

КОНФЛИКТОЛОГИЯ В БИБЛИОТЕЧНОЙ РАБОТЕ

Продолжается обучение библиотекарей Донецкой Народной Республики в системе непрерывного образования ДРУНБ. 26 сентября более 30 библиотечных работников приняли участие в тренинге «Библиотекарь и читатель: решение конфликтных ситуаций». Тренеры – преподаватели кафедры психологии Горловского института иностранных языков – помогли разобраться слушателям с причинами возникновения конфликтов, поиском путей выхода из конфликтных ситуаций, провести диагностику собственной агрессивности.

В библиотечной сфере, где качество удовлетворения запроса пользователя напрямую зависит от того, насколько участники диалога поняли друг друга, значимость профессионального диалогового общения очевидна. Во избежание конфликтов необходимо уметь контролировать собственные эмоции, знать и применять приемы для подавления чужой агрессии. Иногда достаточно просто сказать «нет», но далеко не все люди умеют это делать.

Работая в малых группах, библиотекари рассматривали конкретные конфликтные ситуации, предлагали собственные пути решения, обсуждали все версии, а затем с помощью тренера находили более оптимальные пути выхода из конфликта.

Во время тренинга слушатели учились говорить «нет», пользоваться «формулой общения», познакомились с правилом «ПКП» (похвала-критика-похвала), наиболее часто применяемыми путями выхода из конфликтов.

Подводя итоги, слушатели говорили о практической пользе и возможности применения полученных знаний в работе, а затем выразили благодарность тренерам за их высокий профессионализм.

В завершение тренинга все участники получили сертификаты.

[#библиотекаКрупской](#) [#библиотека](#) [#культура](#) [#Донецк](#) [#ДНР](#) [#литература](#)



