



ILLYÉS GYULA MEGYEI KÖNYVTÁR

H-7100 Szekszárd, Széchenyi u. 51. • Telefon: 74/528-100 • Telefon/Fax: 311-834 • E-mail: tolnalib@igyuk.hu • www.igyuk.hu

**NEMZETI KULTURÁLIS ALAP**  
**Közgyűjtemények Kollégiuma**

**Altéma kódszám: 204104/281**  
**Pályázati azonosító: 204104/1452**

---

## **SZAKAMI BESZÁMOLÓ**

Szervezeti kultúra, konfliktus kezelés, kommunikáció a könyvtárban – tréning

**Helyszín:** Tolna Megyei Illyés Gyula Könyvtár, Szekszárd

**A képzés időpontja:** 2017. július 31. – 2017. augusztus 2.

**Előadók:** Péterfi Rita, Szabó Ferenc

**Részvevők köre:** a megyei könyvtár szakalkalmazott dolgozói (27 fő), Tolna megyében működő nyilvános könyvtárak munkatársai (6 fő)

**Részvevők száma:** 33 fő

Intézményünkben 2014 novemberében alakult meg a Minőségirányítási Tanács, azóta elkészültek a Minősített könyvtári cím elnyeréséhez szükséges dokumentumok, de a munkatársak elköteleződése az új elvárásokkal szemben még nem elég erős. Nehéz az évek folyamán kialakult rutintól megválni, a szükséges szemléletváltást meglépni.

A dolgozói elégedettségmérés és az intézményi önértékelés elemzése folyamán kiderült, hogy rossz a belső kommunikáció, az információ nem mindig időben vagy egyáltalán nem jut el az érintett személyhez, az egyes részlegek között hiányzik a kommunikáció, nem ismerik vagy csak részben egymás munkáját, a részlegek között nincs átjárás. A szervezeti struktúra, a hatékonyság céljából átalakításra szorul. A pályázati projektekben, munkacsoportokban ugyanaz a néhány ember vesz részt. Az intézmény nem rendelkezik stratégiával a dolgozók elismerésére, jutalmazására.

Előbbiek miatt döntött a MIT arról, hogy a nyári zárás alatt érzékenyítő tréninget szervezünk a szakalkalmazott dolgozók számára, amelyre meghívjuk a városi könyvtárak 1-1 munkatársát is. Utóbbi a hálózati együttműködés erősítése miatt tartottuk fontosnak.

A tréning vezetők a programot kérésünkre úgy állították össze, hogy a feladatok a munkához kapcsolódjanak, kerüljék a személyes dolgokat a projekttel szemben tartózkodó vagy ellenérzéssel küzdők bevonása céljából.

A nagy létszám miatt két csoportban dolgoztunk, a csoporttagok kiválasztása mind a három nap véletlenszerűen történt, így szinte mindenki dolgozott mindenkivel a három nap során.

### **Részletes program:**

Első nap:

1. Együttműködés, csoportmunka, egyéni és közösségi célok
2. Értékek, normák előítéletek

Második nap:

1. A problémás olvasók és helyzetek kezelése
2. Problémamegoldás, konfliktuskezelés, aszertivitás

Harmadik nap:

1. Zavarmentes, nyílt kommunikáció
2. A belső értékek kommunikálása a partnerek felé

Napirend

- Ráhangolódás, napi témák, célok ismertetése. Csoportbontás elvégzése.
- Az adott témák feldolgozása két kiscsoportban – forgószínpad módszerével.
- Összegzés, tapasztalatok átadása, napi lezárás

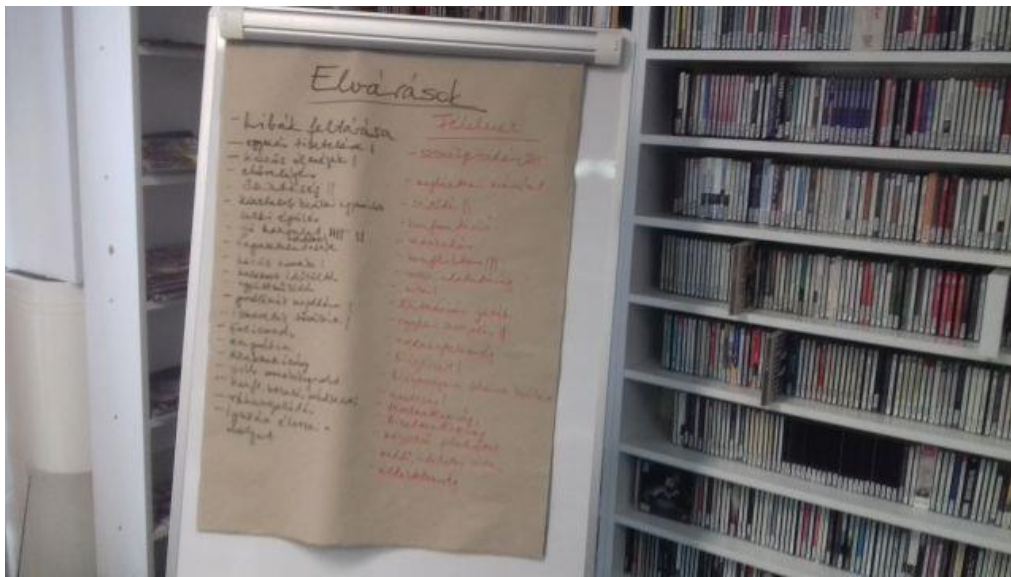
Alkalmazott módszerek

- Előadás
- Kiscsoportos feladatmegoldás
- Konzultáció
- Tudásmegosztás
- Szerepjáték

**Projekt eredmény:**

- A munkatársak jobban megismerték a minőségirányítással kapcsolatos feladatokat, nyitottabbá váltak azok bevezetésével kapcsolatban
- Szívesebben csatlakoznak az egyes feladatok elvégzésére alakuló munkacsoportokhoz
- A vezetők közvetlenül szembesültek a velük szembe támasztott elvárásokkal (nem csak részlegen belül)
- Javult a belső kommunikáció
- Konstruktívabbá váltak a csoport és munkaértekezletek

Fotók:



Elvárások, félelmek a tréninggel szemben



Reggeli ráhangolódás



Szerepjáték



Csoportmunka



Kiscsoportos munka