

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár szakmai beszámolója a Szervezetfejlesztés, vezetői továbbképzés megrendezése című pályázatról

Nemzeti Kulturális Alap - Közgyűjtemények Kollégiuma

Pályázati azonosító: 204104/01424

Régi pályázati azonosító: 3504/01430

I. Bevezetés	1
II. A vezetői tréningek leírása	2
II.1. A tréningek célja	2
II.2. A tréner	2
II.3. Időtartam, időpontok, helyszín	2
II.4. A képzésben részt vevő munkatársak	2
II.5. A tematika	3
III. Értékelés	4
IV. Fotódokumentáció	8

I. Bevezetés

A Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár 2014-2020. közötti időszakra szóló, *Informálni. Integrálni. Inspirálni* című Stratégiai Terve alapvető célként fogalmazza meg a könyvtár mint szervezet hatékonyságának és alkalmazkodóképességének, rugalmasságának növelését, problémamegoldó képességének fejlesztését, illetve a szakmai színvonal megújítása és a hatékonyságnövelés érdekében kiemelt feladatként jelöli meg a munkatársak képzését, továbbképzését, a továbbképzés feltételrendszerének megteremtését.

A stratégia VI.10. *Szervezetfejlesztés; emberi erőforrásmenedzsment* fejezete feladatként jelöli meg a munkatársak rendszeres továbbképzésének lehetőség szerinti támogatását a szakmai megújulás, a szemléletformálás, a fejlődés érdekében.

2015. rendkívüli év volt a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár életében: a vezetői megbízások döntő többsége ebben az évben lejárt, a vezetői kar megújult. Ez azonban egyedülálló alkalmat teremtett arra is, hogy megújult erővel, friss, egységes szemlélettel, csapatként vágjon neki a könyvtár vezetése a Stratégiai Tervben megfogalmazott feladatok végrehajtásának.

Különösen fontos ez a három régióban, melyek közül kettőben új igazgató vezetésével kezdte meg a részben megújult tagkönyvtár-vezetői csapat a közös munkát. A közös munka, az együttműködés támogatására 2016 tavaszán tapasztalt tréner bevonásával vezetői tréningeket szerveztünk a FSZEK három régiójának vezetői számára.

II. A vezetői tréningek leírása

II.1. A tréningek célja

A tréningek célja a következő volt:

- Személyes stílus megismerése, személyes fejlődési irányok meghatározása a hatékonyság növelése érdekében.
- Vezetői stílusok megismerése; saját vezetői stílus megismerése, kialakítása.
- Vezetői eszköztár kialakítása, bővítése (motiváció, feladatok kiadása, számonkérése, konfliktuskezelés az asszertív kommunikáció eszköztárával).
- A régióvezető és a tagkönyvtár-vezetők közötti hatékony kommunikáció és együttműködés elősegítése.

II.2. A tréner

A tréner három árajánlatos eljárás során választottuk ki. A beérkezett ajánlatok alapján a Tolerance Training Kft.-től rendeltük meg a szolgáltatást. A tréner, Dr. Piczkó Katalin, tréner, tanácsadó, executive coach volt.

II.3. Időtartam, időpontok, helyszín

A tréning program időtartama: 2 nap/ csoport, azaz összesen 6 nap

Időpontok:

2016. január 22-23. 3. régió

2016. február 12-13. 1. régió

2016. március 4-5. 2. régió

Helyszín: A Tolerance Training Kft. oktatóterme, Budapest XII. Hűvösvölgyi út 56.

II.4. A képzésben részt vevő munkatársak

1. régió:

- 16 könyvtárvezető és 1 régióigazgató
- lefedett területek: I., II., III., V., IX., XI., XII., XX. kerület

2. régió

- 18 könyvtárvezető és 1 régióigazgató
- IV., VI., VII., XIII., XIV., XV., XVI. kerület

3. régió

- 15 könyvtárvezető és 1 régióigazgató
- VIII., X., XVII., XVIII., XIX., XX., XXI., XXII., XXIII. kerület

II.5. A tematika

A tréningeken feldolgozott tematika a következő volt:

- D.I.S.C. kommunikációs és viselkedési rendszer
- Vezetői kompetenciák, emberek vezetése
- Konfliktuskezelés az asszertív kommunikáció eszközeivel
- Erőszakmentes kommunikáció

A részletes tematika:

Első nap

- | | |
|-------------|--|
| 9.00-10.30 | Bemutakozás, ismerkedés
Hangulatoldó bemelegítés
Célok, keretek egyeztetése
DISC rendszer bemutatása, önismereti elhelyezés |
| 10.45-12.30 | Az egyes típusok részletes bemutatása
Ki hogy látja magát, hogyan látják mások?
Melyik típusnak mi a viszonyulása a feladatokhoz?
Motivációs játék
Befolyásolási lehetőségek a vezetésben
Ki mivel motiválható? |

- 13.30-15.00 Ki kivel tud jól együttműködni?
Milyen nehézségek vannak a különböző típusok között?
Melyik típussal, hogy kommunikáljunk?
Gyakorlatok
- 15.15-16.30 Kommunikációs alapszabályok a vezetésben
Problémás helyzetek összegyűjtése
A konstruktív vezetői kommunikáció alapjai

Második nap

- 9.00-10.30 Rövid összefoglaló
DISC totó
EMK a vezetésben (Erőszakmentes kommunikáció)
- 10.45-12.30 Prioritások felállítása a problémás helyzetekben
Az asszertív kommunikáció szempontjai, technikái
1. Gyakran ismétlődő problémás helyzetek háttérvizsgálata
Megoldások kialakítása, kidolgozása, begyakorlása
- 13.30-15.00 2. Gyakran ismétlődő problémás helyzetek háttérvizsgálata
Megoldások kialakítása, kidolgozása, begyakorlása
- 15.15-16.30 Összefoglalás, értékelés
Egyéni akciótervek kidolgozása
Játékos zárás

III. Értékelés

A vezetői tréningen részt vett kollégákat egy elégedettségi felmérés kitöltésére kértük meg a tréninget követően. A 34 kitöltött kérdőív eredményeit az alábbiakban foglaljuk össze:

1. A kérdőívet kitöltő 34 vezető 82%-a még nem vett részt hasonló vezetőképzésen.
2. A tréneret a válaszadók 94,1%-a nagy tapasztalattal rendelkező, jól felkészült, a csapathangulatra, a tréning közben felmerült igényekre és szükségletekre folyamatosan, rugalmasan reagáló szakembernek értékelte. Értékelésükben kiemelték a kollégák a tréner által teremtett barátságos, oldott légkört, illetve azt, hogy jól variálta a különböző oktatási módokat.

3. A tréning helyszínét kicsit távolinak, de maximálisan a képzési célokat szolgálónak, az ilyesfajta képzéshez megfelelőnek tartották a kollégák.
4. A képzés időtartamával kapcsolatban: 44,1% szerint megfelelő volt; 29,4% szerint megfelelő volt, mindenre elegendő idő jutott; 23,5% (8 ember) túl hosszúnak, 1 pedig túl rövidnek találta.
5. A tréning célkitűzéseinek elérését a következőképpen értékelték a könyvtárvezetők:
 - a. *A csapatkohézió erősítése*

A válaszadók 29,41%-a (10 fő) szerint maximálisan teljesült ez a célkitűzés, 52,9% (18 fő) szerint teljesült elérni ezt a célt. Mindössze 3 fő várt többet ezen a területen.
 - b. *A személyes stílus megismerése*

A válaszadók 29,41%-a (10 fő) szerint maximálisan teljesült ez a célkitűzés, 61,76% (21 fő) szerint teljesült elérni ezt a célt. Mindössze 1 fő várt többet ezen a területen.
 - c. *A személyes fejlődési irányok meghatározása a hatékonyság növelése érdekében*

A válaszadók 11,76%-a (4 fő) szerint maximálisan teljesült ez a célkitűzés, 55,88% (19 fő) szerint teljesült elérni ezt a célt. 9 fő várt többet ezen a területen.
 - d. *A különböző vezetői stílusok és a saját vezetői stílus megismerése, fejlesztése*

A válaszadók 14,7%-a (5 fő) szerint maximálisan teljesült ez a célkitűzés, 76,47% (26 fő) szerint teljesült elérni ezt a célt. Mindössze 3 fő várt többet ezen a területen.
 - e. *A vezetői eszköztár bővítése*

A válaszadók 14,7%-a (5 fő) szerint maximálisan teljesült ez a célkitűzés, 64,7% (22 fő) szerint teljesült elérni ezt a célt. 4 fő várt többet ezen a területen.

Az adatokból megállapítható, hogy a tréningeknek általában sikerült elérni a céljait. Egy jövőbeli folytatás fő célkitűzése a személyes fejlődési irányok meghatározása és a vezetői eszköztár bővítése lehet.

6. A tréning során feldolgozott részterületek mértéke a tréning tematikájában
 - a. A *DISC* viselkedési rendszer aránya 31 fő (91,17%) szerint éppen megfelelő volt a tematikában, 2 fő túl soknak találta, 1 fő szívesen hallott volna róla többet.
 - b. Az *asszertív kommunikációról* hallottakat 24 fő (70,5%) éppen megfelelő mennyiségűnek találta volt, 10 fő (29,5%) pedig szívesen hallott volna róla többet.
 - c. A *tranzakcionális analízisről* hallottakat 24 fő (70,5%) éppen megfelelő mennyiségűnek találta volt, 9 fő (26,47%) szívesen hallott volna róla többet, mindössze egy valaki sokallotta.

- d. Az *erőszakmentes kommunikációról* hallottakat 19 fő (55,8%) éppen megfelelő mennyiségűnek találta volt, 13 fő (38,23%) szívesen hallott volna róla többet, 2 fő túl soknak értékelte.
- e. A *problémás helyzetek kezelésének* aránya 15 fő (44,1%) szerint éppen megfelelő volt a tematikában, 1 fő túl soknak találta, 14 fő (41,17%) szívesen hallott volna róla többet.

Az adatokból megállapíthatjuk, hogy amennyiben lehetőségünk nyílik folytatni a vezetői továbbképzést, mélyíteni az ismereteket, az erőszakmentes kommunikációt, az asszertív kommunikációt és a problémás helyzetek kezelését mindenképpen fel kell venni a tematikába.

7. A mindennapokban való hasznosíthatóság szempontjából

- a. a *DISC* rendszert 47% (16 fő) nagyon hasznosnak, jól alkalmazhatónak; 53% (18 fő) érdekesnek találta, alkalmazni fogja;
- b. az *asszertív kommunikációról* tanultakat 44% (15 fő) nagyon hasznosnak, jól alkalmazhatónak; 50% (17 fő) érdekesnek találta, alkalmazni fogja. Mindössze ketten mondták, hogy érdekesnek találták, de nem fogják alkalmazni;
- c. a *TA-modellről* hallottakat 29% (10 fő) nagyon hasznosnak, jól alkalmazhatónak; 61,7% (21 fő) érdekesnek találta, alkalmazni fogja;
- d. az *erőszakmentes kommunikációról* tanultakat 32% (11 fő) nagyon hasznosnak, jól alkalmazhatónak; 58,8% (20 fő) érdekesnek találta, alkalmazni fogja.

8. A munkavégzés szempontjából való hasznosíthatóság szempontjából

- a. a *DISC* rendszert 50% (17 fő) nagyon hasznosnak, jól alkalmazhatónak; 50% (17 fő) érdekesnek találta, alkalmazni fogja;
- b. az *asszertív kommunikációról* tanultakat 47% (16 fő) nagyon hasznosnak, jól alkalmazhatónak; 47% (16 fő) érdekesnek találta, alkalmazni fogja. mindössze ketten mondták, hogy érdekesnek találták, de nem fogják alkalmazni;
- c. a *TA-modellről* hallottakat 32,3% (11 fő) nagyon hasznosnak, jól alkalmazhatónak; 58,8% (20 fő) érdekesnek találta, alkalmazni fogja; mindössze hárman mondták, hogy bár érdekesnek találták, de nem fogják alkalmazni;
- d. az *erőszakmentes kommunikációról* tanultakat 29,4% (10 fő) nagyon hasznosnak, jól alkalmazhatónak; 64,7% (22 fő) érdekesnek találta, alkalmazni fogja.

9. A kérdőívben kértük, fejtsek ki a kollégák, mely résztémát találták a leghasznosabbnak és miért. Részletek a válaszokból:

Mindegyik résztémát egyformán hasznosnak találtam. Mindegyikből tanultam valamit.

Számomra minden hasznos és új volt, s fontos hogy alkalmazható a munkában és magánéletben egyaránt.

A problémás helyzetek kezelését, mert a normál esetekkel az ember megbirkózik

A DISC rendszer bemutatását. Bár hajlamosít előítéletes szemléletre a rendszer felületes ismerete, alkalmazása, viszont ha valaki meghaladja a sémákban való gondolkodást, akkor sokat segíthet számára a személyiségtípusok azonosítása az egyéni és csoportos munka területén.

Tranzakcionális analízis számomra ez egy nagyon jól alkalmazható és elsajátítható módszernek tűnik.

Asszertív és erőszakmentes kommunikáció, mert ez fordul elő legtöbbször a munkám során.

Az erőszakmentes kommunikáció ilyen formában történő bemutatása újdonság volt számomra (Dr. Rosenberg, sakál-zsiráf)

Két részt találtam a leghasznosabbnak: a Disc szerinti felosztásban melyik típusal hogyan kommunikáljak, illetve a "síró gyerek" - kel hogyan beszéljek.

A DISC-et. Nagy segítséget nyújtott a körülöttem lévő emberekhez való sikeresebb hozzáállásban.

A DISC és az asszertív kommunikáció volt a leghasznosabb, mert abban jól elmélyedtünk, illetve a munkám során a szituációkban már felismerem az egyes típusokat, tudok velük bánni. Az asszertív kommunikációval pedig eredményesebbek a kéréseim, illetve konfliktuskezeléseim.

Mindegyik nagyon hasznos volt. Volt, ami megerősített, hogy ösztönösen jó úton járok, és volt, ami felhívta a figyelmemet, mire koncentrálok jobban. A legjobban a tranzakcionális analízis tetszett, a könyvtárlátogató gyerekekkel és a gyerekeimmel való kommunikációban is segít :)

Nagyon hasznosnak tűnnek, a fent említett kommunikációs irányok elméletben, de a gyakorlatban történő megvalósítás tekintetében kicsit pesszimistább vagyok, mivel az embereket megváltoztatni nagyon nehezen lehet. Sok gyakorlás szükséges, hogy a kommunikációnk gyakorlata megváltozzon és tudatosabbak legyünk!

10. A válaszadók 79,4%-a (27 fő) szerint a képzés során felvetett ún. problémás helyzetek megoldása nagyon hasznos volt, mert valós helyzeteket dolgoztak fel, s a megoldási lehetőségeket jól tudják alkalmazni majd a mindennapokban és a munkájuk során is.
11. A játékok közül legtöbbször a kis csoportos (3-4 fős) feladatokat kedvelték (85%, 29 fő). Leginkább a szituációs játékok; a kis csoportos helyzetgyakorlatok; illetve a megoldáshoz csapatmunkát, közös gondolkodást igénylő székfoglalós játék tetszett a kollégáknak.
12. A tréner által készített, a tréninget követően eljuttatott összefoglalót hasznosnak, jó emlékeztetőnek találta mindenki.

13. Néhány idézet a záró hozzászólásokból:

Jó volt, köszönöm! Kimozdított a mindennapi rutinból, lendületet adott a továbbiakhoz.

Szívesen vennék részt a folytatásban, mindenki számára hasznosnak gondolom.

Köszönöm.
Jó lenne, ha a kollégák is részt vehetnének az előadáson vagy valahogy elmesélnék, élménybeszámolót tartanánk Nekik.

Nagyon kellemes visszagondolni a tanfolyamra, újból átnézem majd a kapott anyagokat.

Köszönöm, hogy részt vehettem!

IV. Fotódokumentáció









Jelen beszámolót feltöltöttük a Hungaricana Közgyűteményi Portálra.

A szakmai beszámoló a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár honlapján, az alábbi linken található meg: http://www.fszek.hu/kozerdeku_adatok/nemzeti_kulturalis_alap_nka_palyazatok

Budapest, 2016. június 27.

Kovácsné Koreny Ágnes
általános főigazgató-helyettes
pályázati felelős