

## КОНФЛИКТЫ В БИБЛИОТЕЧНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

*Межуева К.С.*

*ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет*

*имени Г.Р. Державина»*

*kristinamezhueva1995@mail.ru*

Конфликт – это естественное явление, свойственное любой человеческой деятельности. Библиотека, как и любая другая организация, проходит как через внутренние конфликты (в библиотечном коллективе), так и через внешние (конфликты с читателями). Именно конфликты могут являться показателем того, что имеются недостатки в деятельности библиотеки.

Конфликты, происходящие в библиотеке, подразделяют на 3 группы: «библиотекарь-библиотекарь» (включая «руководитель-подчиненный»), «читатель-библиотекарь», «читатель-читатель» [4, с. 12].

В системе «читатель-читатель» конфликты в основном носят спонтанный и быстроустраняемый характер. Причины столкновений среди пользователей различны, например, при получении новых поступлений, при нарушении очереди при обслуживании, при выборе книг, находящихся в открытом доступе и т. д..

Однако большинство конфликтов в библиотеке возникают при обслуживании читателей. Нередко возникают конфликты, связанные с ограниченностью финансовых, трудовых и материально-технических ресурсов, что означает:

- Недостаточную экзemplярность литературы, пользующейся спросом;
- невозможность выдачи определенной литературы на дом;
- недоступность сетевых информационных ресурсов;
- недостаточное число мест в читальных залах;
- медленное выполнение читательских требований;
- очередь на кафедрах обслуживания;
- высокая плата за услуги библиотеки, с точки зрения читателей
- платные услуги низкого качества;

Основными методами разрешения конфликтов на почве вышеперечисленных проблем являются постоянная модернизация библиотечных процессов и усиление связей библиотеки с другими учреждениями для более полного удовлетворения читательских запросов. Если библиотекарь понимает, что удовлетворить запрос конкретного читателя не может, он должен обязательно объяснить причину, также перенаправить читателя в те учреждения, где его запрос может быть удовлетворен.

Немалая часть конфликтных ситуаций вызвана социально-психологическими причинами. В 1990-е гг. социологические исследования показали, что в то время как многие читатели больше ориентируются на библиотеку как сферу обслуживания, библиотекари часто сравнивают свою деятельность с творческим трудом. По этой причине возникают психологические барьеры в библиотечном общении, которые могут привести к

недопониманию между библиотекарем и пользователем, и, как следствие, к конфликтным ситуациям.

Также частой причиной конфликта становится неинформированность как пользователей библиотеки, так и самих библиотечных работников. Причина неинформированности читателей:

- низкий уровень информационной культуры
- сложность использования традиционных и электронных поисковых систем, их неоперативное реагирование на изменение спроса
- неопределенность информационных потребностей

Именно знание причин, которые приводят к конфликтным ситуациям, способствует предотвращению их в дальнейшем.

Конфликты, причиной которых являются столкновения взглядов, позиций общающихся, эмоциональны и поэтому сопровождаются определенными трудностями в их разрешении. Особенно деструктивны ситуации при совпадении ценностных конфликтов и конфликтов ограниченных ресурсов или ценностных и функциональных. Если пользователь рассматривает библиотекаря как помощника в поиске информации, то он адекватно воспринимает ее отсутствие. Однако если пользователь не доверяет библиотекарю, а библиотекарь не может или не стремится оказать помощь, то конфликт, возникший по объективным причинам, может перейти в эмоциональную сферу.

Библиотечному персоналу необходима этическая регламентация внутренних взаимоотношений и отношений с пользователями библиотеки. Разработка профессиональных этических норм является показателем развития профессии и зрелости профессионального сознания [2, с. 136]. «Кодекс профессиональной этики российского библиотекаря» обязывает его выстраивать взаимоотношения с пользователями на основе уважения и доброжелательности. Данный кодекс также означает благожелательное общение в библиотечном обслуживании, вежливое отношение к пользователям. Запрещается грубость, пререкания, уклонение от своих прямых обязанностей, требуют чуткого, внимательного отношения к читателю. Библиотекарь, который следует правилам библиотечного этикета, формирует у себя такие черты, как вежливость, тактичность, точность, исполнительность и обязательность. [1, с. 33-34].

В "Кодексе профессиональной этики российского библиотекаря" излагаются этические нормы - стандарты профессионального поведения, соответствующие задачам библиотечной профессии, которых рекомендует придерживаться Библиотечная ассоциация России. Основное содержание данного кодекса освещает прежде всего такие вопросы, как обеспечение открытого доступа к информации, предоставление комфортных условий для пользователей, отсутствие дискриминации в обслуживании и т. д. [3, с. 58].

Важнейшими качествами библиотечного работника, обслуживающего читателей, является сохранение самообладания в любых ситуациях. Библиотекарь должен уметь контролировать свое поведение, речь и жесты.

Правила этикета особенно важны для библиотекаря при предотвращении конфликтных ситуаций. При конфликтах эти правила служат защитным средством работника от оскорблений и бестактности читателей. Стоит отметить, что правила этикета помогают библиотекарю и ему не приходится в каждом конкретном взаимодействии искать нужную форму поведения.

Пользователь библиотеки зачастую хочет видеть в библиотекаре образец доброжелательного, знающего, готового прийти на помощь образованного специалиста. Отклонение от каких-либо из вышеназванных качеств определенно усложняет отношения в процессе библиотечного обслуживания и усиливает критическое восприятие читателем деятельности библиотекаря. Играют свою роль в этом процессе и возможные различия в социально-психологических особенностях библиотечного работника и пользователя.

Библиотекарь должен уметь разрешать конфликты как в процессе индивидуального обслуживания, так и в процессе группового. Также библиотекарям необходимо обладать методами психологической защиты, не поддаваться на провокации читателей, желающих создать конфликтную ситуацию.

#### **Список использованных источников:**

1. Дворкина, М. Я. И этика и этикет / М. Я. Дворкина, Ю. П. Мелентьева // Библиотека. – 2004. - № 3. – С. 33-34.
2. Езова, С. А. Мир библиотечного общения: [науч.-практ. пособ.] / С. А. Езова. — Москва: Литера, 2010. — 253 с.
3. Иванова, А. Ю. Еще раз о кодексе / А. Ю. Иванова // Библиотека. – 1998. - № 9. – С. 57-58.
4. Ловкова, Т. Б. Библиотечная конфликтология как учебная дисциплина / Т. Б. Ловкова // Науч. и техн. б-ки. - 2000. - № 11. - С. 10-16.