

**КОНФЛИКТЫ В БИБЛИОТЕКЕ**

LIBRARY CONFLICTS

Valentina VACARCIUC

Abstract: *The article refers to conflict and conflict situations that arise in the libraries, the causes of and ways to resolve them.*

Keywords: *conflicts in the library, kinds of conflicts, conflict situations, conflict resolutions*

*Ничто не обходится нам так дешево и не ценится нами так дорого,
как вежливость*
Мигель де Сервантес Сааведра

Индивидуальное библиотечное обслуживание — один из самых сложных участков работы современной библиотеки. Как бы хорошо ни была она оснащена, библиотекарь имеет дело с личностью читателя, а это значит, что каждый раз надо заново строить с ним взаимоотношения, основанные на профессиональной этике библиотекаря. Этические нормы библиотечного обслуживания заложены в «Кодексе этики Библиотекаря», утвержденного шестым Конгрессом Библиотекарей Молдовы (ABRM) (6 ноября в 2000 г). Новый «Кодекс профессиональной этики Библиотекарей» Молдовы, был рассмотрен и предложен для обсуждения 5 ноября в 2014 году на очередной Конференции Библиотекарей, который станет моральной нормой поведения для всех библиотечных работников Молдовы. Разрешение конфликтных ситуаций напрямую связано с соблюдением профессиональной этики библиотечных работников.

Изучение конфликтов издавна находится в поле интересов ученых: философов, социологов, психологов, экономистов и др. В XX веке обобщение накопленных знаний привело к формированию комплексной научной дисциплины конфликтологии, предметом изучения которой являются причины возникновения и развития конфликтов в человеческом обществе и разработка путей их предупреждения и разрешения. Конфликтология изучает и анализирует конфликты как на макроуровне (политические, идеологические, экономические, религиозные и т. п.), так и на микроуровне – конфликты в организации (на предприятии, в учебном заведении, библиотеке и т. п.

Конфликты в организации подразделяются на внешние (с вышестоящим руководством, органами исполнительной власти и т. п.) и внутренние (в системе функционирования организации и управления ею).

Используя функционально-структурный анализ, теория конфликта выделяет в структуре конфликта такие компоненты, как: конфликтная ситуация, предмет конфликта, участников конфликта, инцидент (противоречия, обсуждения, споры и т. п.).

Во многих случаях возникшие противоречия безболезненно разрешают на основе добровольно достигнутого соглашения сторон. Однако когда в дискуссии, обсуждении, споре не была достигнута единая позиция, то это приводит к



возникновению напряженности в отношениях между людьми. Образуется конфликтная ситуация.

Это еще не конфликт, а его предвестник, поскольку конфликтная ситуация не обязательно должна перерасти в конфликт. Устранение причин, ее породивших, ликвидирует и конфликтную ситуацию.

Если же конфликтную ситуацию не удастся сгладить, то она перерастает в конфликт, под которым понимают столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Основной причиной возникновения конфликтов внутри библиотечного коллектива является несовпадение или неполное совпадение интересов руководителей библиотеки и структурных подразделений, «рядовых» членов коллектива и читателей.

Конфликты не следует рассматривать как нечто негативное, экстремальное. Можно сказать, что они необходимы для библиотеки, для ее нормального функционирования и развития.

Конфликт – это нормальное явление, свойственное деятельности трудового коллектива. Всякая организация, в том числе и библиотека, проходит в своем развитии через серию внутренних конфликтов. Она не может существовать без внутренней напряженности, без столкновений между отдельными позициями, представлениями, противоречиями. Конфликт и является способом выявления и разрешения противоречий, обнаружения недостатков в деятельности организации. В этом его ценность и управленческая функция.

Конфликтологи справедливо утверждают, что отсутствие противоречий, конфликтов в деятельности трудового коллектива свидетельствует о его застое и деградации. Именно наличие конфликтов является показателем того, что организация развивается, а не стоит на месте.

Библиотечные конфликты в зависимости от ролевых функций участников можно разделить на 3 группы: «библиотекарь-библиотекарь» (в том числе «руководитель-подчиненный»), «читатель-библиотекарь», «читатель-читатель».

Источниками библиотечных конфликтов могут стать различные экономические причины, когда разворачивается борьба группы или отдельных лиц за ограниченные ресурсы (помещения, финансы, книжный фонд, технические средства и т.п.), подлежащие распределению. К конфликтам часто приводят нарушения управленческих, технологических или производственных процессов, существенные разногласия в выборе целей, мотивов, средств библиотечной деятельности.

Например, при вертикальных конфликтах «руководитель-подчиненный» причинами могут стать: неблагоприятные условия труда, создающие угрозу безопасности и здоровью работников; нечеткость в распределении прав и обязанностей между структурными подразделениями библиотеки; неэффективные должностные инструкции или не оптимальное штатное расписание; плохие коммуникации; неритмичность производственно-организационного цикла; упущения в технологии библиотечного обслуживания и др.

Однако большинство библиотечных конфликтов вызвано социально-психологическими причинами. Такие особенности библиотечной профессии, как



открытость для непрофессионалов, высокая феминизация коллективов, различные статусные характеристики библиотечных работников, создающие неоднородность библиотечного сообщества - все это служит источниками конфликтов группы «библиотекарь - библиотекарь».

Социологические исследования библиотечной профессии в 1990-е гг. показали, что библиотекари часто сопоставляют свою работу с творческим трудом (на уровне журналиста или писателя), читатели же больше ориентируются на библиотеку как сферу обслуживания и оценивают библиотечный труд как работу продавца или парикмахера. Область рассогласования в библиотечной среде может связываться со структурой личности: ценностными ориентациями или системой ценностей, интересами, мотивами, потребностями, убеждениями, ожиданиями, позициями, взглядами, оценками и др. Неадекватные представления библиотечных работников о себе (как завышенная, так и заниженная самооценка) создают многочисленные психологические барьеры в коммуникации и ведут к конфликтным ситуациям.

В конфликте проявляются и высвечиваются все характерные черты его участников, интеллект, эмоции, воля. Интеллектуальные компоненты конфликта отражают стиль и культуру мышления, гибкость и быстроту реакций, особенности адаптационного механизма его участников. Эмоциональные составляющие конфликта представляют собой совокупность переживаний участников (чаще негативных: огорчение, обида, гнев, злость, ненависть, вина, стыд и пр.; реже положительных: радость от победы, удовлетворение от личных или групповых достижений и пр.). Волевые компоненты конфликта характеризуют действия и усилия его участников, направленные на преодоление разногласий и разрешение значимых проблем.

Традиционными конфликтами системы «библиотекарь-библиотекарь» являются конфликты вида: «отцы и дети», «свой - чужой», «профессионал - дилетант». К «вечным» межгрупповым конфликтам относится и часто возникающая конфронтация между отделами обслуживания и комплектования, между центральной библиотекой и филиалами.

Положительным фактором является, прежде всего, то обстоятельство, что в библиотечном коллективе отношения строятся на основе сознательной оценки содержания совместной деятельности, ее целей и задач. Библиотечный коллектив – это коллектив единомышленников. Здесь нередки дискуссии, обсуждения, споры, но они не ведут, как правило, к возникновению конфликтных ситуаций, а способствуют совершенствованию работы библиотеки и укреплению благоприятного социально-психологического климата в ее коллективе. Традиционными конфликтами системы «читатель - читатель» являются спонтанные и быстрозатухающие столкновения при нарушении очередности обслуживания, выборе книг на полках открытого доступа, получении новых поступлений.

В деятельности библиотек наиболее остро ощущаются конфликты, связанные с ограниченностью финансовых, трудовых и материально-технических ресурсов, что означает:

- невозможность приобретения требуемой читателям литературы,
- недостаточную экзemplярность литературы повышенного спроса,



- невозможность выдачи литературы на дом,
- недоступность сетевых информационных ресурсов,
- ограниченность мест в читальных залах,
- медленное выполнение читательских требований.

Возникающие напряженность и психологический дискомфорт между библиотекарем и пользователем в процессе библиотечного обслуживания, из-за взаимного непонимания в достижении результата создают конфликтную ситуацию.

В процессе библиотечного обслуживания конфликты и конфликтные ситуации возникают в случаях:

- Нарушение читателями правил пользования библиотекой (невозвращение в срок документов, требования выдать их из читального зала, нежелание сдавать в гардероб вещи, неразрешенные для вноса в библиотеку предметы и другое);
- Безнравственного поведения, как читателя, так и библиотекаря;
- Недостаточного уровня профессиональной квалификации библиотекарей;
- Низкого уровня информационной культуры читателей;
- Отрицание личных качеств библиотекарей и пользователей библиотек.

Причины возникновения конфликтов:

- Невозможность прогнозировать поведение субъектов общения, неожиданность поступков других;
- Наличие других свидетелей, стремление сохранить имидж;
- Субъективное восприятие поступков и малая информированность о мотивах;
- Неумение анализировать ситуации, проявление личностных качеств и нестандартное поведение других.

Причиной конфликтов часто бывает несовпадение возможностей библиотеки и интересов пользователей. Ограниченные финансовые, кадровые, материально-технические ресурсы общедоступных библиотек не позволяют им полностью удовлетворять запросы и потребности читателей, что чаще всего приводит к конфликтам между библиотекарями и читателями. Например, читатели желали бы получать всю литературу для чтения на дом. Библиотекари в условиях выделения ограниченных средств на пополнение фонда и обеспечение его сохранности, особенно ценных изданий, стремятся максимально ограничить выдачу документов на дом. Очевидно, что в этом и других подобных случаях несовпадения возможностей и желаний конфликт может быть разрешен только путем разумного компромисса между сторонами, в нем участвующими.

Следующая группа причин связана с качеством обслуживания. Поводы для таких конфликтов также чрезвычайно разнообразны. К ним, например, относятся:

- затраты времени на ожидание обслуживания (очереди);
- затраты времени на ожидание выполнения читательского запроса;
- ошибочное предоставление читателю вместо запрошенного другого из-



дания или необоснованная замена по инициативе библиотекаря и другие организационно-технологические причины.

Типичными причинами подобных конфликтов являются:

- Игнорирование читательских запросов;
- Отсутствие искреннего желания удовлетворить запрос;
- Формальное отношение к требованиям пользователей.

Существует множество методик, которые отражают возможные алгоритмы разрешения конфликта, а также стратегии и тактики поведения его участников.

Исследователи выделяют 5 способов регулирования конфликта:

- конкуренция (соперничество) - стремление добиться своих интересов, возможно, в ущерб другим;
- приспособление, принесение в жертву собственных интересов ради других;
- компромисс, в котором путем взаимных уступок, в ходе взаимодействия вырабатывается новое предложение, устраивающее обе стороны;
- избегание, для которого характерно отсутствие как стремления к кооперации, так и тенденции к достижению собственных целей;
- сотрудничество, когда участники конфликтной ситуации приходят к решению, которое способно полностью удовлетворить интересы обеих сторон.

Не лишне напомнить, что кодекс профессиональной этики библиотекаря, обязывает его строить свои отношения с пользователями на основе уважения к личности. Важнейшими личностными качествами библиотекаря, обслуживающего читателей, является умение владеть собой в любых, порой не простых ситуациях, контролировать свое поведение. Несомненно, что нервозность, раздражительность библиотекаря, его плохое настроение провоцируют негативное отношение к нему читателей и служат одной из причин возникновения конфликтных ситуаций, и самое главное, способствовать предупреждению и разрешению конфликтов между библиотекарем и читателем библиотеки будет установка библиотекаря на полное и всестороннее удовлетворение информационных потребностей пользователей.

Библиографические ссылки:

1. ВАНЕЕВ, А. Н. *Конфликты в библиотеке: предупреждение и разрешение*. СПб. : Профессия, 2006. 128 р.
2. ЛОВКОВА, Т. Б. Библиотечная конфликтология как учебная дисциплина. В: *Научные и технические библиотеки*. 2000, nr. 11, pp. 10-15. ISSN 0130-9765
3. РАВИНСКИЙ, Дмитрий. Как вы управитесь? Американский практикум по библиотечной конфликтологии. В: *Библиотечное дело*. 2003, nr. 3, pp. 30-32. ISSN 1727-4893
4. *Справочник библиотекаря*. СПб. : Профессия, 2002. 432 р. ISBN 5-93913-021-6