



ЗАНЯТИЕ 6

Т.Б.ЛОВКОВА,
доцент кафедры социологии и психологии чтения СпбГУКИ

Библиотечная конфликтология

ОСНОВНАЯ ТЕРМИНОЛОГИЯ

Слово конфликт пришло в русский язык из латыни, употребляться стало с XIX века. В латинском языке *conflictus* означает буквально столкновение.

В научной литературе нет единого общепризнанного определения конфликта. Рассмотрим некоторые из предлагаемых социологами определений:

“Конфликт — столкновение, вызванное противоречием установок, целей и способов действия по отношению к конкретному предмету или ситуации” (Я. Щепаньский, Польша).

“Конфликт — борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть, ресурсы, где целями являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение соперника” (Л. Козер, США).

“Под конфликтом я имею в виду реальную борьбу между действующими людьми или группами, независимо от того, каковы истоки этой борьбы, ее способы и средства, мобилизуемые каждой из сторон” (Э. Гидденс, Великобритания).

Можно выделить типы конфликтов по составу их участников:

- внутриличностные;
- межличностные;
- групповые (между неформальными малыми группами в составе одной общности);
- конфликты в организациях;
- межгрупповые конфликты между большими социальными группами (социальные, этнические и др.)

Структурные элементы конфликта

В структуре конфликта выделяются такие компоненты, как **конфликтная ситуация, предмет конфликта, участники конфликта (проponent и оппонент), инцидент.**

Конфликтующие стороны. В конфликте участвуют, как минимум, две стороны. Кроме того, могут быть и другие участники — сочувствующие, провокаторы, консультанты, примирители, жертвы.

Зона разногласий — предмет спора, факт или вопрос, вызвавший разногласия. Зона раз-

ногласий не всегда легко распознаваема.

Представление о ситуации. Участники конфликта видят дело по-разному, это и создает почву для столкновения.

Мотивы, которыми руководствуются участники конфликта.

Действия. В конфликтной ситуации действия одной из сторон оказывают существенное влияние на другую сторону. Поведение одного из участников вызывает соответствующие изменения в поведении другого.

ВИДЫ БИБЛИОТЕЧНЫХ КОНФЛИКТОВ

Библиотечные конфликты в зависимости от ролевых функций участников можно разделить на три группы: “библиотекарь — библиотекарь” (в т.ч. “руководитель — подчиненный”, в школьных библиотеках возможен конфликт “библиотекарь — учитель”), “читатель — библиотекарь” и “читатель — читатель”.

Как показывают локальные социологические исследования, количество конфликтов в библиотеках в последние годы значительно возросло. По данным исследования Челябинского государственного института искусства и культуры, в качестве причин конфликтных ситуаций библиотекари называли бестактное поведение читателей (60%), свойства характера читателей (20%), неверно выбранный читателем тон (20%).

Источниками библиотечных конфликтов могут быть 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, технических 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 работ-



- нечеткость в распределении прав и обязанностей между структурными подразделениями образовательного учреждения;
- неэффективные должностные инструкции или неоптимальное штатное расписание;
- плохие межличностные и внутриорганизационные коммуникации;
- неритмичность производственно-организационного цикла;
- упущения в технологии библиотечного обслуживания и т.п.

Однако **большинство библиотечных конфликтов вызвано социально-психологическими причинами.**

Особенности библиотечной профессии — открытость для непрофессионалов, высокая феминизация библиотечного и педагогического коллективов, различные статусные характеристики библиотекаря и педагога и т.д.

Социологические исследования 90-х г.г. показали, что **библиотекари часто сопоставляют свою работу с творческим трудом** (на уровне журналиста или писателя), **читатели же больше ориентированы на библиотеку как на сферу обслуживания и оценивают библиотечный труд как работу продавца или парикмахера.** Область рассогласования в библиотечной среде может связываться со структурой личности: ценностными ориентациями, интересами, мотивами, потребностями, ожиданиями и т.п. Неадекватные представления библиотекарей о себе (завышенная или заниженная самооценка) создают многочисленные психологические барьеры в коммуникации и ведут к конфликтным ситуациям.

Традиционными конфликтами системы «библиотекарь — библиотекарь» (а также «библиотекарь — учитель») являются конфликты вида «отцы и дети», «свой — чужой», «профессионал-дилетант».

Традиционными конфликтами системы «читатель — читатель» являются спонтанные и быстротухающие столкновения при нарушении очередности обслуживания, выборе книг на полках открытого доступа, получении новых поступлений.

ОПТИМАЛЬНЫЕ СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В БИБЛИОТЕЧНОМ КОНФЛИКТЕ

Технология разрешения библиотечных конфликтов подчинена общим закономерностям. Существует множество методик, которые отражают возможные алгоритмы разрешения конфликта, а также стратегии и тактики поведения его участников. Библиотечная конфликтология чаще всего использует мо-

дель, предложенную психологами К.У. Томасом и Р.Х. Киллменом (США). При описании типов поведения людей в конфликте исследователи выделяют 5 способов регулирования конфликта:

- 1. Конкуренция (соперничество) — стремление добиться своих интересов, возможно, в ущерб другим.**
- 2. Приспособление — принесение в жертву собственных интересов ради других.**
- 3. Компромисс, в котором путем взаимных уступок, в ходе взаимодействия вырабатывается новое предложение, устраивающее обе стороны.**
- 4. Избегание, для которого характерно отсутствие как стремления к кооперации, так и тенденции к достижению собственных целей.**
- 5. Сотрудничество, когда участники конфликтной ситуации приходят к решению, которое способно полностью удовлетворить интересы обеих сторон.**

По результатам исследований кафедры социологии и психологии чтения СпбГУКИ, частота использования сотрудниками публичных библиотек Петербурга стратегии соперничества составляет 29%, 27% — стратегии компромисса. Стратегию избегания используют 17% библиотекарей, сотрудничества — 15%. Количество библиотекарей, выбравших основной стратегией поведения приспособление, составляет 12%.

ТРЕНИНГ:

Упражнение «Водопад». Представьте водопад (Викторию, Ниагару) между Вами и собеседником.

Упражнение «Стекло». Представьте стеклянную стену между Вами и собеседником.

Упражнение «Светофор». Скажите себе «Стоп!» и представьте красный огонек светофора.

ЗАДАНИЕ 4.

Проведите самоанализ поведения во время конфликта, спора по следующим позициям:

Каков Я — спорящий?

Каким я вижу себя в споре?

Каким меня видит оппонент?

Каков мой оппонент на самом деле?

Каким он видит себя?

Каким я вижу его?

Ждем ваши ответы по адресу: 101856, Москва, Чистопрудный б-р, д. 6, комн. 227. Желаем успехов!