

КЗ «Запорізька обласна універсальна наукова бібліотека імені О. М. Горького»
Запорізької обласної ради
Регіональний тренінговий центр

Адвокаційна діяльність бібліотек

Методичний посібник

Випуск 2

Запоріжжя, 2013

УДК 021

ББК 78.34(4Укр)

A28

Адвокаційна діяльність бібліотек. Вип.2 / уклад. Л. Мажара. – Запоріжжя: RVG, 2013. – 20 с. – Рос. / Укр.

Вашій увазі пропонується другий випуск методичного посібника «Адвокаційна діяльність бібліотек». Він містить огляди основних стратегій адвокації, методів переконання та аргументації, приклади адвокаційної діяльності бібліотек України та зарубіжжя.

Наша мета – допомогти вам стати більш переконливими у спілкуванні з людьми, які приймають рішення.

ОСНОВНІ СТРАТЕГІЇ АДВОКАЦІЇ

1. Створення групи прибічників заради змін

Центральна стратегія, без якої ми не можемо стверджувати, що те, чим ми займаємося, є адвокацією. Головна мета створення групи прибічників – показати, що проблеми бібліотек хвилюють не тільки самих бібліотекарів. Ми мобілізуємо всіх, кого зачепила проблема або хто зацікавлений у її вирішенні з метою залучення і здійснення якихось дій. Ми показуємо владі, що за нами стоїть сила, здатна викликати бажані зміни. Врешті-решт ми робимо осіб, які приймають рішення, підзвітними громадськості. А тепер подумаймо, скільки людей і хто саме завтра піде за нами. І від чого залежить їх кількість та активність. Наприклад, жителі села Інзовка Приморського району написали листа в газету «Голос України», протестуючи проти закриття бібліотеки, і їх голос було почуто. Завідуюча сільською бібліотекою іншого району не змогла зібрати підписи на захист книгозбірні і була переведена на роботу в умовах неповного робочого дня.



2. Освітні стратегії

Слід навчитися критичному мисленню, сформувати уміння виражати себе, надаючи інформацію і співпрацюючи у зборі даних, аналізі ситуації та формуванні альтернатив. Стосовно книгозбірень, цю стратегію можна використати для того, щоб просвітити владу, оточення про роль і значення сучасної бібліотеки у житті громади. Історії успіху користувачів, записи у книгах відгуків, газетні публікації, інформаційні буклети, публічні звіти, громадські обговорення – ось неповний перелік інструментів, які ми можемо використати.

3. Стратегія кооперації

Полягає у побудові співробітництва між різними групами суспільства чи громади, владою, неурядовими організаціями, бізнесом для запровадження інновацій надання нових послуг та покращення місцевої інфраструктури.

4. Пілотні чи модельні програми

Там, де важко впливати, успішні моделі втручання ззовні можуть продемонструвати кращий шлях вирішення проблеми. Пілотна програма може здійснюватися в одному чи більше регіоні, де існує проблема, що викликає розбіжності. Наприклад, на базі бібліотек Рівненської області було проведено експеримент з об'єднання публічних і шкільних бібліотек і проаналізовано позитивні та негативні моменти такого злиття. Коли ваші керівники пропонують революційні зміни, запропонуйте дослідити їх на основі пілотного проекту, в ході реалізації якого наочно покажіть слабкі сторони пропозиції (наприклад, безпідставного закриття книгозбірень, переведення працівників на неповні ставки). З іншого боку, ви можете використати пілотний проект для демонстрації переваг вашої пропозиції (наприклад, створення модельних бібліотек).

5. Стратегії судових процесів

Основна мета – просування соціальних змін та захист інтересів користувачів, використовуючи судову систему для оспорювання рішень чи певних законів.

Найяскравішим прикладом є захист права займати одне з приміщень Публічної бібліотеки ім. Лесі Українки м. Києва. Книгозбірня орендувала приміщення, розташоване у відомчому будинку ВАТ «Укргазпроект». Перший поверх будівлі (де розміщується бібліотека) було споруджено на державні кошти і передано міській владі, яка по суті стала співвласником будівлі. Але ВАТ «Укргазпроект» приватизував увесь будинок, включаючи площу бібліотеки і згодом звернувся до господарського суду з заявою про виселення книгозбірні. На захист бібліотеки піднялися колектив, вся київська громада, ЗМІ, громадські організації. Було надіслано звернення колективу бібліотеки до Президента України, УБА, Асоціації видавців та книгорозповсюджувачів, поетів Б. Олійника та Д. Павличка. Крім цього, учасники кампанії звернулися до керівників уряду, генерального прокурора України, організували декілька прес-конференцій. Остаточну крапку в спорі зміг поставити лише Господарський суд м. Києва. Замах на бібліотеку було зупинено. Але до цього відбулося 14 засідань судів різного рівня – від суду першої інстанції до Вищого господарського суду України та Верховного суду України. Зазначимо, що протягом року відомий адвокат А. Федур безкоштовно забезпечував правовий захист бібліотеки¹.

6. Стратегії конфронтації

Полягають у використанні акцій прямої дії з метою привернення уваги до наслідків негативної політики і вчинення тиску заради змін. Ці стратегії можуть включати ненасильницькі та насильницькі підходи до акцій прямої дії. Звичайно, ми не використовуємо насильницькі методи, оскільки маємо широкий перелік ненасильницьких – акції біля стін владних установ, хода літературних героїв з відповідними плакатами, флешмоби тощо. І все ж слід пам'ятати, що навіть надмірна конфронтація ненасильницькими методами може призвести до посилення протистояння та вирішення питання не на нашу користь.

На тренінгах ми виконуємо таку вправу. Всі учасники діляться на пари; той, кому дістався перший номер, стискає пальці в кулак, другий отримує завдання розкрити кулак якимось чином. Ми проводили цю вправу багато разів, і практично завжди люди намагалися розтиснути пальці силоміць. При цьому спостерігається цікава тенденція – чим більшу силу застосовує другий, тим сильніше стискає кулак перший. Застосування сили, агресії викликає відповідну реакцію. І лише одного разу учасниця попросила: «Будь ласка, Ларисо, відкрий долоню». Висновки: агресія породжує агресію; ми схильні відразу кидатися в бій і налаштовувати людей проти себе, хоча шляхом консенсусу можна досягти більшого.

Як доказ, нагадаємо байку Езопа «Суперечка Сонця і Вітру»: «Сонце і Вітер засперечалися, хто сильніший, і Вітер сказав: «Я доведу, що сильніший. Бачиш, там старий у плащі? Б'юсь об заклад, що зможу примусити його зняти плащ швидше, ніж ти». Сонце сховалося за хмару, а Вітер почав дути все сильніше і сильніше. Доки не перетворився майже в ураган. Але чим сильніше він дув, тим міцніше закутувався старий у свій плащ. Нарешті Вітер зтих, і тоді Сонце визирнуло із за хмари і ласкаво посміхнулося

¹ Адвокаті у бібліотечній сфері: посібник для бібліотекарів, користувачів і друзів бібліотек / наук. редакція В.С. Пашкової [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bibliomist.org/ua/resursi/resursi-z-advokatsiji>. – Назва з екрана. – С. 6-7.

подорожньому. Він повеселішав і зняв плащ. І Сонце сказало Вітру, що ласка і приязність завжди сильніші люті і сили».

7. Стратегії переконання

Основна мета – використання інформації, аналіз і мобілізація громадян для досягнення змін. Ця стратегія часто залучає лобіювання та використання ЗМІ, щоб впливати на тих, хто приймає рішення, і на громадську думку. Ключовими моментами використання цієї стратегії є навички ведення переговорів, уміння знаходити аргументи, вдале використання цифр тощо.

8. Гарний поліцейський – поганий поліцейський

За цією стратегією одна з груп бере на себе роль гарної групи, яка хоче співпрацювати з тими, хто приймає рішення. В той же час інша група бере на себе роль поганої, яка лає і соромить осіб, які приймають рішення. Іншими словами, перші (наприклад, керівництво ЦБС) грають роль гарного поліцейського, інші (користувачі, неурядові організації, бібліотечні асоціації тощо – роль поганого поліцейського). Якщо дії координуються цими двома групами, то вони мають бути дуже обережними у своїй співпраці. Будь-який витік інформації про таку співпрацю може дискредитувати зусилля групи «гарного поліцейського».

А зараз детальніше зупинимося на стратегіях переконання як найбільш перспективних для книгозбірень.

МИСТЕЦТВО ПЕРЕКОНУВАТИ

Головне в адвокації – переконати в чомусь осіб, які приймають рішення: виділити кошти, затвердити програму, підтримати проект, ввести посаду, припинити сумнівну оптимізацію і т. ін. Як цього досягти?

У практиці американського маркетингу використовується модель поведінки споживача AIDA (Attention, Interest, Desire, Action), яка описує послідовність подій, що призводять до прийняття рішення про покупку: увага – інтерес – (потреба) бажання – дія.

Увагу можна привернути незвичністю викладення, його формою, візуальними засобами (відеосюжети, слайди, плакати, друкована продукція, графіки, схеми, діаграми, публічні звіти, відгуки користувачів, матеріали ЗМІ).

Інтерес виникає тоді, коли слухач зрозуміє, що він може задовольнити якусь із своїх потреб (у повазі, самореалізації, визнанні, покращенні іміджу, зростанні рейтингу, реалізації своїх можливостей тощо).

Бажання виникає тоді, коли людина бачить, що мета досяжна.

Дія є результатом бажання і підказки, що слід робити.

Ця модель прийнятна і в адвокації, оскільки пояснює механізм прийняття рішення людиною.

9 секретов убеждения

(за матеріалами <http://selfhacker.ru/2009/02/9-sekretov-ubezhdeniya>)

Подача. Используя эмоционально заряженные слова, вы легко можете убедить людей в правильности вашей точки зрения. Например, в случае введения налогов на

наследство политические деятели, настроенные против подобных налогов, называют их налогами на смерть. Использование слова "смерть" вместо слова "наследство" направлено на возникновение негативных ассоциаций.

Отражение – означает подражание собеседнику. У каждого человека существуют свои уникальные жесты. Мы выполняем эти жесты подсознательно, сами того не замечая. Скопируйте движения вашего собеседника, если вы хотите убедить его в чем-либо. Помните, вы должны делать это осторожно, задержка между оригинальным жестом и копией должна составлять 2-4 секунды.

Ограничение. Часто используют рекламодатели. Когда доступ к чему-то ограничен, это еще больше привлекает интерес.

Взаимный обмен. Услуга за услугу. Когда кто-нибудь делает что-то для вас, вы чувствуете себя обязанным этому человеку. Также, если вы хотите, чтобы кто-то оказал вам услугу, сделайте сначала что-нибудь хорошее для этого человека.

Правильный выбор времени. Люди с большей готовностью соглашаются и идут на уступки, когда они изнурены и устали. Если у вас есть вопрос, ответ на который вы хотите получить в кратчайшие сроки, дождитесь наиболее подходящего момента, чтобы задать его. Например, конца рабочего дня, когда сил думать уже не остается. Что бы вы не спросили, наиболее вероятным ответом будет: "Обсудим это завтра".

Соответствие. Подсознательно все мы стараемся быть последовательными и соответствовать своим предыдущим действиям. Продавец пожимает вашу руку перед тем, как приступить к переговорам. В большинстве стран рукопожатие означает заключение сделки. Таким образом, сработав на вашем подсознании в самом начале, продавец, скорее всего, убедит вас сделать покупку.

Хороший метод убеждения – заставить людей действовать прежде, чем они примут решение. Например, вы хотите, чтобы начальник подписал заявление, но он раздумывает. Пока он решает, потихоньку подвигайте бумагу поближе к нему.

Уверенная речь. Многие в своей речи часто используют междометия, такие как "mmm", "эээ" и разнообразные слова-паразиты. Это создает эффект неуверенности в себе и делает людей неубедительными. Если ваша речь будет четкой и уверенной, вы легко сможете убедить окружающих в том, что говорите.

Стадный инстинкт. Все люди привыкли следовать друг за другом. Принимая важное решение, мы обращаемся за советами и помощью к другим. У нас есть потребность в поддержке. Простой и эффективный способ использовать это в ваших интересах состоит в том, чтобы, став лидером, позволить остальным следовать за вами.

Дружба и власть. Намного более вероятно, что вы позволите убедить себя тому, кого вы любите, или тому, кто имеет власть. Это следует учитывать также, выбирая группу поддержки. Нашими «проводниками» могут стать советники, помощники, дети, жены, друзья людей, принимающих решения.

Кілька правил успішного соціального лобіювання

Поради соціального лобіста Віктора Бобиренка²

(за матеріалами тренінгу «Адвокація в бібліотеці» (Запоріжжя, 18-19 червня 2013 р.)

1. Правило ліфта. В Сумській адміністрації ліфт рухається на 7 поверх 17 секунд. Завжди уявляйте, що їдете з чиновниками у ліфті і Вам треба за цей час зацікавити чиновника собою/ проблемою. Будьте лаконічними. Пам'ятайте – у його пріоритетах Ви не обов'язково першим пунктом.

2. Не розповідайте «на пальцях». Навіть ідея повинна бути описана (коротко й візуально). Тим більше плановий проект. Тим більше пропоновані зміни до програм.

3. Хочете чогось від чиновника? Зробіть за нього. Пожалійте його робочий час. Пожалійте некомпетентність його спеціалістів. Підготуйте якісний документ готовий до підпису.

4. Дружіть з клерками. Хай вам у страшному сні не насниться, що якийсь чиновник готує накази або нормативи сам. Це роблять слабо вмотивовані спеціалісти. Зробіть їм послугу – виконайте цю роботу за них, щоб у них склалося відчуття, що розставивши кілька ком у проекті рішення, вони зробили це самі. Я знаю кількох людей, яким це вдавалося навіть по відношенню до мене та мого колективу. Використовуйте публічні методи впливу на прийняття рішень.

5. «Правило Ірочки», або поставте чиновника у ситуацію, коли на публіці він не може сказати «Ні». Колись моя двоюрідна сестра, яка проживала в іншому місті, приїздила в гості з 5-річною племінницею Ірою. Та так злякалася чужого дядька, що ховалася за мамину спідницю. Довелося йти на хитрість. Між нами відбувся наступний діалог:

- Іринко, ти знаєш, всі красиві, розумні й чемні дівчатка дружать з дядею Вітею. Ти ж красива дівчинка? (впевнений кивок). Розумна? (ще б пак). Чемна? (непевнене «так»).

- Ну тоді виходить ми мусимо дружити?

- Так.

От і все. Ніхто не повідомить публічно, що він дурний, некрасивий і падлюка.

На публічному заході може відбутися гра на випередження. Ми знаємо, що наша проблема актуальна, і ми щасливі з того, що керівництво нашого _____ розуміється на проблемі і усвідомлює, що тільки створення/ прийняття програми/фінансування є єдиним виходом для прийняття розумних рішень розумними людьми». Після цього треба або погоджуватися з Вами, або весь загал зрозуміє, що чиновник неефективний. Це найкраща можливість погратися на амбіціях чиновників, що мають імідж передових і креативних. А Ви це у своєму виступі лише підкреслюєте.

Ви повинні знати, що чиновник – людина. І у нього є сім'я, друзі, знайомі. Він десь буває (театр, КВН тощо). Зацікавтесь ним та його життям. Загалом, усе по Карнегі.

Ви повинні використовувати маркетингові методи.

Маркетологи та рекламисти давно помітили, що в метро і в спальних районах бідноти не потрібно рекламувати мерседеси, під час футбольного матчу рекламують простамол та пиво, під час жіночих серіалів – пральні засоби та прокладки, в дитячих передачах – ласощі.

² Бобиренко В. А., громадський активіст, експерт з адвокації, м. Суми.

6. Точка входу – це що і де Ви маєте сказати. Говоріть з ким треба, а не з ким можна.

7. Обличчя входу. Це ті, хто мають це сказати. Це ті, кого Ваша цільова аудиторія захоче почути. Ще недавно брати Клички рекламували пиво «Чернігівське», А Шева був на розливі пива «Рогань». Креми і порошки рекламували красиві дівчата. Зауважимо, що іноді краще, щоб говорив не найрозумніший, а той, кому повірять.

І нарешті, знайте. Унікальних методів у комунікаціях не існує. Перемагайте і самі доповнюйте цей порадник.

Успіхів!



Если ваш собеседник увлечен рыбалкой –
восхищайтесь червяками!

Методы аргументации и убеждения собеседника

Аминов И. И., кандидат психологических наук, психолог-консультант

Убеждающее воздействие на партнеров по деловому общению достигается с помощью аргументации.

Аргументация — это логико-коммуникативный процесс, направленный на обоснование позиции одного человека с целью последующего ее понимания и принятия другим человеком. Аргументирование — наиболее трудная фаза деловой беседы. Оно требует профессиональных знаний и общей эрудиции, концентрации внимания, выдержки, решительности и корректности. При этом мы во многом зависим от собеседника. Ведь именно ему в конце концов решать, принимает он наши аргументы или нет.

В структуру аргументации входят тезис, аргументы и демонстрация. Тезис — это формулировка вашей позиции (мнения, предложения другой стороне и т. д.). Аргументы — это доводы, положения, доказательства, которые вы приводите, чтобы обосновать свою точку зрения. Аргументы отвечают на вопрос, почему мы должны верить во что-то или делать что-то. Демонстрация — это связь тезиса и аргумента (т. е. процесс доказывания, убеждения).

С помощью аргументов можно полностью или частично изменить позицию и мнение своего собеседника. Для достижения успеха необходимо придерживаться некоторых важнейших правил:

- следует оперировать простыми, ясными, точными и убедительными терминами;
- говорите правду; если вы не уверены, что информация правдива, не используйте ее, пока не проверите;
- темп и способы аргументирования следует выбирать с учетом особенностей характера и привычек собеседника;
- аргументация должна быть корректной по отношению к собеседнику, воздерживайтесь от личных нападок на тех, кто не согласен с вами;

- следует избегать неделовых выражений и формулировок, затрудняющих восприятие сказанного, однако речь должна быть образной, а доводы — наглядными; если вы приводите негативную информацию, обязательно называйте источник, из которого вы берете свои сведения и аргументы.

Если вы хорошо знакомы со своим предметом, то у вас, скорее всего, уже есть в распоряжении какие-то аргументы. Однако в большинстве случаев, если вы собираетесь убедить своих партнеров, вам будет полезно заблаговременно запастись убедительными доводами. Для этого можно, например, составить их список, взвесить и выбрать самые сильные. Но как правильно оценить, какие из аргументов сильные, а какие надо отбросить?

Существует несколько критериев оценки аргументов:

- хорошие аргументы должны основываться на фактах. Поэтому из списка доводов сразу можно исключить те, которые вы не можете подкрепить фактическими данными;

- ваши аргументы должны иметь самое прямое отношение к делу. Если это не так, отбросьте их;

- Ваши аргументы должны быть актуальны для оппонентов, поэтому необходимо заранее выяснить, насколько они могут быть интересны и своевременны для них.

Таким чином, аргумент має чітко виражати суть питання, бути зрозумілим для всіх, слугувати захисту інтересів громадськості, а не лише потреб бібліотекарів.

Приклади аргументів

Історії успіху.

Чи не найпереконливішими аргументами можуть стати приклади, як бібліотека допомагає у вирішенні різних життєвих питань окремим особам і цілій громаді. Як стверджує Джон Долан, ми можемо заробити якнайглибшу повагу у громаді, продемонструвавши, як бібліотека здатна змінити її життя. «Вам потрібні докази, — говорить англійський фахівець, — покажіть, яку користь ви принесли місту, окремому жителю, сім'ї, вашим партнерам тощо... Головне — показати іншим, що ви здатні допомогти людині досягти своєї мети в житті. Публічні бібліотеки можуть і повинні бути вбудовані у місцеві товариства. І саме бібліотеки мають бути лідерами в цих спільнотах. На місцевому рівні як центри знання, навчання і спілкування. На міському, регіональному, національному рівнях — працювати спільно з урядовими та іншими установами і формувати стратегію розвитку навчання та освіти, збереження культурної та історичної спадщини... Бібліотека — це серце свого, навіть маленького товариства, але зараз... навіть маленька бібліотека — це центр глобальної комунікації. Це унікальна роль і приголомшливі можливості — їх більше немає ні в кого!»³

Якщо Ви працюєте активно та наполегливо, в першу чергу піклуючись про потреби відвідувачів, то вже зібрали такі матеріали (тим більше, що програма «Бібліоміст» заохочує до цього). Хтось завдяки допомозі бібліотекарів знайшов роботу, розпочав власну справу, хтось зекономив кошти, придбав техніку, вигідно продав врожай, знайшов давнього друга, переміг у конкурсі, захистив права, освоїв комп'ютерну програму і т. ін. Подібні приклади

³ Центр маленького сообщества и глобальной коммуникации: интервью с Джоном Долланом // Современная библиотека. - 2010. - № 3. - С. 18-21.

Ви можете знайти на сайті програми «Бібліоміст» (розділ «Успіхи бібліотек» – www.bibliomist.org/ua/uspikhi-bibliotek). Використовуючи їх, міністр культури АР Крим Альона Плакіда підготувала яскравий виступ «Современная библиотека – больше, чем книги», який ми радимо переглянути на youtube (www.youtube.com/watch?v=BD7-ktwNDho).

Сильне порівняння:

В одному з міст через фінансові труднощі постало питання про закриття місцевого театру. Вирішальним у дискусії виявився виступ одного історика: «Коли у Стародавній Греції містянин вчиняв незначний проступок, йому заборонялося протягом 3 місяців грати на сопілці. Якщо проступок був серйознішим – заборонялося протягом 6 місяців відвідувати театр. Я запитую у присутніх: чим жителі міста провинилися, що власті так суворо їх хочуть покарати?» Питання вирішилося на користь існування театру⁴.

Цифрові дані

Кілька правильно підібраних цифр можуть слугувати сильним аргументом, заперечити який дуже важко. Наприклад, статистичні дані щодо ставлення українців до можливостей Інтернет, наведені у журналі «Единственная», можна використати для лобювання ідеї інформатизації бібліотек:

- «52% украинцев освоили социальные сети
- 47% не представляют своей жизни без электронной почты
- 36% ищут информацию о товарах
- 35% скачивают фильмы и музыку
- 33% читают новости».⁵

У Пропозиціях до Концепції культурного розвитку сільських населених пунктів Запорізької області вказано, що в 2012 році на придбання нових видань було витрачено 27 коп. (!) в розрахунку на одного сільського жителя, в той час, як нормативами передбачено близько 10 грн.

Для того, щоб жителі села мали рівні інформаційні можливості та могли задовольнити різноманітні інформаційні потреби, представникам влади достатньо виділити приблизно 6 грн. на 1 особу. Розрахунки: [5,0 тис. грн (вартість комп'ютера) + 1,2 тис. грн (річна вартість доступу до мережі Інтернет)]: 1000 жителів = 6,2 грн.

Передплата трьох найбільш популярних серед пенсіонерів періодичних видань («Український пенсіонер», «Дім. Сад. Город», «Добрые советы. Домашний доктор») вартуватиме менше 200 грн., а для іміджу місцевої влади може зробити дуже багато. Не забуваймо: пенсіонери – найактивніший електорат!

Общепринятые аргументы:

Библиотеки являются поставщиками услуг, без которых не может обойтись современное общество.

Не может быть хорошего образования без хороших библиотек, а хороших библиотек без хороших работников.

⁴ Шейнов В. П. Психология влияния. Скрытое управление, манипулирование и защита от них. – М. : Ось-89, 2008. – С. 259.

⁵ Единственная. - 2012. - № 11.- С. 38.

Современный библиотекарь – это квалифицированный специалист, услуги которого необходимы всем: от начинающих читать и юных пользователей Интернет до аспирантов и пенсионеров.

Библиотеки XXI века – это центры информации, образования, грамотности и культуры, а библиотекарь – универсальная «поисковая машина». Точная, достоверная и исчерпывающая информация от библиотекаря на любом носителе (бумаге, аудио, видео или в сети) экономит время и деньги пользователей. Библиотекари приобщают детей к чтению, учат пожилых людей пользоваться Интернетом.

Школьники, получающие помощь школьных библиотекарей, показывают более высокие результаты в тестировании.

В школах и университетах библиотекари обучают информационной грамотности, необходимой, чтобы преуспеть в жизни.

Знания и опыт библиотекарей востребованы в мире, богатом информацией. Библиотекари обеспечивают преемственность с прошлым, обогащают настоящее и готовят нас к будущему.

Приклады звернень

Депутатам Государственной Думы Федерального Собрания
Российской Федерации 6-го созыва. Депутатам региональных
Представительных органов государственной власти.

От лица участников Форума публичных библиотек ... поздравляем с избранием депутатский корпус Государственной Думы 6-го созыва и депутатов представительных органов власти субъектов Российской Федерации!

Мы вынуждены констатировать, что политические заявления о важности поддержки культуры не находят своего адекватного отражения ни в программе модернизации страны ни в государственном бюджете. Сокращаются суммарные расходы государственного бюджета на культуру: в 2009 г. – 1,2%, 2011 – 0,8%, а в 2014 – только 0,6%.

Из 45 тысяч общедоступных библиотек...в год закрывается около 500 (более 1,2%). С 2006 года темпы сокращения сети библиотек возросли; прежде всего, это происходит в селах и малых городах. При этом законодательство Российской Федерации не помогает, а усложняет библиотечную деятельность. Приток молодых квалифицированных кадров в библиотеки фактически прекратился, что ставит под угрозу само существование библиотечной отрасли страны.

Страна, которая поставила перед собой глобальные задачи по модернизации всех сфер своей жизни, не может в очередной раз жертвовать культурой. Не может продолжать ее финансировать по пресловутому остаточному принципу. Культура является ключевым звеном социально-экономического прогресса, это признано во всем мире, но в нашей стране этот фактор по-прежнему игнорируется.

Библиотеки нашей страны являются самыми массовыми учреждениями культуры, важнейшими институтами социализации граждан, позволяют всем без исключения

пользоваться культурным достоянием, препятствуют деградации общества, утверждают ценности гуманизма. Общество и государство обязаны помочь своим библиотекам – центрам информации, общения, досуга и самообразования.

Мы надеемся, что голос библиотекарей страны будет услышан нашими представителями – депутатами всех уровней. От вашей позиции зависит судьба культуры, а значит, и будущее России⁶.

В. Р. Фирсов, Президент Российской библиотечной ассоциации

Складывается впечатление, что российские политики полагают, что культура живет сама по себе, подобно природным явлениям, как солнце или луна, а не усилиями ее служителей. А это именно они каждый день открывают навстречу людям двери музеев и библиотек, реставрируют памятники, выходят на клубную сцену, выдают архивные документы...

Если вы, господа политики, ответственно заявляете, что «важнейшей основой для развития человеческого потенциала, сохранения нашей идентичности как единого народа служит отечественная культура» (Путин), то имейте мужество ответить за свои слова полновесным бюджетным рублем: на строительство и развитие, на зарплату и новые проекты. Именно в сфере культуры. Мы, конечно, еще потерпим, нам не привыкать. Придет время, вы тоже поймете, что ключ к модернизации общества надо сегодня искать не в экономике, не в искусстве, а в образовании и культуре: в школах, библиотеках, клубах, музеях, архивах. Но не опоздайте, господа, время летит очень быстро...»⁷

Басов С. А., заведующий научно-методическим отделом Российской национальной библиотеки

Образец письма в редакцию

(Адвокационная кампания американских библиотекарей за повышение заработной платы)

За всеми великими библиотеками стоят великие библиотекари. Будучи членом [библиотечного совета/факультета – указать название], я хорошо знаю, каких усилий требует от библиотекарей разработка и предоставление услуг, необходимых для нашего информирования, просвещения и культурного развития.

Я знаю и то, какие нелегкие решения приходится принимать библиотекарям при распределении бюджетных средств. Нашей библиотеке не должна навязываться альтернатива: либо платить справедливую зарплату своим сотрудникам, либо тратить деньги на книги, технологии или другие необходимые ресурсы. Но, к сожалению, очень часто именно так и происходит.

В этом году библиотечный совет [администрация] запланировал немного увеличить финансирование, чтобы хотя бы отчасти компенсировать несправедливости, допускаявшиеся в прошлом, и привести заработную плату библиотекарей и вспомогательного персонала в соответствие с заработной платой работников такого же

⁶ Обращение участников III Всероссийского форума публичных библиотек «Общедоступные библиотеки. Вызовы времени // Библ. Дело. – 2012. – № 2. – С. 12-13.

⁷ Басов С. А. Культурная политика: региональные усилия и федеральные приоритеты // Библ. дело. – 2012. – № 6. – С. 5-6.

уровня в других местах [указать город/округ/университет]. Например, [привести местный пример: ИТ-специалисты со степенью бакалавра получают больше, чем библиотекари со степенью магистра; клерки в деканате получают на ...% больше, чем в библиотеке]. Такое неравенство базируется на давно устаревших стереотипах и является дискриминацией в оплате работы, на которой заняты главным образом женщины.

Современные библиотекари – это высокообразованные и технически грамотные специалисты. Все они, и мужчины, и женщины, должны содержать свои семьи и заслуживают получения достойной компенсации за свои знания, опыт и труд. Едва ли можно назвать более важное дело, чем удовлетворение информационных и образовательных потребностей пользователей [в нашем университете/нашей общине]. Поэтому обращаюсь ко всем, кто ценит нашу библиотеку и тех людей, благодаря которым она существует, с просьбой поддержать эту запоздалую инициативу. Присоединяйтесь ко мне и призовите [указать должность ответственного лица] принять меры к повышению зарплаты нашим библиотекарям.

С уважением, [фамилия, должность, адрес, телефон, адрес электронной почты].

Звернення до депутатів Бердянської міської ради

(Із матеріалів тренінгу з адвокації, м. Бердянськ, 2012 р.)

Шановні депутати!

Навряд чи хтось заперечуватиме, що найдорожчий товар сьогодні – це інформація. Більше того, зараз – це товар першої необхідності. Без інформації людина сліпа, глуха та вразлива. Щоб планувати своє життя, кожному з нас необхідно знати відповіді на три основні питання – що, де, коли?

Жителі нашого міста хочуть отримувати відповіді не тільки на ці питання, а й десятки інших. Проте вже третій рік вони залишаються без улюблених газет і журналів через відсутність бюджетного фінансування передплати періодичних видань для бібліотек. Малозабезпечені громадяни позбавилися доступного джерела інформації, студенти та учні – можливості повноцінного навчання, пересічні громадяни – корисних порад та цікавих новин.

Наші користувачі – ваші виборці. Прислухаймося до них:

Парамонов С. А., інженер: «Багато років я захоплююся журналом «Наука и жизнь». Завжди знаходив там багато цікавого, використовував у господарстві. Сам виготовив плоскоріз Фокіна. На жаль, зараз цього журналу немає у бібліотеці, а сам я передплатити не можу – не вистачає коштів».

Омельченко Л. П., пенсіонер: «Пам'ятаю, як ми ставали в чергу задля того, щоб прочитати новий роман у літературно-художніх журналах. Зараз я на пенсії, маю достатньо вільного часу, хотів би знайомитися з новинками літератури. Проте жодного «товстого» журналу бібліотека не передплачує, а з комп'ютера мені читати незручно. Панове депутати, виділіть бібліотекам кошти на періодику або пристрої для читання електронних книг. Тоді ми, бердянці, будемо мати достойний привід пишатися нашою владою та шанувати її».

Поради від авт.: готуючи звернення, дотримуйтесь розмовного стилю; вступ має відразу привернути увагу; бажано навести три аргументи, які розвиватимуть основну тему; мати статистичні дані і приклади, що ілюструють докази на місцевому або національному рівні.

КАЛЕЙДОСКОП АДВОКАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ БІБЛІОТЕК

*Чтобы уметь воспользоваться опытом, нужен опыт
«14.000 Guipce & Guotes»*

З успішними результатами адвокаційної діяльності українських бібліотек можна ознайомитися на сайті програми Бібліоміст (www.bibliomist.org).

У 2009 році відомий американський письменник–фантаст Рей Бредбері став активним захисником бібліотек. Він розпочав річну кампанію на захист невеличкої бібліотеки у каліфорнійському місті Вентура. Через бюджетні скорочення власті мали намір закрити бібліотеку навесні 2010 року. На її порятунок потрібно було зібрати 280,0 тис. доларів. Р. Бредбері вирішив організувати регулярні зустрічі з читачами. Ціна вхідного квитка на захід – 25 доларів, усі кошти спрямовувалися на допомогу бібліотеці. Письменник стверджує, що побував у всіх бібліотеках Каліфорнії, де виступав безкоштовно, а гроші від продажу книг передавав книгозбірням, щоб вони могли продовжувати роботу⁸.

Нагадаємо, що 1971 року Р. Бредбері написав оповідання «Замість коледжу я закінчив бібліотеки, або Думки підлітка, який побував у 1932-му». «Бібліотеки мене виховали», – сказав письменник, – «Я не довіряю коледжам і університетам, а вірю в бібліотеки»

Существенное сокращение финансирования публичной библиотеки Бруклина побудило ее работников наглядно и «человечно» показать роль библиотеки. Они договорились со своими активными читателями о возможности сфотографировать их с книгами, взятыми в библиотеке. Затем фотографии вместе с описанием того, как эти книги меняют жизнь людей, разместили на выставке «Куда идут книги?», организованную в библиотеке. Наряду с фотографиями на большом мониторе – презентация с дополнительными фотографиями и рассказами. Интересны и другие адвокационные приемы, которые применила эта американская библиотека, например, письмо девушки к мэру «Майкл, сохрани мою библиотеку!», которое было напечатано в медиа. Для адвокации важны все те большие и маленькие инновации, которые внедряет библиотека. Например, в центральной библиотеке можно подать заявление на получение загранпаспорта.

Публичная библиотека Бруклина получила 6 новых мобильных библиотек (книгомобилей). Каждый имеет на борту 6000 названий изданий. Их приезд, например, в

⁸ www.lenta.ru/news/2009/06/23/bradbury

школу, в больницу или в другое место можно заказать по телефону или онлайн, эти автомобили регулярно приезжают туда, где библиотеки-филиалы закрыты на ремонт.

Однако, меня поразило то, что 30 библиотек-филиалов в условиях жестокого сокращения финансирования смогли на 21% увеличить время работы для обслуживания читателей. Этого достигли благодаря уменьшению часов для внутренней работы после анализа и пересмотра старых организационных решений, не соответствующих современным условиям после внедрения автоматизации. Посмотрели на библиотеку незамутненным глазом, глазами пользователей! В медийном пространстве появились публикации: «Несмотря на сокращение финансирования библиотеки увеличивают часы своей работы». Замечательный пример пиара и адвокации! А теперь давайте посмотрим на время работы подавляющего большинства украинских библиотек! Для кого они работают? Вчера на сайте одной из ведущих украинских библиотек прочитала, что их интернет-центр работает с 10 до 17 часов! В выходные он тоже выходной! Кто может пользоваться такой услугой? Захотят граждане поддержать библиотеки, которые не заинтересованы их обслуживать? ⁹

Понад 27 тисяч голосів зібрала петиція до Білого дому США щодо шкільних бібліотек. У країні було створено сайт «Ми – народ: Ваш голос у нашому уряді» (We the People, Your Voice in Our Government), який дає можливість громадянам подавати петиції до уряду США з актуальних питань. Якщо такі петиції зберуть 25 тисяч голосів, уряд має на це реагувати. Тепер адміністрація президента США повинна дати офіційну відповідь на петицію громадян щодо шкільних бібліотек. У петиції зокрема йдеться, що кожна дитина в Америці заслуговує на доступ до ефективної шкільної бібліотеки й вимагається, щоб відповідним законом про освіту виділялося на це фінансування. Цікавим є те, що цю петицію склав і подав шкільний бібліотекар, а підтримали 25 тисяч громадян. Звичайно, до цього долучилася й Американська бібліотечна асоціація¹⁰.

У Пермському краї політика влади у сфері освіти й культури викликала хвилю протесту громадян. Так, кошти, передбачені на реалізацію концепції розвитку культури «Пермський проект», були розтрачені, протягом 2011 року закрито 174 бібліотеки. 29 квітня 2012 р. біля стін Законодавчих зборів пройшов мітинг «На захист освіти і культури». За словами організаторів, учасники виступили проти насильницької «оптимізації» закладів та «розбазарювання бюджетних коштів на неоднозначні культурні експерименти».¹¹



А ось на захист публічної бібліотеки South DeKalb's Scott Candler (Атланта, США) став 12-річний підліток Sekondi Landry. Місцева влада ухвалила рішення про закриття установи через скорочення на 22% бюджетних видатків на утримання бібліотек. За власною ініціативою хлопчак зібрав 100 підписів місцевих жителів з вимогою зберегти улюблену

⁹ Адвокація и инновации по-бруклински. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: izhincom.ru/itnews/6725/. – Назв. с экрана.

¹⁰ <https://libinnovate.wordpress.com/2012/02/07>

¹¹ В «библиотечной столице» количество библиотек сократилось почти на 20% // Библ. Дело. – 2012. – № 6. – С.4.

бібліотеку для користувачів. Зараз бібліотека працює 4 дні на тиждень. Представник місцевої влади Stephanie Stuckey Benfield заявила, що в основному завдяки Sekondi Landry бібліотека залишилася на плаву, оскільки саме він привернув увагу громадськості до її важкого становища.

«Я дуже щасливий з того, що ходжу туди щодня», – заявив Лендрі, який засвоює шкільну програму вдома. Хлопчика обрано одним із членів комітету, який буде перейматися майбутнім розвитком бібліотеки та пошуком нових джерел фінансування¹².

Завдяки клопотанням та впливу на місцеву владу і бізнес російського письменника В. П. Астаф'єва виникла чудова бібліотека-музей у його рідному селі Овсянці – справжній палац серед сибірського села. Регулярно говорить про бібліотеки та їх проблеми у своїх програмах О. Архангельський, а М. Задорнов закуповує книги для російської бібліотеки у м. Ризи¹³.

Врятована улюблена бібліотека на селі

Ставицька І. Г., директор Гуляйпільської районної ЦБС

Живе на Гуляйпільщині мальовниче, велике село Успенівка. Розкинулося воно серед степу аж на 7 кілометрів, ще й чотири хутори до села прилягає. Від райцентру Успенівку відділяє 30 кілометрів родючих чорноземних степів. Народу проживає більше як півтори тисячі. Сильне сучасне господарство по вирощуванню зернових культур має роботу для свого працьовитого селянства, працює птахофабрика, ФАП, НВК, музична школа, музей, сільський будинок культури, дві сільські бібліотеки-філії. Одна книгозбірня розташована в центрі села, а за п'ять кілометрів від нього – філія №2, яка знаходиться у приміщенні сільського будинку культури.

Працювала у цій бібліотеці Хорішко Марія Іванівна, 50-річна вродлива жінка, з гарною статуєю, рум'янцем на обличчі, синіми очима ще й розкішною русавою косою. Марія Іванівна мала приємний характер, була енергійна, весела, працьовита. Тридцять років – більшу частину свого життя, вона присвятила роботі в сільській бібліотеці. Щорічно бібліотека обслуговувала майже 500 користувачів і була однією з кращих книгозбірень Гуляйпільщини.

Але сталося лихо. Підступна, невиліковна хвороба забрала за два місяці у Марії Іванівни життя. Недопрацювала, недолюбила, недожила, власної сім'ї та своїх дітей ніколи не мала, всю себе завжди віддавала читачам, через що в сільській бібліотеці панували добро та затишок, читачі йшли до бібліотеки не лише за книгою, а й за добрим словом, порадою, намагалися все зробити для того, щоб їх улюблена бібліотека працювала.

Після смерті Марії Іванівни досить довго не могли знайти людину, яка б перейняла її справу життя. За цей час її колега, завідувача Успенівською сільською бібліотекою – філією №1, декілька днів на тиждень приїздила до бібліотеки, обслуговуючи читачів. Щойно відкривалися двері бібліотеки, люди йшли та все задавали питання, що найбільше їх

¹² <http://blog.rgub.ru/libex/?cat=229>

¹³ Лисицкий А.В. Из состояния «Как сей час» в состояние «Как должно быть» // Современная библиотека. – 2010. – № 3. – С. 17.

турбувало: «Якою ж буде доля бібліотеки в майбутньому? Чи буде книгозбірня працювати?». Але, на жаль, бюджет та обставини 2011 року говорили не на користь небайдужих жителів Успенівки. Все кричало про те, що нема іншого виходу як скоротити бібліотеку. То ж рішення про закриття Успенівської сільської бібліотеки-філії № 2 було майже прийняте.

Спеціальну комісію було відряджено для підготовки передачі майна та книжкового фонду до сусідньої Успенівської сільської бібліотеки № 1. Щойно приїхавши, на порозі сільського будинку культури, в якому знаходилася сільська філія № 2, ми зустріли стурбованих жителів, бо пройшов по селу слух: «Все, закриють бібліотеку...». Почувши у відповідь підтвердження про новину, вся сільська громада стала на захист бібліотеки. «Людоньки, що ж ви робите? Як же ж ми без бібліотеки? Вона нам ніби друга домівка, ми тут завжди збиралися, спілкувалися, все робили для того, щоб було цікавим життя на селі, а скільки нового дізнавалися – це все ніби зв'язок з майже усім світом. Не робіть цього, ми все зробимо для того, щоб наша бібліотека жила...». Ще багато гарних слів почули ми про бібліотеку, а найприємніше було те, що і сільський голова, і сільська громада дійсно переймалися проблемою, все сказане було не просто словами. Після цієї зустрічі у нас, бібліотечних працівників, ніби вирости крила, адже ми побачили: БІБЛІОТЕКА ПОТРІБНА людям, працю та професію бібліотекаря дійсно цінують... Делегований від Успенівської громади сільський голова Галкіна Тетяна Володимирівна допомогла відстояти бібліотеку, яка працює і донині.

Теперішнього бібліотекаря Наталію Григорівну Долю поважають на селі за її добру вдачу, непосидючий, справедливий характер. Вона так само, як і попередниця – Марія Іванівна, вкладає всю душу в бібліотеку та її читачів. А у сільчан аж ніяк не вщухло бажання приходити до книгозбірні, читати, розвиватися... У бібліотеці зараз вирує життя, досить цікаво та змістовно проходять масові заходи, постійно діють тематичні полиці, організовані нові книжкові виставки. Бібліотекар намагається йти в ногу з сучасністю, та й читачі (а деякі з них і досі побоюються закриття бібліотеки) намагаються допомогти бібліотеці, щоб вона була більш сучасною, ще затишнішою, мала своє обличчя. Хтось дарує книги, хтось – нову передплату, хтось допомагає облаштувати приміщення, оформити виставки, провести свята, адже творчих та обдарованих людей, як показує досвід, не так вже й мало на селі. Лише комп'ютерного обладнання не вистачає, але про це не перестають мріяти ні бібліотекар, ні читачі. Радує й те, що і бібліотекар, і сільська громада йдуть до бібліотеки із задоволенням, з новими ідеями, з вірою в серці, що далі буде лише краще.

Ця історія багато що розставила на свої місця, багато чому навчила, а найголовніше – додала нам, бібліотекарям, впевненості в собі, у своєму призначенні.

Тож давайте не боятися відстоювати те, що нам цінне, дороге... Головне – вірити в себе, в свої сили, мати бажання змінити щось на краще, тоді, ніби, сама доля, саме життя дарує нам безліч можливостей, додає успіху нашим діям.

Цими гарними словами І. Г. Савицької ми й закінчимо розмову про адвокацію. Добрих та плідних вам відносин з владою, ефективного представництва, успішної адвокації!

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Адвокаси у бібліотечній сфері : посібник для бібліотекарів, користувачів і друзів бібліотек / наук. редакція В. С. Пашкової [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bibliomist.org/ua/resursi/resursi-z-advokatsiji>. – Назва з екрана.
2. Адвокация и инновации по-бруклински. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: izhincom.ru/itnews/6725. – Назв. с экрана.
3. Аминов И. И. Методы аргументации и убеждения собеседника [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rbp.ru/4/233/321/>. – Назв. с экрана.
4. Библиотека имени Некрасова работает теперь на свежем воздухе // Библ. дело. – 2013. – № 11. – С. 20.
5. Губанова А. Как библиотеки попали в сеть // Библ. дело. – 2012. – № 6. – С. 36-38.
6. Гурьева Г. Пользуйтесь на здоровье // Библиополе. – 2012. – № 9. – С. 23-29.
7. 9 секретов убеждения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://selfhacker.ru/2009/02/9-sekretov-ubezhdeniya>. – Назв. с экрана.
8. Киш А. «Библиотека для власти – чемодан без ручки»: интервью Антония Киша с Еленой Туркиной // Библ. дело. – 2012. – № 6. – С. 28-31.
9. Лисицкий А. В. Из состояния «Как сейчас» в состояние «Как должно быть» // Современная библиотека. – 2010. – № 3. – С. 17-21.
10. Обращение участников III Всероссийского форума публичных библиотек «Общедоступные библиотеки. Вызовы времени // Библ. дело. – 2012. – № 2. – С. 12-13.
11. Президентская библиотека: информационные технологии соединяют прошлое, настоящее и будущее / интервью с А. Вершининым, ген. директором Президентской б-ки им. Б. Н. Ельцина // Библ. Дело. – 2012. – № 7. – С. 2-6.
12. Семенихина Е. О кадрах, которые решают // Библ. дело. – 2012. – № 1. – С. 15-16.
13. У Лондоні протестують проти масового закриття бібліотек / матеріал підготував Ю. Ворона // Бібл. планета. – 2012. – № 2. – С. 41.
14. Шейнов В. П. Психология влияния. Скрытое управление, манипулирование и защита от них. – М. : Ось-89, 2008. – 720 с.
15. Шейнов В. П. Скрытое управление, манипулирование и защита от них. – М.: Ось-89, 2008. – 720 с.

ЗМІСТ

Основні стратегії адвокації.....	3
Мистецтво переконувати.....	5
Калейдоскоп адвокаційної діяльності бібліотек.....	14
Список літератури.....	18

Адвокаційна діяльність бібліотек
Методичний посібник
Вип. 2
(Російською/ Українською мовами)

Підготувала: Л. Мажара

Редактор: Л. Ізюмова

Відповідальна за випуск: Л. Ізюмова

Редакційно-видавнича група КЗ «Запорізька ОУНБ імені О. М. Горького» ЗОР

пр. Леніна, 142, м. Запоріжжя, 69095

<http://zounb.zp.ua>

e-mail: metod@zounb.zp.ua