

**W jakiej sytuacji można wykorzystać metodologię konfliktu?**

Metodologię konfliktu można wykorzystywać w codziennych sytuacjach bibliotecznych. Dotyczy to nie tylko relacji na płaszczyźnie przełożony - podwładny, ale również w sytuacjach bezpośredniego kontaktu z czytelnikiem. Przykładami takich sytuacji są najczęściej sytuacje dotyczące pobierania opłat za przetrzymane książki. Wielu czytelników uważa, że oni nie wiedzieli, nie zostali poinformowani, mimo tego, że na zobowiązaniu i w regulaminie są informacje na ten temat. Bardzo często bibliotekarze są słownie atakowani z tego powodu, zdarza się, że czytelnik zaczyna wymuszać coś głosem, chce zwrócić na siebie uwagę innych użytkowników biblioteki. Rodzi się konflikt między stanowiskiem czytelnika, który uważa, że ma rację, a stanowiskiem bibliotekarza, który przestrzega regulaminu i wewnętrznych zarządzeń bibliotecznych. W tej sytuacji można wykorzystać metodologię konfliktu. Przede wszystkim postawić na rozmowę z czytelnikiem, spokojne podejście do sytuacji, bez krzyków i wzajemnego zwalczania słownego. Warto zacząć od zadania sobie samemu pytań, czy faktycznie dopełniłem wszystkich swoich obowiązków, jak wyjaśnić czytelnikowi zaistniałą sytuację, jak dojść do porozumienia. Duże znaczenie mają tutaj również cechy osobowościowe bibliotekarza. To od niego w głównej mierze zależy, czy czytelnik wyjdzie z biblioteki trzaskając drzwiami, czy zrozumie, że w zaistniałej sytuacji jest też trochę jego winy. Opanowanie, empatia, zrozumienie i rozmowa to kluczowe cechy do wyjaśnienia sytuacji i obopólnego porozumienia. A potem wyciągnięcia wniosków do radzenia sobie z przyszłymi podobnymi sytuacjami. Sama stosuję metodologię konfliktu i widzę, że w czasie spokojnej rozmowy i przedstawieniu stanowiska obu stron dochodzi do momentu, w którym czytelnik stwierdza "może faktycznie coś było o tych karach za przetrzymane książki, ale jakoś nie zapamiętałem". Od tego momentu, kiedy sam dojdzie do takiego wniosku rozmowa prowadzi do porozumienia.