

УДК 316.48+023

**ОСОБЛИВОСТІ ПРОЯВІВ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ ТА
ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ НА ПРИКЛАДІ НАУКОВОЇ БІБЛІОТЕКИ
ХНУМГ ім. О. М. БЕКЕТОВА**



Гетьманова Тетяна Олександрівна, завідувачка
сектору інформаційно-бібліографічного обслуговування
інформаційно-бібліографічного відділу
наукової бібліотеки ХНУМГ ім. О. М. Бекетова

***Анотація:** Розглянуто основні теоретичні підходи до бібліотечної конфліктології; здійснено аналіз типових способів реагування на конфліктні ситуації бібліотекарів наукової бібліотеки ХНУМГ ім. О. М. Бекетова*

***Ключові слова:** бібліотечна конфліктологія, конфліктні ситуації, конфлікти, професійне спілкування.*

Важливим моментом міжособистісного спілкування в процесі будь-якої діяльності є можливість виникнення конфліктних ситуацій. Не виняток і сфера закладів культури, зокрема бібліотек. Уміння бібліотечних фахівців аналізувати та долати конфліктні ситуації сприятиме покращенню інформаційного забезпечення користувачів.

Проблема спілкування бібліотекарів і користувачів активно розробляється в дослідженнях бібліотекознавців. В цьому напрямку працюють С. Єзова [1, 2, 3, 4], яка досліджує проблему культури спілкування та її формування, Л. Красинська [5] (психолого-педагогічний аспект професійного спілкування бібліотекаря), С. Г.



Матліна [6] (бібліотечне обслуговування як діалог), І. Мейжис [7, 8, 9] (питання бібліотечного спілкування: його перцептивну, інтерактивну, комунікативну сторони), Є. Тихомирова [10] (проблеми спілкування в межах індивідуальної роботи з читачами), Я. Хіміч [11, 12] (соціально-психологічні особливості міжособистісного спілкування).

Будь-який бібліотечний колектив у своєму розвитку проходить через низку міжособистісних конфліктів. Конфліктологи стверджують, що відсутність протистоянь у діяльності колективу вказує на застій або деградацію. Так, наприклад, Н. П. Довгань у роботі «Конфлікти в державному управлінні та шляхи їх вирішення» зазначає, що саме наявність конфліктів є показником того, що організація розвивається, а не стоїть на місці [13].

Л. Є. Орбан-Лембрик у книзі «Психологія управління» стверджує, що будь-який конфлікт починається з конфліктної ситуації, в якій беруть участь опоненти та предмет конфлікту – об'єктивна причина, через яку опоненти вступають у «боротьбу», а початком конфлікту є інцидент – дія, спрямована на його виникнення («Психологія управління») [14].

Дослідники дотримуються різних точок зору на природу конфліктології в бібліотечно-інформаційної діяльності. Т. Б. Ловкова («Библиотечная конфликтология как учебная дисциплина»), відзначаючи швидке становлення конфліктології як дисципліни, що вивчає історію, теорію і технологію вирішення конфліктів, на конкретних прикладах показує, наскільки продуктивно запозичення принципів концепцій для бібліотечної науки і практики, але головне – для навчання і психологічної підготовки майбутніх бібліотекарів до непростих умов професійної діяльності. На думку Т. Б. Ловкової, бібліотечна конфліктологія може і повинна стати самостійною навчальною дисципліною на бібліотечно-інформаційних факультетах [15].



Іншої точки зору дотримується Е. Р. Сукиасян. У своїй публікації «Библиотечная конфликтология : За и против» він пропонує перенести центр ваги з розгляду конфліктів на їх профілактику. Вважаючи, що «у бібліотекаря-професіонала конфліктів просто не повинно бути», Е. Р. Сукиасян виступає не за спеціальний курс «Библиотечна конфликтология», а тільки за введення відповідних розділів в професійно орієнтований курс «Библиотечна психология» [16].

На думку В. О. Мінкіної, і Т. Б. Ловкова, і Е. Р. Сукиасян лише підняли проблему, розглядаючи її з різних аспектів, кожен з яких важливий і має право на існування. У публікації «Библиотечная конфликтология: приглашение к продолжению дискуссии» [17] дослідниця розкриває сутність, функції конфлікту, причини його виникнення та шляхи вирішення конфлікту.

Основні види конфліктів та їх етапи розглядає А. М. Ванєєв. У роботі «Конфликты в библиотеке: предупреждение и разрешение» [18] він виділяє конфлікти «по вертикалі» і «по горизонталі». Конфлікти по вертикалі – це широко поширені в бібліотеках конфлікти між керівниками і підлеглими. Конфлікти по горизонталі – це конфлікти між співробітниками, що не перебувають у підпорядкуванні один до одного (міжособистісні, міжгрупові).

Як зазначає Я. Хіміч у роботі «Библиотека – читач: зворотній зв'язок : работа с каталогами», орієнтація на суб'єкт-суб'єктні стосунки, діалогічне спілкування, інтерес до самого процесу спілкування, толерантність, вміння визнавати свої помилки, намагання якомога більше дати людині – ось необхідні психологічні умови продуктивного спілкування бібліотечного працівника [11].

Важливість значення психологічної підготовки бібліотекаря, особливо молодого, для розв'язання завдань особистісного розвитку, духовного збагачення та використання творчих можливостей у своїй діяльності підкреслює Є. В. Нипорка («Психологическое изучение профессионально значимых личностных качеств молодого библиотекаря: опыт психологического исследования») [19].



Отже, причиною конфліктної ситуації в процесі бібліотечної взаємодії може бути недотримання читачем правил користування джерелами інформації.

С. Єзова, посилаючись на Б. Спіцберга, дає таке визначення комунікативної компетенції: це співвідношення комунікативної поведінки у певній ситуації та її ефективності («Найти общий язык») [4, с. 126]. Комунікація є ефективною, якщо вона досягає цілей; вона відповідає ситуації, якщо є очікуваною в цій ситуації.

Доречними є етичні правила бібліотечного обслуговування, на яких наголошує Н. Стефановська у своїй публікації «Библиотечная педагогика и психология в деятельности сельского библиотекаря» [20]. Вона зазначає, що, по-перше, завдання бібліотекаря – знати зміст та читацьке призначення книги перед тим, як пропонувати її користувачеві бібліотеки; той ніяких зобов'язань, окрім як перед самим собою, не має. По-друге, дії фахівця можуть бути спрямовані на те, щоб максимально ефективно обслуговувати користувача бібліотеки, який має конкретну мету – задоволення своїх потреб, і ця мета не пов'язана з особистістю бібліотекаря, у комунікативний контакт із яким входить читач. По-третє, бібліотекар-професіонал має підібрати такі методи та форми бібліотечного обслуговування, які б максимально задовольняли інтереси користувача; читач може приймати їх або не приймати, керуючись лише внутрішньою потребою. І останнє, на чому наголошує автор: бібліотекар не має права ігнорувати індивідуально-психологічні особливості користувача бібліотеки, типові характеристики читацької групи або читацької аудиторії в цілому.

Отже, потрібно зазначити, що тема конфліктології у бібліотечному обслуговуванні достатньо розглянута провідними фахівцями бібліотечної справи. Однак додаткової розробки вимагає питання розробки основних стратегій поведінки та способів вирішення конфліктів у бібліотеці.

У Науковій бібліотеці ХНУМГ ім. О. М. Бекетова було проведено дослідження з метою виявлення типових способів реагування на конфліктні



ситуації бібліотекарів та визначення основних стратегій поведінки та способи вирішення конфліктів у Науковій бібліотеці ХНУМГ ім. О. М. Бекетова.

Усього було оброблено 38 анкет бібліотекарів; віковий інтервал яких становив: до 25 років – 4 особи; 26 – 30 років – 5 осіб; 31 – 35 років – 4 особи; 36 – 55 років – 25 осіб. Переважна більшість респондентів мають вищу освіту – 33 осіб (у т. ч. 19 осіб мають вищу бібліотечну освіту), 4 – середню професійну бібліотечну, 1 – середню професійну не бібліотечну.

Аналіз анкет дозволив виявити відношення респондентів до конфліктів, причини виникнення конфліктів у бібліотеці, поведінку бібліотекарів під час конфлікту.

Перш за все, було встановлено ділові якості, які, на думку респондентів, є важливими для бібліотекаря. Аналіз показав, що 80 % респондентів вважають, що головне для бібліотекаря – це професійна компетентність, комунікабельність, здатність організовувати та планувати роботу, відповідальність і сумлінність, готовність і здатність засвоювати нове; 10 % вважають, що бібліотекар повинен бути вимогливим до себе та інших, цілеспрямованим; 10 % зазначили, що головне для бібліотекаря – вміння підтримувати нормальні відносини у колективі.

Наступне питання дозволило виявити основні привабливі риси роботи у бібліотеці. Більшість респондентів, а саме – 78 % відзначили роботу з людьми та спілкування основним, що їх приваблює у роботі бібліотекаря.

Окрім того, були відзначені наступні позиції: гарантії соціальної та економічної стабільності (6 %), доступ до інформації (5 %), можливість реалізувати свій інтелектуальний потенціал та творчий і професійний розвиток (6 %), сприятливий психологічний мікроклімат у колективі (5 %).

Аналіз відповідей на питання «Які види діяльності у бібліотеці є для Вас найбільш важкими?» виявив, що переважна більшість респондентів (85 %) відзначила публічні виступи та роботу із фінансовими документами, як найбільш



складні для них види діяльності; 15 % опитуваних вважають важкими для себе складання бібліографічного покажчика та розробку документів.

На питання «Охарактеризуйте атмосферу, яка притаманна Вашому колективу» 40 % респондентів дали відповідь – атмосфера взаємної поваги, 30 % – ділова атмосфера, 25 % – «кожний сам за себе», 4 % – дружня, 1 % – нездорова, нетовариська атмосфера.

Аналіз показав, що 87 % респондентів не знають, як часто у колективі проходять конфлікти, 5 % вважають, що один раз на місяць, 8 % – що декілька разів на місяць.

На думку 25 % опитуваних, конфлікти відбуваються зазвичай між співробітниками колективу, 25 % – між керівниками і підлеглими, 20 % – не можуть дати відповідь, 15 % – між керівниками різного рівня управління, 15 % – не знають відповіді.

На думку 90 % респондентів, у випадку виникнення конфліктної ситуації, вони шукають компромісний варіант, 5 % – не звертають уваги на конфлікт, 3 % – не суперечать опоненту, але діють по-своєму, 1 % – погоджуються з позицією опонента, 1 % – намагаються довести свою правоту.

Найбільш прийнятним способом врегулювання конфлікту 70 % респондентів вважають співробітництво, а 30 % – компроміс.

На думку 95 % опитуваних, у колективі потрібно проводити спеціальні курси, тренінги по конфліктології; 5 % вважають, що не потрібно.

Таким чином, результати дослідження довели, що у колективі Наукової бібліотеки ХНУМГ ім. О. М. Бекетова існують конфлікти і конфліктні ситуації, а, отже, колектив розвивається і не стоїть на місці. Конфлікти не слід розглядати як щось негативне, екстремальне. Це нормальне явище, властиве діяльності трудового колективу. Будь-яка організація, в тому числі і бібліотека, проходить в своєму розвитку через серію внутрішніх конфліктів.



Позиція переважної більшості опитуваних, які вважають за необхідне врегулювати конфлікт за допомогою співробітництва та компромісу, сприятиме, на нашу думку, позитивному вирішенню конфліктів та конфліктних ситуацій в колективі.

Список використаних джерел інформації:

1. Езова С. А. Библиотека – центр человеческого общения / С. А. Езова // Библиотековедение. – 2005. – №5. – С.122 – 125.
2. Езова С. А. Библиотечное общение : возможные пути моделирования / С. А. Езова // Научные и технические библиотеки. – 2009. – № 5. – С. 67 – 74.
3. Езова С. А. Искусство библиотечного общения / С. А. Езова // Библиотека. – 2005. – № 3. – С. 70 – 71.
4. Езова С. А. Культура общения библиотекарей / С. А. Езова. – Москва : Либерия-Бибинформ, 2004. – 143 с.: ил. – (Библиотекарь и время. XXI век ; вып. 11).
5. Красинская Л. Ф. Профессиональное общение библиотекаря : психолого-педагогический аспект : автореф. дис... канд. пед. наук / Л. Ф. Красинская. – Москва, 1993. –16 с.
6. Матлина С. Г. Библиотечная этика в аспекте национальных просветительских традиций (Постановка вопроса) / С. Г. Матлина // Библиотековедение. – 2000. – №3. – С.23 – 30.
7. Мейжис И. А. Коммуникативные навыки библиотекаря / И. А. Мейжис // Научные и технические библиотеки.– 2004. – № 6. – С. 42 – 52.
8. Мейжис И. А. Социальная психология библиотечного дела / И. А. Мейжис // Библиотековедение. – 1993. – № 4. – С. 493.
9. Мейжис И. А. Социально-психологические основы библиотечного обслуживания : учеб. пособие / И. А. Мейжис. – Николаев : [Б. и.], 1994. – 191 с.



10. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : підручник / Є. Б. Тихомирова, С. Р. Постоловський. – Рівне : Перспектива, 2007. – 389 с.
11. Хіміч Я. Бібліотека – читач: зворотній зв'язок : робота з каталогами : матеріали Міжнар. наук. конф. «Проблеми вдосконалення каталогів наукових бібліотек» [Електронний ресурс] Я. Хіміч. – Режим доступу : http://www.nbu.gov.ua/books/19/kiev_97/126.html, вільний. – Назва з екрана.
12. Хіміч Я. Бібліотечне обслуговування як соціально-рольова взаємодія / Я. Хіміч // Бібліотечна планета. – 2002. – № 2. – С.30 – 32.
13. Довгань Н. П. Конфлікти в державному управлінні та шляхи їх вирішення : дис... канд. наук з держ. упр. : 25.00.01 / Національна академія держ. управління при Президентові України / Н. П. Довгань. – Київ, 2006. – 177арк. : рис., табл.
14. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : посібник / Л. Е. Орбан-Лембрик. – Київ. : Академвидав, 2003. – 568 с.
15. Ловкова Т. Б. Библиотечная конфликтология как учебная дисциплина / Ловкова Т. Б. // Научные и технические библиотеки. – 2000. – № 11. – С. 10 – 16.
16. Сукиасян Э. Р. Библиотечная конфликтология: за и против / Э. Р. Сукиасян // Научные и технические библиотеки. – 2000. – № 11. – С. 17 – 24.
17. Минкина В. А. Библиотечная конфликтология : приглашение к продолжению дискуссии / В. А. Минкина // Научные и технические библиотеки. – 2001. – № 10. – С. 39 – 48.
18. Ванеев А. Н. Конфликты в библиотеке : предупреждение и разрешение / А. Н. Ванеев. – СПб. : Профессия, 2001. – 128 с.
19. Нипорка Е. В. Психологическое изучение профессионально значимых личностных качеств молодого библиотекаря : опыт психологического исследования / Е. В. Нипорка // Молодые в библиотечном деле. – 2004. – № 9–10. – С. 115–124.



20. Стефановская Н. А. Библиотечная педагогика и психология в деятельности сельского библиотекаря [Электронный ресурс] / Н. А. Стефановская. – Режим доступа : http://www.library.ru/1/sociolog/text/article.php?a_uid=247, свободный. – Загл. с экрана.

**ОСОБЕННОСТИ ПРОЯВЛЕНИЙ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ И ПУТИ
ИХ РЕШЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ НАУЧНОЙ БИБЛИОТЕКИ
ХНУГХ им. А. Н. БЕКЕТОВА**

Гетьманова Т. А., заведующая сектором информационно-библиографического обслуживания информационно-библиографического отдела научной библиотеки ХНУГХ им. А. Н. Бекетова

***Аннотация:** Рассмотрены основные теоретические подходы к библиотечной конфликтологии; осуществлён анализ типичных способов реагирования на конфликтные ситуации библиотекарей научной библиотеки ХНУГХ им. А. Н. Бекетова.*

***Ключевые слова:** : библиотечная конфликтология, конфликтные ситуации, конфликты, профессиональное общение.*

**FEATURES OF CONFLICT AND SOLUTIONS FOR EXAMPLE RESEARCH
LIBRARIES NUUE them A. M. BEKETOV**

Hetmanova T.O., head of the information and bibliographic service bibliographic information department of Research Library NUUE them A. M. Beketov



Annotation: The main theoretical approaches to library conflict; the analysis of typical ways to respond to conflict situations librarians Research Library NUUE them A.N. Beketov.

Keywords: library conflict, conflicts, situation, professional communication.

