

## **КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СОЦИАЛЬНО НЕЗАЩИЩЕННЫХ ГРУПП ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ: СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ**

Кадровая политика тесно связана с историческим развитием библиотек, осуществляющих обслуживание социально незащищенных групп пользователей, и отношением общества к людям, находящимся в больницах, тюрьмах, домах престарелых и приютах, закрытых учреждениях, с физическими отклонениями либо отклонениями в развитии, и библиотекам. Большинство библиотек, обслуживающих инвалидов, пожилых лиц, госпитализированных больных, заключенных, лиц «группы социального риска», девиантного поведения (социально незащищенные группы пользователей), начинали свою деятельность как частные благотворительные заведения [2]. Профессиональное образование на первых порах считалось не обязательным.

С увеличением выпуска литературы для инвалидов по зрению, внедрением новых информационных технологий в практику библиотечного обслуживания инвалидов и заключенных лиц, ростом и усложнением читательских запросов лиц «группы социального риска», людей с физическими отклонениями и пожилого возраста возникла необходимость в квалифицированной организации обслуживания и библиотек в целом. В профессиональной печати неоднократно дискутировалось: каким же должен быть библиотекарь, осуществляющий обслуживание инвалидов, заключенных, лиц девиантного поведения и пожилого возраста? Профессионалом в библиотечном деле, специалистом по техническим средствам, социальным работником или просто добровольцем, оказывающим благотворительную помощь? [ 21; 22, с. 66].

За тридцать с лишним лет, прошедших после начала дискуссий в печати, ответ, пожалуй, найден. Приоритет отдается профессиональному библиотекарю. В современном обществе функции библиотек настолько усложнились и расширились, что для успешной их реализации нужны высококвалифицированные специалисты-профессионалы. Только им под силу решение

проблем, связанных с обеспечением равного доступа социально незащищенным группам пользователей к информации. Причем это должны быть не только библиотекари широкого профиля, но и специалисты, владеющие основами социальной работы, знающие специфику административно-управленческой работы, комплектования и обработки специализированных фондов, обслуживания с использованием современных информационных и других средств доступа к информации.

Большое внимание проблемам профессионализации библиотечного обслуживания социально незащищенных групп пользователей уделяет на своих заседаниях Международная федерация библиотечных ассоциаций и учреждений (ИФЛА), в частности, секция публичных библиотек ИФЛА, секция библиотек для слепых ИФЛА и секция ИФЛА по библиотечному обслуживанию лиц с ограниченными возможностями пользования библиотекой. Как результат работы секций – выступление экспертов с обобщением требований, предъявляемым к библиотекарям, обслуживающим людей, находящихся в больницах, тюрьмах, домах престарелых и приютах, закрытых территориях, глухих, с физическими отклонениями либо отклонениями в развитии, и людей с неспособностью к чтению; распространение рекомендаций в виде методических материалов для библиотечных специалистов по обслуживанию лиц, по ряду причин не имеющих возможности пользоваться обычными библиотеками, например, таких, как «Руководство по библиотечному обслуживанию заключенных», «Рекомендации ИФЛА по библиотечному обслуживанию незрячих пользователей», «Руководства ИФЛА по работе публичных библиотек» [12; 13] и другие международные документы [16; 23].

В Республике Беларусь деятельность профессионального библиотекаря регламентируется особыми документами. Так, Белорусская библиотечная ассоциация приняла «Кодекс профессиональной этики библиотекаря Беларуси». Документ обязывает библиотекарей обеспечивать высокий уровень обслуживания всех категорий граждан на основе равноправия, оказывать профессиональную помощь в выборе литературы и удовлетворять запросы читателей; оберегать право каждого пользователя на сохранение тайны в отношении запрашиваемых материалов; проводить четкое различие между своими личными взглядами и профессиональным долгом [1].

В штаты библиотек, обслуживающих социально незащищенные группы пользователей, введены такие библиотечные должности, которых нет в библиотеках других типов. Например, библиотекарь-чтец (для чтения незрячим читателям печатных документов), библиотекарь надомного и заочного абонента (для незрячих пользователей), библиотекарь пункта с ограниченным доступом (для заключенных пользователей), библиотекарь библиотеки-спутник, или вспомогательного пункта доставки литературы (для заключенных пользователей). Есть должности, которые требуют дополнительного образования, например, библиотекарь, работающему с детьми-инвалидами, желательно иметь дефектологическое образование. В библиотеках, осуществляющих обслуживание инвалидов по зрению, работают методисты, консультанты по работе с читателями. Специалист по связям с общественностью, менеджер предусмотрен в зарубежных библиотеках пенитенциарных учреждений. В крупных библиотеках России, а также в Российской государственной библиотеке для слепых (РГБС, Москва) функционируют научно-исследовательские и научно-методические отделы, сотрудники которых занимаются исследовательскими проектами, реализацией международных программ и проектов. Например, РГБС реализует международные проекты по исследованию вопросов менеджмента и маркетинга в сфере библиотечного обслуживания инвалидов по зрению (проект «START»), исследованию моделей управления и финансирования библиотек для слепых, исследованию проблем дислексии и расширения читательского контингента библиотек для слепых за счет этой категории пользователей и др. [4, с. 119].

В начале 1990-х гг. А. Е. Шапошников отмечал, что к сотрудникам библиотек, обслуживающих инвалидов, должны предъявляться особые требования. Так, библиотечно-информационное обслуживание инвалидов по зрению предполагает, что библиотечные специалисты владеют основами дефектологических и тифлологических знаний, практическими навыками работы и общения с инвалидами [18]. Актуальность формулировки ученого очевидна, однако современному специалисту библиотеки приходится обслуживать и другие социально уязвимые группы населения – людей, попавших в беду или подвергнувшихся сильному стрессу; многодетные семьи; одиноких матерей или отцов, в одиночку воспитывающих детей; «трудных подростков», что закономерно требует дополнительных знаний в области

социальной педагогики и социальной работы. Не стоит забывать и того, что, осуществляя обслуживание данных категорий пользователей, библиотекари выступают как посредники между клиентами и учреждениями социального обеспечения, различными службами помощи. В связи с этим актуальными становятся их умения по формированию информационных ресурсов социально значимой направленности, предоставлению услуг исходя из специфики обслуживаемого контингента, использованию методик коррекции, применению коммуникативных навыков общения (например, в процессе консультирования, работы «телефона доверия» и других форм обслуживания).

Безусловно, к данной деятельности, к постоянному общению с людьми, страдающими от своей психической и/или физической неполноценности, способны далеко не все библиотечные специалисты. Это личностный выбор, который психологически характеризуется альтруистической, гуманистической жизненной ориентацией. А гуманистический подход предполагает позитивное восприятие человека, в том числе с ограниченными возможностями, отсутствие предубеждений по отношению к ним, умение вступать в контакты и вызывать к себе расположение. Духовной доминантой для библиотечного специалиста становится милосердие как индивидуально-психологическое качество личности.

Гипотетически перечень специфических знаний, умений и навыков, которыми должны владеть библиотечные работники, обслуживающие социально незащищенные группы пользователей, должен включать: знание проблем данных групп пользователей (социальных, правовых, психологических, физиологических и др.); информированность в сфере законодательства; владение методами работы с учреждениями социального, педагогического, благотворительного и других типов. Изучение рекомендаций данных учреждений и специалистов позволит более эффективно обслуживать социально незащищенные группы пользователей, предоставлять им определенный набор библиотечных услуг, направленный на социальную адаптацию и реабилитацию, компенсацию сенсорных (речи, зрения, слуха), опорно-двигательных и других нарушений.

Библиотекарю необходимо владеть методикой изучения информационных потребностей и запросов данных групп пользователей, их рекомендаций и предложений, необходимы социально-

педагогические, социально-психологические и дефектологические знания, коммуникативные умения и навыки, без чего невозможно дифференцированно обслуживать читателей, контактировать с ними, организовывать общение и досуг.

В современных реалиях невозможно осуществлять библиотечно-информационное обслуживание социально незащищенных групп пользователей без знания и умения использования разнообразных каналов получения информации, владения необходимыми навыками работы, а также умения обучать читателей пользоваться современными информационными технологиями и оборудованием. Актуальными для библиотечного специалиста являются также экономические знания, умение находить источники финансирования для реализации библиотечных программ и проектов.

В области подготовки специалистов для работы с социально незащищенными группами пользователей значимость приобретает системный подход к организации непрерывного образования библиотечных специалистов: подготовка кадров для работы с данными категориями пользователей в специальных учебных заведениях, в системе повышения квалификации и стимулирование процессов самообразования библиотечных работников.

Вопросы непрерывного образования библиотечных специалистов для работы с социально незащищенными группами пользователей неоднократно обсуждаются на заседаниях секций ИФЛА. Специалисты считают, что каждый выпускник специального библиотечного учебного заведения должен владеть организационными навыками работы с разными группами населения.

В настоящее время средние и высшие библиотечные заведения недостаточно внимания уделяют подготовке специалистов для работы с социально незащищенными группами пользователей. Об этом свидетельствуют публикации в профессиональной прессе Республики Беларусь, Российской Федерации и зарубежных стран. Как правило, специалисты ссылаются на то, что студенты не получают соответствующих знаний, умений и навыков во время учебы. Получив же диплом, например, библиотечной школы США, выпускники мало чем могут помочь инвалидам. Недостаточно внимания уделяется и связям с общественностью и населением, сбором средств [3, с. 153–181]. Решение проблемы видится в необходимости обучения профессиональных библиотекарей и

библиографов специфике обслуживания социально незащищенных групп пользователей как в учебных библиотечных заведениях, так и непосредственно в библиотеке, в реальных условиях. В учебных библиотечных заведениях возможно использование разных форм обучения: введение специальных учебных курсов по библиотечному обслуживанию данных групп пользователей или интегрирование соответствующих знаний в другие курсы. Независимо от формы обучения преподавание должно опираться на практику, не быть оторвано от реалий обслуживания социально незащищенных групп пользователей.

Значительная роль в профессиональном обучении отводится повышению квалификации и стимулированию процессов самообразования библиотечных работников, осуществляющих обслуживание социально незащищенных групп пользователей. В планах работы библиотек должны быть предусмотрены разнообразные формы повышения квалификации: участие в конференциях, семинарах, стажировки и практические занятия в библиотеках, обслуживающих социально незащищенные группы пользователей. Безусловно, выбор формы зависит от таких факторов, как образовательный уровень сотрудников, специализация, стаж и опыт работы с данными категориями пользователей.

Стимулированию процессов самообразования библиотечных работников Республики Беларусь будет содействовать анализ профессиональной печати по реализации полноценных услуг данным категориям пользователей; изучение опыта отечественных и зарубежных библиотек, осуществляющих обслуживание социально незащищенных групп пользователей, разработанных ими методических рекомендаций, проектов, программ, содержащих отражение собственных подходов и методик работы с людьми с особыми потребностями [3; 6; 7; 8; 9; 10; 17; 18; 19; 20].

Немаловажным фактором в подготовке и подборе кадров для работы с социально незащищенными группами пользователей является повышение престижа библиотечной работы. Участие белорусских библиотекарей в работе международных и национальных профессиональных организаций – важный стимул не только для профессионального развития, непрерывного образования, но и решения проблем повышения качества работы библиотек, обслуживающих социально незащищенные группы пользователей.

---

1. *В помощь методисту* : информ. сб. – Гродно : Гродн. обл. науч. б-ка им. Е. Ф. Карского. – 2003. – Вып. 3. – 21 с.
2. *Григорьев, А. Д.* Социальная работа на Беларуси : история, опыт, проблемы / А. Д. Григорьев. – Минск : Дизайн ПРО, 2000. – 240 с.
3. *Диянская, Г. П.* Библиотеки для слепых за рубежом : Аспекты обеспечения равного доступа к информации / Г. П. Диянская ; Рос. гос. б-ка для слепых. – М., 1996. – 193 с.
4. *Елфимова, Г. С.* Секция библиотек для слепых ИФЛА в 2001– 2008 гг. / Г. С. Елфимова // Информ. бюллетень РБА. – 2010. – № 55. – С. 119–121.
5. *Ивашкин, С. Н.* Библиотеки пенитенциарных учреждений / С. Н. Ивашкин. – М. : Либерей-Бибинформ, 2008. – 96 с.
6. *Кубышкина, Е.* Из опыта работы специальной городской библиотеки для слепых / Е. Кубышкина // Бібліятэчны свет. – 2009. – № 2. – С. 7–8.
7. *Нестеревская, О. А.* Организация доступа пользователей с нарушениями зрения к информационным ресурсам в Национальной библиотеке Беларуси / О. А. Нестеревская, С. И. Иващенко // Организация обслуживания пользователей : из опыта работы Национальной библиотеки Беларуси / НББ ; сост. Е. Е. Долгополова. – Минск, 2009. – С. 110–118.
8. *Петушка, Н. Я.* Гуманістычная накіраванасць падрыхтоўкі будучых бібліятэкараў да работы з чытачамі з асаблівасцямі псіхафізічнага развіцця / Н. Я. Петушка // Кафедра як асноўны цэнтр падрыхтоўкі спецыялістаў да дзейнасці ў сацыякультурнай і інфармацыйна-камунікатыўнай сферах : матэрыялы навук.-метад. канф., Мінск, 19–20 лют. 2004 г. / адк. рэд А. І. Смолік. – Мінск : Беларус. дзярж. ун-т культуры і мастацтваў, 2005. – С. 82–87.
9. *Петушко, Н. Е.* Библиотека и инвалиды по зрению : аспекты взаимодействия / Н. Е. Петушко // Весн. Беларус. дзярж. ун-та культуры і мастацтваў. – 2006. – № 6. – С. 113–120.
10. *Российское* библиотековедение : XX век. Направления развития, проблемы и итоги. Опыт монографического исследования / сост. Ю. П. Мелентьева. – М. : Фаир-Пресс : Пашков дом, 2003. – С. 315–330. – (Специальный издательский проект для библиотек).
11. *Руководство ИФЛА по работе публичных библиотек* : пер. с англ. / Междунар. федерация библиотечных ассоциаций и учреждений, Рос. библиотечная ассоциация ; сост. издания на англ. яз. : К. Кунц, Б. Габбин ; науч. ред. В. Р. Фирсов. – СПб. : Рос. нац. б-ка, 2011. – 183 с. – (Публикации ИФЛА).
12. *Руководство по библиотечному обслуживанию заключенных.* – 3-е изд. – Гаага : Штаб-квартира IFLA, 2005. – 24 с. (Профессиональные отчеты IFLA, 1993). – (Публикации ИФЛА).
13. *Социальная работа* / под общ. ред. проф. В. И. Курбатова. – Ростов н/Д : Феникс, 1999. – 576 с. – (Учебники, учебные пособия).
14. *Специальная педагогика* : учеб. пособие для студентов высш. пед. учеб. заведений / Л. И. Аксенова [и др.] ; под ред. Н. М. Назаровой. – М. : Академия, 2000. – 400 с.

15. *Тюремная библиотека* : Европейские пенитенциарные правила (рекомендация № R (87) 3 комитета министров государствам-членам относительно европейских пенитенциарных правил) / редсовет: Ю. К. Александров [и др.]. – М., 1999. – 120 с.

16. Шапошников, А. Е. Библиотечная социномика как развивающаяся область знания / А. Е. Шапошников // Библиотековедение. – 2001. – № 6. – С. 61–64.

17. Шапошников, А. Е. Библиотечное обслуживание инвалидов : история, современность, тенденции / А. Е. Шапошников. – М., 1992. – 210 с.

18. Шапошников, А. Е. Расширить спектр функций общедоступных библиотек / А. Е. Шапошников // Библиотековедение. – 1994. – № 2. – С. 53–56.

19. Шапошников, А. Е. Центр научных исследований / А. Е. Шапошников // Библиотека. – 2000. – № 12. – С. 19–22.

20. *EXLIB* : Expansion of European Library Systems for the Visually Disadvantaged / Comission of the European Communities ; Libraries Programme. – Vol. 1 : The Technologies. – 61 p. ; Vol. 2 : Telematics. – 36 p. ; Vol. 3 : The Users. – 54 p. ; Vol. 4 : The Libraries. – 57 p. ; Vol. 5 : Infrastructure and Implementations. – 82 p.

21. Schauder, D. E. Libraries for the blind – an international study / D. E. Schauder, M. D. Cram. – Peter Peregrinus Ltd, 1977. – 152 p.

22. *The UNESCO Manifesto for public libraries* // Newsletter / IFLA Sest. Of libr. For the blind. – 1994. – P. 5–6.