

Харківська державна академія культури
Факультет соціальних комунікацій
Кафедра інформаційної, бібліотечної та архівної справи

Дипломна робота
магістра

на тему: **«КОНФЛІКТОЛОГІЯ В БІБЛІОТЕЧНОМУ
ОБСЛУГОВУВАННІ»**

Виконала: магістр 2 курсу
заочного відділення
спеціальність: 029 Інформаційна,
бібліотечна та архівна справа
Бочкова Ніна Андріївна

Керівник:
Кобелев Олексій Миколайович.,
д-р наук із соц. комунікацій,
доцент

Рецензент:

Харків — 2019

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ БІБЛІОТЕЧНОЇ	
КОНФЛІКТОЛОГІЇ	10
1.1.. Конфлікти у бібліотеці: загальна характеристика	10
1.2. Бібліотечний колектив: специфічні риси та особливості	18
РОЗДІЛ 2. ЗАСОБИ КОНФЛІКТОЛОГІЇ ЯК ЧИННИК ОПТИМІЗАЦІЇ	
ПРОЦЕСІВ БІБЛІОТЕЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ	27
2.1. Конфлікти між керівниками та співробітниками бібліотеки	27
2.2. Міжособистісні та міжгрупові конфлікти, що виникають під час бібліотечного обслуговування	49
РОЗДІЛ 3. ПЕРСПЕКТИВНІ СТРАТЕГІЇ ВИРІШЕННЯ ТА	
ПРОФІЛАКТИКИ КОНФЛІКТІВ В СИСТЕМІ БІБЛІОТЕЧНОГО	
ОБСЛУГОВУВАННЯ	66
3.1. Конфлікти з читачами під час обслуговування: стратегії запобігання та вирішення	66
3.2. Особливості проявів конфліктних ситуацій та шляхи їх вирішення на прикладі вузівських бібліотек м.Харкова	74
ВИСНОВКИ.....	83
ДОДАТКИ.....	85
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	95

ВСТУП

Актуальність теми дипломного дослідження зумовлена тим, що міжособистісні відносини в будь-якому колективі, в тому числі й бібліотечному, на жаль, досить часто бувають пов'язані з конфліктами. Конфлікти являють собою невід'ємну складову людських відносин і вони є закономірним проявом відмінності прагнень, мотивів та інтересів окремих учасників спільної діяльності. Уникнути конфліктів практично неможливо. Але водночас не можна й залишати їх без уваги, тому що, розростаючись, переходячи від міжособистісного рівня на міжгруповий, а потім і на рівень загально колективний, конфлікт здатний викликати непередбачені негативні, навіть руйнівні наслідки. Тому колективом бібліотеки треба управляти, а для цього необхідно розуміти природу конфлікту, його джерела, типові моделі та стадії розвитку.

В спеціальній, зокрема, бібліотекознавчій, літературі, поки що немає загально визнаного визначення поняття конфлікту в бібліотеці, існують різні погляди на природу конфліктів та їхню соціальну роль. Значною мірою це зумовлено загальною дискусійністю проблеми конфлікту в спеціальній літературі. Зокрема, «протилежні позиції представлені, з одного боку, теоріями можливості безконфліктного, гармонічного розвитку різних соціальних груп (Д. Морено) і, з іншого боку, поглядами на конфлікти як на явище природне, неминуче і навіть необхідне, оскільки вони являють собою один із проявів загального закону діалектичного розвитку – єдності і боротьби протилежностей (К. Томпсон)» [82, С.74].

За останні роки з'явилася значна кількість публікацій, присвячених проблемам бібліотечної конфліктології. У них наголошується на важливості управління конфліктами в бібліотечному колективі, але, зміст, методика та організація цього напрямку управлінської діяльності, потребують додаткових досліджень, що зумовлює актуальність наукових розвідок у цьому напрямі.

Тому **мета** даного дослідження — визначити і розкрити зміст, специфіку та основні сучасні тенденції розвитку бібліотечної конфліктології як необхідної умови організації ефективного бібліотечного обслуговування..

Досягнення мети зумовило постановку та вирішення наступних дослідницьких **завдань**:

- простежити еволюцію бібліотечної конфліктології;
- загальна характеристика причин та особливостей бібліотечних конфліктів;
- аналіз існуючих класифікацій конфліктів у бібліотеці;
- висвітлення характерних рис бібліотечних колективів;
- узагальнення основних підходів до розв'язання конфліктів, що виникають у процесі бібліотечного обслуговування;
- формулювання перспективних стратегій вирішення конфліктів в системі бібліотечного обслуговування.

Об'єктом дослідження є бібліотечна конфліктологія.

Предметом дослідження є особливості застосування можливостей конфліктології для оптимізації процесу бібліотечного обслуговування.

Посилення інтеграційних процесів в науковій діяльності призводить до збагачення бібліотечної галузі концепціями, які виникли в інших областях знання: культурології, психології, соціології, педагогіки та ін. «Так, в 1990-і рр. Розвиваються психологія і соціологія читання, бібліосоціологія і бібліопсихологія, бібліотечний менеджмент і інформаційний маркетинг, бібліотечне обслуговування та бібліотечне дозвіллезнавство. На стику бібліотекознавства і конфліктології формується бібліотечна конфліктологія» [58, С.10]

Як зазначає в своїй статті Т.В. Ловкова: «відсутність чітких соціально-політичних орієнтирів, хвороблива ломка світоглядних ідеалів і трансформація ідеологій, девальвація загальнолюдських цінностей і тривале збереження стресових факторів ведуть до накопичення конфліктогенності в

суспільстві. Бібліотека як соціальний інститут не стоїть осторонь від змін, що відбуваються. Кількість конфліктів в бібліотеках усіх типів, як показують локальні соціологічні дослідження, в останні роки значно зростає. Контент-аналіз публікацій професійного друку за останні 15 років виявив, що в кінці 1980-х - початку 1990-х рр. Проблеми бібліотечної конфліктології освоювалися і розроблялися вітчизняними бібліотекознавцями в основному з позиції бібліотечного спілкування..... З середини 1990-х рр. бібліотечна конфліктологія виділяється в окремий предмет вивчення, починає оформлятися в самостійну галузь знання, що має прикладний характер. Все це пов'язується з інтенсивним розвитком власне конфліктології. У 1990-і рр. В конфліктології як наукової дисципліни вже виділяються 3 блоки: історія, теорія і технологія розв'язання конфлікту» [58, С.10-11].

Історія конфліктології простежує генезис і еволюцію конфлікту в культурно-історичному контексті, від глибокої античності до сучасності. До сих пір ведуться суперечки про те, хто є «батьком» конфліктології. Безсумнівно, зачатки конфліктології присутні вже в античності. Філософи античності виявляють подвійність Буття, відкривають антиномії Вічності, визначають конфлікт як зіткнення двох начал: аполлонівського – світлого, розумного, сонячного, який символізує Життя і Світло, і діонісійського – темного, ірраціонального, місячного, який символізує Смерть і Тьму. Природа конфлікту пізнається з точки зору теорії спору, так як з діалектики незабаром виникають еристика (наука про мистецтво ведення суперечки) і софістика. Культурна спадщина Сократа, Платона, Аристотеля, окремі положення в працях М. Аврелія, Ф. Аквінського, М. Монтеня, Р. Декарта і Ф. Бекона – все це сприяє розвитку основ конфліктології. [8; 10; 20; 32; 36; 37; 52; 58; 85].

Велика заслуга в розробці проблем конфліктології належить німецькій філософській школі (І. Кант, Г. Гегель, Г. Зіммель, М. Вебер, А. Шопенгауер, Е. Дюркгейм) [[8; 10; 20; 32; 36; 37; 52; 58].

Теорія конфлікту вивчає конфлікт як систему і процес, його природу і структуру, виявляє причинно-наслідкові зв'язки, будує різні класифікації і типології конфліктів.

«Центральною категорією конфліктології стає поняття конфлікт. У науковій літературі немає єдиного загальновизнаного визначення. З безлічі понять конфлікту, які існують в даний час, обмежимося двома - польського соціолога Я. Щепанського: конфлікт – «зіткнення, викликане протиріччям установок, цілей і способів дії по відношенню до конкретного предмету або ситуації» і американського соціолога Л. Козера: конфлікт – «боротьба за цінності й претензії на певний статус, владу, ресурси, де цілями є нейтралізація, нанесення збитку або знищення суперника» [58, с. 11-12].

Однією з фундаментальних праць з бібліотечної конфліктології є [19]. У ній А.Н. Ванєєв розкриває роль керівника в попередженні і вирішенні конфліктів у бібліотеці, зазначаючи, що з однієї сторони керівник може бути учасником, а інколи й ініціатором конфлікту, з іншої сторони – арбітром при вирішенні міжособистісних і міжгрупових конфліктів. При цьому керівник структурного підрозділу бібліотеки також може виступати під час конфліктів у різних ролях. З одного боку він – ініціатор чи учасник конфліктів з директором бібліотеки, з іншого – йому, як і директору бібліотеки, інколи необхідно виступати посередником в конфліктах між співробітниками структурного підрозділу, між бібліотекарями і користувачами.

Основним напрямком попередження конфліктів є їх прогнозування. При підготованні і прийнятті тих чи інших управлінських, організаційних, технологічних та інших рішень необхідно передбачати і аналізувати можливість виникнення конфліктних ситуацій, зважувати всі супроводжуючі обставини економічного, соціального і психологічного характеру [9; 19; 21; 23; 41; 90].

Причини виникнення конфліктних ситуацій криються у недоліках і помилках управлінської діяльності, коли винуватцем напруги, що виникла є

сам керівник бібліотеки. До таких прикладів належить відсутність чи погана якість управлінської документації, яка регулює діяльність структурних підрозділів бібліотеки та її співробітників (положення, посадові інструкції технологічні карти та ін.), що приводить до конфліктів, пов'язаних з відмовою співробітників виконувати обов'язки, незафіксовані в регламентуючій документації [19; 74; 83].

Також автори називають іншу причину конфліктів – це помилки в плануванні і розподіл обсягу роботи між структурними підрозділами і співробітниками, відсутність чіткої зрозумілої інформації про те, що і з якою метою планується, чому приймаються ті чи інші рішення та ін. Слабка інформованість співробітників приводить до появи різноманітних домислів та ін [12; 13; 19; 46; 65; 88].

Однією з причин конфліктів у бібліотечному колективі є впровадження в практику тих чи інших нововведень з ініціативи керівника, що нерідко зустрічає пасивний опір, а інколи і активну протидію. При цьому найчастіше причиною такої протидії є стійке переконання проти нового прагнення працювати "по інерції", за давно заведеним порядком. Але це не значить, що нове можна впроваджувати у бібліотеці за наказом. Перш ніж впроваджувати будь-яке нововведення, необхідно довести його корисність, переконати співробітників у необхідності змін. Ще одним напрямком управлінських рішень, здібних викликати конфліктні ситуації, є різні рішення з кадрових питань (звільнення співробітників, пониження в посаді, переведення на іншу ділянку без згоди та ін.).

Конфліктну ситуацію можуть створювати управлінські рішення з виробничих питань, які стосуються особистих інтересів співробітників, наприклад, типовою є ситуація, коли установлений дирекцією режим роботи бібліотеки (вихідні дні, змінний графік роботи та ін.) не задовольняє не тільки окремих бібліотекарів, але і бібліотечний колектив в цілому і зустрічає активний опір [90].

Активно розробляються також проблеми бібліотечного спілкування та бібліотечної етики, проте в публікаціях на ці теми розглядаються, як правило, в основному питання спілкування бібліотекаря з читачами і при цьому, на жаль, нічого не говориться про спілкування з потенційними користувачами бібліотечних послуг, а також про конфлікти Всередині бібліотечного колективу. Крім того, в публікаціях з цих питань конфлікти, що виникають при обслуговуванні читачів, в кращому випадку називаються, але докладно не аналізуються [9; 21; 23; 46; 74; 85].

Слід зазначити також що проблема управління конфліктами в бібліотечному обслуговуванні є важливою також через невідповідність вітчизняних керівників бібліотек, їх низьку комунікативну компетентність, особливо враховуючи той факт, що в розвинутих країнах керівник щорічно проходить 2-3 тижневу перепідготовку з тренінгами спілкування і розв'язання конфліктів [17; 19; 21-25; 29].

Загалом, в даній роботі, окрім вищезазначених публікацій з бібліотечної конфліктології, були використані загальні праці з конфліктології, де, зокрема, розглянуті загальні питання, сутність, загальні причини, та основні теорії конфлікту. Крім того, використані публікації у яких досліджується психологічна складова конфлікту. Досить детально проблема управління конфліктами представлена в роботах з психології управління, менеджменту персоналу, психології педагогічного менеджменту. Були також використані публікації з проблем управління сучасною бібліотекою, бібліотечної економіки, бібліотечного менеджменту, бібліотечної етики. У зазначених роботах управління конфліктами розглядається як одна з вимог сучасного керівника бібліотеки.

Методи дослідження. Під час написання дипломної роботи було застосовано комплекс наукових та спеціальних методів: аналіз та синтез, порівняння, узагальнення, логічний, соціологічний. Методологічною основою роботи є базові положення загальної теорії соціальних комунікацій,

які відображають різноманіття проявів, фундаментальне призначення соціальної комунікації в системі суспільних взаємовідносин, які сприяють загальнотеоретичному осмисленню ролі конфліктології в процесі бібліотечного обслуговування, як необхідної передумови його оптимізації відповідно до вимог системи соціальних комунікацій суспільства.

Структура дипломної роботи. Структура дослідження зумовлена його метою та завданнями, логікою викладу матеріалу і складається зі вступу, 3 розділів, висновків, додатків, списку використаних джерел.

Ключові слова: конфлікт, конфліктологія, бібліотечне обслуговування, бібліотека, бібліотечний колектив.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Авраева, Ю. Б. Слагаемые управленческого успеха / Ю. Б. Авраева / НТБ. – 2005. – № 8. – С. 60-65.
2. Авраева, Ю. Б. Управление библиотекой – глазами ученого практика / Ю. Б. Авраева // НТБ. – 2006. – № 6. – С. 76-79.
3. Агеев В. С. Межгрупповое воздействие: социально-психологическое воздействие / В. С. Агеев. – М.: МГУ, 1990. – 240 с.
4. Агеев В. С. Психология межгрупповых отношений / В. С. Агеев. – М.: МГУ, 1983. – 144 с.
5. Агеенко Т. Д. Некоторые психолого-педагогические проблемы управления библиотечным коллективом / Т. Д. Агеенко – Режим доступу [www. lib.tsu.ru/win/sbornik/personal.htm](http://www.lib.tsu.ru/win/sbornik/personal.htm)
6. Алтухова Г. А. Библиотечная этика: теория и практика, перспектива развития / Г. А. Алтухова. – М.: МГУКИ, 1999. – 165 с.
7. Алтухова Г. А. Профессиональная библиотечная этика / Г. А. Алтухова. – М.: Издательство МГУКИ, 2000. – 112 с.
8. Анцупов А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. — М.: ЮНИТИ, 2002. – 591 с.
9. Базгутдинова, Л. Г. Управление конфликтными ситуациями в коллективе библиотеки / Л. Г. Базгутдинова // Внедрение системы менеджмента качества в деятельность библиотек – главное условие достижения устойчивых конкурентных преимуществ : сб. науч. тр. – Казань, 2016. – С. 174-188
10. Бандурка А. М. Конфликтология / А. М. Бандурка, В. А. Друзь. – Харьков: Университет внутренних дел Украины, 1997. – 335 с.
11. Бандурка А. М. Психология управления / А. М. Бандурка, С. П. Бочарова, Е. В. Земляная. – Х.: ООО «Фортуна-пресс», 1998. – 464 с.

- 12.Бахарева, Л. А. Классификация конфликтов в библиотеке / Л. А. Бахарева // Этюды культуры : материалы науч.-практ. конф. студентов и аспирантов ИИК ТГУ. – Томск, 2010. – С. 142-145
- 13.Бібліотечне спілкування як чинник якості обслуговування : метод. рек. / Комун. закл. «ОУНБ ім. Тараса Шевченка» Черкас. обл. ради; уклад. Л. С. Шумко. – Черкаси, 2013. – 20 с.
- 14.Білик, О. Інтерактивне обслуговування користувачів публічних бібліотек України – шлях до самообслуговування / О. Білик // Бібліотечна планета. – 2016. – № 1. – С. 30-36
- 15.Божко, Н. Организация управленческой деятельности в библиотеке / Н. Божко // Бібліотечний форум України. – 2009. – № 1. – С. 30-34.
- 16.Бородина В. А. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие / В. А. Бородина. – Москва : Либерей-Бибинформ, 2006. – 165 с.
- 17.Бородкин Ф. М. Внимание: конфликт! / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк. – Новосибирск: Наука, 1989. – 190 с.
- 18.Брежнева В. В. Информационное обслуживание: продукты и услуги, предоставляемые библиотеками и службами информации предприятий : учеб.-практ. пособие / В. В. Брежнева, В. А. Минкина ; С.-Петербур. гос. ун-т культуры и искусств. – Санкт-Петербург. : Профессия, 2004. – 303 с.
- 19.Ванеев, А. Н. Конфликты в библиотеке: предупреждение и разрешение / А. Н. Ванеев. – Санкт-Петербург : Профессия, 2002. – 128 с.
- 20.Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. – К. : Знання, 2013. – 408 с.
- 21.Веретій, Ж. Конфлікти та їхнє розв'язання в процесі бібліотечної взаємодії / Ж. Веретій // Вісник книжкової палати. – 2010. – № 1. – С. 25-28.
- 22.Галинова, Е. Я. Критерий эффективности организационного управления библиотекой / Е. Я. Галинова // Библиотековедение. – 2006. – № 4. – С. 33-39.

- 23.Гениева, Е. Ю. Культура как способ разрешения конфликтов : роль библиотек / Е. К. Гениева // НТБ. – 2006. – № 1. – С. 43-59.
- 24.Гетьманова Т. О. Особливості проявів конфліктних ситуацій та шляхи їх вирішення на прикладі наукової бібліотеки ХНУМГ ім. М.О. Бекетова / Т. О. Гетьманова. — Режим доступу http://openarchive.nure.ua/bitstream/document/3733/3/NB_NUUE_%20Hetmanova_TO.pdf
- 25.Горовий В. М. Соціальні інформаційні комунікації і розвиток бібліотечної діяльності / В. М. Горовий // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В. І. Вернадського. – Київ, 2009 – Вип. 23 – С. 7-25.
- 26.Григорьева, В. Н. В конфликте может выиграть каждый / В. Н. Григорьева, В. В. Даулетова // Библиотека. – 2003. – № 12. – С. 64-66.
- 27.Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. — СПб.: Питер, 2000. – 464 с.
- 28.Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: новая реальность : лекции / М. Я. Дворкина; Моск. гос. ун-т культуры и искусств / М. Я. Дворкина. – Москва: Издательство МГУКИ : ИПО “Профиздат”, 2000. – 45 с.
- 29.Дворкина М. Я. Библиотечное обслуживание: теоретический аспект : монография / М. Я. Дворкина. – Москва : Изд-во МГИК, 1993. – 248 с.
- 30.Дворкина М. Я. Информационное обслуживание: социокультурный подход / М. Я. Дворкина ; МГУКИ. – Москва : Профиздат, 2001. – 111 с.
- 31.Дергилева, Т. В. Библиотечное обслуживание : учеб.-метод. пособие / Т. В. Дергилева ; Гос. публич. науч.-техн. б-ка Сиб. отдния Рос. акад. наук ; Новосиб. гос. пед. ун-т. – Новосибирск : ГПНТБ СО РАН, 2010. – 136 с.
- 32.Дмитриев А. Введение в общую теорию конфликтов / А. Дмитриев, В. Кудрявцев, С. Кудрявцев. – М., 1993. – 211 с.
- 33.Донченко Е. А. Личность: конфликт, гармония / Е. А. Донченко, Т. М. Титаренко. – К.: Политиздат, 1989. – 175 с.

34. Дрешер, Ю. Н. Роль руководства в вовлечении персонала в процесс внедрения СМК / Ю. Н. Дрешер // НТБ. – 2014. – № 3. – С. 24-30.
35. Дригайло, В. Г. Основы управления библиотекой высшего учебного заведения / В. Г. Дригайло, Е. В. Башун, В. Н. Волынец. – М. : Либерей, 2004. – 328 с.
36. Дружинин В. В. Введение в теорию конфликта./В. В. Дружинин, Д. С. Конторов, М. Д. Конторов. – М.: Радио и связь, 1989. – 288 с.
37. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління / Т. В. Буткевич. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.
38. Дыченко Л. Ф. Психология и библиотекарь. — М. : ЛИБЕРЕЯ-БИБИНФОРМ, 2006. — 144 с.
39. Езова, С. А. Профессиональное общение : новые нюансы и аспекты : научно-практическое пособие / С. А. Езова. – Москва : Либерей, 2012. – 96 с.
40. Езова, С. Найти общий язык / С. Езова // Библиотека. – 2006. – № 7. – С. 53-54.
41. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. — СПб.: Питер, 2001. – 360 с.
42. Єрмолаєва, Г. Еволюція поглядів на зміст і завдання управління бібліотекою в умовах ринкових перетворень (90-ті рр. ХХ ст. – початок ХХІ ст.) / Г. Єрмолаєва // Вісник книжкової палати. – 2006. – № 12. – С. 30-34. .
43. Занюк С. С. Психологія мотивації та емоцій / С. С. Занюк. — Луцьк: редакційно-видавничий відділ Волинського держ. ун-ту, 1997. — 180 с.
44. Збаровская, Н. В. Управление персоналом / Н. В. Збаровская // Библиотека. – 2005. – № 5. – С. 45-47.
45. Зигерт В. Руководитель без конфликтов / В. Зигерт, Л. Ланг. – М.: Экономика, 1990. – 335 с.

46. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода / А. Т. Ішмуратов. — К.: Наукова думка, 1996. — 190 с.
47. Кабаченко Т. С. Психологія в управленні людськими ресурсами / Т. С. Кабаченко. — СПб.: ПИТЕР, 2003. — 400 с.
48. Каган М. С. Мир общения: Проблема межсубъектных отношений. / М. С. Каган. — М.: Политиздат, 1988. — 319 с.
49. Кармовский, В. В. Формирование новых типов управления современной библиотекой / В. В. Кармовский, И. М. Суслова // Библиотековедение. — 2004. — № 6. — С. 13-25.
50. Кашкаров, А. Работать на опережение : Межличностное общение и квалификационный рост / А. Кашкаров // Библиотека. — 2012. — № 3. — С. 17-19
51. Ключев В. К. Библиотечная микроэкономика (методология, менеджмент, маркетинг, дидактика) / В. К. Ключев // Библиотековедение. — 2000. — №1. — С. 28-35
52. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию / Г. И. Козырев. — М.: ВЛАДОС, 1999. — 176 с.
53. Коленко, Л. В. Соотношение проблем библиотеки и поддержка молодых кадров как управленческая задача / Л. В. Коленко // Молодые в библиотечном деле. — 2006. — № 2-3. — С. 119-202.
54. Коломінський Н. Л. Психологія педагогічного менеджменту / Н. Л. Коломінський. — К.: МАУП, 1996. — 176 с.
55. Кондрашова, Т. Е. Конфликты в практике библиотечного обслуживания / Т. Е. Кондрашова // Вузовские библиотеки на современном этапе. Состояние. Проблемы. Перспективы : Материалы конф. — Хабаровск, 1998. — С. 50-55
56. Конфликтные ситуации в библиотечном общении и их разрешение. Методика, тесты, тренинги: Методич. рекомендації / Рос. гос. б-ка. — М., 1993. — 99 с.

- 57.Кунанець Н. Е. Інформаційно-бібліотечне обслуговування користувачів з особливими потребами: історія та сучасність : монографія / Н. Е. Кунанець ; Нац. ун-т «Львів. політехніка». – Львів : Гал. вид. спілка, 2013. – 439 с.
- 58.Ловкова Т. Б. Библиотечная конфликтология как учебная дисциплина / Т. Б. Ловкова // Науч. и техн. б-ки. – 2000. - №11. – С. 10-16.
- 59.Лук'янихін В. О. Менеджмент персоналу / В. О. Лук'янихін. – Суми: Університетська книга, 2004. – 592 с.
- 60.Лупіка, Л. Стратегічне управління розвитком бібліотеки вищого навчального закладу / Л. Лупіка // Бібліотечний форум. – 2013. – № 2. – С. 4-5.
- 61.Медведєва В. Бібліотечні заклади в умовах інформатизації суспільства / В. Медведєва // Наук. пр. Нац. б-ки України ім. В.І. Вернадського. – Київ, 2010. – Вип. 26. – С. 297–302.
- 62.Мелентьева Ю. П. Библиотечное обслуживание : учебник / Ю. П. Мелентьева. – Москва : ФАИР, 2006. – 251 с.
- 63.Минкина В. А. Библиотечная конфликтология / В. А. Минкина // Науч. и техн. б-ки. – 2000. - №10. – С. 39-47.
- 64.Минкина В. А. Библиотечная конфликтология: приглашение к продолжению дискуссии // Науч. и техн. б-ки. – 2001.- № 10.- С. 22-35.
- 65.Монахова, В. А. Стоит ли избегать конфликта? / В. Монахова // Библиотека. – 2005. – № 7. – С. 34-35.
- 66.Нишпорка, Е. В. Психологическое изучение профессионально значимых личностных качеств молодого библиотекаря: опыт психологического исследования / Е. В. Нишпорка // Молодые в библиотечном деле. – 2004. – № 9-10. – С. 115-124.
- 67.Ньюстром Дж. В. Организационное поведение: Поведение человека на рабочем месте / Дж. В. Ньюстром, К. Дэвис. – СПб.: Питер, 2000. – 448 с.

68. Ньюстром Дж. В., Дэвис К. Организационное поведение: Поведение человека на рабочем месте./Дж. В. Ньюстром, К. Дэвис. – СПб.: Питер, 2000. – 448 с.
- 69.Організація діяльності бібліотек: Навчальний посібник /В. О. Ільганаєва, М. С. Слободяник. – Харків: Діскус, 1998. – 84 с.
- 70.Орієнтація на клієнта – користувача бібліотеки: методичні поради / Упр. культури, національностей, релігій та туризму Хмельниц. облдержадмін.; ХОУНБ ім. М. Островського. – Хмельницький, 2015. – 28 с.
- 71.Основи психології / За заг. ред. О. В. Киричука, В. А. Роменця. – К.: Либідь, 1995. – 632 с.
- 72.Перкис В. Г. Менеджер библиотеки / В. Г. Перкис // Науч. и техн. б-ки. – 1998. - №5. – С. 43-48.
- 73.Петрова Л. Г. Управління бібліотекою як суб'єктом господарювання / Л. Г. Петрова. – К., 2001. – 54 с.
- 74.Петрухно Ю. Е. Конфликты в библиотеке / Ю. Е. Петрухно // Бібліотеки в інформаційному суспільстві: Матеріали наук.-практ. конференції, присвяченої 100-річчю Хмельницької ОУНБ ім. М. Островського. – Хмельницький, 2001. – С. 76-82.
- 75.Петрухно Ю. Є. Взаємодія в бібліотечному колективі: поняття та класифікація / Ю. Є. Петрухно // Вісник Книжкової Палати. – 2004. - №3. – С. 18-20.
- 76.Петрухно Ю. Є. Лідерство і керівництво в колективі: Психологічний аспект управління. / Ю. Є. Петрухно // Вісник Харківської державної академії культури. – 2000. – Вип. 3. – С. 95-107
- 77.Петрухно Ю. Є. Лідерство і керівництво в колективі: Психологічний аспект управління / Ю. Є. Петрухно // Вісник Харківської державної академії культури. – 2000. – Вип. 3. – С. 95-107.

- 78.Петрухно Ю. Є. Міжособистісні відносини в кодексах бібліотечної етики: міжнародна практика інституалізації. /Ю. Є. Петрухно.// Вісник Книжкової Палати України. – 2002. - №1 – С. 22-26
- 79.Психологічні фактори підвищення професійної активності бібліотечних працівників в нових умовах. – К.: НПБ України, 1998. – 23 с.
- 80.Равинский, Д. К. Как Вы управитесь? : Американский практикум по библиотечной конфликтологии / Д. К. Равинский // Библиотечное дело. – 2003. – № 12. – С. 33-35.
- 81.Робер М.-А. Психология индивида и группы / М.-А. Робер, Ф. Тильман. – М.: Прогресс, 1988. – 256 с.
- 82.Романовський О. Г. Психологія управління / О. Г. Романовський, О. С. Пономарьов, А. О. Лаврентьева. – Харків: НТУ «ХП», 2001. – 161 с.
- 83.Рязанцева, Л. Конфликты в профессиональном общении и пути их разрешения : Психологический тренинг / Л. Рязанцева // Библиополе. – 2004. – № 3. – С. 19-27
- 84.Ситникова, Ю. В. Конфликты в библиотеке: возникновение и управление / Ю. В. Ситникова // Этюды культуры : материалы науч.-практ. конф. студентов и аспирантов ИИК ТГУ. – Томск, 2010. – С. 160-163
- 85.Скотт Дж. Г. Конфликты, пути их преодоления / Дж. Г. Скотт. – К.: Внешторгиздат, 1991. – 191 с.
- 86.Соколова, Т. В. Управление конфликтами: осознавая себя, понимать других 19 / Т. В. Соколова // Библиотечное дело. – 2003. – № 5. – С. 26-29.
- 87.Соколова, Т. Войну легче предотвратить, чем выиграть. Агрессия как фактор конфликтогенности / Т. Соколова // Библиотечное дело. – 2003. – № 2. – С. 37-41.
- 88.Сукиасян, Э. Р. Библиотечная конфликтология. За и против / Э. Р. Сукиасян // Науч. и техн. б-ки. – 2000. – № 11. – С. 17-24.
- 89.Суслова И. М. Основы библиотечного менеджмента: Учеб.-практ. пособие / И. М. Суслова. — М.: Либерия, 2000. — 232 с.

90. Суслова И. М. Управление конфликтами / И. М. Суслова // Науч. и техн. б-ки. – 1994. - №5. – С. 23-31.
91. Суслова И. М. Менеджер библиотеки: требования к профессии и личности / И. М. Суслова. — 2-е изд., дораб. и доп. — М.: Изд-во МГУКИ: Профиздат, 2000. — 144 с.
92. Суслова, И. М. Информационно-библиотечный менеджмент: психологические аспекты / И. М. Суслова. – СПб. : Профессия, 2012. – 240 с.
93. Суслова, И. М. Социальные функции управления персоналом / И. М. Суслова, Л. В. Абрамова // Библиотековедение. – 2006. – № 1. – С. 38-42.
94. Филатова, В. Управление людьми – большая ответственность руководителя коллектива : Библиотечный менеджмент как возможность совершенствования деятельности учреждений / В. Филатова // Библиополе. – 2011. – № 6. – С. 39-40.
95. Чачко А. С. Библиотечный специалист: особенности труда и профессионализации. /А. С. Чачко. – К. : Наук. думка, 1986. – 192 с.
96. Шамо Т. І. Соціально-психологічні аспекти професійної діяльності бібліотечних працівників./ Т. І. Шамо // Культура України: стан, проблеми, тенденції розвитку: Зб. наук. ст. – К.: ІПК ПК, 1997. – С. 159-164.
97. Bailey Martha J. Leadership characteristics of assistant directors. /J. Martha Bailey// Libr. Admin. – 1992. – 17, №3. – p. 43-54.
98. Baker Sharon L. Needed: An ethical code for library administration. /L. Sharon Baker//Libr. Admin. – 1992. – 16, №4. – p. 1-17.
99. Belbin R. M. Management Teams, Why They Succeed or Fail./ R. M. Belbin — Oxford: Heinemann, 1981. — P. 205
100. Blechschmidt, R. Verhalten in Konfliktsituationen: Ein Seminar für Bibliothekarinnen in Führungspositionen / R. Blechschmidt // Bibliotheksdienst. – 1993. – Jg. 27, H. 4. – S.525-527

101. Communication between library practitioners.// *Libr. Rev.* – 1989. – 38. - №1. – p. 7-39.
102. Devin Mary. Ethics and good business practices./Mary Devin, Mefa Nissley// *Library Acquits: Practice and theory.* – 1995. - №1- P. 59-62.
103. Fitfmaurice Ann M. Training for leadership. /M. Ann Fitfmaurice//*Library trends.* – 1992. – 40, №3. – p. 543-552.
104. Gertford Alice. Leadership in librarianship. /Alice Gertford//*Library trends.* – 1992. – 40, №3. – p. 402-430.
105. Gordon H. At Senate hearing, librarians seek their place on the information highway./H. Gordon//*Amer. Lib.* – 1994. – 25, №6. – P. 49.
106. Kind von J. Kommunikationsanalzsen – eine Voraussetzung fur erfolgreiches Informations managment. / J. von Kind// *Nachr. Dok.* – 1987 - №4 – p. 205 – 209.
107. Manifesto on democratization of libraries// www.ukma.kiev.ua/ukmalib/UKRAINE/UBA/UBA_ENG/manif.htm
108. Moran Barbara B. Gender differences leadership./Barbara B. Moran//*Library trends.* – 1992. – 40, №3. – p. 475-491.
109. Parsons Talcott. The concept of society: the components and their interrelations. /Talcott Parsons//*Theory and history of economic and social institutions and system.* – 1993 – Spring. – Vol. 1. – No. 2. – p. 94-122.
110. Rader M. H. A Survey of Communication Practices of Business School Graduates by Job Category and Undergraduate Major / M. H. Rader, A. P. Wunsch // *J. of Business Communication.* - 1980. - № 4. – P. 37-48.
111. Rosenqvist Kerstin. The librarian's conscience on professional ethics of librarian the Nord countries. /Kerstin Rosenqvist//*Scand. Public libr. Quart.* – 1996. – 29, №1. – p. 18-23.
112. Rowley J. Motivation of staff in librarians./J. Rowley// *Library Manager.* – 1996. – 17, №5. – p. 31-35.

113. Sheldon Brooke E. Library leaders: attributes compared to corporate leaders. /Brooke E. Sheldon// Library trends. – 1992. – 40, №3. – P. 391 – 401.
114. Spifering Irving. Leading librarians: the library and path on inquiry info leadership. /Irving Spifering//Library trends. – 1992. – 40, №3. – P. 381-391.
115. Statement on professional ethics//www.alia.org.au/policies/professional.ethics.html.
116. Turner Brenda G. Non professionals staff in library: a mismanaged resource. /Brenda G. Turner// Library Manager. – 1992. – 16, №4. – P. 57-66.
117. Veaner Allen B. Conflicts in value system./Allen B. Veaner//Ref. Lib. – 1994. - №43. – p. 5-8.
118. Woodsworth Anne. Managing human resource in research libraries. /Anne Woodsworth Anne//Library trends. – 1992. – 41, №2. – P. 177-179.