

Nemzeti Kulturális Alap Igazgatósága

pályázati azonosító: 204104/01425

**A Pest Megyei Könyvtár "Szakmai továbbképzés lebonyolítására olvasószolgálati konfliktuskezelés Pest megye könyvtárosainak" című pályázatának szakmai beszámolója**

A Pest Megyei Könyvtár kiemelten fontos feladatának tekinti a megyei könyvtár munkatársainak és Pest megye könyvtárosainak továbbképzését.

Könyvtáros kollégáink napi szinten kerülnek konfliktusos helyzetbe az olvasószolgálati munka során. Tapasztalatunk az, hogy a felgyorsult hétköznapok, a stressz mind több feszültséget szül könyvtáros és olvasó közt.

*A tréning célja*, 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 könyvtár értékeinek kommunikálására, a használók elvárásainak megértésére, a problémás helyzetek kezelésére. Könyvtárosaink felkészülten tudjanak cselekedni, fel tudják oldani a feszültséget, és maguk se éljék meg kudarcként a kialakult konfliktusos helyzetet. Növelni kívánjuk a munkatársaink szociális érzékenységét, fejleszteni kívánjuk azon képességeiket, amelyek szükségesek a hátrányos helyzetűekkel vagy éppen a "problémás" olvasókkal való eredményes foglalkozásokhoz.

*A tréning célcsoportjának* meghatározásakor kiemelten figyeltünk arra, hogy a Pest Megyei Könyvtár dolgozói közül az olvasószolgálati munkatársak mellett a KSZR-ben és a megyei ellátásban tevékenykedő munkatársak is részt vegyenek a képzésen, az itt megszerzett tudásukkal felkészülten segíteni tudjanak a kisebb települések könyvtárosainak is. Ugyanakkor 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 mélyítse a kapcsolatot a megye könyvtárosai között.

***Helyszín:***

Pest Megyei Könyvtár

2000 Szentendre, Pátriárka u. 7.

***Időpont:*** 2016. november 30. (szerda)

***Tréningvezetők:***

Vidra Szabó Ferenc tréner és Dr. Horváth Sándor Domonkos mediátor.

A jelentkezők száma miatt két csoportot alakítottunk ki. A megye könyvtárosainak Vidra Szabó Ferenc, a Pest Megyei Könyvtár munkatársainak Horváth Sándor Domonkos volt a tréning vezetője.

***Konfliktuskezelési tréning Pest megye könyvtárosai részére (Vidra Szabó Ferenc csoportja)***



A tréningen 17 fő vett részt. A résztvevők a megye különböző könyvtáraiban dolgozó könyvtárosok voltak (Biatorbágy, Budakalász, Budaörs, Dunaharaszti, Gyál, Gyömrő, Inárcs, Maglód, Monor, Pilisborosjenő, Pilisszentiván, Solymár, Tóalmás, Vác, Vámosmikola, Veresegyház).

Rövid bemutatkozó kör után szóban és írásban összegyűjtötték azokat a témákat, helyzeteket, amelyekkel a résztvevők foglalkozni szerettek volna. Végül három nagyobb, összetettebb téma feldolgozására került sor:

- Egyezkedés az olvasóval: késve visszahozott, elveszett, megrongálódott könyv, elveszett olvasójegy.
- Zajos, rendetlenkedő középiskolások megjelenése a könyvtárban.
- Problémás olvasók: hajléktalanok, „büdös”, agresszív olvasók.

A fenti témákat először kiscsoportos keretek között, elvonulva megbeszélték a résztvevők, majd dramatikusan előadták. A megjelenített helyzeteket közösen értékelték, egyéb megoldási módokat kerestek, tanulságokat vontak le, továbblépési lehetőségeket vázoltak fel.

Az elméleti szakaszban összegyűjtötték az agresszióra adható tipikus válaszreakciókat.

- Alárendelődik, behódol.
- Konszenzust keres, érdekérvényesítő, asszertív magatartást tanúsít.
- Elmenekül.
- Halottnak tettet magát.
- Proszociális tevékenységet folytat (művészet, sport, relaxáció stb.).
- Másokon éli ki (indulatátvitel).
- Azonosul az agresszorral.
- Visszatámad.

A résztvevők felidéztek magukban, hogy általában milyen reakciót fejtenek ki konfliktusos helyzetekben. Alárendelő, elmenekülő, proszociális tevékenységgel védekező és asszertív módon reagálók csoportjai alakultak ki. A kiscsoportok elvonulva felidéztek és megbeszélték konfliktusos helyzeteket, majd közösen értékelték az egyes reagálási módok konzekvenciáit.

Áttekintették a tipikus kommunikációs attitűdöket.

- Figyelj rám!

- Informálj!
- Tisztelj engem!
- Szeress!
- Vonj be - működjünk együtt!

Felvázolták a konfliktusos helyzetek kezelésének menetét.

- Ráhangolódás (empátia).
- Tisztázás.
- Javaslat.
- Megoldás.
  - Ha nem sikerül megoldást találni, újakezdés a megfelelő szintről.

Befejezésként szóbeli visszajelzést, és írásbeli értékelést kaptak. A résztvevők többsége eredményesnek, hasznosnak találta az összeívetelt. Az idő rövidege miatt néhány fontos téma feldolgozására nem került sor (konfliktus a fenntartóval, a munkatársakkal). A résztvevők javasolták a tréning folytatását, megismétlését.

*A Pest Megyei Könyvtár vezetősége elégedettségi kérdőív kitöltésére kérte a megyéből résztvevő könyvtárosokat és a trénerüket.*

A résztvevők nagyon elégedettek voltak a tréner felkészültségével, elvégzett munkájával, a helyszínnel és a szervezéssel is. A kérdéseket sikerült megfogalmazni, a megoldásokat, többnyire az idő hiánya miatt kevésbé sikerült mindenkinek megtalálni. A tréner és a könyvtárosok is egybehangzóan megfogalmazták, hogy több idő szükséges a téma feldolgozásához, és mindenképp bizakodnak a folytatásban. A tréning pozitívumaként többen említették, a személyes találkozást a kollégákkal, hogy megismerhették egymás nagyon is hasonló problémáit, és közösen kereshettek rá megoldást. Az 1-2 fős könyvtárak esetében ennek rendkívül nagy jelentősége van, hivatástudatuk erősödött. A munkahelyi belső konfliktusokról (munkatársakkal, fenntartóval) idő hiányában nem esett szó, a jelzések szerint erre is igen nagy szükség lenne. A tréner ezúttal kevesebb segítséget kapott a PMK munkatársaitól, ami a párhuzamos tréning miatt is adódhatott, erre legközelebb jobban kell figyelni.

## *Konfliktuskezelési tréning a Pest Megyei Könyvtár munkatársai részére*



A tréningen a PMK-ból 20 munkatárs vett részt, három fő betegség miatt maradt távol. A résztvevők száma mutatja, hogy mennyire fontosnak tartották a résztvevők a tréning témáját, érdeklődők voltak, sokféle kérdéssel érkeztek az alkalomra, azonban az idő itt is szűkösnek bizonyult.

Napi tematika:

I. Bemutakozás

II. Elméleti alapok

III. Nonverbális kommunikáció – gyakorlatokkal

IV. Néhány alapvető kommunikációs trükk:

A) Pozitív megfogalmazás

B) Igen –de kérdés

C) Szendvicskészítés

D) Beágyazás

V. Meta-gyakorlatok

Rövid, bemutatkozó körrel kezdtük, ami elsősorban a tréner számára nyújtott információt a csoport összetételéről.

A tréning során több elméleti kérdésbe nyertünk betekintést, például Virginia Satir kommunikációs stílusokat felvázoló tipológiájáról:

- engesztelő (ő nem számít)
- vádló (a másikat rendeli alá)
- okoskodó (ő már akkor megmondta)
- zavart = bohóckodó (mindent alárendel).
- hiteles (kongruens)

Ezt követően a profi kommunikátor alapvető ismérveit vettük sorra. (Rokonszenzteremtés, Irányítás, Tudatosság, Cél-orientáltság)

Majd szó esett a verbális és nonverbális kommunikációról, illetve a Chapman-féle szeretet nyelvekről: elismerés, értékes idő, ajándék, szívesség, testiség.

Neurolingvisztikai programozás alapjaiba is bepillantást nyerhettünk. NLP: A kommunikáció nem más, mint amit eredményez.

Alapvetések:

- Nem kell mindent kimondani.
- Nem kell mindent megkérdezni.
- Nem kell mindenre válaszolni.

Az elmélet áttekintése mellett kommunikációs gyakorlatokat végeztünk:

- az összehangolódásra (rapport)
  - a másik légzésének megfigyelése, igazodás hozzá
  - testtartás tükrözése
  - hangerő lejjebb vitele
- zavarba ejtő kérdések kezelésére
  - nem válaszolunk
  - időt kérünk
  - a törött lemez technikát alkalmazzuk
- kritika megfogalmazására
  - két dicséret között ott a kritika. A dolog élének csökkentése.
- beágyazott kérdésekre.

Áttekintettük az NLP nyelvi modelljét, a kommunikáció és a szemmozgások kapcsolatát vizsgáltuk, úgymint:

- vizuális (a szem felfelé mozdul)
- auditív (a szem jobbra-balra mozdul)
- kinezetikus (a szem lefelé mozdul)

Párokat alkotva kipróbáltuk egymáson az alkalmazását. Illetve csoportokban a modellnek megfelelően alkottunk a könyvtárat népszerűsítő mondatokat.

Végül szabályokat állítottunk fel könyvtári környezetben zajló konfliktusok kezeléséhez, főként a problémás olvasó esetében. Hogyan és hol kerüljön sor a beszélgetésre, kinek delegáljuk a problémát, hogyan hozunk döntést konkrét esetben, és mikor nem kell logikus választ adnunk a kritikus kérdésre.

*A Pest Megyei Könyvtár vezetősége elégedettségi kérdőív kitöltésére kérte a résztvevő PMK-s munkatársakat és a trénerüket.*

A tréner szerint érdeklődők voltak a kollégák, de túl nagy volt a létszám, hatékonyabb lett volna 9-12 fővel dolgozni.

A munkatársak részéről a feltett kérdésekre a válaszok széles szórást mutattak a nagyon elégedettől az inkább nem elégedettig. Kevés volt a két véglet (minden tetszett, semmi sem tetszett), az egyes kérdéseket illetően azonban mindenkinek más volt a véleménye, így túl sok általánosítás vagy összefüggés nem vonható le a válaszokból. Az eltérő vélemények főleg a tematikában ütköztek ki, voltak olyanok, akik még több elméletre vágytak vagy pont az elméleti rész tetszett nekik a leginkább, többen pedig a konkrét szituációs gyakorlatokat hiányolták. A résztvevő munkatársak nagy része nem kapott minden esetben választ a kérdéseire, illetve érzése szerint a tréning alatt nem volt alkalma megfogalmazni a saját problémáit. Az eltérő véleményeket, igényeket és elégedettséget egy átfogóbb, konkretizálóbbr igényfelméréssel, tovább bontott csoportokkal, vagy többalkalmas (külön elmélet, külön gyakorlat) tréningekkel lehet a későbbiekben kezelni. Az mindenesetre kiderült, hogy konfliktuskezelési tréningre szükség van, a munkatársak napi szintű munkáját érinti, motiváltak abban, hogy jobbak legyenek, azonban figyelembe kell venni, hogy ki elméleti, ki gyakorlati segítséget szeretne kapni mindezek elérésében.




Köszönjük a Nemzeti Kulturális Alapnak, hogy pályázati támogatásuk révén lehetővé tették, hogy a megye könyvtárosai és a Pest Megyei Könyvtár munkatársai részt vehessenek a konfliktuskezelési tréningen. Ezáltal megfelelő színvonalon, a használókörpontúság jegyében folytathassák a minőség útján elkezdett munkát, 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 Közgyűteményi portálon (<http://hungaricana.hu/hu/nka-palyazati-beszamolok/>) érhető el.

Szentendre, 2016. december 19.



aláírással:  
  
Werner Ákos  
igazgató, Pest Megyei Könyvtár