

## **ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ТОГБУК «ТАМБОВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА»**

*Межуева К.С.*

*Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Тамбовский государственный университет  
имени Г.Р. Державина»*

[kristinamezhueva1995@mail.ru](mailto:kristinamezhueva1995@mail.ru)

Детская библиотека как система является пространством движения информации, в которой библиотечный персонал и пользователи-дети соединены в едином коммуникативном поле. Библиотека, обслуживающая детскую аудиторию, должна быть привлекательным, открытым и дружелюбным местом. В ТОГБУК «Тамбовская областная детская библиотека» (ТОДБ) ведется активная работа по оптимизации обслуживания юных пользователей, в том числе в плане предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций.

Библиотечное обслуживание, предполагающее взаимодействие на бесконфликтной основе, должно быть организовано с учетом требований правовых документов и опираться на дифференцированный подход, в основе которого лежит учет возрастных, психолого-педагогических и индивидуальных особенностей развития личности ребенка. В каждой библиотеке, обслуживающей детскую читательскую аудиторию, выделяются основные группы пользователей – дошкольники, младшие школьники, дети среднего и старшего школьного возраста. Так, в Тамбовской областной детской библиотеке создано два отдела обслуживания, учитывающих возрастные особенности пользователей: отдел обслуживания дошкольников и младших школьников (учащихся 1-4-х классов) и отдел обслуживания подростков (учащихся 5-9-х классов).

Для библиотечного работника очень важно вступать в диалог с каждым ребенком и стараться поддерживать общение. Необходимо понимать, что многие читатели-дети не могут точно сформулировать запрос, определить в нем главное и второстепенное. Зачастую по этой причине возникают барьеры в библиотечном общении, которые в свою очередь приводят к конфликтным ситуациям.

Конфликтологи выделяют несколько типов барьеров в общении [2, с. 5]:

- личностное непонимание друг друга;
- неумение выстраивать свое поведение в стрессовых ситуациях;
- неадекватная форма обращения.

Часто в процессе библиотечного общения именно подобные барьеры приводят к конфликтам.

В Тамбовской областной детской библиотеке конфликтные ситуации случаются достаточно редко. Наиболее частая причина возникновения конфликта – нарушение правил пользования библиотекой, а именно попытка возврата читателем испорченной книги, заменить которую он отказывается, либо нарушение срока возврата. Сотрудники находят выход из подобных

ситуаций, в обязательном порядке используя индивидуальный подход к юным пользователям. Дальнейшее обслуживание читателя проводится с учетом причин, по которым ребенок не вернул книгу в установленный срок, а также регулярность повторения данной ситуации.

Кроме того, читатели порой возмущаются наличием залога на определенную литературу.

Руководство библиотеки отслеживает причины возникновения конфликтных ситуаций на предмет выявления возможностей совершенствования работы с учетом читательских предпочтений. Так, возникали конфликтные ситуации, связанные с недовольством пользователей временем работы библиотеки. Вследствие этого было принято решение об увеличении продолжительности работы библиотеки. Также в настоящее время библиотека работает вместо 5 дней – 6 дней в неделю.

Стоит отметить, что в настоящее время в России активно внедряется медиация – практика использования альтернативных процедур разрешения конфликтов [1, с. 157-158]. В связи с этим, специалисты Тамбовской областной детской библиотеки подготовили дайджест «Медиация – путь к диалогу», который состоит из четырех выпусков.

В первом выпуске раскрыта сущность медиации, история ее возникновения, области применения и описаны ее преимущества.

Во втором выпуске приведена информация об особенностях работы медиатора. В этом выпуске приводятся основные законодательные акты России, на основе которых основан процесс медиации, если данный процесс проводится на официальной основе.

В третьем выпуске дайджеста подробно раскрыты важнейшие направления медиации. Далее описаны медиативные методы, которые касаются применения в воспитательных и образовательных сферах. Далее приводится перечень основных юридических документов, с помощью которых осуществляется процесс медиации в образовательной сфере в России.

В заключительном выпуске дайджеста был подготовлен обзор лучших, по мнению автора дайджеста, сетевых ресурсов, которые посвящены медиации. С помощью данных ресурсов осуществляется более глубинное изучение основных направлений медиации.

Помимо подготовки дайджестов, в Тамбовской областной детской библиотеке проводятся часы информации с элементами тренинга «Медиация – твой ключ к решению конфликтов».

Подростки, которые приходили на данное мероприятие, впервые слышали термины «медиатор» и «медиация». Однако у них не вызвало трудности побеседовать на данную тему и принять участие в «мозговом штурме» для того, чтобы понять, что такое медиация, зачем она нужна и в чем ее достоинства.

Библиотечный специалист в ходе проведения мероприятия рассказал о методике обучения медиации детей, о тонкостях и особенностях школьной медиации.

Обсуждение проблемы медиации с подростками продолжил специалист детского телефона доверия, психолог. Вместе с детьми он обсудил основные причины конфликтных ситуаций, рассказал о вредном воздействии конфликтов на здоровье человека и разобрал основные методы разрешения конфликтов.

В завершение тренинга участники примерили на себя роль медиаторов и попробовали разрешить смоделированные конфликты и дать рекомендации для конфликтующих сторон.

Для читателей библиотеки на базе нередко организуются деловые игры, флеш-акции, увлекательные квесты, которые помогают ребятам выбрать наиболее эффективную коммуникативную стратегию как при стандартном общении, так и при общении, обостренном конфликтной ситуацией.

Таким образом, можно сделать вывод, что персонал ТОГБУК «Тамбовская областная детская библиотека» считает, что лучшим способом выхода из конфликта является его недопущение. Основными способами профилактики противоречий являются: развитие ценностей и норм коммуникативной культуры.

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

1. Зеленков, М.Ю. Конфликтология: учебник / М.Ю. Зеленков. – Москва: Дашков и Ко, 2015. – 324 с.

2. Конфликты в нашей жизни: методические рекомендации для проведения занятия по бесконфликтному общению / сост. А. В. Коломкина; отв. за вып. Н. Н. Щепеткова; ГУК ЯО «Областная юношеская библиотека им. А.А. Суркова». – Ярославль, 2017. – 20 с.