметой расходов, то в указанном случае реализующая проект организация осуществляет выполнение своих обязательств в пределах фактически перечисленных денежных средств.

Например, поступившими траншами обеспечиваются лишь работы по приобретению и поставке фондов и техники. Поступление дальнейших траншей от грантодателя в силу тех или иных причин прекращается. В этом случае работы по созданию инфраструктуры сельских компьютерных библиотек и подключению их к Интернету осуществляются из региональных или районных бюджетов в пределах их возможностей. Обязательства реализующей проект организации перед грантодателем (по предъявлению соответствующих подтверждающих документов) в этой ситуации считаются выполненными в пределах перечисленных средств.

### **Невыполнение обязательств региональных соисполнителей**

С региональным соисполнителем должен быть заключен договор на организационное и техническое сопровождение проекта, выполнение работ по установке и наладке технических средств и подключению сельских библиотек к Интернету.



Для реализации подключения сельских библиотек к Интернет региональный координатор (исполнитель) заключает договор с провайдером на оказание комплекса интернет-услуг для сельских библиотек. Форма договора определяется по согласованию с провайдером, но в любом случае в договоре региональный исполнитель выступает в качестве плательщика (платежи производятся из сумм, предусмотренных договором между генеральным и региональным исполнителем), а сельские библиотеки-филиалы районных библиотек в качестве конечного получателя услуги (подключение и доступ к Интернету). Заключение каких-либо промежуточных договоров между региональным исполнителем и районной библиотекой не требуется.

Выполнение договора с региональным исполнителем должно быть зафиксировано двусторонним актом сдачи-приемки работ по договору. К акту прилагаются справка об электронных адресах сельских библиотек и сводный материал о финансовом участии местной власти на всех ее уровнях и спонсоров в осуществлении проекта с указанием сумм, потраченных местной администрацией и спонсорами по каждой из сельских библиотек с указанием фактических статей расхода. В случае невозможности выполнения региональным соисполнителем проекта своих обязательств по договору в полном объеме, производится оценка суммы невыполненных работ, возврат оставшихся средств на счет управляющей организации и расторжение договора. Пункт с условиями расторжения договорных отношений должен быть включен в текст договора.

В дальнейшем производится поиск альтернативных соисполнителей проекта в регионе (из числа региональных организаций библиотечной сферы), заключение договоров на выполнение работ.

#### ***Отказ местной администрации от финансирования проекта***

В случае отказа от выполнения или неполного выполнения региональными, районными или сельскими властями обязательств по совместному финансированию проекта, работы по проекту выполняются по мере возможности их реализации в сложившихся условиях. Например, в случае если власть не выполнила свои обязательства по телефонизации той или иной сельской библиотеки, работы по подключению библиотеки к Интернет консервируются с сохранением созданной в библиотек инфраструктуры. Оформляется акт о получении фондов, установке оборудования, организации инфраструктуры, подготовленной для подключения библиотеки к Интернет и о временном складировании модемного оборудования. В акте отражаются причины неполного выполнения запланированных работ.

#### ***Невыполнение обязательств поставщиками***

В случае неполного выполнения поставщиками книг, CD-ROM или техники своих обязательств по заключенным договорам, если невозможны адекватные замены, производится возврат сумм, на которые недополучена заказанная продукция. В случае, если это оговорено договором, взимаются соответствующие штрафы. Штрафы должны покрывать убытки от необходимости приобретения недостающей части продукции по другим ценам. Если поставки производятся без оформления договоров, необходимо заранее предусматривать подобную ситуацию, при которой часть продукции приходится покупать у других поставщиков на других условиях. Например, при заказе компьютерного оборудования, периферии и расходных материалов следует иметь в виду, что у поставщика может в данный момент не оказаться полного комплекта необходимого оборудования.

#### ***Несоответствие поступивших в сельские библиотеки фондов и оборудования документам (недостача, пересортица, брак и т.д.)***

В случае обнаружения несоответствия поступивших в сельские библиотеки фондов и оборудования документам, которые фиксируются соответствующим актом, должен быть произведен анализ возможных причин недостачи, брака или пересортицы.

Недостача при транспортировке обнаруживается по товарно-транспортным накладным при просчете количества полученных мест. Несоответствие по вине поставщика может быть выяснено на стадии приема продукции в районных библиотеках, где происходит учет и обработка фондов и оприходование техники. Обычно срок предъявления претензий поставщикам не превышает 3 месяцев. Поэтому следует обращать внимание на необходимость оперативной инвентаризации поступивших материальных ценностей.

Наконец, возможны варианты недобросовестного распределения полученных материальных ценностей между центральной районной библиотекой и ее филиалами. Это связано с тем, что в существующей системе так называемых централизованных библиотечных систем (ЦБС) сельские библиотеки не являются юридическими лицами и, соответственно, не ведут самостоятельный бухгалтер. Поэтому все документы по передаче материальных ценностей по проекту оформляются на руководство ЦБС.

В этой ситуации возможен риск перераспределения части фондов и техники, предназначенной для сельских филиалов в пользу центральной библиотеки. В целях минимизации подобных рисков для каждого из сельских филиалов, участвующих в проекте при отправке груза регион должны быть оформлены отдельные накладные, включающие все материальные ценности, которые должны поступить в тот или иной сельский филиал.

#### **РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА**

Главная цель, поставленная Минкультуры РФ и МОО «Открытая Россия» в начале партнерской деятельности по модернизации публичных библиотек в сельских районах, - способствовать тому, чтобы острые социальные проблемы не усугублялись информационным неравенством, отсутствием у людей равных возможностей в реализации права на информацию - достигнута.

При реализации такого рода проектов, также как и в случае с другими проектами социальной сферы, должна быть произведена оценка результатов проекта с точки зрения его социальной и экономической значимости.

В качестве примера ниже приведены результаты полученные в ходе реализации проекта «Создания компьютерных публичных библиотек в сельских районах».

В результате проектной деятельности 2002-2005 гг. в селах произошли серьезные социальные и культурные изменения.

В ходе проекта была осуществлена:

**Отработка совместных действий Министерства культуры РФ и российской благотворительной организации**

Социально и культурно значимой была сама идея сотрудничества Министерства культуры с российской благотворительной организацией - сотрудничества, предметом которого явилась модернизация библиотек. Проект органично вписался в библиотечную политику Министерства, что позволило преодолеть ограниченность государственных ресурсов. Соответствовал проект и приоритетам «Открытой Рос-



сии» (содействие развитию культуры, образования, поддержка интеллектуального актива страны, талантливой молодежи; распространение современных информационных технологий).

В Протоколе о сотрудничестве, с которого начался в 2002 г. проект, партнеры подчеркивали значимость модернизации библиотек как одной из важнейших предпосылок успешности экономических и социально-политических реформ в России. Для реализации проектов были использованы очень большие финансовые и организационные ресурсы.

#### Привлечение к проектам в области культуры местных властей

Реализация проектов была бы невозможна без участия (прежде всего финансового) местных властей - на уровне сельских, районных, а в ряде случаев и региональных администраций. Успехи в этой сфере - результат большой подготовительной работы, включающей поездки по регионам, выступления на конференциях и совещаниях, индивидуальную работу с представителями региональных властей.

Большую роль сыграли и соисполнители проектов - региональные библиотеки и региональные органы культуры. Они смогли убедить местные власти том, что обновленные библиотеки, созданные во многом с их помощью, являются и будут являться их гордостью - а для этого библиотеки нужно постоянно поддерживать. В свою очередь, представители местных администраций и местных органов культуры помогли привлечь в качестве спонсоров местные фирмы, предприятия, отдельных предпринимателей, частных лиц. На средства местных и областных бюджетов, на спонсорские деньги велись ремонты и реконструкция зданий и помещений библиотек, оснащение их дополнительным библиотечным оборудованием и мебелью, обеспечение сохранности новой техники и фондов.

Принципиально важно также, что изменилось само отношение местных властей к библиотекам и библиотекарям: их воспринимают уже не как просителей (или, - не только как просителей), но и как участников важных проектов.

#### Кардинальное обновление фондов библиотек

Фонды библиотек кардинально обновлялись. Комплектование осуществлялось в соответствии с задачами проектов, которые несколько модифицировались в ходе проектной деятельности.

В библиотеках увеличилось как общее количество читателей, так и общая посещаемость (см. Рис. 3 и Рис. 4).

Особое внимание стоит обратить на тот факт, что большой рост посещаемости произошел у сельской молодежи, которая в обычных условиях была редким посетителем библиотеки, что подчеркивает высокую социальную значимость проекта на селе.

Целью проекта 2002 г. было превращение сельских библиотек в универсальные информационно-просветительские и культурно-досуговые центры. Поэтому в комплект для каждой из них входили новые книги из всех разделов фонда, видеокассеты с познавательными и обучающими программами, лучшими кинофильмами и мультфильмами, мультимедийные CD-ROM и музыкальные компакт-диски, аудиокассеты с записями классической музыки, правовая подписная база данных на CD-ROM, другие материалы и оборудование.

В проектах 2003 и 2004 гг. в качестве цели было заявлено создание общедоступных компьютерных библиотек для молодежи сельских районов. Соответственно, основной стала компьютерная составляющая. В комплект для ЦРБ и сельских биб-

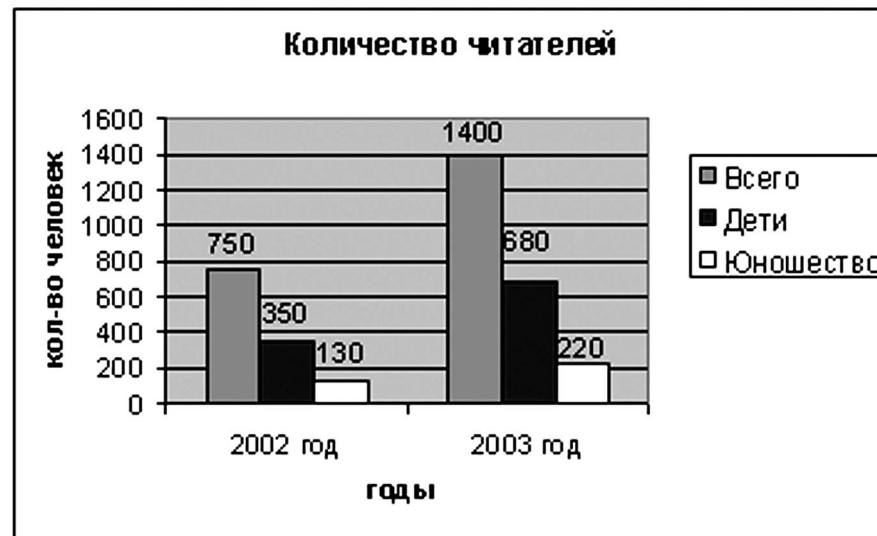


Рис. 3. Диаграмма численности читателей Бессоновской сельской библиотеки, 2002-2003 гг.

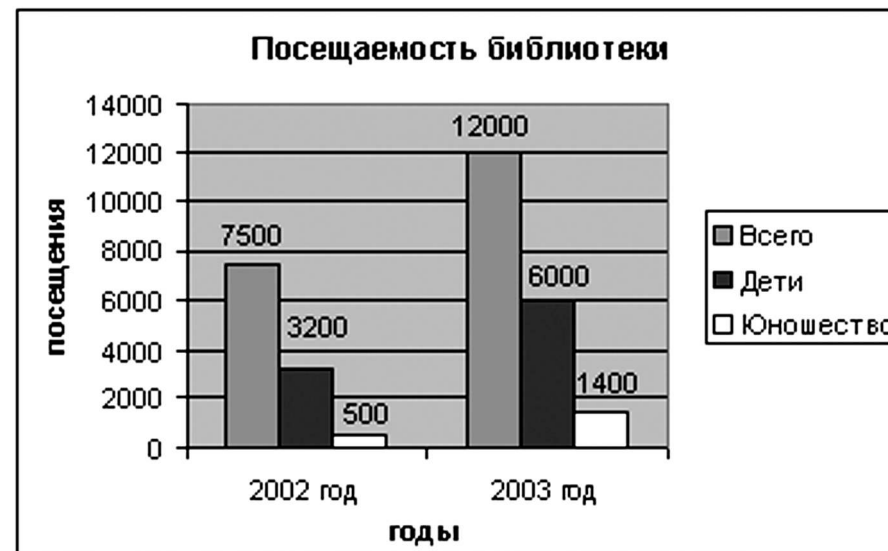


Рис. 4. Количество посещений Бессоновской сельской библиотеки, 2002-2003 гг.



лиотек входила новая литература по компьютерной тематике, энциклопедические и справочные издания, была обеспечена годовая подписка на ведущие компьютерные и познавательные периодические издания. Специальное внимание во всех трех проектах уделялось комплектованию материалов в помощь освоению учебных программ, углубленному изучению тех или иных дисциплин, самообразованию, любительским занятиям.

#### **Приобщение сельского населения к современным компьютерным технологиям**

Каждая библиотека была оснащена комплектом технических средств и оборудования для организации компьютерных рабочих мест. Принципиально важным было обеспечение выхода в Интернет. Посетители обновленных библиотек получили свободный доступ к огромным массивам удаленной информации.

В совокупности с полученными по проектам новыми материалами (печатными, электронными и другими) интернет-ресурсы дали возможность сократить информационный и культурный разрыв между жителями сельских районов и жителями больших городов. В определенной степени речь идет о влиянии этих библиотек на качество жизни населения - особенно новых поколений.

#### **Повышение профессионализма библиотечных работников**

Важнейшей частью проектов было обучение библиотекарей основам компьютерной грамотности и навыкам работы с новыми информационными технологиями. Оно проходило в два этапа: стажировка в Москве и экспресс-стажировка с консультированием на базе региональных библиотек. Такой подход позволил сотрудникам библиотек, а также библиотечным активистам, волонтерам с первого момента быть готовыми к работе с новыми ресурсами и техникой.

В соответствии с задачами проектов разрабатывались две программы обучения - для сельских библиотекарей и (более углубленная) для сотрудников центральной районной библиотеки. При этом в обе включались не только методические и технологические вопросы, но и общие темы, позволяющие стажерам получить знания и представления о библиотечной политике, о важнейших направлениях библиотечной деятельности, о библиотечных инновациях.

#### **Построение моделей современной сельской библиотеки**

В ходе проектной деятельности фактически были «выстроены» варианты моделей современной сельской библиотеки и районной библиотеки, имеющей сельские филиалы, - по составу фондов, техническому оснащению, по профессиональной подготовке персонала. Накопленный опыт - отбора и обучения участников проектов, комплектования различных видов фондов, техники - был оформлен в виде методических рекомендаций, адресованных тем библиотекам, библиотечным объединениям или другим организациям, которые хотели бы реализовать подобные проекты.

#### **Обеспечение доступа в Интернет для сельского населения**

Преобразованные библиотеки приобретают в глазах населения совершенно новое качество. Они становятся информационными, культурными и досуговыми центрами; их услугами активно пользуются школьники и студенты, представители местной власти и специалисты, предприниматели и фермеры, дети и пенсионеры.

Востребованы все новые ресурсы: мультимедийные материалы, правовые базы данных, аудио- и видеокассеты, книги и периодика. Фактически исчезли отказы в предоставлении тех или иных материалов. Во всех библиотеках увеличилось количество посетителей и посещений. Пришли новые (в основном, молодые) пользова-

тели; вернулись многие из тех, кто не был здесь по несколько лет. Не только районные, но и сельские библиотеки часто обслуживают жителей соседних населенных пунктов.

Высоко оценило население и то, что теперь библиотеки предоставляют широкий спектр дополнительных услуг, связанных с современными технологиями; наиболее популярны ксерокопирование и электронная почта.

#### **Новые возможности для обучения**

Особенно значимыми перемены стали для школьников и студентов. Модернизация библиотек (в особенности доступ в Интернет) для молодых жителей сел, поселков, районных центров - это возможность получить более качественное образование, приобщиться к культуре, помощь в самообразовании и любительских занятиях, информация о правилах приема в областные и столичные колледжи и вузы, современные формы досуга, общение со сверстниками.

#### **Приобщение учащихся к библиотечной работе (волонтерство)**

Почти в каждой из библиотек реализация проектов была поддержана группой волонтеров. В основном это молодежь - старшеклассники, студенты, молодые специалисты; есть также представители среднего поколения местной интеллигенции. И если традиционная деятельность библиотечных активистов всегда была связана, в основном, с просвещением, то сейчас волонтеры помогают (как библиотекарям, так и пользователям) прежде всего в освоении новой техники, в работе с электронными и интернет-ресурсами.

Такое сотрудничество важно не только практически, но и идеологически, поскольку способствует формированию вокруг библиотек сообщества культурных и активных людей с развитыми информационными потребностями, желающих и умеющих удовлетворять эти потребности с помощью современных технологий. В дальнейшем новая информационная среда будет формироваться в селе, поселке, районном центре, и одним из лидеров этого процесса может стать библиотека.

#### **Изменение форм и принципов работы библиотек участников проекта**

Техническое и ресурсное обеспечение библиотек-участниц проектов преобразило фактически все традиционные формы и направления их деятельности. Выросла значимость справочно-информационной работы. В центральных районных библиотеках были созданы или расширены специальные информационные подразделения.

В сельских библиотеках стали создаваться «информационные уголки», стенды. Библиотеки теперь успешно и оперативно отвечают на очень сложные запросы и предоставляют пользователям информацию по таким темам, о которых раньше не могло быть и речи. В правовом просвещении населения большую роль играют правовые базы данных, диски с подборками правовых документов по отдельным разделам права, материалами судебной и арбитражной практики, с образцами документов для граждан и юридических лиц.

#### **Ускорение модернизационных процессов в российских библиотеках**

Проекты стали катализатором модернизационных процессов в библиотеках тех регионов, на которые она распространялась. В региональных целевых программах развития культуры планируется создание модельных или компьютерных сельских библиотек: некоторые из этих планов уже реализованы - теперь на собственные средства.

Можно с достаточной уверенностью констатировать, что результаты реализации проектов Министерства культуры (ныне - Министерства культуры и массовых





коммуникаций) Российской Федерации и Межрегиональной общественной организации «Открытая Россия» оказались чрезвычайно значимыми не только для самих библиотек-участниц, их посетителей, жителей многих сел, поселков, районных центров - но и для местных и региональных администраций, для органов культуры, для специалистов библиотечного дела.

Эти результаты требуют тщательного анализа и могут быть использованы в деятельности (в том числе и совместной) государственных органов и общественных организаций по модернизации сельских и других муниципальных библиотек, необходимой для обеспечения вхождения всех жителей России в новое информационное пространство.

Вопросы, возникшие у вас в ходе изучения тем настоящего семинара, просим направлять автору семинара Антону Александровичу Пурнику по адресу: [purnick@library.ru](mailto:purnick@library.ru)

либо в адрес редакции:  
E-mail: [mbr1@yandex.ru](mailto:mbr1@yandex.ru)  
121 354, Москва, а/я 25

## ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ

*В настоящее время сотрудникам библиотек придется много общаться с читателями, друг с другом внутри коллектива, коллегами из других библиотек, в том числе и зарубежными, с партнерами библиотеки. Здесь немаловажное значение имеют знания и навыки использования невербальной техники.*

*Начать разговор по этой теме мы предлагаем с ознакомления с двумя работами. Первая - это учебно-методический материал, подготовленный для библиотекарей Централизованной библиотечной системы г. Курганинска Краснодарского края заместителем директора Л.И. Караниной. Эта работа была представлена в 2004 г. на III Всероссийский конкурс для муниципальных библиотек «Современные тенденции в обслуживании читателей» по теме: «Непрерывное образование библиотекарей». Нас она заинтересовала тем, что, во-первых, выразила потребность библиотекарей в информации подобного рода, во-вторых, обозначила те знания и умения, которые необходимы библиотекарю с точки зрения практика, специалиста, непосредственно находящегося в сфере общения. Сама автор так объяснила свое стремление подготовить такой материал: «Тема невербальных средств общения интересна, при этом практически нет конкретной литературы, так как она находится на стыке психологии и социологии. Изучала и собирала материал, пытаюсь сделать его понятным и конкретным для себя и своих сотрудников». Я думаю, в ближайшее время выйдут издания, более подробно раскрывающие тему невербального общения в библиотечной среде, некоторые попытки уже есть (Невербальное библиотечное общение, раздел в учебно-практическом пособии Л.Ф. Дыченко «Психология и библиотекарь» М.: ЛИБЕРИЯ-БИБЛИОИНФОРМ, 2006. - С. 53-64.).*

*Второй материал показывает, как можно применить на практике знание невербальных особенностей, - это исследование типов библиотекарей с точки зрения аспектов невербального общения библиотекарей и читателей, проведенное в Национальной библиотеке Республики Бурятия.*

Главный редактор Т.С. Макаренко



## УМЕНИЕ ПОНЯТЬ ЧЕЛОВЕКА - ФАКТОР УСПЕХА В РАБОТЕ БИБЛИОТЕКИ:

учебно-методические материалы



**Любовь Ивановна КАРАНИНА,**  
заместитель директора  
МУК «Курганинская ЦБС»  
(г. Курганинск, Краснодарский край)

Овладение основами деловой коммуникации позволит специалистам библиотечного дела эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, спонсорами, читателями (далее объединены одним словом - партнер). Использование рациональных программ делового общения ориентированное на достижение компромисса и сотрудничества, позволит завоевать доверие обратившихся в библиотеку, способствует успеху в работе учреждения.

Функционирование библиотеки связано с умением говорить и слушать, формулировать соответствующие конкретной ситуации вопросы и ответы, действовать естественно, искренне и откровенно, если это способствует достижению цели, или гибко менять стратегии и выбирать разнообразные приемы психологического влияния на партнера, если в этом есть необходимость.

Формирование привлекательного имиджа зависит от умения эффективно использовать элементы невербального общения: улыбку, приятное выражение лица, адекватные словам и ситуации жесты, позы и телодвижения, интонации и другие сигналы, свидетельствующие об информированности и знании делового этикета. Понимание информации и даже овладение ею еще не есть овладение умениями и навыками, необходим тренинг, тестирование, освоение технологий и приемов, затем закрепление их, например, в игровом моделировании: разыгрывание ситуаций и ролевые игры, демонстрация приобретенных возможностей в реальной повседневной жизни, деловое общение с коллегами и читателями, постоянная «самопрезентация» и анализ результатов.

### 1. ОБЩЕНИЕ.

Это форма коммуникации между людьми как равноправными партнерами, приводящая к возникновению психического контакта, который проявляется в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании и взаимопонимании. Психический контакт характеризует общение, как двустороннюю деятельность, предполагающую не только взаимосвязь между людьми, но и сопереживание, взаимный обмен эмоциями.

Вступая в общение, люди обычно преследуют конкретные цели. В их числе: - обмен или передача информации;

- формирование умений и навыков или развитие профессиональных качеств;
- формирование отношения к себе, другим людям, обществу в целом;
- обмен деятельностью, инновационными приемами, средствами, технологиями;
- осуществление коррекции, изменение мотивации поведения;
- обмен эмоциями.

В реальной практике общения мы встречаемся с взаимодействием типа:

- «Я-Я» - библиотекарь-читатель, руководитель-подчиненный;
- «Я-МЫ» - библиотекарь-группа читателей, руководитель-коллектив;
- «МЫ-МЫ» - администрация и трудовой коллектив.

Первый тип общения принято называть индивидуально-личностным, второй - индивидуально-коллективным, третий - коллективно-общественным.

Коммуникация - специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания. Благодаря коммуникации осуществляется сбор, анализ и систематизация информации как внутри организации, так и за ее пределами, обеспечивается необходимый уровень взаимодействия с потребителями информации, руководителями чтения.

Для передачи информации используются знаки: вербальные (выражаемые словами) и невербальные (выражаемые мимикой, пантомимой, жестикуляцией, пространственным рисунком, интонированием). Для эффективной коммуникации необходимо, чтобы люди понимали друг друга, то есть говорили на одном языке, имели общий социальный опыт. Плохое знание «языка» может привести к непониманию.

Контекст коммуникации может быть выражен утверждением, вопросом или побуждением, скрывающим или демонстрирующим личные цели и скрытые мотивы. Коммуникация предполагает обратную связь и понимание, причем ответственность лежит в большей степени на его отправителе. Реклама, намерения, акции, проводимые библиотекой, но не понятые деловыми партнерами или потребителями, могут привести к снижению популярности, разрыву деловых отношений.

Человек воспринимает мир с помощью пяти сенсорных каналов (органов чувств): зрения, слуха, вкуса, осязания и обоняния. Все они работают 24 часа в сутки. Однако основной объем информации (около 90%) приходится на зрение, а лишь 10% - на слух. Информации для человеческого разума - непостижимое количество, поэтому природа создала физические и психологические ограничения, которые, с одной стороны, способствуют, а с другой стороны, препятствуют точному восприятию мира.

Физические ограничения предохраняют нас от переизбытка информации. Так, зрение воспринимает световые волны, которые составляют менее 2% всех электромагнитных волн в окружающем нас пространстве. «Нормальный слух» означает, что человек может слышать звуковые волны, вибрирующие с частотой от 15 до 15000 раз в секунду. Поэтому мы не слышим, как растет трава, как течет кровь по сосудам и пр.

Психологические ограничения восприятия окружающей действительности,



в том числе и других людей, являются результатом истории жизни каждого человека и зависят от многих причин: наследственности, воспитания, места жительства, круга общения, системы ценностей, полученной информации. Как свидетельствуют социально-психологические исследования, несмотря на способности понимать окружающий мир, мы часто воспринимаем только то, что хотим воспринимать, и слышим только то, что хотим услышать.

### 1.1. ПОЗНАВАТЕЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

**Цель:** расширить информационный фонд партнера, передать необходимую для профессиональной деятельности информацию, прокомментировать инновационные сведения.

**Условия организации коммуникации:** учет познавательных возможностей конкретных деловых партнеров, их индивидуальных установок на получение новой информации и интеллектуальных возможностей для ее переработки, понимания и восприятия.

**Коммуникативные средства и технологии:** комментарий, аргументация и доказательство; характеристика причинно-следственных связей, сравнительный анализ; рациональное структурирование информации; интерпретация ново лексики, выделение «ключевых» слов и положений, использование вербальных и невербальных ключей доступа; аудиальный, визуальный и кинестетический каналы, речевая культура и ораторское мастерство.

**Ожидаемый результат:** освоение новой информации и применение ее в практической деятельности, внедрение инноваций саморазвитие.

### 1.2. УБЕЖДАЮЩЕЕ ОБЩЕНИЕ

**Цель:** вызвать у партнеров определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить правомерности тех или иных стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником.

**Условия организации коммуникации:** опора на восприимчивость партнера, его личностную мотивацию, интеллектуально-эмоциональную культуру.

Коммуникативные **формы:** убеждающая, призывающая к действию речь, дискуссия, спор, полемика, переговоры, напутствие, комплимент, беседа, презентации, «круглые столы».

Коммуникативные **средства и технологии:** аргументация, демонстрация и доказательство; разъяснение и сравнительный анализ; факты, цифры и примеры, свидетельствующие о преимуществах.

**Ожидаемый результат:** привлечение партнера на свою сторону, изменение личностных установок, взглядов, убеждений, переориентация целей.

### 1.3. ЭКСПРЕССИВНОЕ ОБЩЕНИЕ

**Цель:** сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому социальному действию.

**Условия организации коммуникации:** опора на эмоциональную сферу партнера, использование художественно-эстетических средств воздействия на все сенсорные каналы: аудиальный, визуальный, кинестетический.

Коммуникативные **формы:** речи по специальному поводу; презентации; беседы и собрания.

Коммуникативные **средства и технологии:** аудио-, видео- и художественные средства; краткость речевых конструкций; эмоционально окрашенный, образный лексикон, искренность демонстрируемых чувств.

**Ожидаемый результат:** изменение настроения партнера; провоцирование необходимых чувств: сострадания, сопереживания, вовлечение в конкретные акции и действия.

### 1.4. СУГГЕСТИВНОЕ ОБЩЕНИЕ

**Цель:** оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентации и установок, поведения и отношения.

**Условия организации коммуникации:** внушаемость партнера, его недостаточная информированность, недостаточная критичность ума, создание атмосферы доверительности.

Коммуникативные **формы:** беседа, речь-напутствие, брифинг, дебаты, реклама, собрание, консультация, тренинг.

Коммуникативные **средства и технологии:** разъяснение внушаемых установок; управление эмоциональным напряжением, психологическое присоединение и интонационное стимулирование.

**Ожидаемый результат:** изменение поведения партнера, смена установок, ценностных ориентаций.

## 2. ЯЗЫК ЖЕСТОВ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Эффективность делового взаимодействия определяется не только тем, как поняты слова собеседника, но и умением правильно интерпретировать визуальную информацию: взгляд партнера, его мимику и жесты, телодвижения, позу, дистанцию и угол общения, а также темп и тембр речи. Именно «прочтение» невербального, экспрессивного репертуара собеседника способствует достижению наиболее полного взаимопонимания. Отслеживание такой информации в ходе любого делового разговора может вооружить вас сведениями о морально-личностном потенциале партнера, его внутреннем мире, настроении, чувствах и переживаниях, намерениях и ожиданиях, степени решительности или отсутствии таковой.

Внутренний мир человека и язык его тела и жестов взаимосвязаны. Рефлекторная природа большинства реакций человека не позволяет ему в полной мере контролировать собственные жесты, позу и мимику. Люди редко задумываются над своими движениями во время разговора, поэтому в ситуации, когда их мысли и слова не совпадают, глаза и жесты это выдают, являются местами «утечки информации».

Психологи считают, что в процессе общения сами слова несут лишь 7-10% информации. Несомненно, с помощью слов мы получаем разнообразную информацию, в том числе и ту, которая свидетельствует о компетентности, речевой и интеллектуальной культуре собеседника, а вот информацию о том, какой это человек, что он собой представляет, мы в 55% случаев получаем через мимику и жесты, а в 38% - через интонации. Не случайно Бернард Шоу в предисловии к сборнику своих избранных пьес отмечал, что есть пятьдесят способов сказать слово «да» и пятьсот способов сказать слово «нет», а вот написать эти



слова можно только одним способом. Л.Н. Толстой использовал в романе «Война и мир» словесные выражения для 97 оттенков человеческой улыбки, для 85 оттенков выражения глаз и других эмоциональных экспрессий, отражающих человеческое отношение к внешнему миру и демонстрирующих его чувства.

В реальной практике коммуникации опасность заключается в том, что многие, считающие себя хорошими психологами, делают необоснованные обобщения на основании одного лишь восприятия. Например, один из партнеров во время общения почесал свой нос, а заметивший это другой партнер делает далеко идущий вывод: он врет. А на самом деле у партнера действительно чешется нос. Поэтому, только связывая слова и жесты, физиологические сигналы и поведение человека, можно понять то, что им не осознаваемо, его истинные намерения и чувства.

### 2.1. ПАРАВЕРБАЛЬНЫЕ И ЭКСТРОВЕРБАЛЬНЫЕ СИГНАЛЫ

Смысл высказывания может меняться в зависимости от того, какая интонация, ритм, тембр были использованы для его передачи. Речевые оттенки влияют на смысл высказывания, сигнализируют об эмоциях, состоянии человека, его уверенности или застенчивости.

Таким образом, язык тела сам по себе является разновидностью «параллельного» языка, сопровождающего, как правило, речевые выражения человека и охватывающего все его движения, в том числе душевные.

Тот факт, что человек способен молчать, но не может полностью контролировать движения своего тела, предоставляет умеющему «считывать» невербальную информацию деловому партнеру потрясающий по своим возможностям «инструмент», который позволяет ему адаптировать и реадaptировать свою коммуникационную тактику в соответствии с реакцией (движениями) собеседника.

### 2.2. ВНЕШНИЕ ПРОЯВЛЕНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СОСТОЯНИЙ

Представленная таблица характеристик разработана психологами для наблюдения и оценки эмоциональных состояний людей.

Таблица 1

Объект наблюдения	Эмоциональное состояние		
	Оптимальное	Перевозбуждение	Заторможенность
<b>Рот, брови, общее выражение лица</b>	Небольшие движения губами. Обычное выражение лица	Губы сильно сжаты, челюстные мышцы напряжены, брови сдвинуты у переносицы. Озабоченное выражение лица	Губы сжаты, углы рта опущены, брови сдвинуты у переносицы. Страдальческое выражение лица

<b>Глаза</b>	Спокойный, внимательный взгляд	Горячие, беспокойные глаза, напряженный взгляд, частое моргание	Унылый, недовольный взгляд
<b>Лицо</b>	Обычный цвет	Значительное покраснение или побледнение	Заметное покраснение и(или) появление пятен
<b>Движение рук</b>	Легкое, едва заметное подрагивание	Ярко выраженное дрожание, увеличение амплитуды и скорости движений, понижение их точности, суетливость	Вялые, пассивные движения, снижение их амплитуды, скорости и точности, закрепованность
<b>Дыхание</b>	Заметное, ровное или учащенное	Учащенное, неглубокое	Замедленное, иногда с задержками при вдохе и выдохе
<b>Интонация (темп, тембр, пауза и др.)</b>	Обычные громкость и быстрота речи. Сохранение привычной эмоциональной выразительности	Более громкая и быстрая, чем обычно, речь; усиление высоких тонов, интонации гнева; нарушение синтаксического порядка слов в предложении; внезапные остановки речи	Эмоционально невыразительная, более тихая и медленная, чем обычно, речь; растягивание слов, переход на шепот; появление пауз, интонации недовольства, подавленности
<b>Особенности Поведения</b>	Увлеченность (выполнением задачи, разговором), активность	Плохой самоконтроль; ярко выраженная бравада; грубость, самоуверенность	Стремление к ограничению контактов; апатия, сонливость, безразличие

Если в ходе делового взаимодействия ваш партнер проявляет неуверенность, то дополнительными сигналами для вас будут следующие: вопрошающий, ищущий взгляд, учащенное (временами) моргание, раздувающиеся ноздри, прерывистое дыхание, вялая, медленная походка с опущенной головой и сцепленными за спиной руками.

На состояние депрессии укажут такие сигналы тела, как общая заторможенность, тусклый безразличный взгляд опущенные уголки рта, грустное выражение лица, медленная походка с опущенной головой, плечами и взглядом, сторбленная осанка.



Состояние гнева «выдают» сдвинутые брови, наморщенный лоб, желваки на скулах, раздувающиеся ноздри, стремительная походка с резкими движениями, суженные зрачки глаз и сжатые кулаки.

О самодовольстве и честолюбии партнера будут свидетельствовать поднятый подбородок, взгляд свысока, голова «победителя» или «президента», горделивая осанка, замедленная (с претензией на величественность) походка, интенсивные движения руками с ладонями, повернутыми вниз.

Наиболее важным объектом для наблюдения в ходе делового общения выступает лицо партнера.

Таблица 2

Мимические «коды» эмоциональных состояний

Части и элементы лица	Эмоциональные состояния					
	Гнев	Презрение	Страдание	Страх	Удивление	Радость
Положение рта	Рот открыт	Рот закрыт		Рот открыт		Рот обычно закрыт
Губы	Уголки губ опущены			Уголки губ приподняты		
Форма глаз	Глаза раскрыты или сужены	Глаза сужены		Глаза широко раскрыты		Глаза Прищурены или раскрыты
Яркость глаз	Глаза блестят		Глаза тусклые	Блеск глаз не выражен		Глаза блестят
Положение бровей	Брови сдвинуты к переносице			Брови подняты вверх		
Уголки бровей	Внешние уголки бровей подняты вверх		Внутренние уголки бровей подняты вверх			
Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице			Горизонтальные складки на лбу		
Подвижность лица и его частей	Лицо динамичное		Лицо застывшее			Лицо динамичное

Исследования психологов по проблеме эмоциональных проявлений показывают, что все люди, независимо от национальности и культуры, в которой они выросли, с достаточной точностью и согласованностью интерпретируют эти (показанные в таблице) мимические конфигурации как выражение соответствующих эмоций. Важно отметить, что основную информативную нагрузку несут брови и область вокруг рта (губы).

### 2.3. МИМИКА И ВЗГЛЯД

Лицо партнера по общению приковывает наше внимание. Выражение лица позволяет нам получать обратную связь о том, понимает нас партнер или нет. Мимика свидетельствует об эмоциональных реакциях в момент взаимодействия, о складывающихся между партнерами отношениях.

К мимике относятся все изменения, которые можно наблюдать на лице человека, включая и психосоматические процессы, например покраснение или побледнение. Сюда же можно отнести и общие движения тела, например кивок головой, разворот вполборота. В деловом взаимодействии при интерпретации мимики особое внимание следует обращать на согласованность. Пока мимика согласуется со словесными высказываниями, мы обычно не воспринимаем ее отдельно. Как только несогласованность становится достаточно сильной, это сразу же бросается в глаза, даже неопытному человеку.

Сигналы мимической выразительности могут быть: вялыми, бедными, живыми, богатыми, маловыразительными, напряженными, спокойными и т. д. Некоторым людям свойственна *амимия*, то есть отсутствие выразительности лицевой мускулатуры.

*Выражение лица* - это отражение эмоций, которые «слышны лучше, чем речь». Именно поэтому люди всегда стремились овладеть *физиогномикой* - искусством чтения лица - наукой сложившейся еще в глубокой древности.

**Лицо можно разделить на следующие области:**

1. Область лба (включая брови).
2. Средняя часть лица, то есть область глаз, носа и щек, верхняя губа.
3. Область рта (или нижней губы) и подбородка.

#### Интерпретация сигналов области лба

Мимические морщины на лбу могут быть горизонтальными, вертикальными или смешанными. Часто горизонтальным морщинам сопутствует подъем бровей.

*Горизонтальные складки лба* означают состояние повышенного внимания, которое может иметь различные причины: ужас, страх, смятение, изумление, удивление, замешательство, неожиданность. Чтобы понять, какие чувства демонстрирует человек, сигналы должны рассматриваться совместно с жестами, позами и пр. Так, например, горизонтальные складки и открытые глаза можно интерпретировать следующим образом: человек находится в выжидательном внимании по отношению к некоторым фактам, привлекшим сознание. Горизонтальные складки в совокупности с полузакрытыми (слегка прищуренными) глазами свидетельствуют о желании что-то услышать или разглядеть («навострил уши»).

*Вертикальные складки лба* указывают, что общее внимание, вызванное кем-либо или чем-либо, достигло наивысшей точки. Вертикальные складки на лбу демонстрируют умственную сосредоточенность или напряженную физическую деятельность. Злость и угрюмая раздражительность также могут быть причиной образования вертикальных складок. Образуются они и при заносчивости, в качестве вторичных признаков.



### Интерпретация сигналов средней части лица

В деловом взаимодействии огромное значение имеют глаза, или визуальный контакт. Иногда человека называют «глазастым животным», так как именно через них он получает более 80% информации. Глаза называют не только «окном в мир», но и «окном в душу», то есть во внутренние психические процессы. Последние, как известно, тесно связаны с мышлением и всем, что происходит в душе человека. Видимо, поэтому о глазах еще говорят, что это «вывернутый наизнанку мозг».

Каждому деловому человеку необходимо смотреть в глаза партнера, демонстрируя решительный, твердый, открытый взгляд. Помните: «твердый» взгляд всегда «блуждает», так как вы смотрите другому человеку именно в ГЛАЗА, а не «в глаз», поэтому ваш взгляд постоянно блуждает от одного зрачка к другому. Тот, кто смотрит лишь в один глаз партнера (то есть неподвижно), смотрит вызывающе, что может быть неприятным для собеседника.

При деловом общении взгляд связан с процессом формирования высказывания и трудностью этого процесса. Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону («в пространство»), когда мысль полностью готова - на собеседника. Если речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается - больше. Вообще же тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнера - только чтобы проверить его реакцию и заинтересованность. Слушающий же больше смотрит в сторону говорящего и «посылает» ему сигналы обратной связи.

#### Сигналы глаз.

«*Вытаращенные*» (широко раскрытые) глаза - озабоченность, неожиданное удивление, сигнал внезапной радости и внезапного испуга, большого любопытства или беспомощности (растерянности).

*Полностью открытые* глаза - высокая восприимчивость чувств, мечтательность, «сон с открытыми глазами», беспредельное доверие.

*Прикрытые* («занавешенные») глаза - равнодушие, покорность, инертность и даже тупость, утомление, скука, иногда это сигналы высокомерия, чванства, высокого самомнения.

*Суженные или прищуренные* глаза - пристальное наблюдение, напряженное внимание, а если это взгляд сбоку, то еще хитрость и коварство. В сочетании с другими признаками этот взгляд может свидетельствовать о чрезмерной критичности, черствости, недоброжелательности.

*Сверкание глазами* - сигнал неуверенности, нервозности, нервной возбудимости.

*Сужение зрачка* («глаз-бусинка») - злоба, агрессия, а иногда при сочетании с другими признаками - расслабление, покой.

*Расширение зрачка* - проявление интереса.

«*Стеклянные*» глаза - уход в свои мысли, ассоциации.

«*Погасшие*» глаза - огорчение, расстройство.

Взгляд, направленный в центр лба и не опускающийся ниже глаз собеседника - *деловой взгляд*; используется чаще во время беседы, переговоров, консультирования, то есть когда люди сидят напротив друг друга.

Взгляд, распределяющийся между глазами и ртом - *светский взгляд*.

Взгляд, охватывающий лицо, шею, верхнюю часть грудной клетки - *социальный взгляд*; как правило, используется при деловых встречах, презентациях, пресс-конференциях, дискуссиях, деловых совещаниях, то есть там, где в коммуникации участвует небольшая группа около 15 человек, и взаимодействие происходит на уровне камерного общения.

Скользит от глаз вниз по телу и обратно - *интимный взгляд*, в деловом общении не практикуется, допустим лишь в неформальных, межличностных контактах.

*Прямой взгляд* - означает интерес, уважение, открытую позицию, уверенность, готовность к контакту.

*Взгляд, направленный вдаль* - говорит о задумчивости, сосредоточенности, сомнении и колебании.

*Взгляд, направленный «сквозь» партнера* - демонстрация подчеркнутого неуважения, возможной агрессивной реакции.

*Взгляд, направленный мимо партнера* - эгоцентризм, нацеленность на себя.

*Взгляд сбоку* - выражает скепсис, цинизм, недоверие, озабоченность.

*Взгляд снизу* (исподлобья) - агрессивность, доходящая до готовности к нападению или защите: при наклонной голове и напряженной и согнутой спине - подчиненность, покорность, услужливость.

*Взгляд сверху вниз* - демонстрирует чувство превосходства, гордость, высокомерие, презрение.

«*Уклоняющийся взгляд*» - означает либо неуверенность из-за сомнения, большой скромности, робости, боязливости, либо чувство вины, порою даже неосознаваемое.

*Твердый взгляд* - уверенность в себе, *жесткий* - скрытность, агрессивность, иногда бесцеремонность, недоверие.

Индивидуальные особенности взгляда

Частота, длительность и «пристальность» взгляда в глаза партнеру по общению определяется:

- индивидуальными особенностями человека;
- характером взаимодействия и предметом коммуникации;
- степенью самооценки (заниженная, адекватная, завышенная).
- Индивидуальные особенности проявляются, прежде всего, в том, что женщины смотрят на других людей в среднем дольше, чем мужчины, при этом контакт глаз женщины с партнером-мужчиной гораздо меньше, чем с партнером-женщиной. Мужчины, со своей стороны, гораздо дольше смотрят в глаза партнерам-мужчинам, чем женщинам. Кроме того, женщины в процессе общения гораздо дольше смотрят на тех, кому они симпатизируют, а мужчины, наоборот, на тех, кто им симпатизирует.

Длительность взгляда зависит от таких индивидуальных особенностей, как степень общительности и абстрактности мышления. Замечено, что общительные и уверенные в себе люди смотрят на партнеров пристальнее и дольше, чем замкнутые, направленные «вовнутрь себя». Зачастую избегают



контакта глаз люди застенчивые, стеснительные, однако после адаптации они способны легко осваиваться в ситуации. Вместе с тем, не следует забывать, что для предпринимательской, управленческой или юридической деятельности застенчивость противопоказана.

Психологи отмечают также, что люди склонны смотреть на говорящего больше тогда, когда он находится на некотором расстоянии: чем ближе к говорящему, тем больше мы избегаем визуального контакта.

Нормальный для конструктивного делового общения взгляд - теплый, доброжелательный, открытый и успокаивающий.

#### **2.4. ПОЗА В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ**

Под позой следует понимать не только положение, которое принимает человек, но и движения, которые изменяют это положение или влияют на него, как, например, перемещение центра тяжести при покачивании вперед-назад, с носка на пятку.

Стационарные позы «стоя»

*Поза «Стоя на обеих ногах с равномерно распределенным весом»* - так стоит человек на шатком основании, когда бывает сложно сохранить равновесие. Такую позу он занимает тогда, когда в опасности оказывается его душевное (психическое) равновесие или когда он отстаивает свою точку зрения. При этом угроза может, как исходить извне (публика), так и испытываться внутренне (например, комплекс неполноценности).

Если ноги тесно сдвинуты, то это выражает покорность и боязнь. Так хотя и достигается цель своего рода съезживания, но одновременно из-за этого слабеет и «позиция», а потому поколебать того, кто стоит в такой позе, намного легче.

*Поза «переминаясь с ноги на ногу»* - причиной переступания с ноги на ногу, как правило, является психическая подвижность. Если эта поза выполняется без напряжения и отставленная нога слегка согнута, то это означает свободное и открытое обращение к внешнему миру.

*Стоять покачиваясь* - занимая такую позу, человек либо готовится к активному движению (шагу) вперед, либо возвеличивает себя, стараясь как бы увеличить свой размер, что говорит о некоторой заносчивости. Эту позицию можно отнести к угрожающей, ибо «увеличивающийся в размерах» человек хочет продемонстрировать силу и власть, чтобы затем запугать того, кто остался как бы в «уменьшенном» виде.

*Поворот верхней части тела* - поворачиваясь или наклоняясь, человек поворачивает верхнюю часть туловища, что в деловом взаимодействии может означать интерес, бесстрашие и открытость.

Когда верхняя часть туловища поворачивается в сторону от партнера, то это свидетельствует о незаинтересованности, желании уйти и прекратить общение.

Если поведение человека нельзя трактовать однозначно, то это говорит о том, что он испытывает противоречивые чувства. Например, страх и интерес - человек закладывает руки за спину и одновременно наклоняется вперед, чтобы, например, иметь возможность понаблюдать за «опасным» животным.

Подозрительность и интерес - человек отворачивает верхнюю часть туловища, поворачивая в то же время свое лицо, чтобы видеть, какое воздействие это произвело на партнера.

#### **Передвижение.**

Передвижение человека зависит от того, к какой цели и как быстро он стремится.

*Брести (плестись), слоняться* - вид медленной ходьбы, когда не преследуется никакая-либо определенная цель.

*Тащиться (идти медленно, с трудом)* - при таком способе передвижения нежелание двигаться проявляется наиболее отчетливо.

*Мчаться, нестись* - человек хочет как можно быстрее достичь своей цели.

Бег, когда человек ступает исключительно на носки и сразу же отталкивается - такой спринт имеет целью быстрее достижение желаемого. При этом он может передвигаться очень тихо, чтобы к кому-то подкрасться, а быстро перейдя на бег кого-то догнать.

#### **Ходьба**

К важнейшим факторам, воздействующим на ходьбу человека, следует отнести: темп, длину (размер) шага, степень напряженности, положение верхней части туловища и головы, сопроводительные движения рук, положение носков ноги, такт и ритм.

*Ходьба с резко выпрямленной верхней частью туловища* при акцентированной походке производит впечатление «гордого вышагивания» («как на ходулях») и выражает надменность и высокомерие.

*Ритмичная ходьба* свойственна человеку при небольшой целеустремленности, но хорошей воодушевленности. Она может свидетельствовать о радостном настроении или об интересном решении, пришедшем в голову.

При ходьбе *размашистыми, большими шагами* можно судить об экстравертированности, целеустремленности, предприимчивости, усердии и активной деятельности. Если при этом раскачивается верхняя часть туловища и активно двигаются руки, то это свидетельствует о том, что человек живет сегодняшним днем, целиком пребывает во власти своих инстинктов и не желает поддаваться чьему-либо влиянию.

*Короткие или мелкие шажки* - свидетельство интровертности, такой человек как бы «держит себя в руках», демонстрируя осторожность, расчетливость и в то же время изворотливость.

*Прерывистая и спотыкающаяся походка* - показатель того, что человек испытывает внутреннюю раздвоенность и неуверенность, скованность и робость.

*Волочащаяся, медленная походка* может говорить или о плохом настроении, или об отсутствии заинтересованности. Люди с такой походкой, как правило, незрелы, «ершисты», не обладают достаточной самодисциплиной.

Если все тело раскачивается в ритме ходьбы, то такая походка производит впечатление возбуждения, раздраженности.

Если при ходьбе человек раскачивается, как бы хочет «перерасти самого себя» - это показатель заносчивости.



### Положение «сидя» как функциональное проявление

*Сидеть широко, грузно и уютно* - человек, сидящий в такой позе, хочет наслаждаться покоем и уютом, то есть «устроиться поудобнее». Мускулатура в такой позе расслаблена, ноги вытянуты, все «просит» о том, чтобы человека на некоторое время оставили в покое.

*Верхняя часть туловища расположена прямо или слегка наклонена вперед* - такая поза говорит о дефиците доверия к внешнему миру, человек будто бы ждет того, что его сейчас выгонят. Если при этом ноги как бы заведены слегка под сиденье, то это свойственно уверенным людям, которые чувствуют приближение опасности. Эта поза служит своего рода прелюдией при вставании по окончании беседы, консультации, переговоров.

### Положение рук и ног в позе «сидя»

*Вытянутые ноги* говорят о том, что человек занял удобное положение и не собирается уходить. Чем беззаботнее человек, тем шире расставлены ноги. Такая поза типичнее для мужчин.

*Согнутые ноги* - если одна из ног, или обе ноги зацеплены за ножку стула, а спина прижата к спинке стула, то тем самым выражается желание оказаться в безопасности и получить поддержку (опору).

*Скрещенные или прижатые друг к другу ноги* - такая посадка на стуле свидетельствует или о педантичной корректности или о беспомощности подчиненного.

*Раздвинутые ноги* - в зависимости от того насколько широко расставлены ноги, можно судить о степени беспечности того, кто так сидит. Чем шире расставлены ноги, тем больше информации о невоспитанности, а иногда и равнодушно-примитивной бесцеремонности. Женщины занимают такую позу крайне редко, и то если они в брюках.

*Ноги, закинутые одна на другую* - в зависимости от того, как высоко закинута нога, ее можно рассматривать как своеобразный барьер, желание отгородиться от чего-либо.

*Ноги, скрещенные в области колен* - из-за сомкнутых бедер эта поза «сидя» интерпретируется как скованность, желание избежать контакта и замкнутость.

*Ноги, скрещенные в области щиколоток* - такая поза производит впечатление меньшей замкнутости. В зависимости от того, вытянуты ли ноги далеко вперед или больше подтянуты под себя и с каким - сильным или слабым - напряжением это делается, значение данной позы колеблется от допустимой степени расслабления до самопресечения какой-либо активности.

Попытка «войти в контакт» - это доверительное поведение с закидыванием ноги на ногу в направлении партнера, поворот в сторону партнера верхней части туловища и лица. Если человек при деловом взаимодействии терпит неудачу, то - поведение «отступления», когда все движения повторяются в обратной последовательности вплоть до полного отворачивания - колени, верхняя часть туловища и лицо повернуты в противоположном направлении.

### Движения при позе «сидя»

В деловой коммуникации несут большую информацию также руки и кисти сидящего (и стоящего) человека.

*Руки под столом* - считается, что тот, кто держит руки и кисти под столом, либо не готов к разговору, либо боится выдать охватившие его чувства неуверенности, нервозности и т.п. Это происходит и тогда, когда партнер опасается ворваться в сферу «владений» собеседника.

*Руки на столе* - такая поза свидетельствует о готовности вступить в социальный контакт. И в этом варианте возможны разнообразные позиции, наиболее распространенной из них (сразу же после занятия места за столом) является смыкание рук и своего рода барьер. При реагировании на позитивные раздражители или в состоянии сильного эмоционального возбуждения эта поза принимает более открытый характер.

Если одна кисть находится на столе, а другая - под ним, то такое поведение может быть интерпретировано как поиск контакта, но лишь в начальной стадии.

### 2.5. ЖЕСТИКУЛЯЦИЯ В ДЕЛОВОМ РАЗГОВОРЕ.

Жестикуляция включает в себя все жесты рук («язык рук»), а также многие другие сигналы в виде действий. Жест - это внешнее проявление внутреннего эмоционально-психологического состояния человека. Знаменитый оратор древности Демосфен на вопрос, что нужно для хорошего оратора, ответил так: «Жесты, жесты и жесты!» Специалисты по общению выделяют группы жестов, которые предоставляют деловым партнерам самую разнообразную информацию.

#### Жесты уверенности:

- кисти рук соединены кончиками пальцев, ладони не соприкасаются;
- кисти рук сцеплены сзади, подбородок высоко поднят;
- во время передачи информации локти не прижаты к туловищу;
- руки в карманах, большие пальцы снаружи;
- одна рука обхватывает другую в области ладони.

#### Жесты неуверенности, раздражения:

- прижатые вплотную к бокам локти;
- ёрзание в кресле (обычно при стрессовой ситуации);
- одной рукой человек делает жест, будто поправляет пуговицу или запонку на рукаве другой руки, браслет часов, манжету - скрытая нервозность;
- человек двумя руками держит букет цветов, чашку с чаем, сумочку (женщины) - попытка скрыть внутреннее напряжение;
- во время разговора в позе стоя и с опущенными руками;
- потирание уха, нетерпение, желание перебить, нервозность.

#### Жесты, выражающие агрессивность:

- тесно сплетенные пальцы рук, особенно если руки находятся на коленях;
- сжатый кулак, в том числе кулак за спиной или в кармане;
- «указующий перст», направленный на партнера;
- поза на стуле «верхом»;
- руки в карманах, большие пальцы снаружи: у мужчин - амбициозность; у женщин - агрессивность;
- руки упираются в поясницу, ноги широко расставлены - демонстрация агрессии.





### **Жесты несогласия:**

- боковой взгляд - жест недоверия (в случае, когда взгляд отводится и возвращается вновь, подобное движение воспринимается партнером как жест несогласия);
- прикосновение к носу или легкое потирание его - чаще проявляется при наличии в переговорах или дискуссии контраргументов;
- ноги у сидящего направлены к выходу - желание уйти, дополнительно такое же желание проявляется тогда, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону.

### **Жесты разочарования:**

- почесывание в затылке;
- ослабление воротничка («воротничок мешает»);
- удары ногой (по полу, воздуху и т. п.).

### **Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации:**

- рука у щеки (по аналогии - скульптура Родена «Мыслитель»);
- один палец отставлен, остальные под подбородком (при критической оценке сказанного или негативном отношении к партнеру в данный момент);
- почесывание подбородка (в конфликтных дискуссиях в сочетании с взглядом искоса связано с обдумыванием следующего хода в диалоге);
- почесывание пальцем спинки носа (озабоченность, сомнение);
- манипуляции с очками (партнер протирает стекла очков или, сняв, подносит дужкой ко рту, создавая паузу для обдумывания услышанного);
- рука поглаживает шею - недовольство, отрицание, гнев.

### **Жесты, выявляющие самооценку:**

- грудь вперед - при высокой оценке самого себя;
- опущенные плечи - при невысокой самооценке;
- отвод руки за спину, схватывание одной рукой запястья другой - при неуверенности в себе или в правильности своего поведения.

### **Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации:**

- партнер во время разговора стремится опереться или прислониться к чему-нибудь - нуждается в поддержке, ситуация для него непонятна, не может найти нужный ответ;
- человек стоя опирается руками о стол, стул и пр. - ощущает неполный контакт;
- манера держать руки - замкнутый человек обычно убирает руки в карманы, за спину, скрещивает их на груди; прямой, открытый человек постоянно держит руки, ладони рук в поле зрения партнера по общению;
- лицо чуть наклонено вбок и опирается на ладонь или кулак («телефонная поза») - внутренний монолог, скука;
- указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот - подозрительность, скрытность, недоверие;
- скрещенные на груди руки со сжатыми кулаками - враждебное отношение, возможность психической атаки;
- скрещенные руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья (обхватывание руками) - негативно-подавленное отношение к ситуации;

- скрещенные ноги и руки у сидящего человека - нежелание вступать в контакт, демонстративность;
- нога, закинута на подлокотник кресла - явное пренебрежение к окружающим;
- ладонь, повернутая вниз (смотрит в пол) - властность, психологическое давление на партнера;
- жест «закладывание рук за голову» или «закладывание рук за спину с захватом запястья» - уверенность в себе и превосходство над другими.

### **Звуки, которые тоже «говорят»**

Во время разговора человек может произносить также разнообразные звуки, у которых нет словесного содержания, но они «говорят». Эти звуки могут иметь различное значение в зависимости от той или иной ситуации. Произносящие такие звуки, как правило, не осознают этого, поэтому мы можем зафиксировать их повторяемость у одних и тех же людей.

Так, например, люди, которые находят все, что происходит, трагичным безысходным, поэтому они, не отдавая себе в этом отчета, постоянно вздыхают или постанывают. Анализируя такого рода сигналы, психоаналитики усматривают здесь глубокое, но не осознаваемое и не изжитое горе или беду. Человек как бы демонстрирует страдание, которое делает его фактически «чувствующим себя больным», хотя и не осознающим причины этого. Такое состояние, как показывают исследования, может быть вызвано, с одной стороны, какой-то нарождающейся серьезной болезнью, которая еще не проявилась в полной мере, или внешними нерешенными проблемами. Эти звуки в процессе взаимодействия с другими людьми, как правило, «заражают», вызывают у них аналогичные чувства. Поэтому «стонущих» людей сторонятся в принципе, а в деловой среде - особенно. Таково же отношение и к людям, демонстрирующим хронические страдальческие или брюзжащие интонации.

Такие человеческие проявления во время коммуникации, как кашель или покашливание, не всегда свидетельствуют о специфических возбудителях (например, простуда, дым или астматические явления), иногда это желание «нечто прокашлять». Подобным образом интерпретируются и часто проявляющиеся отрывки: когда человек «чем-то» терзаем изнутри, то он это «что-то» хочет символически отрыгнуть. Но так как основная проблема остается неразрешенной, то это «что-то» продолжает давить на сердце, бронхи, печень или другие органы и раздражать их. Большинство деловых людей в силу занятости не обращают внимания на такие сигналы, и тогда процесс может перерасти в хронический, стать источником таких заболеваний, как язвы, гастриты, колиты и пр.

Нетипичные интонационные конструкции и тембровые краски отмечаются в воспоминаниях о писателях, поэтах, исполняющих свои произведения. Так, слушатели И.А. Бунина восторженно принимали его рассказы в авторском исполнении. У него был великолепный голос. Он с удивительным мастерством, используя все разнообразие и богатство русского языка, передавал тончайшие нюансы мысли, создавая звуковые портреты своих героев; то замедляя, то убыстряя речь, повышая и понижая голос, рисовал картины природы. Он завораживал всех своими непередаваемыми интонациями.



## 2.6. ГДЕ СИДЕТЬ ЗА СТОЛОМ ПРИ ОБЩЕНИИ

В деловом общении большое значение имеет также использование возможностей сесть за стол именно там, где это важно для достижения целей или удобно. Однако практика деловой коммуникации показывает, что многие деловые партнеры выбирают себе место или интуитивно и тем самым выдают о себе разнообразную информацию, или ничего об этом не знают и садятся за рабочий стол спонтанно.

Какую же информацию можно «считывать», наблюдая за тем, как рассаживаются деловые люди? С этой целью представим себе стол, вокруг которого расставлены, например, три стула для небольшого совещания. О чем свидетельствует рассадка?

Большинство из нас выберет такое место, с которого можно обозревать свободное пространство. В случае, когда за стол садится группа, люди выбирают место в зависимости от статуса и позиции, настроения и намерений.

На стул под номером 1 сядут, по-видимому, те, кто охотнее остались бы в одиночестве. Для лучшего достижения этого стул можно отодвинуть к самому углу, тем самым как бы предъявляется претензия на «обладание» всем столом.

Стул под номером 2 выбирает для себя тот, кто хочет продемонстрировать, будто бы стол «принадлежит» ему.

Наконец, стул номер 3 займет тот, кто делает заявку на лидерство. Заняв место в торце стола, он как бы приглашает остальных присаживаться ближе и включаться во взаимодействие.

Если стол письменный, то порядок занятия мест вокруг него имеет особое значение для продавцов и предпринимателей.

Место номер 1 (напротив собеседника) займет тот, кто хочет выдержать дистанцию. При торговых сделках это именно то место, которое предлагается занять продавцу. Письменный стол служит в этой ситуации барьером.

Место номер 2 выбирает для себя тот партнер, кто хочет и кому «разрешено» подойти ближе. Это место предлагается, как правило, хорошо знакомому человеку или другу.

Место номер 3 нельзя занимать без разрешения хозяина стола. Его предлагают занять тому партнеру, с которым предполагается вести совместную деятельность при наличии взаимных интересов. В ходе делового общения можно передвинуться с 1-го на 2-е место, если отношения складываются позитивно, необходимо продемонстрировать общность взглядов и хозяин как бы «не возражает». Более выгодная позиция - спиной к окну, но иногда полезнее предложить это место тому, от кого зависит принятие «выгодных» для вас решений, чтобы ему было удобно и комфортно, в противном случае у него может появиться неуверенность или раздражение. Но, уступая кому-то лучшее место, нужно сказать: «Позвольте я займу это место (лицом к свету), тогда вам не придется сидеть против света и к тому же вы сможете лучше наблюдать (за моим поведением, ходом дела, ситуацией)».

## ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ НЕВЕРБАЛЬНЫХ СРЕДСТВ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

### ПОХОДКА

- Идите навстречу партнеру спокойно и свободно.
- Направьте свой взгляд на него.

### ПОЛОЖЕНИЕ СТОЯ

- Поставьте ноги параллельно на небольшом расстоянии друг от друга, напрягите бедра.
- Не стойте так, как будто вас застали в тот момент, когда вы сделали ошибку.
- Правильная поза та, когда вы стоите прямо, а не наклоняетесь вперед или назад.
- Опустите руки вдоль туловища, не держите их, скрестив перед собой.

### ПОЛОЖЕНИЕ СИДЯ

- Не садитесь прямо напротив партнера. Повернитесь немного в сторону.
- Сидите спокойно, свободно, опираясь на спинку стула. Кто сидит на краю стула, сигнализирует: я готов вскочить.
- Вытяните ноги.
- Вы можете во время переговоров изменить положение тела. Чаще всего изменение положения отражает ваше внутреннее состояние.

### ГОЛОС

- Выражайте эмоции голосом.
- Неуверенные люди говорят чаще всего тихо и колеблются.
- У агрессивно настроенных людей голос звучит резко, громко, взволнованно, холодно или язвительно.
- Самоуверенные люди говорят твердо и выразительно.
- Говорите неторопливо и делайте паузы.
- Глубоко вдохните и выдохните несколько раз, чтобы проконтролировать свой голос.
- Потренируйте до переговоров интонацию своих наиболее важных высказываний. Нередко модуляция важнее, чем содержание сказанного.

### МИМИКА

- Сохраняйте приветливое выражение лица.
- Избегайте морщить лоб.
- Находите визуальный контакт, избегайте смотреть в упор.

### Как трактовать язык мимики и жестов

ОСАНКА	
Руки скрещены па груди	Держит дистанцию, замкнут
Руки в карманах	Замкнут, хочет ввести в заблуждение, не заинтересован
Голова поднята	Самоуверен, отзывчив



Голова наклонена в сторону	Держит дистанцию, замкнут
Голова опущена, смотрит вниз	Упрям, готов к бою
Голова откинута назад	Держится вызывающе
Туловище наклонено вперед	Заинтересован, открыт
Туловище откинута назад	Готов отрицать, скрытный
Поза «нога на ногу» по направлению к партнеру	Открыт
Поза «нога на ногу» по направлению от партнера	Отгораживается
<b>ДИСТАНЦИЯ</b>	
Быстрое приближение	Радостен, воодушевлен
Расстояние свыше 1,2 метра	Формален, неудовлетворен
Расстояние менее 1,2 метра	Уверен, навязчив
Сидит напротив	Занимает выжидательную позицию, держит
Сидит рядом	Открыт, уверен
<b>ЖЕСТЫ И МИМИКА</b>	
Крепкое рукопожатие	Самоуверен
Пожимает плечами	Бессилен
Поглаживает предметы	Деликатен
Пальцы играют предметами	Нервный, невнимательный
Большой палец поднят кверху	Показывает свое господство над положением дел
Руки сложены	Отгаливание, неуверенность
Ладонь поднята по направлению к партнеру	Обороняется
Рука потирает лоб	Отгоняет от себя навязчивые мысли
Потирает руки	Удовлетворен

Рука закрывает во время переговоров рот	Неуверен, как бы освобождает себя от давления
Освобождает воротничок	Задумчив
Трогает нос	Смущен, ведет себя так, как будто пойман на чем
Пальцы барабанят по столу	Нетерпелив
Машинально стирает пыль	Задумчив
Снимает очки	Хочет выиграть время
Смотрит в сторону	Уступчив
Взгляд направлен вниз	Осторожен, ведет себя покорно
Избегает взгляда	Неуверен, боязлив
Вертикальные морщины на лбу	Сконцентрирован, решителен
Краснеет	Взволнован, смущен
<b>ГОЛОС</b>	
Усиление звучания	Господствует над ситуацией, сердит
Тихий	Неуверен, равнодушен
Длинные паузы	Неуверен или самоуверен
Слабо выраженная модуляция	Неуверен, равнодушен
Много оговорок	Несконцентрирован, неуверен

### 3. ЕСЛИ ВАШ ПАРТНЕР-ИНОСТРАНЕЦ

Общаясь с зарубежными партнерами, нужно очень осторожно пользоваться невербальными жестами, так как они могут интерпретироваться неадекватно нашему истолкованию, что может привести не только к неправильному пониманию поступающей информации, но и к нарушениям правил этикета или даже к оскорблению.

В разных странах одни и те же жесты могут иметь совершенно различное значение. Так, например, жест, которым русский сокрушенно демонстрирует пропашу или неудачу, у хорвата означает признак успеха и удовольствия. Если в Голландии вам придется, намекая на чью-то глупость, повернуть указатель-



ным пальцем у виска, то вас не поймут, ибо там это означает, что кто-то очень остроумно высказался. Говоря о себе, европеец показывает на грудь рукой, а японец - на нос. В некоторых странах Африки смех - это показатель изумления и даже замешательства, а вовсе не проявление веселья. В Греции и Турции официанту ни в коем случае нельзя показывать два пальца (так мы обычно просим принести два кофе) - это жестокое оскорбление, подобное плевку в лицо.

Довольно часто один и тот же жест имеет не только различное, но и прямо противоположное значение. Так, образовав колечко из большого и указательного пальцев, американцы и представители многих других народов сообщают нам, что дела «о'кей». Этот же жест в Японии используют в разговоре о деньгах, а вот во Франции, например, он означает ноль, в Греции и на Сардинии этот жест символ служки знаком отмашки, а на Мальте их характеризуют человека с извращенными половыми инстинктами.

Если для нас кивок головой означает согласие, одобрение, то этот же знак в Югославии и Болгарии служит для отрицания. Немцы часто поднимают брови в знак восхищения чьей-то идеей, однако в Англии то же самое движение бровей будет рассматриваться как выражение скептицизма.

Во Франции или Италии, если кто-то считает чью-то идею глупой, обычно выразительно стучит по своей голове, в свою очередь, немец, шлепая себя ладонью по лбу, как бы этим говорит: «Да ты с ума сошел», британец или испанец этим же жестом показывает, как он доволен собой. Если голландец, стуча себя по лбу, вытягивает указательный палец вверх, это означает, что он по достоинству оценил ваш ум. Палец же в сторону указывает на то, что у вас «не все в порядке с головой».

Весьма эмоционально выражают свои чувства французы, мимика и жесты у них очень выразительны. Когда француз чем-то восхищен, он соединяет кончики трех пальцев, подносит их к губам и, высоко подняв подбородок, посылает в воздух нежный поцелуй. Если же он потирает указательным пальцем основание носа, то это означает, что он предупреждает: «Здесь что-то нечисто», «Осторожно». «Этим людям нельзя доверять».

Такого же рода информацию - «Берегитесь, впереди опасность, они что-то замышляют», - итальянцы передают постукивая указательным пальцем по носу. В Голландии такой сигнал интерпретируется как «Я пьян» или «Ты пьян», в то же время у англичан он означает конспирацию и секретность.

Очень характерный жест - движение пальца из стороны в сторону - в США и в Италии означает легкое осуждение, угрозу или призыв прислушаться к тому, что сказано, а в Голландии - отказ.

Если россияне в деловом взаимодействии не придают значения левой или правой руке, то, например, на Ближнем Востоке нельзя протянуть кому-либо подарок или деньги левой рукой, так как у тех, кто исповедует ислам, левая рука считается нечистой, и вы можете нанести оскорбление деловому партнеру.

Специалисты по общению обращают внимание на то, что в любой культуре жесты неискренности связаны, как правило, с левой рукой: правая рука «окультурена», она делает то, что надо, а левая - то, что хочет, выдавая тайные

чувства владельца. Поэтому если в деловом общении ваш партнер жестикулирует левой рукой, есть вероятность, что он лукавит или просто негативно относится к происходящему.

Иногда даже незначительное изменение жеста может совершенно изменить его значение. Так в Англии случилось с жестом из двух пальцев, указательного и среднего, поднятых вверх (V): если при этом ладонь повернута к собеседнику, это ужасное оскорбление, а если ладонь повернута к себе, то это первая буква слова Victory («победа»). Этим жестом пользуются как известные политики, так и те, кто их приветствует.

Дистанцирование у разных народов также имеет свои отличия. О некоторых говорилось выше, например об интимном пространстве американца (60 см). Так вот, когда американец общается с латиноамериканцем или японцем, который стремится максимально приблизиться к собеседнику, то американец считает такого партнера излишне настойчивым, претендующим на близкие отношения, что ему, американцу, как правило, не по вкусу. Латиноамериканец в этой ситуации сочтет американца высокомерным и надменным человеком, и оба при этом ошибутся в своем мнении, так как при разговоре нарушена привычная дистанция.

Неодинаково относятся народы разных культур и к восприятию пространства. Так, американцы привыкли работать либо в больших помещениях, либо только при открытых дверях, поскольку они считают, что «американец на службе должен быть в распоряжении окружающих». Открытый кабинет - это как бы сигнал, означающий, что его хозяин на месте и, главное, что ему нечего скрывать. Многие небоскребы в Нью-Йорке целиком построены из стекла и просматриваются насквозь. Здесь все - от директора фирмы до посыльного - постоянно на виду. Это создает у служащих вполне определенный стереотип поведения, вызывая ощущение, что они «сообща делают одно общее дело». Немецкие же традиционные формы организации рабочего пространства принципиально иные. Прежде всего, обязательное условие помещения - двойные двери или очень надежные. Если дверь распахнута - для немцев это свидетельство беспорядка.

Для американца отказ разговаривать с человеком, находящимся с ним в одном помещении, означает крайнюю степень отрицательного к нему отношения. В Англии это общепринятое правило. Американец, желающий побыть в одиночестве, уходит в какое-либо помещение и закрывает за собой дверь, в то время как англичанин не привык пользоваться таким способом, чтобы отгородиться от людей. Несовпадение привычек в использовании пространства приводит к тому, что чем больше американец замыкается в пространстве в присутствии англичанина, тем настойчивее тот пытается диагностировать ситуацию, выясняя, в чем причина.

И, наконец, в Англии американцев считают говорящими несносно громко, отмечая их интонационную агрессию, в то время как англичане регулируют звук своего голоса, чтобы говорить как можно тише. В Америке такое «шептание» настораживает.



Если у европейцев нормальным является приветствие за руку, то для индусов, например, более приятно, когда вы их приветствуете жестом: две ладони соединены вместе, пальцы повернуты в сторону подбородка и легкий наклон головы. Рукопожатие не принято и в Японии. Важнейшим элементом правил хорошего тона там являются поклоны. Причем, пятнадцать поклонов, например, достаточно лишь для тривиального приветствия. Чтобы произвести хорошее впечатление, нужно кланяться сорок пять раз, особое почтение выражают семьюдесятью поклонами, а самую уважаемую личность приветствуют, поклонившись девяносто раз подряд.

Если европейское приветствие, как правило, короткое и сухое, то в странах, исповедующих ислам, например в арабских странах, приветствие превращается в целую процедуру, мужчины обнимаются, слегка прикасаются друг к другу щекой, похлопывают по спине и плечам (на чужестранцев, правда, такие сигналы не распространяются), расспрашивают о жизни и здоровье. В Китае можно обменяться рукопожатиями, но нужно четко следовать субординации, то есть, прежде всего, пожать руку наиболее высокопоставленному лицу.

#### 4. МЕТОДЫ СТИМУЛИРОВАНИЯ ТВОРЧЕСКОГО МЫШЛЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ

Современные руководители, в какой бы сфере деятельности они ни работали, должны не только реализовывать профессиональные цели через коммуникативный потенциал персонала, но и обучать работников эффективному взаимодействию, коллективному принятию решений, генерированию идей, моделированию профессиональной деятельности для поиска наиболее конструктивных ее вариантов.

В новых экономических условиях целесообразнее не преподносить персоналу готовые факты из реальной жизни, а создавать условия, где каждый имеет возможность анализа этих «фактов» на основе диагностики ситуации, прогноза появляющихся тенденций, генерирования идей для решения проблем, разработки индивидуальных и коллективных проектов реализации новаций. С этой целью и нужно использовать активные методы обучения и развития: тестирование, разнообразные игры, анализ ситуаций, тренинги, позволяющие погрузить специалистов в активное контролируемое общение.

#### ТЕСТ:

##### «КАКОЙ У ВАС ТИП КОММУНИКАбельНОСТИ»

Отвечать нужно «да» или «нет»

Первая группа вопросов:

1. Можете ли вы в один день посмотреть два фильма и концерт?
2. Вы в плохом настроении, если не работает радиоприемник или телевизор?
3. Число ваших знакомых растет ежедневно?
4. Вы легко запоминаете лица и происшествия?
5. Вы избегаете одиночества?
6. У вас уживчивый характер?
7. Вы любите выступать с речами, произносить тосты?

8. Вы знаете, где и что происходит?
9. Вы находите контакт с незнакомыми людьми?
10. Вы быстро принимаете решения?
11. В сложной ситуации вы способны как следует все обдумать?
12. У вас много планов и идей, но вы в состоянии осуществить только часть из них?
13. Вам не очень нравятся те люди, которые постоянно беспокоятся о своем здоровье?
14. Вам важно то впечатление, которое вы производите на окружающих?  
Вторая группа вопросов:
1. Может ли повлиять даже незначительное событие на важное для вас решение?
2. Вы часто «уходите в себя», отдаетесь воспоминаниям?
3. У вас много друзей?
4. Лучше ли вы запоминаете ситуацию в целом, чем ее подробности?
5. Вам не нравится шум магнитофонов и транзисторов?
6. Предпочитаете ли вы немного вещей, но только те, которые, как вы считаете, вам подходят, чем много разных?
7. Вы любите фотографироваться?
8. Вы любите готовить?
9. Вы лучше чувствуете себя в большой компании, где можно остаться незамеченным, чем в малой?
10. Трудно ли вы приспосабливаетесь к новой обстановке?
11. Упорно ли вы отстаиваете свои принципы?
12. Не слишком ли вы легкомысленны в отношении своего здоровья?
13. Вы долго раздумываете, прежде чем принять решение?
14. Иногда вам говорят, что вы видите мир не таким, каков он есть. Но вы не верите, что это так?

Если у вас больше ответов «да» в первой группе вопросов, вы - ЭКСТРАВЕРТ (человек коммуникабельный, контактный), а если во второй группе вопросов - вы ИНТРОВЕРТ (человек замкнутый, испытывающий трудности в установлении контакта с другими людьми). Если же почти одинаковое количество ответов «да» в той и другой группах, это значит, что для вас, как и для большинства людей, характерны и те и другие особенности коммуникабельности, то есть амбавертированность - «золотая середина».

#### ТРЕНИНГИ:

##### Тренинг «КНЯЗЬ»

Все участники тренинга делятся на пары и садятся друг против друга. Те, кто сидят слева, получают роль князя, те, кто сидят справа - роль старейшины.

Существовала древняя (почти четырехтысячелетней давности) китайская традиция выбора князя. Кандидату в князья старейшины рода делали предложение занять этот пост. Даже желая получить княжеский титул, он, как человек воспитанный, все же от него отказывался. Говорил, что считает себя недостойным высокого поста.



Через некоторое время старейшины снова отправлялись к нему и снова делали предложение. Но уважающий себя кандидат снова отказывался. Ему снова делали предложение. И так далее.

После каждого отказа старейшины могли не повторить своего предложения, а сделать его другому лицу. Более того, они могли делать ему предложение в расчете именно на отказ, чтобы впоследствии обратиться к тому, кого действительно хотели видеть князем.

Обе стороны рисковали. Кандидат, отказавшись в очередной раз, рисковал не дожидаться следующего предложения. Старейшины, имеющие в виду другого претендента, рисковали получить согласие.

В ходе тренинга, делая предложение, «старейшина» кладет перед «кандидатом в князья» палочку (спичку), сопровождая этот жест различными вежливыми словами. Вежливо отказываясь, кандидат в ответ кладет рядом с первой еще одну палочку. Повторное предложение старейшина сопровождает еще одной палочкой. Отказ - еще одна палочка. Так растет небольшая горка палочек.

Если старейшина решит, что достаточно предлагать, он со словами «Ну что же поделаешь, придется обратиться к другому кандидату» забирает всю горку палочек себе.

Если же кандидат решит, что достаточно демонстрировать воспитанность, он со словами: «Ну что поделаешь, видно, придется согласиться!» забирает всю горку палочек себе.

Далее следует пересадка, и те, кто играл роль старейшин, становятся кандидатами в князья, и наоборот.

Цель: проявить эмпатию и зафиксировать сигналы глаз, дыхания, движения мышц лица, тела, которые показывают, что в данный момент чувствует партнер, готов ли он принять решение о завершении разговора, и опередить его, забрав палочки себе.

Задача участников: набрать как можно больше палочек. В начале игры всем выдается одинаковое их число (например, 20). Если нетерпеливый участник сразу заберет кучку палочек себе, урожай будет небольшой. Если участники проявят выдержку, то урожай будет богатый, но и риск будет велик.

### **Тренинг «РОКОВОЙ ГИПНОТИЗЕР»**

В начале каждой игры руководитель «назначает» рокового гипнотизера» незаметно для остальных членов группы, дотрагиваясь до его руки или плеча или подавая иной сигнал.

Цель: фиксация невербальных сигналов, мгновенная реакция на них: получил сообщение - среагировал.

Упражнение требует свободного перемещения слушателей в аудитории. Руководитель тренинга объясняет, что в группе появился роковой гипнотизер, который убивает жертву, глядя ей в глаза и подмигивая.

Получив этот сигнал, жертва сразу должна упасть. Гипнотизер-убийца продолжает свое страшное дело до тех пор, пока один из членов группы не поднимет руку и не скажет: «Я знаю, кто убийца!».

Если гипнотизер узнан, то игра закончена, если произошла ошибка, игра продолжается, а «паникер» выбывает из игры.

После одного-двух циклов игры правила меняются: жертва должна отсчитать 10 секунд и только после этого упасть на стул. Различие нетрудно предвидеть: количество «жертв» будет во много раз больше.

### **Тренинги НА «ПРОЧТЕНИЕ» НЕВЕРБАЛЬНЫХ СИГНАЛОВ**

1. Каждый по очереди мимикой, действиями, жестами что-то сообщает, а все расшифровывают сообщение.

2. Уйдите из аудитории, например как ушел бы ваш персонаж:

- «Я ночная птица»; «Я скользнула по лунному диску и исчезла»;

- «Я искра от костра»; «Я поднялась вверх и погасла»;

- «Я лось, я побрел по мелководью»;

- «Я обезьяна, медвежонок, козленочек, кошка и т. п.»

3. Один из участников тренинга выходит за дверь. В его отсутствие придумывается задание и выбирается ведущий. Затем приглашается участник, он должен понять задачу и выполнить задание, переданное ему невербальными сигналами. Ведущий показывает взглядом играющему, делает ли тот правильные действия или нет (теплый или холодный взгляд); лицо бесстрастное, мимикой пользоваться нельзя. Никто не помогает.

### **Литература:**

1. Аграшенков А.В. Общие основы психологии / А.В. Аграшенков. - М., 1977.
2. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения: Практикум / Т.Г. Григорьева. - М.: «Совершенство», 1998. - 116 с.
3. Лабунская В.А. Невербальное поведение / В.А. Лабунская. - Ростов н/Д: Изд-во Рост. гос. ун-та, 1986. - 135 с.
4. Лучшие психологические тесты - Харьков: Из-во «Принтал», 2002. - 320 с.
5. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении: Практическое руководство / В.Н. Панкратова. - М.: Изд-во ин-та Психотерапии, 2001. - 208 с.
6. Пиз Алан. Язык жестов. Перевод с англ./ Алан Пиз. - Воронеж: НПО «МОДЕК», 2003. - 218 с.
7. Практическая психология для менеджеров - М.: Феникс, 2003. - 130 с.



## ТИПЫ ПОВЕДЕНИЯ БИБЛИОТЕКАРЕЙ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ВЛАДЕНИЯ ЯЗЫКОМ НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ



**Александра Валерьевна БОЛТЫРОВА,**  
*сотрудник Восточно-Сибирской  
государственной академии культуры и искусств,  
заведующая «Музеем книжного дела  
им. Р.А. Модогоевой»  
(г. Улан-Удэ)*

Выявление различных типов библиотекарей является актуальной проблемой современного библиотековедения. Тип (от греч. typos - отпечаток, форма, образец) - форма, которая составляет основу ряда расхожих или родственных индивидов; экземпляр и образец, который лучше всего представляет вид или род [1, С. 684]. В 2005 году нами было проведено исследование типов библиотекарей через изучение аспектов невербального общения библиотекарей и читателей в Национальной библиотеке Республики Бурятия.

Наиболее системно типы библиотекарей изучены в работах С.А. Езовой. Общая характеристика типов изложена в работе «Грани библиотечного общения» [2].

Автор на практике выявила такие типы, как:

1. Библиотекарь-актуализатор;
2. Библиотекарь-манипулятор;
3. Вредный библиотекарь;
4. Полезный библиотекарь;
5. Библиотекарь как слушатель и др.

В нашем исследовании типы поведения библиотекарей в невербальном аспекте были заранее определены на основе работы отечественного психолога Е.В. Андриенко [3], в которой автор раскрывает схему межличностного общения, протекающего на двух уровнях - диалогическом и монологическом. Е.В. Андриенко указывает на то, что диалогический тип общения свойственен актуализаторам, а монологический - манипуляторам и авторитарному типу личности.

Основываясь на вышеизложенной схеме общения, мы определили три возможных типа библиотекарей:

1. Библиотекарь-актуализатор;
2. Библиотекарь-манипулятор;
3. авторитарный тип библиотекарей.

В изучении данных типов библиотекарей мы сделали акцент на невербальные проявления этих типов.

Цель исследования: выявить процентное соотношение этих трёх типов библиотекарей. В качестве базы исследования была выбрана Национальная библиотека Республики Бурятия. Объектами исследования стали библиотекари отделов обслуживания Национальной библиотеки Республики Бурятия и читатели-студенты вузов г. Улан-Удэ, являющиеся пользователями этой библиотеки.

В качестве предметов исследования были определены невербальные проявления библиотекарей отделов обслуживания Национальной библиотеки Республики Бурятия и восприятие читателями-студентами аспектов невербального поведения библиотекарей. При изучении восприятия читателями-студентами невербальных проявлений библиотекарей, нами был сделан упор на пять основных параметров невербального поведения, которые наиболее результативно поддаются восприятию и осмыслению. К таким параметрам мы отнесли:

- мимику,
- взгляд,
- жесты,
- интонацию,
- контакт глаз.

В дальнейшем результаты исследования показали, что всё же наибольшей эмоциональной выразительностью обладают такие параметры, как: взгляд, интонация голоса и общее выражение лица (мимика).

По сути нас не интересовал скрупулёзный механизм выявления актуализаторов, манипуляторов и авторитарного типа согласно всем сложнейшим психологическим показателям их поведения. Безусловно, эти типы обладают множеством чрезвычайно конкретных характеристик. Но при этом у каждого типа имеется несколько основных черт.

К примеру, актуализатор носит такое название благодаря тому, что при общении с людьми он осуществляет развивающую функцию. Актуализатор открыт для общения. Естественно, что он может пребывать в любом расположении духа, но личностные качества не позволяют ему создавать окружающим проблемы. При этом, актуализатор не «благожелательный тихоня», а самостоятельная личность, наделённая такими чертами как искренность, доброжелательность, бескорыстность и т.п. Благодаря силе характера актуализаторы часто идут наперекор общепринятому мнению. Считается, что актуализаторы - это самые здоровые в психологическом и социальном отношении люди. Учёные подсчитали, что чистых актуализаторов примерно 2% от общего числа населения Земли.

Основные черты манипуляторов: неискренность, несамостоятельность, зависимость от чужого мнения, скрытность, отсутствие чувства юмора, обидчивость. Вследствие чего манипуляторы зачастую осуществляют деструктивную функцию в общении.



Авторитарный тип, как правило, характеризуется позицией собственной правоты во всём, использует нажим сверху, уверен в себе и занимает доминирующую позицию, чаще всего применяет тактику подавления.

Основываясь на вышеперечисленных типологических характеристиках, мы определили наиболее подходящие характеристики невербального поведения трёх типов.

### 1. Библиотекарь-актуализатор:

*выражение лица:* приветливое, дружелюбное, спокойное, заботливое, располагающее;

*взгляд:* прямой открытый;

*жесты:* размеренные, плавные, но энергичные;

*интонация:* ровная, дружелюбная, заботливая, спокойная, приветливая, располагающая;

*контакт глаз:* частый.

### 2. Библиотекарь-манипулятор:

*выражение лица:* равнодушное, отстраненное, недовольное, ироничное;

*взгляд:* пристальный, оценивающий, скользкий, взгляд сквозь собеседника;

*жесты:* резкие или же чересчур медлительные;

*интонация:* равнодушная, бесцветная, ироничная, недовольная;

*контакт глаз:* частый или же нечастый.

### 3. Авторитарный тип библиотекарей

*выражение лица:* напряженное, строгое, надменное;

*взгляд:* оценивающий, строгий, покровительственный;

*жесты:* покровительственные;

*интонация:* приказная, поучающая;

*контакт глаз:* нечастый.

В процессе обработки данных анкеты вся группа респондентов в количестве 100 человек была поделена на две подгруппы: мужскую и женскую. По нашему мнению данное разделение может дать более глубокое осмысление. Группа читателей-мужчин насчитывает 35 человек, а группа читателей-женщин - 65 человек. Столь большой разрыв в количестве объясняется тем, что мужчины менее охотно соглашались на анкетирование.

Анализ восприятия читателями невербальных проявлений библиотекарей позволил нам выявить **пять типов невербального поведения библиотекарей:**

1. Располагающий;
2. Неискренний;
3. Равнодушный;
4. Раздражённый;
5. Противоречивый.

**РАСПОЛАГАЮЩИЙ тип**, получил своё название исходя из наиболее часто отмечаемых читателями невербальных параметров. Этот тип среди читателей набрал 12,3%, а среди читателей-мужчин - 14,3%. Этот тип, несомненно, может носить название «библиотекарь-актуализатор», поскольку полно-

стью соответствует его невербальным характеристикам. Так, читатели и читательницы считают, что выражение лица у библиотекарей чаще всего бывает располагающим, это отметило более половины респондентов. Далее идут такие характеристики, как приветливое, дружелюбное и заботливое. Что касается интонации, то мужчины воспринимают только две её характеристики: спокойная и располагающая, а вот женщины дополнительно выделяют дружелюбную и заботливую. По-видимому, столь хорошему восприятию библиотекарей способствует тот факт, что они при общении используют прямой открытый взгляд. При этом, по мнению всех читателей, библиотекари первого типа имеют естественный, лёгкий, свободный и дружелюбный вид. И ко всему прочему производят впечатление гармонично развитой личности. Последним заданием в анкете для читателей необходимо было нарисовать сценку общения между читателем и библиотекарем. Так вот читатели и через свои рисунки отобрали благоприятное восприятие библиотекарей первого типа. Все фигурки улыбаются и протягивают друг другу руки.

Второй тип библиотекарей, так называемый **НЕИСКРЕННИЙ тип**, среди читателей набрал 14%, а среди читателей-мужчин 34%. Естественно, сами читатели не дают столь неприятного названия библиотекарям. Такое название мы подобрали им сами, исходя из несоответствия друг другу таких невербальных проявлений как выражение лица и взгляда. Так, читатели обнаружили несоответствие между располагающим, приветливым и дружелюбным выражением лица и неконтактным взглядом. Половина читателей отмечают пристальный, уклоняющийся, изучающий взгляды этого типа библиотекарей. Также на несоответствие указывают неторопливо-равнодушный и очень занятой, погруженный в работу вид библиотекарей. По-видимому, этот тип библиотекарей старается придерживаться тех культурных и этических норм, которые предписаны стенами учреждения, в котором они работают. Но это лишь поверхностная демонстрация. На самом деле трудно подделать взгляд: если библиотекарю неинтересно, то и смотреть на читателя он не станет, и, естественно, будет трудно обнаружить незаинтересованное отношение.

Третий, рассматриваемый нами тип, носит название **РАВНОДУШНЫЙ тип**. Среди женщин данный тип набрал всего 21,5%, а среди мужчин 37%. Обе группы читателей характеризуют данный тип как равнодушный, поскольку он практически неконтактен. Похож этот тип на строгого учителя. Выражение лица, интонация, взгляд - всё носит глубокий отпечаток равнодушия. Даже рисунки читателей изображают полное отсутствие какого-либо взаимодействия. Причем, читательницы рисуют библиотекарей в 1,5-2 раза больше собственных фигур, а себя изображают в виде маленьких девочек с бантами. При этом фигурки библиотекарей занимают центральное место и гораздо лучше прорисованы. Читатели-мужчины, напротив, изображают себя крупнее и увереннее. По всей видимости, читатели-женщины воспринимают равнодушие как гнетущий фактор, а мужчины, напротив, к равнодушным библиотекарям относятся с ответным равнодушием.

Четвёртый тип библиотекарей мы назвали **РАЗДРАЖЕННЫЙ тип**. Этот





тип, по мнению читательниц, набрал 30%, по мнению читателей-мужчин всего 6%. Как мы видим, данный тип больше внимания привлёк среди читательниц. По-видимому, это связано с высоким уровнем природной чувствительности женщин. Во всяком случае, читательницы считают, что библиотекари ведут себя раздраженно по отношению к ним. Это выражается через раздражённую мимику, раздраженно-равнодушную интонацию, неприятный взгляд (пристальный, изучающий, сверху вниз, направленный как бы сквозь читателя, а также взгляд мимо). По мнению всех читателей библиотекарь этого типа похож на строгого учителя. Основываясь на вышеперечисленных параметрах, можно сделать предположение, что читатели-мужчины, вследствие более низкой эмоциональной восприимчивости возможное раздражение библиотекарей относят к разряду равнодушия.

Пятый **ПРОТИВОРЕЧИВЫЙ** тип имеет несколько запутанную, неоднозначную характеристику. Среди читательниц его выделили 23%, а среди читателей-мужчин - 9%. Обе группы читателей не могут дать определённую, однозначную характеристику невербальному типу библиотекарей. По-видимому, это связано с повышенной восприимчивостью самих читателей. Скорее всего, это люди глубокого, размышляющего типа. И к тому же они восприимчивы к любым изменениям во взаимоотношениях. Рисунки читателей производят впечатление некоторой сверхчувствительности самих читателей, так, в частности, читатели зачастую изображают себя и библиотекаря маленькими фигурками, сидящими в противоположных углах, и наблюдающих друг за другом. Естественно, не трудно предположить, что библиотекари в действительности могут демонстрировать разное поведение. Видимо это и вводит читателей в состояние неопределённости. Данный тип библиотекарей характеризуется взаимоисключающими параметрами невербального поведения.

Таким образом, процентное соотношение трех типов библиотекарей, основанное на результатах анкетирования читателей, выглядит следующим образом:

Пользователи Национальной библиотеки Республики Бурятия	Типы библиотекарей		
	Библиотекарь-актуализатор (Располагающий тип)	Библиотекарь-манипулятор (Неискренний тип, Равнодушный тип)	Авторитарный тип библиотекарей (Раздражённый тип)
Опрос женщин	12,3	35,5	30
Опрос мужчин	14,3	71	6

«Противоречивый тип» не подпадает под общую классификацию и поэтому составляет отдельную, не входящую в общую типологию группу.

В целом восприятие читателями библиотекарей отделов обслуживания Национальной библиотеки, по нашему мнению, носит весьма стандартный, то есть минимальный эмоциональный окрас, поскольку, как показывает практика, взаимодействие читателей и библиотекарей практически полностью сведено к осуществлению технологических операций библиотечного обслуживания.

#### Литература:

1. Российская социологическая энциклопедия / Под ред. Г.В. Осипова. - М., 1998. - 672 с.
2. Езова С.А. Грани библиотечного общения. - Улан-Удэ, 2002. - 160с.
3. Андриенко Е.В. Социальная психология. - М., 2002. - 263 с.



## Переезжает в ИНТЕРНЕТ

Интернет-версия газеты имеет целый ряд преимуществ. Для читателей информация предоставляется **БЕСПЛАТНО!** Опубликованная информация доступна постоянно, в любой день и час, когда она вам потребуется. Неограниченное количество информации, в то время, когда количество полос в газете фиксировано. Новые разделы и рубрики, которые было невозможно внедрить в газете, стали доступны.

Вашему вниманию **уже сегодня предлагаются разделы**: новости в мире книг; новости в мире библиотек; публикации о библиотеках; публикации о книгах; публикации о людях; справочная информация; список газет библиотек России; уроки издательского дела для библиотек; сценарии на все случаи жизни; интернет-магазин с литературой для библиотекарей; советы и консультации юриста; конкурсы; фоторепортажи.

Мы по-прежнему принимаем для публикации в Интернет-версии ваши новости, статьи, фотографии. Надеемся, Интернет-версия газеты «Библиотечная столица» будет вами так же любима и востребована, как и ее бумажная предшественница.

Интернет-версия газеты расположена по адресу <http://www.nashsait.com/biblio/>



## БИБЛИОТЕКИ СТРАН ЦЕНТРАЛЬНОЙ И ВОСТОЧНОЙ ЕВРОПЫ СЕГОДНЯ

### ТРАНСФОРМАЦИЯ СИСТЕМЫ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО БИБЛИОТЕЧНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В СТРАНАХ ЦЕНТРАЛЬНОЙ И ВОСТОЧНОЙ ЕВРОПЫ



**Наталья Филипповна ИЛЛАРИОНОВА,**  
*доцент кафедры  
библиотековедения и библиографии  
Орловского государственного института  
искусств и культуры  
(г. Орел)*

Определяет роль библиотек в обществе качество кадров, стимулирующих динамичное развитие, именно этим объясняется особое внимание к обновлению кадрового ресурса библиотечной отрасли в странах Центральной и Восточной Европы.

Процесс дополнительного стимулирования обновления кадровых ресурсов и трансформации системы дополнительного образования был инициирован также предстоящим вступлением большинства этих стран в Европейский Союз и их стремлением соответствовать новым требованиям, предъявляемым к библиотечным и информационным работникам. Трансформация системы подготовки и повышения квалификации библиотечных кадров Чехии, Словакии, Польши и Болгарии проходила в несколько этапов. К примеру, в Словакии началом процесса изменений этой системы стала разработка и принятие официального документа Министерства культуры Словацкой Республики «О дополнительном образовании работников библиотек», в котором сформулированы основные принципы и структура системы, направленной на качественное улучшение профессиональной компетентности, повышение квалификации, углубление специализации, реквалификацию, освоение инноваций.

На первом этапе изменения системы дополнительного образования обязательным моментом в большинстве стран стали опросы библиотекарей. Так, например, в **Словакии** диагностирование осуществлялось по нескольким аспектам. По инициативе кафедры библиотековедения и информации философского факультета Братиславского университета в 2000-2001 гг. был проведен оп-

рос выпускников с целью выявления их ориентированности на дальнейшее трудоустройство по полученной профессии. Оказалось, что большинство выпускников не планировали работать в отрасли, так как библиотечная профессия не только низко оплачивается, но к тому же в библиотеках не создано условий для их самореализации и карьерного роста. Более того, полученные в системе библиотечного образования знания были недостаточно востребованы, то есть знания превосходили потребность в них в тех библиотеках, куда поступали выпускники. Аналогичная тенденция, во многом подтверждающая мнение словацких коллег, выявлена и в **Польше**, где было проведено исследование среди недавних выпускников библиотечных факультетов, немногие из которых работают в библиотеках. Молодые польские библиотекари обратили внимание на отсутствие в библиотеках возможности совершенствования профессиональных навыков, а это, наряду с материальным вознаграждением и продвижением по служебной лестнице, является для них важной частью трудовой мотивации. Кроме того, опрошенные считают, что на самом низком уровне карьерной лестницы отсутствует четкое определение критериев для поощрения или наказания. Амбициозные специалисты приходят в библиотеку с разными проектами и идеями. Им хочется, чтобы перед ними ставили цели, достижение которых способствовало бы их профессиональному росту. Важное значение имеет также справедливая оценка качества их работы и профессионального уровня. Господство же уравниловки отбивает у молодых людей желание быть библиотекарями. Практически во всех странах библиотечную молодежь не удовлетворяет и уровень оплаты труда.

«Остановлюсь на принципиально новом документе, подготовленном Европейским сообществом в рамках программы Леонардо да Винчи. В русле этой программы в 1997 г. был начат и в последующем разработан специальный проект Desidos (Developer Les Eurocompetences four d'information et Documentation - Евростандарт по умениям профессионалов в области библиотечного и информационного обслуживания). Все требуемые знания и умения, а их всего 30, объединяются в четыре группы.

Выделяются следующие области знаний и умений:

1. Взаимодействие с пользователями и клиентами.
2. Знание окружающей среды LIS (Library Information Service).
3. Знание европейских административных и правовых основ в сфере информационного менеджмента.
4. Идентификация и подтверждение информационных источников.
5. Управление фондами.
6. Физическая обработка документов.
7. Анализ и представление информации.
8. Организация и хранение информации.
9. Поиск информации.
10. Форма и представление информации.
11. Устная коммуникация.
12. Письменная коммуникация.
13. Использование иностранного языка.
14. Сообщение в форме звука и изображения.
15. Межличностные коммуникации.
16. Корпоративные коммуникации.
17. Информационные технологии - программирование.
18. Информационные технологии - телекоммуникации.



19. Системы производства и издания.
20. Административная (управленческая) практика.
21. Методика маркетинга.
22. Коммерческая (бизнес) практика.
23. Покупка и практика поставки.
24. Методика микроэкономического менеджмента.
25. Методика физического размещения организации и оборудования рабочих мест.
26. Методика планирования и руководства проектом.
27. Методика диагноза и прогноза.
28. Методика управления трудовыми ресурсами.
29. Управление обучением.
30. Другие области знаний, полезные для развития LIS.

Все требуемые знания и умения, перечисленных выше 30 областей объединяются в четыре группы:

- 1 группа - знания, специфичные для библиотечного и информационного обслуживания;
- 2 группа - знания, относящиеся к коммуникативной сфере;
- 3 группа - области знаний, относящиеся к управлению и организационной среде;
- 4 группа - дополнительные области знания, потенциально применимые в LIS.

Обратим внимание на такие обязательные для профессионала знания ИКТ, как **информационные технологии - программирование и информационные технологии - телекоммуникации**. Рассмотрим более подробно эти разделы, в контексте доклада. Заметим также, что особенностью названного руководства является четырехуровневое структурирование знаний.

Средняя зарплата библиотечного работника как в Польше, так и в других восточноевропейских странах, как правило, ниже средней зарплаты по стране, поэтому библиотекарю просто необходимо иметь дополнительный источник дохода, чаще всего им становится работа по совместительству.

Исходя из этого, существует общая для восточноевропейских стран тенденция к оттоку молодых образованных кадров из библиотек, который никто не пытается остановить.

**В Чешской республике**, в отличие от словацких и польских локальных исследований, в 1999 г. было проведено широкомасштабное изучение кадрового потенциала 600 публичных и специальных библиотек, которое выявило следующие области знаний, более всего интересующие чешских библиотекарей:

- информационно-коммуникационные технологии;
- управление и организация деятельности библиотек;
- коммуникативная культура библиотекаря;
- обновление профильных знаний.

Более того, как показывала практика, динамика изменения содержания профессии библиотекаря столь заметна, что требуются не просто разовые диагностические исследования, а постоянный ее мониторинг.

Не случайно уже в 2004 г. в Чехии было проведено повторное исследование библиотечных работников, позволившее провести сравнительный анализ, подвести итоги и определить перспективы дальнейшего развития кадровой политики. Если в результате первого этапа исследования были определены принципы дополнительного образования работников библиотек и разработан каталог работ для профессии «библио-

текарь», то в результате второго этапа были выявлены основные параметры в развитии библиотечной профессии. Сравнительный анализ результатов исследований показывает, что:

- число квалифицированных работников повысилось;
- удельный вес сотрудников с непрофильным образованием увеличился
- уровень феминизации профессии, особенно в специальных библиотеках, снизился;
- продолжилось старение библиотечных кадров;
- удельный вес молодых сотрудников в структуре кадров библиотеки остался без изменения;
- осуществлялось приоритетное обучение кадров в области информационно-коммуникативным технологиям (ИКТ);
- обозначились:
  - наиболее освоенные направления знаний в области ИКТ: Word, Excel, использование Интернет, электронной почты;
  - менее освоенные направления: презентации, графические программы, создание баз данных, web-страницы;
- знания в области ИКТ приобретали с помощью:
  - обучающих центров -34%,
  - самообразования - 25%,
  - в областных библиотеках -16%;
- библиотеки более высоко оценили получение знаний в области ИКТ через официальные структуры;
- повысилась языковая компетентность библиотечных кадров, однако отмечалось, что эти знания явно недостаточны для международно-

## **Информационные технологии - Программирование.**

Профессионал должен уметь применять и совершенствовать методы, навыки и инструментальные средства обработки данных (аппаратные средства ЭВМ или программное обеспечение) для установки, развития и действия информационных систем:

### *Уровень 1*

- использовать современное офисное оборудование и программное обеспечение;
- использовать главные функции системы конечного пользователя;
- понимать и давать определение терминам: «запись данных», «байт», «гарантия», «приложение», «формат», «меню», «распечатка», «файл», «вебсайт», «данные», «жесткий диск», «монитор», «форматирование», «оцифровка», «CD-ROM», «сканер».

### *Уровень 2*

- диагностировать и дифференцировать ошибки аппаратных средств ЭВМ от сообщений об ошибках, произведенных системой;
- определять желаемые основные характеристики программного обеспечения и аппаратных средств ЭВМ;
- устанавливать автоматизированное рабочее место или компьютер, операционную систему или современное приложение автоматизации офиса на автономном компьютере;
- управлять группой совместимых машин под руководством администратора;
- дифференцировать и эффективно использовать специализированное программное обеспечение для управления, документальных запросов, преобразования или сжатия файлов;
- разрабатывать простые формы



ввода данных

### Уровень 3

- устанавливать и поддерживать компьютерные приложения или управлять компьютерным центром, включая различные виды оборудования;
- готовить функциональную спецификацию для документальной системы приложения компьютерной базы данных;
- развивать машинные документальные приложения в любых СМИ в соответствии с генеральным планом организации;
- использовать программирование или макро-язык для создания основных программ в целях расширения некоторых прикладных функций.

### Уровень 4

- изобретать (разрабатывать) вычислительный (расчетный) план и организовывать его выполнение;
- разрабатывать, устанавливать или улучшать приложения и системы;
- выбирать и использовать один или более методов развития обработки данных;

### Информационные технологии - Телекоммуникации.

Профессионал должен уметь применять и совершенствовать методы, навыки и инструментальные средства (аппаратные средства ЭВМ или программное обеспечение) для установки, развития и использования систем телекоммуникации.

### Уровень 1

- уметь подключаться к коммерческому обслуживанию;
- отмечать простой сбой в функционировании сети, интерпретировать обычные сообщения, исходящие от общественных сетей передачи данных или локальных сетей компаний;
- понимать и давать определение

го профессионального общения:

- 81% знают хотя бы один иностранный язык,
- в основном это английский (39%) или русский (38%).

В итоге результаты вышеперечисленных исследований легли в основу формирования и деятельности Учебных центров, организованных в Чехии, Словакии и Болгарии, что явилось вторым этапом трансформации системы дополнительного образования.

В структуре системы дополнительного профессионального образования в Чехии были предусмотрены три типа курсов, включающие знания:

- основ библиотечного дела;
- специализированные по отдельным направлениям и аспектам деятельности библиотек;
- направленные на актуализацию и усвоение новых профильных знаний.

Наряду с общей содержательной дифференциацией разработчиками была предложена более глубокая их адресная дифференциация: курсы для сотрудников без специального образования и с профильным образованием. Так, например, среди не имеющих профильного образования предполагалось проведение курсов для трех групп слушателей:

- на базе гимназии - начальный курс (20-40 часов) без сертификации;
- углубленный курс (160 часов) с выдачей сертификата;
- на базе высшего непрофильного образования.

Одной из базовых областей знаний для всех групп стали «Информационно-коммуникативные технологии», что обусловлено как внутренней потребностью библиотек и общеевропейской тенденцией, зафиксированной в «Путево-

дителе по профессиональной компетенции библиотечных и информационных работников» (Refertntiel des competences des professionnels europeens de l'information et documentation), ECDL (European Computer driving licence – европейской лицензии, дающей право профессионально работать на компьютере) и государственной библиотечно-информационной политикой Чешской Республики, направленной на масштабную информатизацию отрасли в рамках программы VISK («Verejne informacni sluzby knihoven» – «Общедоступное информационное обслуживание в библиотеках»).

Подпрограмма VISK-2 ориентировалась, прежде всего, на библиотекарей, занятых информационным обслуживанием широких слоев населения. Приоритет отдавался работникам библиотек малых городов и деревень, которые должны получить навыки работы с ИКТ на уровне европейского стандарта ECDL (объем знаний, дающий право на получение документа общеевропейского образца – удостоверения об умении профессионально работать на компьютере). Сотрудник, прошедший курс обучения, становится тренером для остальных работников своей библиотеки.

Система обучения работе с ИКТ на уровне ECDL распространяется и на работников крупных публичных, научных, вузовских, профсоюзных и других библиотек.

Как в Чехии, так и в Болгарии в 2001 г. при помощи Фонда Сороса на базе Софийского университета был создан Центр дополнительного образования. На первом этапе преподавание вели американские и немецкие специалисты, и приоритеты отдавались блоку «Информационно-коммуникативные технологии»:

- комплектование в электронной среде;
- компьютерная обработка текста;

терминам: локальная сеть, сервер, Интернет, внутрисетевая, видеотекст, модем, протокол связи, интеграционные системы цифровой сети, бод, скорость загрузки, Всемирная Паутина, синхронный, переключатель, прямая линия, многофункциональный штепсель (многоконтактный разъем), организатор доступа.

### Уровень 2

- управлять функционированием внутренней сети и разделенных ресурсов под руководством администратора сети;
- гарантировать непрерывное обслуживание и эксплуатацию системы;
- вводить параметры и использовать связь и передачу данных программного обеспечения;
- управлять директорией внутренней системы организации электронной почты.

### Уровень 3

- идентифицировать, точно определять и исправлять любую неисправность сети;
- определять функциональные требования и возможности аппаратных средств ЭВМ, необходимые для соединения с внешними сетями передачи данных;
- подготавливать функциональную спецификацию для выбора локальной сети;
- устанавливать и обслуживать сеть; модифицировать на физическом или логическом уровне; развивать и подтверждать соответствующей документацией;
- управлять пользовательскими правами доступа, организовывать обучение пользователей и помогать им в работе внутри сети.

### Уровень 4

- расширять основной план коммуникации и выполнять установку аппаратных средств ЭВМ и программного обеспечения;



- тестировать, обосновывать (проверять достоверность; подтверждать правильность) и интегрировать новые устройства телесвязи на организационном уровне;

- оптимизировать разделенные ресурсы в соответствии с потребностями и возможностями системы.

Наряду с квалификационными требованиями по ИКТ, отраженными в путеводителе по компетентности, важное значение в управлении знаниями библиотечно-информационных работников играет Европейская лицензия «European Computer driving licence...», в которой зафиксирован перечень знаний в области ИКТ, по которым специалист получает сертификат профессионала в этой области. Перечень включает семь блоков, среди которых:

1. Основные понятия ИКТ.

2. Работа с компьютером, управление всеми его частями: монитор, клавиатура, системный блок, другая периферия.

3. Работа с текстовым редактором WinWord.

4. Работа с таблицами на базе Exsel.

5. Работа с БД: создание и использование чужих.

6. Презентация.

7. Работа в Интернет и по E-mail.

Таким образом, Европейский стандарт компетентности и Европейская лицензия по компьютерным знаниям (ИКТ) дают в совокупности структуру знаний, а также систему оценки этих знаний и способ формирования библиотечных профессионалов в области ИКТ.»

*Колегаева С.Д. Профессиональная компетентность библиотечных кадров в контексте модернизации библиотек / С.Д. Колегаева // Информ. бюл. РБА. - 2004. - № 32. - С. 66-69.*

- стратегия поиска в Интернет.

За год через курсы при Центре проходит примерно 10 групп (140 библиотечных работников), которые получают сертификат, подтверждающий уровень полученных знаний. Кроме столицы, курсы работают в крупных областных библиотеках. По желанию библиотечных работников в Пловдиве были созданы курсы по организации управления библиотекой, внебюджетному финансированию и паблик рилейшенз. В конце занятий проводится опрос слушателей, результаты анкетирования дают возможность корректировать организацию учебного процесса и методику преподавания.

Обобщая, можно заключить, что даже этот небольшой обзор развития профессиональной компетенции в странах Центральной и восточной Европы свидетельствует не только о качественных изменениях в самом содержании этого понятия, но и указывает на необходимость разработки специального инструментария для управления этим процессом. В контексте этого осуществляемая кадровая политика ориентируется на европейскую унификацию и стандартизацию подготовки и дополнительного обучения библиотечных работников. Среди инструментов, разработанных в Европе в целом и в отдельных странах:

- «Путеводитель по профессиональной компетенции библиотечных и информационных работников»;

- законодательное обеспечение на европейском и национальном уровнях;

- постоянная диагностика кадровой ситуации в отрасли и рынке труда;
- каталог (перечень) работ, выполняемых в библиотеках и постоянно корректируемых в соответствии с изменениями в деятельности библиотек.

Общей тенденцией для всех постком-

мунистических европейских стран является их интеграция в информационное и образовательное поле ЕС.

В целом, внимание к вопросам дополнительного образования библиотечных кадров способствует глубоким преобразованиям в библиотечных системах стран Центральной и Восточной Европы. Этот критически осмысленный опыт может представлять интерес в совершенствовании системы дополнительного образования библиотечных кадров в России.

### *Литература:*

1. Илларионова Н.Ф. Непрерывное библиотечное образование: проблемы и перспективы (из зарубежного опыта) / Н.Ф. Илларионова // Непрерывное профессиональное образование в социокультурной сфере: проблемы и перспективы: Материалы Всерос. науч.-практ. конф. - Орел: ОГИИК, 2006. - С. 141-144.

2. Илларионова Н.Ф. Современная система непрерывного библиотечно-информационного образования в Чешской республике / Н.Ф. Илларионова // Духовное воспитание как фактор интеграции образования, культуры и науки в современном российском обществе: Материалы Всерос. науч.-практ. конф. - Орел: ОГИИК, 2004. - С. 154-155.

3. Колегаева С.Д. Профессиональная компетентность библиотечных кадров в контексте модернизации библиотек / С.Д. Колегаева // Информ. бюл. РБА. - 2004. - № 32. - С. 66-69.

4. Степачев Л.М. VISK - государственная программа Чехии в области информационного обслуживания населения в библиотеках / Л.М. Степачев // Библиотеки за рубежом: Сборник. - М.: Рудомино, 2003. - С. 87-112.

5. Иванова З. Отдел «Методтчен» на Народна библиотека Иван Вазов» – цели, задачи и практики. / З. Иванова // Библиотека (София) – 2004. - № 5. – С. 45-52.

6. Houšková Z. Průzkum věkové, vzdělanostní a mzdové situace v knihovnach České republiky. /Z. Houšková //Čtenář.- 2000. -№ 5. - S.128-130; № 6. - S.160-164; № 7/8. - S. 192-197; № 9. -S. 240-242; № 10. - S. 272-275.

7. Kimlička Š. Implementácia E- vzdelávania do systému ďalšieho vzdelávania knihovníkov / Š. Kimlička // Knižnica. - 2002. - № 7/8. - S. 314-317.

8. Loštáková D. Ceľoživotné vzdelávanie - cesta dopredu cez prekažky, ale s pomocou ostatných /D. Loštáková // Knižnica. - 2002. - № 7/8. - S. 314-317.

9. Nejezchlebová Y. Změny v mimoškolním vzdělávání knihovníků. /Y. Nejezchlebova // Čtenář.- 2001.- №5. -S. 144-147.

10. Richter V. Věková, vzdělanostní a mzdová struktura pracovníků knihoven v České republice / V. Richter // Knižnica. - 2005. - № 9. - S. 21-29.

11. Sakalová E. Ďalšie vzdelavanie knižnicno-informacnych pracovníkov / E. Sakalova // Knižnica. -2001.- № 8. -S. 420-422.

12. Štěpánková O, Knihovny, počítačová gramotnost a ECDL /O. Štěpánková // Čtenář - 2003. - № 4. - 8. – S. 55-56.

13. Szczepanska B. Cicha przystac? //EBIB – 1999. - № 1. <http://ebib.oss.wroc.pl/arc/e001-006>.



## СОЦИАЛЬНОЕ ПАРТНЕРСТВО

### ХУДОЖЕСТВЕННАЯ ЛИТЕРАТУРА - СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ



**Людмила Федоровна ИГНАТОВА,**  
директор Ставропольской краевой  
юношеской библиотеки  
(г. Ставрополь)

#### *Alit lectio iagenim* **Чтение питает разум**

Библиотека сегодня - это важный социальный институт, открытый для взаимодействия и партнерства по обширному спектру проблем с различными организациями и учреждениями.

Опыт социального партнерства библиотек чрезвычайно богат. Одним из примеров такого взаимодействия в нашей практике стала конференция «Художественная литература - социальной работе», подготовленная студентами Северо-Кавказского социального института при активном участии специалистов Ставропольской краевой юношеской библиотеки. Главной задачей конференции было своеобразное обучение литературой, стремление объединить усилия будущих социальных работников и библиотекарей в понимании того факта, что именно книга, ее герои укажут пример поведения, заставят задуматься над многими нравственными проблемами.

Идея конференции заключалась в том, что произведения художественной литературы являются основой для осмысления чужого опыта, формирования установок и отношений, которые осуществляются по-разному, представляют основу для профессионального рефлексирования.

Все участники конференции еще раз убедились в том, что книга - важнейший источник духовности, познания мира и эстетического наслаждения, а чтение - тренинг человеческих взаимоотношений и переживаний. Будущие социальные работники проанализировали художественные произведения, в которых были описаны объекты и субъекты практики социальной работы, затронуты проблемы инвалидности, сиротства и безнадзорности детей, показаны примеры преодоления трудных жизненных ситуаций и трагедий. По таким произведениям студенты изучали то, о чем говорилось в учебниках.

О давних традициях использования книги и чтения в психотерапевтических целях на конференции рассказала *Олеся Алексеевна Суховцева*, психолог Ставропольской краевой юношеской библиотеки, её доклад назывался «Библиоте-

рапия» или «исцеление» книгой». Обзор литературных произведений - жанр, активно используемый библиотекарями. При подготовке своего литературного обзора для участников конференции *Лариса Александровна Халкечева*, библиотекарь Ставропольской краевой юношеской библиотеки, руководствовалась стремлением обратить внимание на произведения, которые делают человека лучше, добрее, заставляют задуматься над нравственными проблемами.

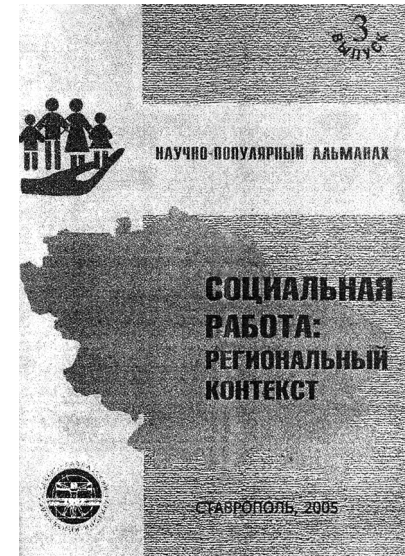
Любая профессия начинается с работы над собой, со стремления накопить больше знаний, умений, навыков и применить их на практике. О таких мастерах своего дела говорят: «Он профессионал». Однако любой, даже самый лучший профессионал не будет таковым, если дело свое делает без души. И чтобы эту мысль всегда в согласии с профессионализмом на помощь придёт книга - эту мысль и раскрыл обзор, предложенный участникам конференции.

Юношеская библиотека сегодня - это «дом открытых дверей» для молодежи, стремящейся во всеоружии войти в новую информационную эру и возлагающей большие надежды на то, что библиотека по-прежнему остается первым и незаменимым помощником на этом пути.

Очень важно, что работу с молодежью определяет стратегия сотрудничества, основой которой является ведение равноправного заинтересованного разговора с молодежью. А поскольку основой конференции стали мысли и мнения студентов, не остается сомнений, что художественная литература поможет молодежи глубже понять внутренний мир человека, отношения между людьми и жизнь общества, даст богатый материал для размышлений о смысле жизни, щедро раскроет красоту и богатство русского языка.

Материалы конференции были опубликованы в выпуске 3 научно-популярного альманаха Северо-Кавказского социального института «Социальная работа: региональный контекст». Вашему вниманию предлагается две работы,

подготовленные студентами Северо-Кавказского социального института. Может быть, на первый взгляд нам, библиотекарям, они покажутся не отличающимися глубоким анализом, даже с переходом на простой пересказ, но все-таки в них видна работа мысли будущих социальных работников еще очень молодых, но стремящихся проникнуть в суть волнующих их проблем. И нам представляется, что подобные работы могут быть интересны и для нас, библиотекарей, дадут нам толчок к дальнейшему анализу художественной литературы.



## ТРУДНЫЕ ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ, МАЛЕНЬКИЕ ТРАГЕДИИ И ИХ ПРЕОДОЛЕНИЕ

**Анна Александровна ШИНКАРЕНКО,**  
студентка специальности «Социальная работа»  
Северо-Кавказского социального института  
(г. Ставрополь)

Актуальность данного исследования обусловлено необходимостью изучения проблем, касающихся отношения общества к людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию, а также тому, как они относятся к себе и к сложившимся обстоятельствам, к затронувшей их депривации.

Депривация - психологическое состояние человека, возникающее в результате длительного ограничения его возможностей в удовлетворении его основных психических потребностей; характеризующееся выраженными отклонениями в эмоциональном и интеллектуальном развитии, нарушении социальных контактов. На самом деле проблема депривации сегодня очень актуальна. Ведь, как и много лет назад, существует множество проблем, из-за которых люди нередко оказываются в трудных жизненных ситуациях.

Трудная жизненная ситуация - стечение таких неблагоприятных обстоятельств, которые затрудняют нормальную жизнедеятельность человека, которые ущемляют его. Любой человек может попасть в непредвиденную ситуацию, из которой трудно найти выход. Это может быть внезапная болезнь, недостаток средств на удовлетворение нужд, проблемы с жильем, с взаимоотношениями в обществе, одиночество. Все что мешает человеку чувствовать себя хорошо среди других людей, уважать себя и окружающих, является проблемой, которую каждый решает своими способами. Кто-то яростно борется за свои права, защищает себя, доказывает себе и окружающим свою правоту. Кто-то уходит в себя, замыкается, отстраняется от людей, существуют наедине со своими проблемами.

Работая с различными литературными произведениями, можно отследить, как люди боролись со своими бедами, и какая помощь им оказывалась. В них описано много сюжетов, которые могут повторяться в настоящей жизни и которые дают образцы для исследования. Этот способ социального исследования крайне редок и практически не используется для изучения проблем. Для студента, он наиболее доступен и приятен, так как в художественной литературе дается более яркое и эмоциональное описание происходящих событий, чем в документальных источниках, более выражено чувственное отношение героев к ситуации.

В нашем исследовании в качестве объекта социальной помощи и литературного объекта выступают слабозащищенные социальные категории, такие как: нищие, бездомные, калеки, убогие, переселенцы, в общем люди в трудной жизненной ситуации.

Задача исследования - охарактеризовать формы помощи, отношение к нуж-

дающимся со стороны государства и простого народа, а также отношение самих нуждающихся к сложившейся ситуации.

Исследуемая литература:

- В.А. Гиляровский рассказ «Один из многих» из сборника «Трущобные люди».

- Л.Н. Толстой «Три дня в деревне» из сборника «Бродячие люди».

- А.С. Грин «Новогодний праздник отца и маленькой дочери».

**Л.Н. Толстой «Три дня в деревне» из сборника «Бродячие люди»**

*«В наше время по деревням завелось нечто новое, невиданное и неслыханное прежде. Каждый день в нашу деревню, состоящую из восьмидесяти дворов, приходят на ночлег от шести до двенадцати холодных, голодных, оборванных прохожих.*

*Такие люди, оборванные, почти раздетые, разутые, часто больные, до последней степени грязные, приходят в деревню и идут к десятскому. Десятский же для того, чтобы эти люди не умерли на улице от холода и от голода, разводит их по местным жителям, считая жителями только крестьян. Десятский не ведет их к помещику, у которого, кроме своих десяти комнат в доме, есть еще десятки помещений и в конторе, и в кучерской, и в прачечной, и в белой и в черной лодской, и в других заведениях; ни к священнику или дьякону, торговцу, у которых есть и небольшие дома, но все-таки есть некоторый простор, а к тому крестьянину, у которого вся семья: жена, снохи, девки, большие и малые ребята, все в одной семи-восьми-десятиаршинной горнице. И хозяин принимает этого холодного, голодного, вонючего, оборванного, грязного человека и дает ему не только ночлег, но и кормит его.*

*- Сам за стол сядешь, - говорил старик хозяин, - нельзя и его не позвать. А то в душу не пойдет, и покормишь, и чайком попоишь. Итак, изо дня в день бродяги заходят в дома крестьян и тем только и выживают, что люди добрые попадают. Но иногда бывает, что крестьянин понимает, если накормит сегодня бродягу, то завтра есть самому нечего будет. Случалось, и отказывали, но бродяги все шли и шли».*

Среди нищих встречаются разные люди из разных социальных слоев: пьящие, доведенные до своего положения вином, малограмотные, но есть вполне интеллигентные, скромные, стыдливые, есть, напротив, назойливые, требовательные. Некоторые сами избрали себе такую судьбу: сшили сумки и пошли по свету скитаться. Можно сказать, выбрали более легкий путь выживания: зачем трудиться каждый день в поле, дома, ничего не получать и голодать потом целый год, если можно просто просить. Нередко встречаются люди грамотные, начитанные, для которых не прошла даром революция. Эти люди видят в богатых, не как обыкновенные старинные нищие, людей, спасающих свою душу милостыней, а разбойников, грабителей, пьющих кровь рабочего народа; очень часто такого рода нищий сам не работает и всячески избегает работы, но во имя рабочего народа считает себя не только вправе, но и обязанным ненавидеть грабителей народа, то есть богатых, и ненавидит их всей силой своей нужды, и если просит, а не требует, то только притворяется. Таких людей, притом же и пьющих, про которых хочется сказать, что они сами виноваты, много; но не мало среди бродячих людей и людей совершенно другого склада, кротких, смиренных и очень жалких, и страшно подумать про положение именно этих людей.

Так это происходило каждый день по всей России огромная, с каждым годом увеличивающаяся армия нищих, калек, административно ссыльных, беспо-



мощных стариков и, главное, безработных рабочих живет, помещается, то есть укрывается от холода и непогоды, и кормится непосредственно с помощью самого тяжело трудящегося и самого бедного сословия - деревенского крестьянства.

Несомненно, в то время существовали различные социальные учреждения: работные, воспитательные дома, приказы общественного призрения, всякого рода благотворительные учреждения по городам. Они были достаточно оснащены, имелись средства для их полного функционирования, в начале XX века в стране уделялось большое внимание так называемому «общественному призрению». Но все равно их было настолько мало, это, как капля в море того огромного населения, которое ходило и нищенствовало по России, прося помощи у бедных крестьян. Что было бы с людьми обездоленными, если бы им отказали крестьяне? Брошенные на произвол судьбы, убогие люди сплотились бы, и тогда страшнейшая сила озверевших, обезумевших крушила бы все на своем пути, пытаясь найти пропитание и давая своих мучителей.

Так что никакие благотворительные общества, никакая государственная помощь не смогла бы оградить Россию от бунта бездомного люда. Только сила характера русского крестьянина, самого одной ногой стоящего за чертой нищеты, способна была приостановить бедствие. Да, не будь среди огромного населения русского крестьянства того глубокого религиозного сознания братства всех людей, уже давно не смотря ни на какую полицию, не только разнесли бы эти бездомные люди, дошедшие до последней степени отчаяния, все дома богатых, но и поубивали бы всех тех, кто стоял бы у них на дороге.

Удивительна слепота государства. Оно не видит того, что происходит во всей стране, того, что те меры, которое оно принимает для урегулирования положения с нищими, еще больше разъяряют, злят людей. Это как одна маленькая кость на свору собак. Становится страшно, когда видишь силу, которая может разрушить все на своем пути. Но кроме чувства страха, которое возбуждают эти люди, есть еще и другое чувство, и чувство гораздо более обязательное, чем чувство страха, чувство, которое не можем мы все не испытывать по отношению к людям, попавшим из-за случайностей в это ужасное положение бродяжнической жизни. Чувство это - чувство стыда и сострадания.

**В.А. Гиляровский рассказ «Один из многих» из сборника  
«Трущобные люди»**

«Один из многих» - повесть о крестьянине одного из беднейших уездов Вологодской губернии, который отправился на заработки в Москву, так как дома «хлеба и без его рта не хватает». Гиляровский хорошо знал условия и дороги, которые приводили человека в трущобы, он хотел рассказать все, что довелось ему видеть и знать о людях дна.

Действительно, в конце XIX века крестьяне России были в ужасном положении. Захвативший страну голод заставил многих покинуть свои родные деревни, села и отправиться в крупные города с надеждой заработать денег. К сожалению, судьба ни ко всем поворачивалась лицом, и город принимал не каждого. Кто похитрее, попроторнее, устраивался на хорошую работу, зарабатывал, кто поскромнее - довольствовался самым малым. А кому вообще не везло,

и они оказывались на самом дне, без жилья, без одежды, без работы в полном одиночестве и отчаянии.

Вот и этот крестьянин, герой рассказа, был один из многих, кто попытался найти свое спасение в столице, которая «не совсем дружелюбно» его приняла:

*«Три недели искал он места, но повсюду или рекомендации требовали, или места были заняты... Ночевал в грязном, зловонном ночлежном притоне, тратя по пятаку за ночь. Кроме черного хлеба, а иногда мятого картофеля-тушенки, он не ел ничего. По утрам ежедневно выходил с толпой таких же бесприютных на площадь рынка и ждал, пока придут артельщики нанимать в поденицу. Но и тут за все время один раз только его, взяли во время метели, разгрести снег на рельсах конно-железнодорожной. Полученная полтина была проедена в три дня. Затем опять тот же голод...»*

Многие так от безвыходности брались за самую тяжелую и грязную работу, а получали гроши, которых даже на хлеб не хватало. Вот с голодухи и от множества долгов решил крестьянин продать свое единственное достояние - довольно поношенный полушубок.

*«На рынке шуба рассматривалась, тормозилась барышниками. Наконец сторговались на шести рублях. Рыжий барышник, сторговавший шубу, передал ее одному из своих товарищей, а сам полез в карман, делая вид, что ищет деньги. В это время товарищ рыжего пошел прочь с шубой и затерялся в толпе. Рыжий барышник начал разговаривать с другими...»*

Когда мужик начал просить свои деньги рыжий сказал, что понятия не имеет о каких деньгах и полушубке идет речь. Вот так мужик и остался без денег и без своего полушубка, а все потому, что подумать он не мог, что есть люди такие злые. Из-за наивности, доверчивости своей деревенской пострадал он от столичных проходимцев.

*«Прошло две недели. Квартирный хозяин во время сна отобрал у мужика сапоги в уплату за квартиру...остальное платье променяно на лохмотья, и деньги проедены... Работы не находилось: на рынке слишком много нанимающихся и слишком мало нанимателей. С квартиры прогнали... Наконец он пошел просить милостыню и два битых часа простоял, коченея от холода. Но никто ничего не подал».*

Вот так были обмануты все его надежды, ожидания от большого города. Он мечтал заработать денег для себя и своей семьи, чтобы выбраться из нищеты, перестать голодать, перестать нуждаться. Но суровая реальность не позволила ему осуществить своих желаний. Она отобрала у него последнюю надежду и желание жить.

*«Он машинально побрел во двор дома, направо от ворот стояла дворницкая сторожка, окно которой приветливо светилось».*

*«Погреться хоть», - решил он и подоидя к двери, рванул за скобу, что-то треснуло и дверь отворилась. Сторожка была пуста, на столе стояла маленькая лампочка, пуценная в полсвета. Подле лежал каравай хлеба, столовый нож, пустая чашка и ложка».*

*Безотчетно голодный, прошел он к столу, протянул руку за хлебом, а другою взял нож, чтоб отрезать ломоть. В эту минуту вошел дворник...*

*Через два дня после этого в официальной газете появилась заметка с громким заглавием: «Взлом сторожки и арест разбойника».*





Такой случай далеко не единственный. Сколько людей так подло обманула судьба. Сколько бедных крестьян, старающихся выжить, нашли свою гибель в городе.

Но кого винить во всем этом? Государство, которое не в состоянии обеспечить достойную жизнь своим гражданам, вынужденным скитаться по свету, трудиться, побираться, только чтобы не умереть с голоду? Людей, зарабатывающих состояния, живущих в роскоши за счет погубленных душ людей, которым не повезло родиться богатыми? Или же обвинять бедных за то, что не могут выбраться из своей беды? Только как их можно обвинять в чем-то, ведь ни они сами, а нужда диктует им правила жизни. Если заглянуть в душу людям, попавшим в подобную ситуацию, можно увидеть глубокое отчаяние и озлобленность на весь мир. А в глазах вопрос «за что?». Откуда такая несправедливость? Одним - все, другим ничего. Кто за них решает: жить им в роскоши или в нищете? Кто знает, на что способны люди, которым нечего терять. Многие готовы воровать, убивать, только бы выжить, но кто-то сдастся, примирится и никак не пытается улучшить свое положение, а потом просто погибает.

Образ этого «одного из многих» легко сравнить с современным образом простых людей, которые, также, как и сто лет назад уезжает из своих деревень в большие города на заработки. Живут в притонах, зарабатывают копейки и нередко становятся жертвами мошенников. Проблема депривированных людей актуальна во все времена. Коррупцированное современное общество не принимает бедных и обездоленных, не оказывает той поддержки, в которой они нуждаются. В структуре государства есть, конечно, различные социальные учреждения, которые призваны заниматься проблемами «убогих отщепенцев», но их, к сожалению, недостаточно, поэтому тысячи нуждающихся, оставленные на произвол судьбы, скитаются в поисках пристанища.

#### **А.С. Грин «Новогодний праздник отца и маленькой дочери»**

Герой рассказа А.С.Грина Эгмонд Дрэп лет пятнадцать назад начал писать ученое двухтомное исследование. Идея этого сочинения овладела им, когда он был еще студентом. Дрэп вел полунищенскую жизнь, отказывая себе во многом, так как не имел состояния; его случайный заработок выражался маленькими гонорарами за мелкие переводы и корреспонденции; все свободное время, тщательно оберегая его, он посвящал своему труду, забывая часто о еде и сне. Постепенно дошел он до того, что не интересовался уже, ничем кроме сочинения и своей дочери Тавинии Дрэп, которая жила у родственников.

Ей было шесть лет, когда умерла мать. Раз или два в год ее привозила к нему старуха с орлиным носом, смотревшая так, как будто хотела повесить Дрэпа за его нищету и рассеянность, за все те внешние проявления пылающего внутреннего мира, которые видела в образе трубочного пепла и беспорядка, смахивающего на разрушение. Дрэпа же не интересовало ничего кроме своей работы, даже на уборку и на приготовление пищи не было времени и охоты. Он жил, дышал своим исследованием, погружался в него полностью, трепетал над каждым листиком.

Однажды к нему в гости приехала его дочь. На вокзале они разминулись и, когда он ждал поезд, дочка Тави уже хозяйничала у него дома. Девочка на-

столько любила своего необычного отца, что смирилась с его жизнью. Желая хоть чем-то помочь, она принялась убирать комнату и, сама того не желая, спалила, как обычный мусор, многолетние труды отца. Довольная своей работой, она стала дожидаться папу.

Встреча была очень теплой, родные люди увидели друг друга после долгой разлуки. Отец не мог насмотреться на девочку, они много разговаривали, и лишь позже Дрэп понял, что дочь сожгла его работу.

Он стал разом сесть, и ему показалось, что наступил внезапный мрак. Не сознавая что, делает, он протянул руку к электрической лампе и повернул выключатель. Это спасло девочку от страшного момента в выражении лица Дрэпа, - выражения, которого она уже не смогла бы забыть. Мрак хватил его по лицу и вырвал сердце. Несколько мгновений казалось ему, что он неудержимо летит к стене, разбиваясь о ее камень бесконечным ударом.

«- *Но, papa*», - сказала удивленная девочка, возвращая своей бестрепетной рукой освещение, - «*неужели ты такой любитель потемок? И где ты так припылил волосы?*»

Если Дрэп в эти мгновения не помешался, то лишь благодаря счастливому свежему голосу, раскешему его состояние нежной чертой. Он посмотрел на Тави. Прижав сложенные руки к щеке, она воззрилась на него с улыбкой и трогательной заботой. Ее светлый внутренний мир был защищен любовью.

Только тот человек может понять Дрэпа, который когда-то в жизни переживал подобное чувство огромной потери. Смысл жизни - его работа, он потерял его в одну минуту. Но как любящий отец может поругать своего ребенка за то, что он, желая угодить, не по своей вине уничтожил все...

Это огромный душевный удар, но Дрэп выдержал его во имя любви к своей дочери.

## **ПРОБЛЕМЫ СИРОТСТВА И БЕЗНАДЗОРНОСТИ ДЕТЕЙ В ХУДОЖЕСТВЕННОЙ ЛИТЕРАТУРЕ**

**Елена Ивановна УШАКОВА,**  
студентка специальности «Социальная работа»  
Северо-Кавказского социального института  
(г. Ставрополь)

В условиях социально-экономической и политической нестабильности необычайно актуализируется деятельность социальных служб. Социальная помощь населению, являясь мощным средством стабилизации общественной жизни в целом, становится реальным механизмом поддержки отдельного человека, социальной группы. Создание оптимальных условий для успешной коррекции нарушений в развитии, воспитании, обучении ребенка, его социально-трудовой адаптации и интеграции в общество относится к числу важнейших задач любого государства и его отдельных служб.



В переломные моменты жизни любой страны усиливается социальная дезадаптация. Эта проблема стала актуальной и в нашем обществе. Не в последнюю очередь она коснулась и детей. Против ребенка сегодня направлены кризисные процессы в семье и социальная напряженность в обществе, усиливающие школьное неблагополучие и криминогенный фон общественной жизни. Ребенка выталкивают из своего ложа неблагополучные семьи, численность которых в последнее время заметно возрасла, школа, освободившаяся от воспитательной функции, внешкольные учреждения, сдавшие свои площади в аренду коммерческим фирмам. Волна детской беспризорности нарастает, она грозит приблизиться к той, которая сотрясала общество в тридцатые годы прошлого столетия.

По официальным данным, отраженным в государственных докладах «О положении детей в Российской Федерации», за последние годы численность детей, брошенных семьей на произвол судьбы, социально дезадаптированных, имеющих девиантное поведение, не только не уменьшается, но, наоборот, возрастает, их проблемы усугубляются, а спектр этих проблем становится все более широким. Брошенные дети пребывают в статусе «ничейных». Фактически они утратили связь с семьей, многие оказались на улице, приобрели негативный социальный опыт, попали под влияние криминальных элементов, которые используют их в своих преступлениях, приучают к пьянству, наркотикам, принуждают к воровству. Все это деформирует психологическое, физическое, личностное развитие детей, искажает процесс их социализации.

В сложившейся ситуации возросла роль государства в организации социальной защиты прав и интересов детей, выбитых из жизненной колеи, в усилении целенаправленной работы по их социальной реабилитации. В последние годы интенсивно создается сеть детских специализированных учреждений. Естественно, прежде всего начали открываться дома ребенка, детские дошкольные дома и школы-интернаты для сирот, а также нацеленные на спасение социально запущенных детей,

И для того, чтобы владеть качественными знаниями о помощи нуждающимся детям, работнику социальной сферы необходимо обращаться за дополнительной информацией к художественной!!! литературе. Она помогает расширить кругозор и по-настоящему прочувствовать проблемную ситуацию конкретных людей, что немаловажно для социального работника.

Актуальность изучения литературы заключается в необходимости получения информации о проблемах, которые возникают у детей, попавших в трудную жизненную ситуацию, для создания условий развития социальной работы в области сиротства и безнадзорности детей. Изучение проблемы сиротства и безнадзорности детей в художественной литературе поставило перед нами следующие задачи:

1. Получить знания о положении детей в разные исторические периоды (сравнить с современностью).
2. Выделить отношение общества (государства, людей, группы) к ребёнку как объекту помощи.
3. Оценить самочувствие ребёнка в тяжелой жизненной ситуации.

Дети - сироты и взрослые, отвечающие за их судьбу

Рассмотрим повесть «Благие намерения» Альберта Лиханова, основанную на воспитательно-педагогической модели жизни. Она адресована всякому, кто неравнодушен к этим детям, молодым педагогам, посвящающим себя «малому человечеству». *«Эта тема не может быть до конца завершённой. Поэтому и повесть моя, обращенная к сердцу и совести учителя, лишь повод к размышлению, лишь воззвание к чести, лишь попытка словом писателя - оберечь и сохранить ребёнка, попавшего в беду»*, пишет Альберт Лиханов.

Данная повесть о сиротстве мирном, непростимом, но по-прежнему требующем самоотверженности педагога особенно молодого. В роли такового выступает Надежда Георгиевна, в последствии получившая прозвище «Победоносная». В школе-интернате она оказалась почти случайно. Впрочем, в каждой случайности есть своя закономерность...

У каждого ребёнка поступающего в приют, своя судьба, свои проблемы, особое проявление общих тенденций. Поэтому Надежда для осуществления индивидуальной программы социальной реабилитации стремилась располагать разнообразной и конкретной информацией о социальном, психологическом статусе; социальном и индивидуальном развитии, состоянии здоровья конкретного ребенка. Надежда Победоносная, изучив характеристики личных дел своих воспитанников, отправилась к директору детского дома, в котором находились дети до школы-интерната, за дополнительными подробностями. *«Исписала ученическую тетрадку вдоль и поперёк, добавляла в неё то, что не могли выбрать характеристики; была благодарна Мартыновой за её ёмкость и память, хвалила себя за придумку навестить детдом»*. Вот, к примеру, из разговора с Натальей Ивановной, директором детского дома,

*«- Ты Зину Пермякову, дева, за хорошие дела похваливай чаще, да при всех. Её похвалить то же, что перцу подбавить! Ну и что-нибудь сразу набрасывай, заботу какую. Правда она норовила дело попроще исполнить пол подмести, чашки перемыть. Грешки есть умственного труда не любит, читать, писать не пыляет»*.

*«- Коля Урванцев. Распускается цветок, молодец. Ты его холи. Для них каждый день теперь - эпоха, только знай приглядывай. Дай Бог»*.

Хотелось бы отметить, что приют должен быть привлекательным для социального окружения (села или посёлка, города или района), вот и детдом Натальи Ивановны был одним из социокультурных центров. *«Он располагался в старинном особняке с колонами, видно, барском, стоял на пригорке в окружении тополей, возвышаясь над райцентром»*.

*Соперничать с особняком, да и то лишь по размерам, могли пять-шесть зданий в посёлке, но те были современной конструкцией, и детдом оставался тут самым красивым зданием, радующим глаз бело-жёлтой дворцовой краской. Особняк строили когда-то с любовью, мастеровито - все комнаты просвечивались солнцем. Комнаты, скорее даже залы, были квадратные, высокие, потолки почти всюду украшены великолепной лепниной необычайно затейливого рисунка, а полы дубового паркета застланы роскошными новенькими коврами. Так прекрасно сохранилась барская усадьба и так хорошо она была ухожена внутри. Сохраняя детей, надо бережно хранить и всё, что рядом с ними, - дом, где они живут, деревья, которые*



окружают усадьбу, летом - цветы и траву. И невозможно сберечь детей, разрушая все и вытатывая. В этом заключалась закономерность, безусловная связь».

Интернат стремился восстановить социальные роли детей. Благодаря усилиям сотрудников и школьных педагогов, ребёнок возвращается к утраченной роли ученика; здесь безнадзорный, бездомный ребёнок, не знавший понятия «друг» и «дружба», начинает познавать чувство привязанности к другим людям.

В интернат попадают дети, ослабленные физически, с нарушением социального и психологического статуса, отчуждённые семьёй и школой. В судьбе этих детей возможности профилактической работы исчерпаны, так как ребёнок уже пострадал - получил психологическую травму, испытал меру социального зла.

Надежда ставила перед собой задачи: показать ребятам, что существует мир, в котором их любят, принимают, хотят им добра, пыталась создать условия для того, чтобы они, в свою очередь, приняли новую систему социальных отношений, освоились и захотели жить в соответствии с ней. Педагог старалась, чтобы социальная реабилитация детей проходила, не в замкнутом, обособленном пространстве, а в реальной среде, при том, что в обычных условиях воспитатель и педагогов «не хватает» на всех.

Малышам из детдома нужно тепло иного порядка - не учительского, а родительского, когда на одного ребёнка хотя бы один взрослый. И Надежда Победоносная решила реализовать эту идею: она дала объявление в газету о своих воспитанниках, для тех людей, кому не безразлична эта проблема и тем, кто может подружиться с детьми и брать их к себе на выходные. Тем самым она решила раздвинуть границы видимого и воспринимаемого детьми мира, не только походами на экскурсии, в музеи, театры, кино, подобное общение должно было помочь расширить кругозор детей, показать им жизнь, в корне отличную от той, которую они вели в интернате. Она стремилась восстановить и компенсировать социальные связи детей, представляя им возможность освоить те социальные роли, которые в силу противоестественности их доприютской жизни не были ими освоены. Надежда пыталась помогать ребёнку заново обрести родителей, делая попытку ввести их в новую среду, наладить контакты воспитанников с семьями и их детьми, где царят нормальные нравственные ценности и приняты позитивные социальные установки.

Семьи выбирались предельно критично и чрезмерно придирчиво, специальной комиссией. Выбор был велик, желающих «пригреть ребят» оказалось даже больше, чем достаточно. А собеседование проходило по такому принципу:

«- Мы решили усыновить мальчика!

- Но мы этого не предлагаем, а разрешено только брать на выходные».
- Не беспокойтесь, у нас уже есть опыт, мы усыновили одного мальчика».
- А как ваше здоровье?
- Соответственно возрасту, пока приличное.
- А жена?
- Не жалуется.
- Жилищные условия?
- Трёхкомнатная квартира.
- Материальный доход?

- На двоих двести рублей.

- Мы вам называем Колю Урванцева, но вы посмотрите сами».

То есть, выяснялся социальный статус каждого из взрослых, материальные и жилищные условия, здоровье, а главное наличие вредных привычек (спиртное, курение...). В большинстве случаев комиссия действовала по принципу: «По одежде встречают...». Но возникали и встречные реплики: «Намерения у нас серьёзные, только, пожалуйста, подберите нам ребёнка с нормальной наследственностью. Вы же знаете, что сейчас детей производят в пьяном виде и сколько потом несчастий». Надежда Победоносная подбирала каждому взрослому «кандидата». Так как она лучше всех знала индивидуальные качества ребёнка, которые соответствовали запросу и желаниям.

В интернате организовали субботнюю «выдачу» детей и были правы.. Это было важно для воспитанников. Но всё же Надя боялась, боялась краха этого «эксперимента», что вновь пострадают маленькие души. И непредвиденное случилось: Анечка Невзорова забившись в угол, заплакала, отказавшись идти к Евдокии Петровне в гости, ответив, что ей идти к ней нельзя, родная мама есть и заругает, а мать - женщина легкого поведения.

Это яркий пример девиантного поведения, как со стороны родителей, так и ребенка. Мать ведёт аморальный тип поведения, угрожая, запугивая, оскорбляя, применяя физические воздействия на своего ребёнка. А у ребенка формируются отклонения в психологическом и физическом развитии. В данном случае интернат, забрав Анечку, выполняет защитную функцию от внешнего недружелюбного мира, который причинил ей немало страданий, а также помогает адаптироваться в здоровой социальной среде. В сложившейся ситуации Надежда, успокоив девочку, пригласила её к себе в гости.

И все же долгожданный понедельник настал. Ожидаемые победы видели и слышали в радостных криках, восторженных бормотаниях, горящих глазах с порога вбегающих воспитанников, держащих в руках подарки. Надежда Победоносная проводила внеклассные занятия, выслушивая каждую реплику, вызывая к разбору, раздумью. Она завела толстую тетрадь и каждый понедельник записывала высказывания ребят по главам - каждая глава носила имя ребёнка, а каждый пункт - минувшие выходные. Вот как это выглядело:

«Лёня Савич.

1. Мы были в зоопарке.
2. Катались на коньках. Я знаю как точить коньки.
3. Дядя Лёня подарил мне электрический фонарик, я теперь не боюсь темноты.
4. Дядя Лёня получил премию, и мы ходили выбирать подарок тётке Ларисе.

Купили духи».

И тут же памятки: «А я не знала, что он боится темноты».

Каждый понедельник становился новой точкой отсчета в жизни малышей. По этим точкам можно выстроить график. И он то взлетал вверх, то падал вниз, что означало радость, успех или грусть, слёзы.

С детьми расчёт оправдался, что и говорить. Они стали прилежнее, живее, словно в них что-то пробудилось. Старание и одухотворенность были следствием, а причиной - субботние встречи в вестибюле. Даже самый маленький



и, казалось бы, несмышленный человек легко сознаёт ответственность перед любящими людьми. На радость всегда хочется ответить радостью, хочется похвастать своими удачами и победами. Неудачами ведь не хвастают. Словом, любой день и час недели окрашивался воспоминанием прошлого воскресенья и ожиданием следующего. Но эта осенняя счастливая пора продлилась недолго. Удача без несчастья, наверное, в одиночестве не ходит.

Праздник нового года принес крах надежд. Анечка Невзорова исчезла, когда была в гостях у Евдокии Петровны. Как выяснилось, с детской площадки Анечкина родительница отвела её к себе домой. Девочку нашли за шкафом в полумраке с закрытыми глазами, икающую, по-видимому, от вина. А мать пьяная, возмущенно кричала: *«Нет, такой статьи, чтобы матери не давали на праздники собственного ребёнка, а спроваживали другим!»*. Когда Анечку внесли в квартиру Евдокии Петровны, девочка вдруг на мгновение проснулась и сказала: *«А мамку жалко!»*. Как же так? Где разумное объяснение? То она жалеет мать, то стыдится и не желает видеть её, боясь за Евдокию Петровну? Маленькое сердце неразумно, поэтому поступки противоречат друг другу. Но сердце не бывает маленьким, и поэтому в нем умещаются сразу жалость и страх. А может, соединение противоположного заключено высшее согласие?

Это явный пример, социально больного окружения, которое губительно влияет на ещё не сформировавшуюся личность. Поэтому, такие дети в первую очередь нуждаются в поддержке, защите и помощи государства.

Но одно ясно, каждый ребёнок оказавшийся в приюте, перенёсший страдания девиантного поведения своих родителей, имеет общечеловеческие желания, то есть вернуться домой, чтобы больные родители поправились, перестали пить, имели своё жильё. Надежде не давало покоя реплика, сказанная ее матерью: *«Ты не знаешь людей»*. И это была правда. В первую субботу после каникул не пришли за Аллочкой Ощепковой. В пустую, набирала Надежда номер телефона, постоянно отвечали длинные гудки.

В последствии выяснилось, что супруги подумали, посмотрели и решили отказать от обещания удочерить. Что это непростительный порыв. Не рассчитали свои силы. И привычка к покою оказалась сильнее интереса к чужому ребёнку. Самое страшное, что объяснения последовали после того, как ребёнок проникся доверием к людям, полюбил, привязался к ним и жил надеждой о настоящей семье. Игорь Павлович и Агнесса Даниловна пообещали удочерить Аллочку и после зимних каникул, забрать навсегда из интерната. Это была основная ошибка, нарушившая истинное представление ребёнка о ситуации.

Не зря есть поговорка: «Благими намерениями вымощена дорога в ад». То есть, не до конца осознавая свои силы, возможности, или осознанно из корысти люди задабривают, «покупают» свои грешки, делая добрые дела. Так поступили и с Аллочкой. Супруги Запорожцевы побыв некоторое время в роли родителей, осознали, что им дорог свой покой. Возможно, поэтому, постоянно одаривали девочку дорогими подарками, тем самым, усугубляя своё положение.

С того воскресенья Аллочка замкнулась в себе, притихла. То огонь-девка, веснушки так и сияют на носу, улыбка не сходит, а тут стала вялой, медлитель-

ной, заторможенной. Приставали к ней, тормозили, отвлекали разными разговорами, но Аллочка только кисло улыбалась. Надежда показывала её интернатскому врачу, но он, сказал, что здоровье девочки отличное. Воспитатели, так и ничего не смогли придумать в помощь Алле. Реальная педагогика приемлет и такие парадоксы, когда учитель действительно не должен или не может ничего предпринять. В таких случаях, страшит ожидание.

И тут автор повести называет Надежду Георгиевну уже не «Победоносной», а «Бедоносной», объясняя, что доброта должна быть разумной, а излишнее добро вредит. Избыток любви человек начинает считать нормой, естественным состоянием, тогда как и излишняя доброта и чрезмерная жёсткость - аномальны.

Похожая на Аллочкину ситуацию случилась у Севы Агапонова. Только в этом случае мальчику еще давалась надежда, что по приезду домой они будут дружить, ходить на рыбалку, охоту. И вот эти дети в протест всему миру решили заявить о себе. Рассказать о своей обиде, нанесенной «ударом в спину» и расправиться с прошлым. По предложению Аллы, Сева устроил пожар в туалете, где горели ее вещи, подаренные супругами Запорожцами. После переполоха в интернате Надежда, перенеся недетскую брань и удары отбившегося от рук Севы, от неожиданности, страха, бессилия завывала в полный голос. Взяв себя в руки, вышли с Аллочкой в коридор, обруганные, но гордые, готовые ответить перед педсоветом Алла - за пожар, Надежда Георгиевна - за судьбу первого «Б».

Первый класс закончили с таким результатом: шестерых усыновили и удочерили хорошие люди, у шестерых обстоятельства сложились так, что в гости ходить перестали, десять же мальчиков и девочек, как и предполагалось, нашли хороших друзей. Можно считать, благополучный исход. Счет шесть: шестнадцать.

И в итоге, спрашивается: зачем эта повесть. Объяснить, что бывают несчастливые обстоятельства? Что избыток доброты вреден, и добро может ранить? Что сводить маленьких сирот с чужими взрослыми, пытаться отыскать теплоту, наивно? И да, и нет. В конце концов, и неудачный опыт имеет свое значение: он предупреждает других.

С точки зрения результативности счет шестнадцать: шесть не так уж плох. Но шестерых малышей ударили в спину чужие благие намерения. Вот к чему вся эта история.

И хотелось бы отметить, возможно, автор и неслучайно дал главной героине повести имя Надежда. Ведь в душе у него жила надежда, надежда на то, что не останется голодным никому ненужный ребенок-сирота, опаленный бедой.

#### **Беспризорники на улице**

Неотъемлемой чертой повседневной жизни и своеобразным символом современной России стали беспризорные дети. И с каждым годом их число увеличивается. Беспризорные - это обездоленные, депривированные, то есть лишённые возможности осуществления медицинского обслуживания, ютящиеся на чердаках и в подвалах, проживающие в ночлежках, детских приютах, домах, предназначенных на снос.



Одним из источников вхождения детей в ролевую статус «беспризорного», являются взрослые - люди, потерявшие облик полноценного человека. Они заставляют ребят включаться в девиантные формы добычи средств существования, а также нередко являются «паразитами» этих детей, так как существует отлаженный механизм «бизнеса», скрывающийся за спинами детей и подростков.

Приведем пример из «Дневника писателя» Ф.И. Достоевского «Мальчик с ручкой».

*«Мальчишек, вертящихся на дороге «с ручкой» (это термин, означающий - просят милостыню) множество, завывающих что-то заученное. Их высылают «с ручкой» хотя бы в страшный мороз, и если ничего не набирают то, наверное, их ждуют побои. Набрал копеек, дети возвращаются с красными окоченевшими руками в какой-нибудь подвал, где пьянствует шайка халатников. Там, в подвалах пьянствуют с ними их голодные и битые жёны, тут же пищат их голодные грудные дети. Водка и грязь, и разврат, а главное, водка. С набранными копейками мальчишку тот час же посылают в кабак, и он приносит ещё вина. В забаву и ему иногда нальют в рот косушку, хохочут, когда он, с пересекившимся дыханием упадёт чуть не без памяти на пол».*

Это описание характеризует наихудшие стороны жизни детей в кругу взрослых, то, что толкает детей на бродяжничество. Бродяжничество имеет три основные причины. Главная из них - пьянство родителей; вторая - отсутствие одного или обоих родителей; третья - физическое насилие со стороны родителей. А источник беспризорности - это девиантная или конфликтная семья. Существует целый ряд причин ухода ребенка из дома: плохое материальное положение семьи; голод; конфликты с родителями, братьями, сестрами, родными; выгнали из дома; отсутствие жилья; родители лишены родительских прав; заставляют воровать; пьянство, дебоши и пьяные драки в семье. Все эти причины являются источником ухода из семьи и приобретения статуса «беспризорного». Так же это даёт толчок преступным деяниям: воровству, дракам, даже убийствам, и только для того, чтобы реализовать свои естественные потребности в пище, питье, сне, безопасности.

А каково же будущее беспризорников? Достоевский пишет:

*«Когда он подрастёт, его поскорее сбывают куда-нибудь на фабрику, но всё что он зарабатывает, он обязан приносить к халатникам, а те опять пропивают. Но уж и до фабрики эти дети становятся совершенными преступниками. Они бродяжат по городу и знают такие места в разных подвалах, в которые можно пролезть и где можно переночевать незаметно. Само собою становятся воришками, Воровство обращается в страсть даже у восьмилетних детей, иногда даже без всякого сознания о преступности действия. Под конец переносят всё голод, холод, побои, только за одно, за свободу, и убегают от своих халатников, бродяжить уже от себя. Это дикое существо не понимает иногда ничего, ни где он живёт, ни какой он национальности, есть ли Бог, есть ли государь; даже такие передают об них вощи, что невероятно слышать, и, однако же, всё факты».*

Читая Достоевского и сравнивая с современной действительностью, можем отметить, что беспризорные дети - это не историческая категория: те же мотивы и тоже поведение. Зато подрабатывают они весьма разнообразно: грузчика-

ми, подсобными рабочими на рынках, стройках, занимаются сбором бутылок, бумаги, ловят животных, рыбу, собирают грибы и ягоды занимаются уборкой мусора, помещений, моют полы, убирают снег, работают у частников на огородах, сбывают краденное, участвуют в азартных играх и иных криминальных и полу криминальных делах.

Но, как и у всех детей, у беспризорных есть мечты. Их можно представить в виде таких ценностей, как семья, деньги, труд, образование, индивидуальная свобода, здоровье. Из этого следует, что многие ребята хотели бы изменить положение, в котором оказались по вине родителей, опустившихся «на дно» жизни, злоупотребляя алкоголем, наркотиками, что и стало катализатором насилия и жестокости по отношению к детям.

Но есть и другие ситуации, загоняющие в тупик семью, включая родителей и детей. Самая большая концентрация бездомных наблюдается в больших городах, привлекающих шансами получить работу, а также в территориях с благоприятными климатическими ресурсами, экономическими условиями. О поиске лучшей доли в городе, и как это отразилось на ребенке, описал Ф.М. Достоевский в своем дневнике «Мальчик у Христа на ёлке»:

*«Мальчик несколько раз с утра подходил к нам, где на тонкой как блин, подстилке и на каком-то узле под головой в место подушки, лежала больная мать его, как она здесь очутилась? Должно быть, приехала со своим мальчиком из деревни и вдруг захворала».*

Глубинные причины кризисный явлений во многих российских семьях, утративших свой социализирующий потенциал, воспитательную роль и фактически выталкивающих своих детей на улицу, связаны с падением уровня жизни населения (особенно выразительным на фоне обогащения чиновничье-олигархических групп), увеличивающейся коррупцией и моральным разложением общества. Всё больше россиян, прежде всего семьи с детьми, погружаются в состояние бедности, социальной апатии, физически вымирает.

*«В десятый раз уже подходил разбудить свою маму. Жутко стало ему, в темноте: давно уже начался вечер, а огня не зажигали. Ощупав лицо мамы, он подвинулся, что она совсем не двигается, и стала такая же холодная как стена, «очень уж здесь холодно» - подумал он, постоял немножко, бессознательно забыв свою руку на плече покойницы, потом дохнул на свои пальчики, чтоб отогреть их, и вдруг нашарив на нарах картуз, потихоньку пошел из подвала на улицу».*

Одеваются беспризорные плохо, в основном ходят в том, что взяли из дома, что-то из одежды получили от людей, находили на свалке, давали друзья, просили, воровали, грабили. Необходимость выживания толкала многих беспризорников на путь преступления, в основном - воровства, грабежа.

*«Вдруг ему почудилось, что зади его кто-то схватил за халатик: большой злой мальчик стоял подле и вдруг треснул его по голове, сорвал картуз, а сам снизу поддал подножкой. Покатился мальчик наземь, тут закричали, обомлел он, вскочил, и бежать, бежать».*

Питание такое же плохое, как ситуация с одеждой, но чаще всего голодают маленькие.

*«Этот мальчик очень маленький, лет шести или даже менее. Ему очень хотелось кушать. Напиться-то он где-то достал в сенях, но корочки он ни где не нашёл».*



И что же за судьба ждет таких малышек, выкинутых из полноценного, нормального общества? А это те малыши, часть которых станет беспризорными, проводящими свое время на вокзалах, площадях и улицах города, подвалах, подъездах, на чердаках, занимаясь попрошайничеством, воровством, грабежам, работая на хозяина или самих себя. Но другая часть детишек, оставшихся без родительской опеки, не способные адаптироваться к внешней среде, погибают.

*«Забегал сам не знает куда, в подворотню, на чужой двор, и присел за дворами: «Тут не сыщут, да и темно».* Присел он и скорчился, а сам отдышаться не может от страха и вдруг, стало ему так хорошо: ручки и ножки вдруг, перестали болеть, и стало так тепло, так тепло, как на печке; вот он вдруг вздрогнул: ах, да ведь он было заснул! Как хорошо тут заснуть! И вдруг ему послышалось, что над ним, запела его мама песенку. *«Мама, я сплю, ах, как тут спать хорошо!»* И встретился он с мамой на Христовой елке, где узнал, *«что здесь мальчики и девочки такие же, как он, дети, но одни замерзли еще в своих корзинах, в которых их подкинули на лестнице к дверям петербургских чиновников, другие задохлись у чухонок от воспитательного дома на прокормлении, третьи умерли у иссохшей груди своих матерей, четвертые задохлись в вагонах третьего класса от смраду, и все - то они теперь здесь, все они теперь как ангелы, все у Христа».*

*«И зачем же я сочинил такую историю, так не идущую в обыкновенный разумный дневник, да еще писателя? А еще обещал рассказы преимущественно о событиях действительных! Но вот в том - то и дело, мне все кажется и мерещится, что все это могло случиться действительно».*

Ф.И. Достоевский

### **Редакция журнала**

#### **«Молодые в библиотечном деле»**

**выступает с предложением создать на базе журнала полнотекстовую базу данных аналитических обзоров литературных произведений по социально значимым проблемам сегодняшнего дня. Это позволит библиотекам оперативно обмениваться материалами и активно их использовать в работе с читателями. Пожалуйста, присылайте отзывы на это предложение в адрес редакции.**

## **АВТОРАМ НАШЕГО ЖУРНАЛА**

### **Памятка**

Редакция готова рассматривать статьи и заметки:

- компьютерный вариант (распечатка с прилагаемой дискетой 3,5);
- машинописный вариант (на одной стороне стандартного листа А4 через 2 интервала между строками, с полями не менее 3 см.);

присланные на почтовый адрес, также по электронной почте.

**При подготовке материала (компьютерный вариант) необходимо придерживаться следующих правил:**

**текст** (не должен иметь сокращений и нерасшифрованных аббревиатур, даже хорошо известных и часто встречаемых):

- представляется отдельным файлом в формате Microsoft Word для Windows;
- используется стандартный шрифт Times New Roman и стандартный размер шрифта - 14, междустрочный интервал 1,5, поля не менее 3 см, без переносов.

**фото** (в обязательном порядке высылается фотография автора(ов); иллюстративные фотографии должны нести информационную нагрузку):

- представляются отдельным файлом, формата TIF не менее 200 dpi или JPG (не присылать в Word-ом документе!!!), размер фотографии не менее 6x6 см;
- должны быть снабжены четкими информативными подписями в отдельном файле формата Word.

**графики, таблицы**

- представляются отдельным файлом;
- должны иметь название или нумерацию.

**список литературы** должен представлять собой полное библиографическое описание цитируемых и рекомендуемых работ (здесь вы специалисты, не нам вам объяснять!!!).

Автор несет ответственность за точность приводимых экономико-статистических данных, фактов, цитат, имен собственных, географических названий и прочих сведений.

Статья должна быть подписана всеми авторами.

Редакция оставляет за собой право сокращать текст статьи и количество иллюстративных материалов;

Гонорар пока не выплачивается, авторский экземпляр журнала высылается в обязательном порядке.

Обращаем особое внимание на то, что к статье должны быть приложены следующие сведения об авторе(ах):

1. ФИО (полностью) \_\_\_\_\_
2. Число, месяц, год рождения \_\_\_\_\_
3. Занимаемая должность \_\_\_\_\_
4. Полное название учреждения \_\_\_\_\_
5. Ученая степень, звания, награды \_\_\_\_\_
6. Домашний адрес (с индексом), телефон \_\_\_\_\_
7. Служебный адрес (с индексом), телефон, E-mail \_\_\_\_\_
8. Паспортные данные, номер страхового свидетельства, ИНН \_\_\_\_\_





МАГАЗИН ТВОРЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЫ  
**КНИЖНАЯ СЦЕНА**

**300 наименований книг**

о танцах, журналы, учебники по всем танцевальным жанрам, пособия, история хореографии.

Магазин «Книжная сцена»  
работает **с 10 до 18** каждый день,  
кроме субботы и воскресенья.

Любые книги из магазина можно заказать  
наложенным платежом или курьером.

Интернет-магазин на сайте  
[www.nashsait.com](http://www.nashsait.com)

Все подробности по работе магазина можно получить  
по телефонам: **+7 905 598-5071; +7 926 224-0978**  
или по электронной почте [print2000@yandex.ru](mailto:print2000@yandex.ru)

