

# **КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ В КОЛЛЕКТИВЕ ФУНДАМЕНТАЛЬНОЙ БИБЛИОТЕКИ ТГУ ИМЕНИ Г.Р.ДЕРЖАВИНА**

*Межуева К.С.*

*ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет*

*имени Г.Р. Державина»*

*kristinamezhueva1995@mail.ru*

Всякая организация, в том числе и библиотека, проходит в своем развитии через серию внутренних конфликтов. Конфликт может быть рассмотрен с позитивной стороны, так как является способом выявления и разрешения противоречий, обнаружения недостатков в деятельности организации. Конфликтологи утверждают, что отсутствие противоречий в деятельности коллектива может свидетельствовать о застое в работе и деградации. Вместе с тем, неумение грамотно реагировать на конфликтную ситуацию приводит к деструктивным последствиям.

Наличие и острота протекания конфликтов в библиотечном коллективе связано с состоянием социально-психологического климата, характером и индивидуальными чертами работников, их умением разрешать назревающие противоречия, и как следствие – управлять конфликтом. Некоторые специалисты утверждают, что уровень конфликтности может быть повышен в чисто женском коллективе [2].

На базе научной библиотеки высшего учебного заведения – Фундаментальной библиотеки Тамбовского государственного университета им. Г. Р. Державина – нами было проведено социологическое исследование с целью выяснить, какие стратегии поведения в конфликтных ситуациях предпочитают использовать сотрудники. Особое внимание уделялось причинам возникновения конфликтов, тому, как часто они имеют место, а также социально-психологическому климату в целом.

Был подготовлен анкетный опрос, состоящий из двух блоков. Первый блок включал три вопроса, которые предлагал персоналу оценить социально-психологического климата в коллективе, повторяемость конфликтов внутри персонала библиотеки, а также отметить причины конфликтов.

Для второго блока опроса был выбран тест-опросник американского психолога Кеннета Томаса, который используется для выявления стиля поведения в конфликтных ситуациях. Методика Томаса позволяет оценить, какую позицию человек выберет в отношениях с коллегами и начальством.

Основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях выделены Кеннетом Томасом и Ральфом Килменном: приспособление, уступчивость, уклонение, противоборство, сотрудничество, компромисс [3, с. 3-4].

В исследовании приняли участие 34 респондента. Опрос проводился среди библиотекарей разного возраста. 32,3% опрошенных – это молодые специалисты в возрасте от 21 до 30 лет. 14,7% опрошенных – это специалисты от 31 до 40 лет. 29,4% опрошенных – специалисты от 41 до 50 лет. 23,5% опрошенных – специалисты в возрасте от 51 до 60 лет. И наконец, специалисты

в возрасте старше 60 – менее 1%. Результат исследования демонстрирует преобладание в коллективе молодых специалистов.

Персоналу было предложено дать оценку психологического микроклимата в коллективе (по 5-ти бальной системе). Участники опроса практически в равной доле оценивают состояние социально-психологического климата от оценки «удовлетворительно» до оценки «отлично». Стоит отметить, что при неблагоприятном социально-психологическом климате между работниками библиотеки могут возникать конфликтные ситуации. Предупреждение и устранение таких ситуаций зависит главным образом от руководителя либо структурного подразделения, либо библиотеки в целом.

Далее в первом блоке изучалось, как часто возникают конфликты в исследуемом библиотечном коллективе. Очень часто конфликты в исследуемом коллективе не возникают. Частым возникновением конфликтов назвали 8,8% респондентов. 52,9% респондентов указали, что конфликты – редкое явление в коллективе. 32,5% указали, что конфликтов в коллективе практически нет.

Самой частой причиной конфликта респонденты отметили ошибки в планировании и распределении объема работы. Доля респондентов, выбравших данную причину, составила 42,1%. Каждый библиотечный работник имеет свой круг должностных обязанностей, однако нередко бывают такие ситуации, когда работник перекладывает свои обязанности на других сотрудников.

На втором месте, по результатам опроса, причиной было выбрано внедрение в практику тех или иных нововведений по инициативе руководителя. Доля респондентов, выбравших данную причину, составила 23,6%. Введение новшеств нередко позволяет повысить эффективность труда персонала, а также облегчает и сам процесс трудовой деятельности для сотрудников. Приверженцы консерватизма, люди возрастные и работающие по установившимся принципам в свою очередь боятся нововведений, в том числе и из-за беспокойства за то, что их труд станет не нужным, и они могут лишиться работы.

На третьем месте, по результатам опроса, респондентами был выбран конфликт между молодыми и зрелыми работниками. Доля респондентов, выбравших данную причину, составила 21%. При такой возрастной разнородности в библиотечном коллективе действительно имеет место быть конфликт поколений.

На четвертом месте причиной конфликта по данным исследования респонденты называют личное недопонимание между сотрудниками, неприязнь. Доля респондентов, выбравших данную причину, составила 13,1%. Возникшая неприязнь либо недопонимание между работниками библиотеки нередко перерастает в конфликт, который может достичь еще больших масштабов.

Нередким явлением являются конфликты между давно работающими и новыми сотрудниками из-за невыполнения или несвоевременного выполнения последними возложенных на них должностных обязанностей [1, с.18]. Конфликт, причиной которого стало появление в коллективе нового сотрудника

либо назначение на должность нового сотрудника также имеет место быть. Однако данную причину не отметил ни один респондент.

И наконец, подведем результаты второго блока опроса, при обработке ответов которого были получены следующие данные.

41,1% респондентов идут на компромисс и стараются предотвратить конфликтную ситуацию. Компромисс – соглашение, достигнутое на основе взаимных уступок.

17,6% респондентов стараются избегать конфликтных ситуаций. Стоит отметить, что избегание – это норма, ограничивающая или запрещающая контакты.

Однако только такой способ реагирования на конфликтную ситуацию как сотрудничество способен полностью исчерпать конфликт, так как оно предполагает общие цели, пути их достижения и значимый для обеих сторон результат. Опрос показал, что только у 14,7% респондентов приоритетным стилем поведения в процессе библиотечного общения является сотрудничество.

Равную долю опрошенных последнего стиля составляет приспособление. 14,7% респондентов предпочитают стиль пассивного поведения в конфликтной ситуации. Данный стиль поведения рассматривается как уступка, сдача своих позиций.

11,7% опрошенных сотрудников библиотеки в конфликтной ситуации идут на соперничество. Данная стратегия не может быть применима в библиотеке, так как подразумеваются длительные отношения и совместная работа. Ведь отношения имеют право на существование только тогда, когда учитываются интересы и желания всех участников конфликта.

Соотнесение результатов первого и второго блока показало, что в основном коллектив не конфликтен, возникающие конфликтные ситуации своевременно предотвращаются. Также стоит отметить, что высокий уровень информационной культуры библиотечного работника поможет избежать конфликтной ситуации в процессе общения. Также это позволит создать и поддерживать благоприятный социально-психологический климат в коллективе и сведет к минимуму возникновение конфликтов.

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

1. Гуца, Ю. Ю. Секреты успешного диалога: учимся слушать и слышать / Ю. Ю. Гуца // Библ. дело. – 2009. – № 12. – С. 18-19.
2. Сабурова, Т. П. Женская история библиотечной профессии / Т. П. Сабурова // Библиотековедение. – 2007. – № 5. – С. 126-129.
3. Светлов, В. А. Классификация стратегий поведения в конфликте К. Томаса и Р. Килменна и единая теория конфликта / В. А. Светлов // Науч. труды SWORLD. – 2014. – Т. 16, № 1. – С. 3-5.