

«Конфликты в библиотечных коллективах. Пути разрешения»

Библиотеки не просто хранилище книг, это место бытия культуры, где действует живой её носитель - библиотекарь, который призван общаться не столько с бумагами, отчётами, сколько с живыми людьми, с читателями. Культура общения любого библиотечного специалиста наряду с профессиональной компетенцией - важнейшие составляющие его подготовки и непрерывного образования.

Если уж и на солнце есть пятна, то вполне объяснимо наличие таковых в нашей профессиональной и обыденной жизни. В библиотеках разных типов и видов трудятся толковые, эрудированные, энергичные специалисты, но в силу объективных причин нельзя не замечать, что в последние годы наблюдается ситуация типа «забыли читателя».

Для того чтобы более целостно осветить такую важную составляющую нашей профессии, как культура общения между читателем и библиотекарем, и подготовлен данный материал. В нем делается попытка акцентировать внимание на этических ракурсах профессионального поведения библиотекаря, а также рассмотрены причины возникновения конфликтных ситуаций в библиотеках и возможные пути их разрешения.

Конфликт – это осознаваемое противоречие, которое характеризуется противоборством конфликтующих сторон. Конфликты возникают на почве противоположности интересов, социальных установок и направленности личностей, вовлеченных в конфликт людей.

Для библиотекаря совершенно недопустим отказ в поддержке читателю, каким бы сложным собеседником он ни был. Среди речевых сообщений, которые вызывают чувство отказа в поддержке, можно назвать:

- уход от обсуждения, когда разговор переводится на другую тему. Если так себя ведет читатель, задача библиотекаря корректно вернуться к теме беседы. Если же читатель упорно не хочет общаться на какую-либо тему, то библиотекарь должен уступить, а не настаивать во что бы то ни стало. Например, библиотекарь пытается объяснить читателю, почему важно уметь пользоваться справочно-поисковым аппаратом библиотеки. Читатель слушает невнимательно и старается перевести разговор на другую тему, поскольку не хочет работать с каталогом, а ждет, что за него поиск по каталогу проведет библиотекарь. Если не удастся убедить читателя, то настаивать не надо.

А вот вести себя подобным образом (отказывая в поддержке читателю) библиотекаря нельзя: это - признак профессиональной и коммуникативной некомпетентности.

Большинство библиотечных конфликтов при обслуживании пользователей не обязательно являются неизбежными. Их можно и нужно предотвратить, устранив причины, которые ведут к возникновению конфликтных ситуаций. Это требует от библиотекарей и руководителей библиотечных коллективов изучения тех конфликтных ситуаций, которые возникают в библиотеке, анализа их причин, поиска путей преодоления.

Знание библиотекарем причин, приводящих к конфликтным ситуациям, будет служить их предотвращению в дальнейшем. К числу таких профилактических мероприятий относится, прежде всего, постоянная забота о качестве обслуживания, а также воспитательная работа с коллективом библиотекарей, обслуживающим читателей и потребителей библиотечных услуг.

Объектом конфликта в обслуживании читателей является библиотечная услуга. Конфликтная ситуация возникает в тех случаях, когда библиотечная услуга не предоставляется или предоставляется некачественно, не удовлетворяя пользователя.

Рекомендации по урегулированию библиотечных конфликтов

На практике избежать всех библиотечных конфликтов, среди которых бывают и непредсказуемые, невозможно. Поэтому если конфликт все же возник, библиотекарь должен уметь его «погасить». Каждый библиотечный конфликт, возникший в процессе обслуживания читателей, необходимо подвергать тщательному анализу, что поможет в дальнейшем избежать возникновения аналогичных конфликтов с другими читателями, продумать возможные варианты выхода из сложных ситуаций, возникающих при библиотечном обслуживании.

Причины библиотечных конфликтов могут быть разного, а порой и неожиданного свойства, и во многом зависят от личности читателя и библиотекаря, поскольку конфликт проявляется чаще всего в процессе их непосредственного общения. Источником конфликта в обслуживании читателей и предоставлении им разнообразных услуг является зачастую несоответствие взглядов и представлений библиотекарей и читателей о какой-либо стороне или ситуации библиотечного обслуживания. Такой

стиль, естественно, вызывает недовольство читателей, их отказ от навязываемых услуг и помощи библиотекаря.

Многие причины для возникновения конфликтной ситуации связаны с читательским поведением, нарушением ими правил пользования библиотекой. Замечания библиотекарей по поводу таких нарушений нередко вызывают у читателей негативную, порой агрессивную реакцию.

В «Справочнике библиотекаря» приведены рекомендации, выполнение которых поможет библиотекарям избежать конфликтов с посетителями библиотеки.

Вот некоторые из них:

- во время обслуживания библиотекарь должен целиком находиться в распоряжении читателя и стремиться продемонстрировать ему это;
- работать следует спокойно, со всеми читателями быть равным в общении, вежливым и доброжелательным;
- если читатель не симпатичен библиотекарю, ни в коем случае нельзя ему этого показывать;
- недопустимо спорить с читателем;
- следует постоянно проявлять готовность помочь читателю, но делать это осторожно и ненавязчиво;
- библиотекарь должен постоянно смотреть на библиотеку «глазами читателя» и, самое главное, способствовать предупреждению и разрешению конфликтов между библиотекарем и читателем библиотеки;
- установка библиотекаря на полное и всестороннее удовлетворение информационных потребностей пользователей.

Способы предотвращения возможных библиотечных конфликтов:

Пауза – остановиться и подумать, что произошло;

Эмоции – необходимо составлять эмоциональные карты и анализировать их с точки зрения позитивного и негативного проявления;

Воля – необходимо «зажимать» негативные эмоции и формировать положительные эмоции в отношении других

Избежать библиотечных конфликтов нельзя, да в этом и нет необходимости, так как любой конфликт, межличностный в том числе, является формой проявления объективных противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, способствует их развитию, переходу на более высокий уровень. Задача заключается в том, чтобы минимизировать деструктивные последствия конфликтов, уменьшить их разрушительный потенциал, используя методы их конструктивного урегулирования. Для этого, прежде всего, необходимо проанализировать причины возникновения конфликта, его структуру.

Составитель:

Грибовский Р. А.

Зав. сект. инфор-сервс. обл.