

Szakmai beszámoló
a 204104/01473. azonosító számú

A Pest megyei könyvtárosok konfliktuskezelési tréningjének megtartása
című NKA pályázatról

A Hamvas Béla Pest Megyei Könyvtár (továbbiakban HBPMK) kiemelten fontos feladatának tekinti a megyei hatókörű városi könyvtár munkatársainak és Pest megye könyvtárosainak képzését. A HBPMK vezetése mindenképpen szükségesnek tartja, hogy Pest megye könyvtárosai hatékonyan tudjanak egyénileg és együtt dolgozni, ezáltal javuljon a megyében lévő könyvtárak összeteljesítménye.

2016-ban Pest megye könyvtárosai és a HBPMK munkatársai a Nemzeti Kulturális Alap támogatásával egy-egy napos konfliktuskezelési tréningen vehettek részt. A szakmai nap értékelése során adott visszajelzések egyértelműen azt mutatták, hogy fontos témát érintettünk, melyet több szempontból is érdemes feltérképezni.

Ennek fényében 2017-ben újabb sikeres pályázatot nyújtottunk be a Nemzeti Kulturális Alaphoz gyakorlati tréning kivitelezése, Pest megye könyvtárosainak konfliktuskezelési technikájának fejlesztésére. Így a megkezdett munkát lehetőségünk nyílt folytatni.

Könyvtáros kollégáink napi szinten kerülnek konfliktusos helyzetbe az olvasószolgálati munka során. Tapasztalatunk az, hogy a felgyorsult hétköznapiak, a stressz mind több feszültséget szül olvasó és könyvtáros, de könyvtáros és könyvtáros közt is. Fontos feladatunk, hogy könyvtárosaink felkészülten tudjanak cselekedni, fel tudják oldani a feszültséget, és maguk se éljék meg kudarcként a kialakult helyzetet.

A két napos képzés célja volt, hogy fejlessze a résztvevők azon képességeit, készségeit, amelyek alkalmassá teszik őket arra, hogy megfeleljenek a felhasználóbarát, olvasóközpontú könyvtár elvárásainak. Továbbá a résztvevőket alkalmassá tegye a problémás helyzetek kezelésére. A képzés során a résztvevők kérésére a munkatársi környezetben felmerülő problémákat, a munkahelyi belső konfliktusokat is próbáltuk feloldani. Növelni kívántuk a könyvtárosok szociális érzékenységét, fejleszteni kívántuk azon képességeiket, amelyek szükségesek a hátrányos helyzetűekkel vagy éppen a "problémás" olvasókkal, netán munkatársakkal való eredményes együttműködésekhez.

Fontosnak tartottuk, hogy a HBPMK dolgozói közül az olvasószolgálati munkatársak mellett a KSZR-ben és a megyei ellátásban tevékenykedő munkatársak is részt vegyenek a képzésen, és az itt megszerzett tudásukkal felkészülten segíteni tudjanak a kisebb települések könyvtárosainak is. Ugyanakkor a program összeállításakor törekedtünk arra, hogy a megyében lévő mind a különböző funkciójú, mind a különböző nagyságú településekről érkező kollégák számára használható, gyakorlatorientált tematikát állítsunk össze. A konfliktusos helyzetek közös feldolgozása pedig mélyítette a kapcsolatot a könyvtárosok között.



HAMVAS BÉLA
PEST MEGYEI
KÖNYVTÁR

2000 Szentendre
Pátriárka utca 7.

Werner Ákos
igazgató
igazgato@pmk.hu
+36-26-310-222
+36-20-496-5858

Szakmai beszámoló A Pest megyei
könyvtárosok konfliktuskezelési tréningjének
megtartása című NKA pályázatról

altéma kódszáma: 204104/01473
pályázati azonosító: A2015/N9904

A képzés felépítése

Tréningcél: a résztvevők konfliktuskezelési technikájának fejlesztése. Az első alkalommal a könyvtárhasználókkal kapcsolatos konfliktusok, második alkalommal a belső munkahelyi konfliktusok és azok kezelése.

Módszerek: Elsődleges hangsúlyt fektetünk a saját élmények feldolgozására, elemzésére, a helyes megoldások közös kezelésére.

Tematika:

- Konfliktusok keletkezése, lefolyása és megelőzése – kiscsoportos és közös feladatok
- Konfliktuskezelési stratégiák és azok gyakorlati alkalmazása – ösztönösség és tudatosság a konfliktusokban
- Stressz hatása a konfliktuskezelésben – kezelési technikák – szituációs gyakorlatok
- A megoldó konfliktuskezelési stratégia kommunikációja – asszertív kommunikáció

Tréner: Matkovics István (Humán Nexus Bt., 1192 Budapest, Zoltán u. 41./3., Adószám: 24884903-2-43 CG.: 01-06-787736)

Helyszín: Hamvas Béla Pest Megyei Könyvtár (2000 Szentendre, Pátriárka u. 7.), olvasóterem

A program során megtartott alkalmak időpontja és a résztvevők létszáma:

2017. október 25.: 1. alkalom a megye könyvtárosai részére. Létszám: 16 fő
(15 fő + 1 tréner)

2017. november 15.: 1. alkalom a HBPMK munkatársai részére. Létszám: 20 fő
(19 fő + 1 tréner)

2018. január 17.: 2. alkalom a HBPMK munkatársai részére. Létszám: 23 fő
(22 fő + 1 tréner)

2018. január 31.: 2. alkalom a megye könyvtárosai részére. Létszám: 16 fő
(15 fő + 1 tréner)

A tréningalkalmak menete:

Rövid bemutatkozó kör után elméleti bevezetés, prezentáció. Majd szóban és írásban összegyűjtöttük a megadott tematikán belül azokat a témákat, helyzeteket, amelyekkel a résztvevők foglalkozni szerettek volna. A témákat először kiscsoportos keretek között, elvonulva megbeszéltek a résztvevők, majd dramatikusan előadták. A megjelenített helyzeteket közösen értékeltük, egyéb megoldási módokat kerestünk, tanulságokat vontunk le, továbblépési lehetőségeket vázoltunk fel. A feladatokban az egyéni készségek jelentek meg, és a tréneri támogatással valósult meg a fejlesztés. A tréner végig rávezető, coaching alapokra építő tréning technikát használt.

A tréning értékelése, a tréningen résztvevők elégedettsége, tapasztalatai

Mind a négy alkalmon töltötték ki a résztvevők elégedettségi kérdőívet, ahol megoszthatták a tapasztalataikat is.

A megye munkatársainak elégedettsége, tapasztalatai



A képzés helyszínével, szervezéssel szinte minden résztvevő maximálisan elégedett volt. A tréner felkészültségét és elvégzett munkáját rendkívül pozitívan értékelték. A gyakorlat-elmélet aránya megfelelőnek bizonyult, a tréningen elhangzott információkat nagyon hasznosnak ítélték meg.

A tréning időtartama örök probléma, hiszen a megye nagysága miatt az utazások nehezítik a korai kezdést. Minden alkalom 9-15 óráig tartott, ez néha kevésnek bizonyult a felvetett problémák feldolgozásához.

Többen jelezték, hogy az előzetes információkkal nem teljesen elégedettek, részben magyarázták is, hogy miért. A tanfolyami jelentkezéskor nem mindenki kapott visszaigazolást. Erre legközelebb jobban szükséges figyelni.

A tréning során a résztvevők többségének fejlődött az ismerete a konfliktuskezelésről, de az előzetes tudás nem egyenletes volt, így előfordult, hogy valakinek túl sok, valakinek túl kevés új információ hangzott el a két alkalom során. A belső konfliktusokkal ritkábban van lehetőség foglalkozni, az ilyen jellegű problémák megfogalmazásához bizalmibb légkör megteremtése szükséges. Ha nem is teljes mértékben, és nem is minden résztvevőnek, de az egyes problémákra sikerült legalább részben megoldást, megoldásokat találni.

A képzés során a leghasznosabbnak bizonyult a sok szituációs gyakorlat és a problémák gyakorlatias megközelítése. Többen említették pozitívként a konfliktuskezelési stratégiák elsajátítását, a problémák és a stressz felismerését és a megoldások megkeresésére tett kísérleteket, a szituációk több szempontú megközelítését. Fontos momentumnak bizonyult a csoportmunka, az őszinteség, a személyes odafigyelés és a tréner segítő hozzáállása.

Hiányként említették a még több időt, a még több kollégát és a még több szituációt.

HBPMK munkatársainak elégedettsége, tapasztalatai



A HBPMK munkatársainak tarott alkalmáról elmondható, hogy a használókkal való konfliktusos helyzetek megfogalmazása és a problémák feloldása eredményesebb és pozitívabb kicsengésű volt, mint a belső munkahelyi konfliktusokkal foglalkozóé. A második alkalom már több résztvevőnek a komfortzónáján kívül esett. Voltak, akik kínosnak, igazságtalannak, drámainak érezték az eljátszott szituációkat, ebből adódóan az értékelésük során is elégedetlenebbek voltak mindennel, és több kritika is megfogalmazódott. Az elégedettség ennek megfelelően elég széles skálát mutat. Ugyanakkor a vezetőség fontosnak tartja, hogy ilyen szép számmal megjelentek a munkatársak. Lehetőség nyílt nem csak folyosói szinten beszélni a belső munkahelyi konfliktusokról, és arra is, hogy meglássuk, ilyen helyzetekben mi magunk mit tehetünk a feloldásért.

A képzés helyszínével, szervezéssel szinte minden résztvevő elégedett volt. A tréner felkészültségét és elvégzett munkáját pozitívan értékelték. A gyakorlat-elmélet aránya és a tréning időtartama alapvetően megfelelőnek bizonyult, a tréningen elhangzott információkat többnyire hasznosnak ítélték meg. Az előzetes információkkal nem teljesen voltak elégedettek.

A tréning során a résztvevők egy részének fejlődött az ismerete a konfliktuskezelésről, de az előzetes tudás nem volt egyenletes, hiszen mindkét alkalmon a résztvevők csak egy része vett részt. A belső munkahelyi konfliktusokat nehezebben sikerült megfogalmazni, mint a használókkal kapcsolatosakat. Az egyes problémákra a használók esetében jobban, a belső konfliktusok esetén kevésbé sikerült megoldásokat találni.

Több résztvevőnek az egész tréning nagyon hasznosnak bizonyult. Mély benyomást tettek a szituációs gyakorlatok, a saját tapasztalatok feldolgozása, az empátia gyakorlatok, hogy megpróbáltunk a "másik fejével gondolkodni". Megismerhettük egymás problémáit, konfliktusait, ami nagyon sok esetben közös probléma, és ezekre közösen próbáltunk megoldást, vagy legalább kompromisszumot keresni, gyakran többféle módon is. Hasznos volt, hogy megismertük a stresszkezelés módjait. Beszéltünk az emberekről, mint különálló szigetekről, hogyan tudunk hidat építeni egymás felé. Gyakoroltuk az adott konfliktus távolról való szemlélését, az okok feltárását, a célok tudatosítását, a fókuszálást. Többeknek meggyőző volt a tréner mentalitása: megértő, együttérző, mindenki azt érezhette, hogy személy szerint is szimpatizál vele, és aki elérte, hogy mindenki nyitottan, konstruktívan álljon hozzá a feladatokhoz.

Több munkatárs hiányként említette, hogy nem volt mindenre idő, jó lett volna még több módszert kipróbálni, még több gyakorlatot, több vezető-alkalmazott szituációt eljátszani, megbeszélni. Voltak, akik hiányolták a felmerült problémák összegzését, a megoldási stratégiák differenciált, világos megfogalmazását (bár ez megtörtént), a munkahelyi és a magánéleti konfliktusok szétválasztását. A második alkalmon többen magukra vagy munkatársukra ismertek, és ezt bántónak érezték, de voltak, akik meg azt hiányolták, hogy nem valós problémákat dolgoztunk fel.

Mindezekből látszik, hogy a belső munkahelyi konfliktusokkal való foglalkozás nehéz és szinte minden munkatársunk másképp reagál, másképp éli meg, és mást visz haza tanulásként.

A vegyes értékelés miatt a vezetőség készített egy igényfelmérést a HBPMK munkatársainak körében, hogy ezek után mennyien és milyen csoportos tréningen vennének részt. Tudni szerettük volna, hogy érdemes-e tovább folytatni és mivel?

Kiderült, hogy legalább 17-en vennének részt további munkahelyi csoportos tréningen. Akik szeretnék, ha sok gyakorlati példán keresztül ismerhetnék meg az adott területet, a lehetőségeket. Az elmélet-gyakorlat aránya körülbelül fele-fele legyen, és a tréner rávezetésével mindenki a magának megfelelő megoldást, módszert tudja kiválasztani.

Többféle tematikájú tréning közül lehetett választani. Kialakult a sorrend, hogy a továbbiakban mivel fogunk foglalkozni:

1. Asszertív kommunikáció gyakorlata – általánosan és konfliktushelyzetben EMK : erőszakmentes kommunikáció, Gordon: Én – Te üzenetek, Hatékony kérdezőtechnika, Az aktív figyelem.
2. Burnout - stresszkezelés – A burnout kialakulása, folyamata, felismerése. Stressz és a stresszkezelés.
3. EQ – érzelmi intelligencia fejlesztése: Az érzelmi intelligenciához kapcsolódó kompetenciák fejlesztése. Együttműködés, tolerancia, empátia.

Az NKA a Pest megyei könyvtárosok konfliktuskezelési tréningjének megtartását 220.000 Ft-tal támogatta, melyet a tréner előadói tiszteletdíjára és az alkalom során csoportos meleg étkezésre (ebéd) fordítottunk.

Köszönjük a Nemzeti Kulturális Alapnak, hogy pályázati támogatásuk révén lehetővé tették, hogy Pest megye könyvtárosai részt a programban. Ezáltal szert tehessenek azokra a készségekre, amelyekkel munkájukat mind magasabb színvonalon tudják végezni.


A pályázatról készült szakmai beszámoló a Pest Megyei Könyvtár intézményi honlapján ([www.pmk.hu/Pályázataink](http://www.pmk.hu/Palyazataink)), illetve a Hungaricana Közgyűjteményi portálon (<http://hungaricana.hu/hu/nka-palyazati-beszamolok/>) érhető el.

Mellékletek:



















1. Jelenléti ívek (4 db)
2. Fényképek

Szentendre, 2018. március 8.




Werner Ákos
igazgató

Konfliktuskezelési tréning (10.25.) - Regisztrációs űrlap

	A település neve	A könyvtáros neve	Aláírás
1.	Biatorbágy	Kovács Szilárd	
2.	Budakeszi	Szóts Dávid	
3.	Dunaharaszti	Hosszú Zoltánné	
4.	Dunaharaszti	Bajnok Éva	
5.	Érd	Gyugel Dina Dalma	
6.	Érd	Horváth Natália	
7.	Gödöllő	Gönczi Krisztina	
8.	Gödöllő	Tóth Gabriella	
9.	Gyömrő	Kis-Szótér Andrea	
10.	Isaszeg	Mátainé Ivicsics Mónika	
11.	Maglód	Tábori Zsuzsanna	
12.	Monor	Hajdú Zoltánné	
13.	Pilisborosjenő	Bereczkiné Szendrey Éva	
14.	Pilisszentlászló	Óri Melinda	
15.	Pomáz	Tornyos Judit	
16.	Ráckeve	Deminger Ágnes	
17.	Vámosmikola	Tóth Ágnes	
18.	SZENTENDRE	PONGRÁCZ KATALIN	
19.		MATKOVICS ISTVÁN	TRÉNER



Wend Ágnes

11/1/2017

Konfliktuskezelés tréning		2017.11.15.	Pest Megyei Könyvtár
Név	Alíírás		
Báldi Judit	Báldi Judit		
Faa-Lendvai Erzsébet	Faa-Lendvai Erzsébet		
Fucskár Erika	Fucskár Erika		
Gaján Éva	Gaján Éva		
Gyimóthy Molnár Erika	Gyimóthy Molnár Erika		
Györi-Drahos Flóra	Györi-Drahos Flóra		
Héli Alíz	Héli Alíz		
Királyné Dorogi Edina	Királyné Dorogi Edina		
Lénártné Bartalus Boglárka	Lénártné Bartalus Boglárka		
Nagy Tímea	Nagy Tímea		
Pásztor Andrásné	Pásztor Andrásné		
Pongrácz Katalin	Pongrácz Katalin		
Sárady Regina	Sárady Regina		
Szabóné Szendrei Zsófia	Szabóné Szendrei Zsófia		
Szakszon-Konyecsni Enikő	Szakszon-Konyecsni Enikő		
Szelezcki Frida	Szelezcki Frida		
Varga Boglárka	Varga Boglárka		
Werner Ákos	Werner Ákos		
Zsiga Gabriella	Zsiga Gabriella		

Matkovic Istvan tréner



Werner Ákos

Konfliktuskezelés tréning 2018.01.17

1.	Baráth Erzsébet	∅
2.	Báldi Judit	Báldi Judit
3.	Bétéri Nóra	Béteri Nóra
4.	Faa-Lendvai Erzsébet	Faa-Lendvai Erzsébet
5.	Fucskár Erika	Fucskár Erika
6.	Gaján Éva	Gaján Éva
7.	Gyimóthy Molnár Erika	Gyimóthy Molnár Erika
8.	Györi-Drahos Flóra Fanni	Györi-D. Flóra
9.	Győrössi Gáborné	Győrössi Gáborné
10.	Héjja Balázs	Héjja Balázs
11.	Héli Alíz	∅
12.	Királyné Dorogi Edina	Királyné Dorogi Edina
13.	Lénártné Bartalus Boglárka	Lénártné Bartalus Boglárka
14.	Mikó-Gyimesi Edina	Mikó-Gyimesi Edina
15.	Nagy Tímea	Nagy Tímea
16.	Nemoda Zsuzsanna	∅
17.	Orgován Zsuzsanna	Orgován Zsuzsanna
18.	Pásztor Andrásné	∅
19.	Pfeifferné Fitos Beáta	∅
20.	Pongrácz Katalin	Pongrácz Katalin
21.	Rakó Edit	∅
22.	Rév Miklós	∅
23.	Sárady Regina	∅
24.	Szabóné Szendrei Zsófia	Szabóné Szendrei Zsófia
25.	Szakszon-Konyecsi Enikő	Szakszon-Konyecsi Enikő
26.	Szeleccki Frida	Szeleccki Frida
27.	Szeleccki Gabriella	∅
28.	Szente István	∅
29.	Szöllősi Péter	∅
30.	Tóth Ilona	Tóth Ilona
31.	Varga Dóra	∅
32.	Vargová Boglárka	Vargová Boglárka
33.	Werner Ákos	Werner Ákos
34.	Zsiga Gabriella	Zsiga Gabriella

Matkócs István

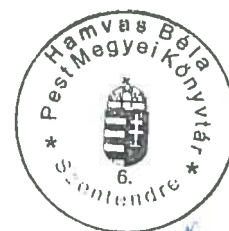
Héjja

Werner Ákos



Regisztrációs lap
Konfliktuskezelési tréning 2018.01.31.

A település neve	A könyvtáros neve	Aláírás
Biatorbágy	Molnár Éva KOVÁCSSZILÁRD	Kovács Szilárd
Budakeszi	Szőts Dávid	Sz. D. V.
Érd	Gyugel Dina Dalma	Gyugel Dina
Érd	Horváth Natália	Horváth Natália
Gödöllő	Gönczi Krisztina	Gönczi Krisztina
Gödöllő	Szaniszlai Éva	Szaniszlai Éva
Gödöllő	Tóth Gabriella	Tóth Gabriella
Gyömrő	Kis-Szótér Andrea	
Isaszeg	Mátainé Ivicsics Mónika	Mátainé Ivicsics Mónika
Kisoroszi	Kovácsné Molnár Zsuzsa	
Monor	Hajdú Zoltánné	
Pilisszentlászló	Óri Melinda	Óri Melinda
Ráckeve	Deminger Ágnes	Deminger Ágnes
Százhalombatta	Bajnok Tamara	Bajnok Tamara
Százhalombatta	József Rozsnyai Júlia	
Százhalombatta	Kissné Vajda Zsuzsa	
Százhalombatta	Kovács Marianna	Kovács Marianna
Százhalombatta	Schneider Edit HEGEDŰS ANITA	Schneider Edit
SZENTENDRE	WERNER ÁKOS	Werner Ákos
	MATKOVICS ISTVÁN	TRENER



Werner Ákos

2017. október 25. : 1. alkalom, Konfliktuskezelési tréning Pest megye könyvtárosai részére.



2017. november 15.: 1. alkalom, Konfliktuskezelési tréning a HBPMK munkatársai részére.



2018. január 17.: 2. alkalom, Konfliktuskezelési tréning a HBPMK munkatársai részére.





2018. január 31. 2. alkalom, Konfliktuskezelési tréning Pest megye könyvtárosai részére.



