Учреждение образование
«Белорусский государственный университет культуры и искусств»

УТВЕРЖДАЮ
Ректор БГУКИ
_____Н.В.Карчевская
15 декабря 2026 г.
Регистрационный № УД-6/26-164/эуч.

БИБЛИОТЕЧНАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Учебная программа учреждения образования
по учебной дисциплине по специальности
6-05-0322-01 Библиотечно-информационная деятельность

2026

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта общего высшего образования ОСВО 6-05-0322-01-2023 по специальности 6-05-0322-01 Библиотечно-информационная деятельность, утвержденного постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 21.08.2023 № 270, учебных планов БГУКИ по специальности 6-05-0322-01 Библиотечно-информационная деятельность

СОСТАВИТЕЛЬ

Н. В. Клименкова, профессор кафедры информационно-аналитической деятельности учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств», кандидат педагогических наук, доцент

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Ю. О. Каракулько, ученый секретарь государственного учреждения «Белорусская сельскохозяйственная библиотека им. И. С. Лупиновича» Национальной академии наук Беларуси;

В. А. Касап, профессор кафедры информационных ресурсов и коммуникаций учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств», кандидат педагогических наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

кафедрой информационно-аналитической деятельности учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств» (протокол № 10 от 12.06.2026);

президиумом научно-методического совета учреждения образования «Белорусский государственный университет культуры и искусств» (протокол № 6 от 26.06.2026).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Исследования в области библиотечной конфликтологии стали неотъемлемой частью современного библиотековедения. Не является исключением и отечественная наука, которая активно обращается к социально-психологической проблематике, системе знаний, обеспечивающей гармонизацию отношений в информационно-документной сфере, содействующей предупреждению и разрешению конфликтных ситуаций.

Актуальность изучения учебной дисциплины «Библиотечная конфликтология» обусловлена фундаментальной ролью психолого-педагогических знаний в формировании профессионального мировоззрения студентов, а также необходимостью приобретения конкретных профессиональных умений и навыков в организации межличностного общения в процессе библиотечного обслуживания пользователей, предотвращения и разрешения конфликтов в библиотеке.

Целью учебной дисциплины «Библиотечная конфликтология» является изучение студентами вопросов сущности библиотечной конфликтологии, усвоение ими природы библиотечного конфликта, его структуры и динамики, а также методов предупреждения и разрешения конфликтов в библиотеке.

Целевая направленность учебной дисциплины обусловливает круг *задач:*

– рассмотреть теоретические основы, концепции и принципы библиотечной конфликтологии;

– определить основные причины библиотечных конфликтов, пути их предотвращения и разрешения;

– содействовать формированию коммуникативной культуры будущих библиотечно-информационных специалистов, их конфликтной компетентности.

Изучение учебной дисциплины «Библиотечная конфликтология» направлено на формирование следующей *компетенции*: применять эффективные способы предупреждения и решения конфликтов в условиях библиотек, создавать психолого-педагогические условия бесконфликтного взаимодействия в процессе библиотечного обслуживания и профессиональной коммуникации.

В результате изучения учебной дисциплины «Библиотечная конфликтология» студент должен

знать:

– теорию и методику библиотечной конфликтологии;

– пути и способы предотвращения и разрешения конфликтов в условиях библиотеки;

– психолого-педагогические условия бесконфликтного взаимодействия библиотекаря с пользователем в процессе библиотечно-информационного обслуживания;

– основы создания благоприятного морально-психологического климата в коллективе.

уметь:

– творчески ориентироваться в конфликтных ситуациях;

– преодолевать противоречия, возникающие в процессе обслуживания пользователей;

– предотвращать и разрешать конфликты, возникающие в процессе общения с коллегами по работе;

иметь навыки:

– владения современными психолого-педагогическими приемами бесконфликтного взаимодействия с людьми;

– владения способами преодоления коммуникативных барьеров;

– владения методами формирования конфликтной компетентности.

В рамках образовательного процесса по учебной дисциплине «Библиотечная конфликтология» студент должен приобретать не только теоретические и практические знания, умения и навыки по специальности, но и развивать собственный ценностно-личностный духовный потенциал, формировать качества патриота и гражданина, который готов к активному участию в социально-культурной жизни страны.

Дисциплина «Библиотечная конфликтология» базируется на знаниях, полученных студентами в процессе изучения дисциплин: «Библиотековедение. Теория», «Библиотековедение. История», «Библиотечно-информационное обслуживание», «Менеджмент библиотечно-информационной деятельности». Она связана с учебными дисциплинами: «Культурология», «Социология», «Педагогика», «Общая психология», «Социальная и возрастная психология», которые являются теоретической и методической базой для изучения закономерностей конфликтного поведения, усвоения навыков бесконфликтного общения.

Библиотечная конфликтология рассматривается как инструмент, средство реализации профессионального и личностного потенциала библиотекаря. В числе эффективных педагогических методик и технологий, содействующих участию студентов в поиске и управлении знаниями, приобретении опыта самостоятельного разрешения разнообразных коммуникативных задач, выделяются: технологии проблемно-модульного обучения; технологии учебно-исследовательской деятельности; коммуникативные технологии; метод анализа производственных ситуаций; игровые технологии.

Для управления учебным процессом и организации контрольно-оценочной деятельности рекомендуется использовать рейтинговую систему оценки учебно-познавательной и исследовательской деятельности студентов, модели управляемой самостоятельной работы, учебно-методические комплексы.

В соответствии с учебным планом на изучение учебной дисциплины «Библиотечная конфликтология» предусмотрено 90 часов, из которых 34 часа – аудиторные занятия. Примерное распределение аудиторных часов по видам занятий: лекции – 14 часов, семинарские занятия – 2 часа, практические занятия – 18 часов.

Рекомендуемая форма текущей аттестации студентов является устный опрос, тестирование. Формой промежуточной аттестации студентов является зачет.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Введение

Предмет, содержание, задачи учебной дисциплины «Библиотечная конфликтология», ее место в системе профессиональной подготовки специалистов в области библиотечно-информационной деятельности. Компетенции, которые формируются у студентов в ходе ее изучения. Практико-ориентированный характер учебной дисциплины и ее связи с другими учебными дисциплинами. Основные виды учебных занятий и организация самостоятельной работы. Формы контроля знаний, характеристика обеспеченности учебной дисциплины учебной и научной литературой.

Тема 1. Библиотечная конфликтология как наука и учебная дисциплина. Природа библиотечного конфликта, его структура и динамика

Причины появления конфликтологической проблематики в библиотековедении. Общая конфликтологоия как теоретико-методическая база библиотечной конфликтологии. Предмет и задачи конфликтологии. Конфликтологическая проблематика в публикациях, посвященных библиотечному общению. Позиции А.Н. Ванеева, Л.Ф. Дыченко, Т.Б. Ловковой, И.А. Мейжис, В.А. Минкиной, Т.В. Соколовой, Э.Р. Сукиасяна, И.М. Сусловой в определении роли и места конфликтологии в современном библиотековедении и подготовке библиотечных кадров Объект, предмет, цель, задачи функции и принципы библиотечной конфликтологии. Основные категории библиотечной конфликтологии.

Понятие конфликта и его социальная роль. Противоречие как основа конфликта. Структура и функции конфликта. Формула конфликта. Конфликтная ситуация. Инцидент как повод к конфликту. Эскалация конфликта. Классификация конфликтов – вертикальные и горизонтальные, деловые и личностные, конструктивные и деструктивные, явные и скрытые, краткосрочные и затяжные, истинные и мнимые. Специфика библиотечного конфликта.

Тема 2. Конфликтогены и их роль в возникновении конфликта. Манипуляция как повод к конфликту

Типы поведения людей в конфликтной ситуации. Понятие «конфликтогены», их роль в возникновении и развитии конфликта. Виды конфликтогенов. Демонстрация превосходства. Проявление агрессии и эгоизма. Нарушение правил. Неблагоприятные обстоятельства. Методы нейтрализации конфликтогенов. Отказ от конфликтогенов как способ

профилактики конфликтов. Классификация причин конфликтов в соответствии с обусловливающими их факторами: информационными, структурными, ценностными, отношений, поведения.

Императивное, ритуальное, манипулятивное и равноправное общение. Манипулирование партнером как повод к конфликту. Наиболее распространенные техники и виды манипуляций. Типы манипуляторов и способы взаимодействия с ними. Причины манипулятивного поведения.

Способы нейтрализации манипулятора. Ситуации манипулирования в библиотечном общении, приводящие к конфликту. Рациональное поведение, способствующее предотвращению конфликта.

Тема 3. Межличностные и межгрупповые конфликты в библиотеке. Роль руководителя в предотвращении и разрешении конфликтов

Нормы взаимодействия в библиотечном коллективе и кодекс профессиональной этики библиотекаря. Конструктивные и деструктивные конфликты. Эмоциональные конфликты. Структурные и позиционные конфликты. Адаптационные конфликты. Конфликты в общении читателя и библиотекаря. Типичные причины конфликтов в обслуживании. Перерастание организационного конфликта в межличностный.

Библиотечный коллектив и его особенности. Типичные причины межгрупповых конфликтов. Роль руководителя в предотвращении и разрешении межгрупповых конфликтов. Деловой спор как начало конфликта. Возникновение межгруппового конфликта на основе межличностного. Распределение обязанностей как повод к конфликту. Конфликт распределения ресурсов. Конфликт многовариантности. Влияние конфликтов в библиотечном коллективе на отношение читателей к библиотеке. Ключевая роль руководителя в предотвращении и разрешении конфликтов с сотрудниками библиотеки.

Тема 4. Правила рационального поведения в конфликте. Пути выхода из конфликта

Установка на бесконфликтное общение как способ профилактики конфликтов. Отказ от жестких стереотипов, «открытость разума», позитивное отношение к оппоненту, рациональное мышление, сотрудничество, терпимость к людям – как установки «мудрого» поведения, предотвращающего конфликт. Линия поведения библиотекаря в общении с «разгневанным» читателем. Конфликтные личности и способы нейтрализации их поведения. Правила поведения библиотекаря, благоприятные для профилактики конфликта с пользователем. Кодекс поведения в конфликте. «Табу» в конфликтной ситуации.

Обида как повод к конфликту и пути ее нейтрализации. Рациональное поведение в ситуации, когда партнер раздражает. Рациональное поведение в ситуации, когда раздражаете партнера. Стратегии поведения в конфликте и границы их применения.

Тема 5. Способы психологической самозащиты как средство предотвращения конфликта

Стрессовая ситуация как предпосылка конфликта. Профилактика и самопрофилактика стрессовой ситуации. Непреодоленные препятствия как повод к внутреннему конфликту. Фрустрация как внутренний конфликт личности между ее направленностью и объективными возможностями, с которыми личность не согласна. Психологическая самозащита как реакция на фрустрацию. Методы психологической самозащиты. Преодоление препятствия, компенсирующие действия, стремление обойти препятствие, отказ от намеченной цели – конструктивные способы психологической самозащиты. Вымещение, избегание, самообман, поиск виновных, конверсия, проекция, идентификация, изоляция – деструктивные способы психологической самозащиты. Ситуации библиотечного общения, требующие владения приемами психологической самозащиты.

Тема 6. Конфликтная компетентность библиотекаря: сущность и пути формирования

Коммуникативная компетентность библиотечного специалиста как предпосылка конфликтной компетентности. Сущность конфликтной компетентности. Уровни конфликтной компетентности: ценностный, мотивационно-установочный и уровень умений. Качества личности библиотекаря, позволяющие избегать конфликтов с пользователями. Качества и приемы, позволяющие избегать конфликтов с коллегами по работе. Личностные качества, позволяющие избегать внутренних конфликтов. Выбор наиболее эффективных стратегий поведения в конфликте в зависимости от мотивации библиотекаря. Выявление и коррекция конфликтогенных аспектов поведения библиотекаря. Этические нормы обслуживания пользователей как основа конфликтной компетентности библиотекаря.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
(дневная форма получения образования)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов			Количество часов УСР	Форма контроля
		Лекции	Семинарские занятия	Практические занятия		
	Введение	1				
1	Библиотечная конфликтология как наука и учебная дисциплина. Природа библиотечного конфликта, его структура и динамика	2		2	2	Реферат
2	Конфликтогены и их роль в возникновении конфликта. Манипуляция как повод к конфликту	2		2		
3	Межличностные и межгрупповые конфликты в библиотеке. Роль руководителя в предотвращении и разрешении конфликтов	3		2		
4	Правила рационального поведения в конфликте. Пути выхода из конфликта	2	2	4		
5	Способы психологической самозащиты как средство предотвращения конфликта	2		2	2	Индиви-дуальный опрос
6	Конфликтная компетентность библиотекаря: сущность и пути формирования	2		2		
Всего		**14**	**2**	**14**	**4**	

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
(заочная форма получения образования)

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов		Количество часов для самостоятельного изучения
		Лекции	Практические занятия	
	Введение			1
1	Библиотечная конфликтология как наука и учебная дисциплина. Природа библиотечного конфликта, его структура и динамика	1		3
2	Конфликтогены и их роль в возникновении конфликта. Манипуляция как повод к конфликту	1	2	1
3	Межличностные и межгрупповые конфликты в библиотеке. Роль руководителя в предотвращении и разрешении конфликтов	1		4
4	Правила рационального поведения в конфликте. Пути выхода из конфликта	1	2	5
5	Способы психологической самозащиты как средство предотвращения конфликта	1		3
6	Конфликтная компетентность библиотекаря: сущность и пути формирования	1		3
Всего		**6**	**4**	**20**

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Литература

Основная

1. *Клименкова, Н. В.* Психолого-педагогические основы библиотечной деятельности : учеб. пособие для студентов учреждений высшего образования по специальности «Библиотечно-информационная деятельность» (по направлениям) / Н. В. Клименкова, С. В. Зыгмантович, Е. Ю. Козленко. – Минск : Народная асвета, 2019 – С. 74–86.

2. *Шерешкова, Е. А.* Конфликтология: учеб.-метод. пособие / Е. А. Шерешкова. – Шадринск : ШГПУ, 2020. – 234 с. – URL: https://e.lanbook.com/book/ (дата обращения: 23.06.2026).

Дополнительная

1. *Библиотекарь и читатель: проблемы общения.* – Вып. 2. – Санкт-Петербург : РНБ, 2000. – 99 с.

2. *Ванеев, А. Н.* Конфликты в библиотеке: предупреждение и разрешение / А. Н. Ванеев. – Санкт-Петербург : Профессия, 2002. – 128 с. – (Серия «Библиотечный практикум»).

3. *Гениева, Е. Ю.* Культура как способ разрешения конфликтов: роль библиотек / Е. Ю. Гениева // Науч. и техн. б-ки. – 2006. – № 1. – С. 43–59.

4. *Дыченко, Л. Ф.* Психология и библиотекарь : учеб.-практ. пособие / Л. Ф. Дыченко. – Москва : Либерия-Бибинформ, 2006. – С. 96–125. – (Библиотекарь и время. XXI век.).

5. *Езова, С. А.* Вредные библиотекари и вредные пользователи / С. А. Езова // Науч. и техн. б-ки. – 1998. – № 6. – С. 34–40.

6. *Клімянкова, Н. У.* Бібліятэчная канфлікталогія ў сістэме падрыхтоўкі спецыяліста інфармацыйна-дакументнай сферы / Н. У. Клімянкова // Роль библиотек и информации в устойчивом развитии общества: материалы Междунар. научн.-практ. корф., 25-27 октября 2005 г. – Минск : «Красико-Принт», 2006. – С. 78–83.

7. *Ловкова, Т. Б.* Библиотечная конфликтология как учебная дисциплина / Т. Б. Ловкова // Науч. и техн. б-ки. – 2000. – № 11. – С. 10–16.

8. *Мейжис, И. А.* Коммуникативные навыки библиотекаря / И. А. Мейжис // Науч. и техн. б-ки. – 2004. – №6. – С. 42–52.

9. *Минкина, В. А.* Библиотечная конфликтология: приглашение к продолжению дискуссии / В. А. Минкина // Науч. и техн. б-ки. – 2001. – № 10. – С. 22–35.

Рекомендуемые педагогические технологии и методы преподавания

Педагогические технологии и методы обучения в рамках учебной дисциплины «Библиотечная конфликтология» отвечают общим требованиям к формированию профессиональных компетенций специалиста с высшим образованием.

Основу обучения составляют:

– технология проблемного обучения на лекционных занятиях;

– технология обучения как научного исследования, которая реализуется на практических занятиях, при самостоятельной работе студента;

– коммуникативные технологии, основанные на активных формах и методах обучения;

– объяснительно-иллюстративные, репродуктивные методы (лекция-презентация);

– методы самостоятельной работы студентов (подготовка презентаций, рефератов, эссе).

Рекомендуемые средства диагностики результатов учебной деятельности студентов

Для оценки достижений студентов по учебной дисциплине «Библиотечная конфликтология» и диагностики уровня усвоения знаний и умений по учебной дисциплине рекомендован следующий диагностический инструментарий:

– подготовка слайдов по отдельным темам учебной дисциплины;

– устный опрос и мониторинг усвоения текущих материалов во время лекций;

– защита выполненных в рамках управляемой самостоятельной работы индивидуальных (групповых) заданий;

– текущий контроль знаний – устный опрос, тестирование;

– промежуточный контроль знаний – зачет.

Оценка учебных достижений студентов осуществляется с учетом активности работы студента на лекционных и практических занятиях, а также с учетом достижений управляемой самостоятельной работы. Для измерения степени соответствия учебных достижений студента требованиям образовательного стандарта рекомендуется выполнять проблемные, творческие задания, предусматривающие эвристическую деятельность и неформализованный ответ.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов является основным способом усвоения учебного материала по учебной дисциплине «Библиотечная конфликтология». Цель самостоятельной работы студентов – содействовать усвоению в необходимом объеме содержания учебной дисциплины через систематизацию, планирование и самоконтроль индивидуальной учебной деятельности.

По учебной дисциплине «Библиотечная конфликтология» разработан учебно-методический комплекс с материалами и рекомендациями в помощь организации самостоятельной работы студентов. В целях оценки качества самостоятельной работы студентов осуществляется контроль за ее выполнением.

С учетом цели, задач и содержания учебной дисциплины «Библиотечная конфликтология» целесообразно использовать следующие виды самостоятельной работы студентов:

– изучение конспекта лекций;

– работа студентов с научной и учебно-методической литературой, справочными изданиями, самостоятельное изучение студентами отдельных вопросов учебной дисциплины;

– контролируемая самостоятельная работа в виде выполнения индивидуальных заданий в аудитории во время проведения практических занятий под контролем преподавателя;

– управляемая самостоятельная работа, в том числе в виде выполнения индивидуальных заданий с консультациями преподавателя;

– подготовка презентаций по индивидуальным темам;

– подготовка к опросам, зачету.

Выполненная работа должна отражать степень усвоения студентом основных теоретических вопросов, умение самостоятельно мыслить, анализировать и обобщать материал, выделять проблемы, делать выводы.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
1. Общая психология	Психологии и педагогики	–	Согласовано
2. Социальная и возрастная психология	Психологии и педагогики	–	Согласовано
3. Педагогика	Психологии и педагогики	–	Согласовано
4. Культурология	Культурологии	–	Согласовано
5. Социология	Социально-гуманитарных дисциплин	–	Согласовано
6. Библиотековедение. Теория	Информационных ресурсов и коммуникаций	–	Согласовано
7. Библиотековедение. История	Информационных ресурсов и коммуникаций	–	Согласовано