

*Гуща Юлия Юрьевна,
библиотекарь отдела обслуживания
Новосибирского государственного
педагогического университета*

Конфликты в общении библиотекаря и читателя: причины и предупреждение

В переводе с латинского слово «конфликт» означает столкновение; в основе любого конфликта – столкновение противоположных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов партнёров по общению.

К сожалению, конфликтные ситуации возникают в общении библиотекаря и читателя. Нередко причины конфликтов субъективны, т. е. связаны со знаниями и умениями сотрудников библиотеки, их коммуникативными навыками, эмоциональным состоянием в момент общения. Библиотекарь, постоянно контактирующий с большим количеством читателей, обязан обладать определёнными коммуникативными качествами. Поскольку он является организатором общения, ему надлежит проявлять себя не только профессионалом своего дела, но и компетентным специалистом в коммуникативном процессе

В основе успешного библиотечного диалога - понимание его участниками (в первую очередь библиотекарем) зависимости речевой деятельности человека от его эмоциональных состояний. На деятельность человека отрицательное, дезорганизирующее воздействие оказывает состояние эмоциональной напряжённости. Библиотекарь должен своевременно распознать признаки этого состояния у собеседника и помочь ему снять эмоциональное напряжение.

Большинство конфликтов легко предупредить. Достаточно соблюдать основные принципы деловой этики. Они могут быть сведены к следующим простым требованиям:

- ✓ **Будьте доброжелательны и приветливы.** Главным коммуникативным качеством библиотекаря считается доброе расположение к читателю. Он должен вести себя с читателем вежливо, доброжелательно. Нужно помнить, что никому не нравится работать с неуравновешенными, ворчливыми, капризными людьми. И как бы вызывающе читатели себя не вели, важно соблюдать эту рекомендацию.
- ✓ **Сочувствуйте людям, думайте о других.** Нередко бывает, что у читателей имеется негативный опыт общения с другими библиотекарями. В этом случае особенно важно проявить отзывчивость, сочувствие, предупредить их опасения и естественную защитную реакцию.

- ✓ **Уважайте мнение людей**, даже если оно не совпадает с вашим. Не нужно в этом случае прибегать к резким возражениям. Искреннее уважение к читателю – необходимое условие приятного общения.
- ✓ **Умейте слушать и слышать людей.** Необходимо формировать у себя способность испытывать интерес к другому человеку, быть хорошим собеседником и внимательным слушателем. Чтобы дискуссия не превратилась в перебранку, не оспаривайте каждое услышанное возражение собеседника. Выслушайте его, не перебивая, до конца, и только после того, как он закончит, вежливо, избегая категоричности, приведите свои аргументы.
- ✓ **Говорите грамотным литературным языком.** Речевая культура – визитная карточка человека, и при всей профессиональной компетентности отсутствие или небрежность культуры речи может оказаться не только причиной неудач в общении, но и фактором устойчивого личностного неприятия библиотекаря. Более того, библиотекарь должен владеть техникой правильной постановки уточняющих вопросов, предвидеть возможное раздражение читателей и вовремя его гасить, объясняя мотивы своих действий.
- ✓ **Следите за своим внешним видом.** Основное содержание речи, переданное при помощи языка, дополняют реакции тела, внешний вид. Деловой стиль в одежде, аккуратный, подтянутый внешний вид, доброжелательное выражение лица, открытый взгляд свидетельствуют о расположении к общению.

Эти основные правила деловой этики служат важной предпосылкой формирования той атмосферы общения, которая создаёт надёжную защиту от деструктивных конфликтов.

Если же конфликт неизбежен, очень важно, чтобы библиотекарь как человек с высокой общей культурой способствовал его конструктивному разрешению. Прежде всего, необходимо добиваться снятия возникшего эмоционального напряжения. В возбуждённом состоянии трудно анализировать позиции оппонента, подбирать веские доводы, не нарушать логической последовательности в изложении своей точки зрения. Очень важное требование культуры спора – уважительное отношение оппонентов друг к другу. К сожалению, это правило часто нарушается. Нередко участники конфликта нетерпимо относятся к людям, которые стоят на другой позиции.

Психологи установили: если делается попытка навязать оппоненту своё мнение, резко отличающееся от его взглядов, то он по контрасту воспринимает предлагаемую ему противоположную точку зрения как неприемлемую. Именно поэтому не рекомендуется противоречить собеседнику во всём. Иногда полезно согласиться с предлагаемыми доводами оппонента, прежде чем сказать «нет» или «да». Это продемонстрирует вашу беспристрастность, стремление к объективному рассмотрению вопроса. Но, согласившись с

доводами, надо уметь показать, что они не имеют прямого отношения к предмету спора и не всегда доказывают правоту оппонента.

Библиотекарь должен помнить о гуманистических принципах своей профессии. Под ними понимаются: отношение к читателю как к центральной фигуре в библиотеке; первостепенное значение гуманитарной составляющей библиотечной деятельности. Доброжелательность, естественность и простота в общении, умение рекомендовать и советовать, быстро ориентироваться в различных ситуациях, доверительный тон снижают психологический дискомфорт и уровень агрессивности.

В библиотеке НГПУ ежегодно проводятся беседы с первокурсниками, на которых разъясняются правила пользования библиотекой, проводятся занятия по «Основам информационной культуры». Первокурсникам доступно объясняют особенности работы с электронным каталогом, традиционными каталогами и картотеками, обучают методам поиска информации.

Переход на электронную книговыдачу в научной библиотеке НГПУ способствует большему комфорту читателей: существенно сократилось время выдачи заказа, читатели в любое удобное время и с любого подключенного к сети Интернет компьютера могут узнать, есть ли в библиотеке нужная книга или статья, доступна ли она, в каком подразделении находится.

Индивидуальный подход к каждому читателю является принципом работы читального зала №3 библиотеки НГПУ. Зная предпочтения студентов и преподавателей, библиотекари предлагают ознакомиться с новыми поступлениями. Если читатель испытывает затруднения в выборе необходимой литературы, сотрудники зала могут порекомендовать те или иные книги по искомой тематике либо предлагают помощь в поиске необходимых изданий, статей. Любой читательский запрос не остаётся без внимания: фонд читального зала пополняется востребованной литературой. Периодически проводятся просмотры новых поступлений на кафедрах. Практикуется также хранение и выдача копий статей, глав из книг, рекомендованных преподавателями.

Содействует укреплению дружеских отношений с читателями проведение в читальном зале №3 различных массовых мероприятий, на которых студенты и преподаватели могут проявить свои таланты, творческие способности.

Традиционно в библиотеке НГПУ проводятся корпоративные мероприятия, направленные на сплочение коллектива. Совместно проведённые Дни библиотекаря, тематические лекции и беседы создают благоприятный психологический климат в коллективе. Подобные встречи формируют уважительное отношение к коллегам, повышают престиж профессии. Несомненно, комфортные отношения среди сотрудников способствуют бесконфликтному общению с читателями.