

6. Павленко В. В. Креативність: сутнісна характеристика поняття / В. В. Павленко // *Креативна педагогіка*. Вип. 11. С. 120-131.
7. Шапар В. Б. Сучасний тлумачний психологічний словник. Харків : Прапор, 2007. 640 с.
8. APA Dictionary of Psychology. URL: <https://dictionary.apa.org/creativity>

Гірник А.М., Сімак О.О.

ЗАЛАГОДЖЕННЯ СТУДЕНТАМИ РЕАЛЬНОГО КОНФЛІКТУ ЯК СКЛАДОВА ПРАКТИКУМУ З МЕДІАЦІЇ (в умовах епідемії covid-19)

В попередній публікації ми докладно висвітлили організаційні та етичні аспекти роботи студентів-медіаторів з боржниками Наукової бібліотеки НаУКМА (далі – бібліотеки), а також те, як відбувалася їх підготовка до спілкування з боржником в 2020 році (див. 1, с. 27 - 28). Ми не будемо це повторювати, бо в 2021 році змістовно працювали так само, як попереднього року, хоча в режимі дистанційного навчання. Практикум з медіації проходили 22 студенти. Бібліотека надавала прізвище, ім'я та ім'я по-батькові боржників, номер мобільного телефону, назву неповернутих книжок, розмір нарахованої пені. Кожен студент-медіатор спочатку отримував інформацію про двох боржників. Якщо контакти виявлялися недійсними або боржник не відповідав на телефонні дзвінки і письмові повідомлення, то бібліотека надавала інформацію щодо інших боржників. Загалом була надана інформація про 58 боржників, з яких 22 повернули примірники (крім того, зроблена заміна 7-ми примірників, студенти-боржники сплатили нараховану пеню). Також було залагоджено кілька конфліктних випадків, коли книжка була повернута у фонди, але не списана з читача, який вважався боржником. Результативні переговори з боржниками склали лише близько 38% від їх загальної кількості, що пояснюється кількома причинами. По-перше, частина наданої контактної інформації застаріла (змінився номер телефону і електронна пошта) і контакту з боржником не відбулося, по-друге, частина боржників вже

отримали бакалаврські чи магістерські дипломи або були відраховані з НаУКМА і мали слабку мотивацію щодо залагодження справ з бібліотекою, що включало не тільки повернення книжок, а і сплату значної пені за перевищення терміну користування книжками (з розрахунку 3 гривни за кожен день понад дозволений термін) (див. 4).

Особливістю цього річного практикуму було те, що він відбувався під час карантину, що позначилося появою деяких особливостей роботи з боржниками. По-перше, під час карантину адміністрація бібліотеки повідомила, що пеня за цей період не буде стягуватися (оголошення регулярно поновлювалися на сайті Наукової бібліотеки НаУКМА в розділі «Новини»). Після завершення частини карантинних обмежень нарахування пені відновилося в осінньому триместрі 2021 р., але частина боржників стверджувала, що не знала про це. По-друге, під час осіннього карантину, коли університет повністю перейшов на дистанційне навчання, студенти з інших міст переважно повернулися додому, а бібліотечні книжки залишилися в гуртожитку. Дехто з цих боржників не пам'ятав, де можуть бути бібліотечні книжки – вдома, в гуртожитку чи ще деінде. Також бібліотека в період карантину була закрита у вихідні дні, що не було відомо для декількох студентів, які виявили бажання здати книжки саме у ці дні (хоча в 1-му корпусі НаУКМА діє скринька «Book Return» для повернення книг цілодобово). По-третє, вся робота з боржниками мала бути проведена дистанційно. Попереднього разу студенти-медіатори спілкувалися переважно з боржниками мобільним телефоном чи через соціальні мережі. Але були і очні зустрічі. Навіть був випадок супроводу студентки, яка боялася йти в бібліотеку, бо очікувала, що її будуть сварити за затримку повернення книг. Цього разу це було виключено, а ще виявилось, що дехто з боржників у момент спілкування був хворий і фізично не мав змоги занести книжку до бібліотеки найближчого тижня.

Або не був вакцинований і не мав права проїзду громадським транспортом в період карантину тож не міг дістатися бібліотеки.

Студенти-медіатори часто виявляли ініціативу і, у випадку неможливості зв'язку з боржником через надані контакти, шукали його через соціальні мережі, спільних друзів, студентські організації.

Ті студенти, які вдало провели медіацію, позиціонували себе в спілкуванні з боржниками як їх помічники і консультанти. Це і зумовлювало ефективний контакт з боржником, і психологічно було комфортно для студента, що проходив практикум з медіації. Вважаємо доречним навести тут кілька міркувань студенток-медіаторів (тут і далі міркування студентів цитуються без редагування) :

- *“Я представила себе як помічника боржника і тому, на мою думку, вони спілкувались зі мною / ставили мені питання. З цього виходить, що позиція помічника, а не людини, яка потребує повернення книг є виграшною і підбиває людей на контакт”*

- *“В ході проведення медіації мені було дуже приємно працювати зі студентами яких мені дали, адже в нас не було негативу, в той час поспілкувавшись зі своїми колегами медіаторами я зрозуміла що могла б бути зовсім інша реакція, тож я рекомендую спілкуватися адекватно та без агресії і тоді результат буде позитивним, а саме боржники повернуть книгу та кошти за протермінування дедлайну”.*

Наші студенти дійсно в багатьох випадках виконували роль турботливого помічника і консультанта: - *“я дізналась у бібліотеки, які варіанти заміни книги вони можуть запропонувати та передала цю інформацію Д. Потім дала контакти бібліотеки, аби дівчина вже безпосередньо домовлялась коли та яким чином вона буде оплачувати та повертати книгу. І також поінформувала про можливість сплатити онлайн і надіслати книгу Новою Поштою, або ж піти загальновідомим*

шляхом та прийти особисто до бібліотеки і сплатити та віддати книгу особисто”

- “замало лише дзвонити та спілкуватися по мобільному зв’язку, але й написати приватне повідомлення, яке слугує ще одним якісним нагадуванням студенту про книгу яку потрібно занести до бібліотеки, адже слухавку людина кладе і починає займатися своїми справами забувши про розмову, а повідомлення вона бачить кожного разу коли заходить до соціальної мережі”.

Дворічний досвід співробітництва з бібліотекою в межах курсу “Практикум з медіації” дозволяє зробити такі висновки. По-перше, співпраця виявилася взаємно корисною. Студенти-медіатори здобули досвід залагодження ситуації, бібліотека зменшила кількість боржників. Особливо цінним для бібліотеки є те, що студенти-медіатори через свої мережі спілкування знаходять боржників, з якими бібліотека втратила можливість контактувати, - тих, у яких змінилися номери телефонів і адреса електронної пошти. По-друге, потребує вдосконалення юридична і організаційна сторони практики. Було б простіше мотивувати боржників щонайшвидше здати книжки, якби студент-медіатор міг запропонувати якийсь стимул, наприклад, зменшення пені, якщо боржник здасть книжку і заплатити пеню протягом певного періоду часу. Але впровадження такої можливості вплинути на боржника вимагає зміни в наказах і положеннях бібліотеки, які регулюють стягнення пені, тож потребує попереднього серйозного доопрацювання. По-третє, виявилось, що читачі не знають чи не пам’ятають правил бібліотеки, зокрема, не використовують можливість продовжити термін користування книжкою, сприймають як новину інформацію про необхідність сплатити пеню. Досить типовою є ситуація, яку описала одна з студенток-медіаторів *“боржниця одразу зраділа моєму нагадуванню про те, що повинна повернути книги, адже сама про це не пам’ятала”*. Це актуалізує завдання дослідити процес ознайомлення з

правилами бібліотеки та можливості нагадування цих правил в процесі навчання і перебування студентів в кампусі НаУКМА, а також дослідити досвід з оптимізації роботи з боржниками інших університетських бібліотек (див. 2; 3; 5). По-четверте, потребує вдосконалення форма звіту студента про виконану роботу. Слід зробити її формою самоаналізу студентом своєї роботи. Тоді звіт не зводиться до формального опису кроків щодо виконання студентом завдання («подзвонив», «написав», «пояснив»), а міститиме міркування щодо особливостей ефективної роботи з боржниками, як наприклад: *“я зрозуміла, що для сучасних студентів важлива лаконічність інформації та чіткість в мотивах, з якими будь-яка людина до них звертається (в даному випадку я, як медіатор). Це підвищує шанси вдалого спілкування та вдалого процесу медіації, і також не порушує особистих меж студентів та інших людей”*. Або в звіті ми прочитаємо про подолання студентом-медіатором певних внутрішніх бар’єрів, як наприклад: *“цей досвід виявився дуже корисним. Спочатку було дуже ніяково писати та виходити з зони комфорту, але вже через деякий час ці бар’єри спадають та вже не викликають дискомфорт”*. По-п’яте, слід розглянути можливість ускладнення завдань в процесі проходження студентом практики. Наприклад, на першому етапі надавати студенту контакти боржників, які навчаються в НаУКМА, і мають невелику пеню, а на другому етапі надавати контакти “складних” боржників, які вже не вчаться в НаУКМА (завершили навчання чи були відраховані) або мають велику пеню. По-шосте, слід більше уваги надавати обміну досвідом між студентами щодо здійснення медіації між боржником і бібліотекою. В 2020 році всі студенти розповідали в аудиторії про свій досвід (вдалий чи невдалий) спілкування з боржниками. Цього року нам не вистачило часу для такої процедури, своїм досвідом поділилися лише кілька студентів, які першими провели медіацію. Ми вбачали в розповідях про успішний досвід медіації засіб наснаження тих, хто вагався, хто

відчував дискомфорт від самої думки подзвонити чи написати повідомлення незнайомій людині - боржнику бібліотеки. Але розповіді про особистий досвід мають і іншу корисну функцію - описуючи свій досвід студент вчиться його вербалізувати. Відповідаючи на запитання і слухаючи коментарі, він може побачити зроблене під іншим кутом зору. Все це має допомогти написати цікавий звіт про виконану роботу.

Список використаних джерел

1. Гірник А. М. Залагодження студентами реального конфлікту як складова практикуму з медіації / Гірник А. М., Сімак О. О. // Науково-практична конференція "Особистість у просторі проблем ХХІ століття": програма і матеріали, 5 лютого 2020 р., Київ, Україна / наук. керівник Чернобровкін В. М.; Нац. ун-т "Києво-Могилянська академія", Кафедра психології та педагогіки. – Київ: [б. в.], 2020. – С. 27–29. – <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/17553>
2. Макуха С. М. Боржники бібліотеки. Способи боротьби і профілактики / С. М. Макуха // Правові та інституційні механізми забезпечення розвитку України в умовах європейської інтеграції: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Одеса, 18 травня 2018 р.). У 2-х т. Т. 1 / відп. ред. Г. О. Ульянова. – Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2018. – С. 654–655. <http://dspace.onua.edu.ua/handle/11300/10875>
3. Працюємо без боржників: метод. рек. / уклад.: Соколова В. І., Гулик І. В. ; Бібліотека Вінниц. нац. мед. ун-ту ім. М. І. Пирогова. – Вінниця: [б. в.], 2008. – 7 с. – (Серія «Нові форми роботи в бібліотеках ВНЗ»).
4. Про пеню та платні послуги, які надаються Науковою бібліотекою НаУКМА. Наказ № 304 від 09.07.2018 https://library.ukma.edu.ua/attachments/category/26/Nakaz_pro_platni_poslугy_304.pdf
5. Смирнова О. И. Работа с читательской задолженностью в библиотеке НГПУ / О. И. Смирнова // Библиотечное обслуживание: традиции, проблемы и пути совершенствования: материалы межрегион. науч.-практ. семинара, 29-30 окт. 2009 г. / сост.: Л. Н. Есина, Т. Н. Широкова, А. С. Земцова; под ред. З. А. Чекановой ; Новосиб. гос. пед. ун-т. – Новосибирск, 2010. – С. 107–115.