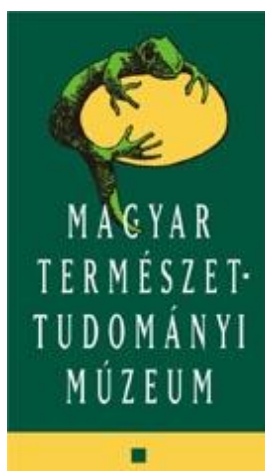


Szakmai beszámoló
a Magyar Természettudományi Múzeum
Múzeumi helyzetgyakorlatok – szakmai
továbbképzés című pályázatának megvalósulásáról
Pályázati azonosító: 204104/01460



Múzeumi helyzetgyakorlatok – Konfliktuskezelő tréning

a Magyar Természettudományi Múzeumban

2018. július 10. 10.00–17.30

Helyszín: A Magyar Természettudományi Múzeum Kiállítási épületegyüttese, Semsey Andor Előadóterem (Budapest, VIII. ker. Ludovika tér 2–6.)

Célközönség: A természetrajzi gyűjtemények múzeumpedagógusai, animátorai, közművelődési és kommunikációs feladatokat ellátó munkatársai.

A továbbképzés célja: Programunkkal a múzeumi front-line személyzet mindennapi munkáját igyekeztünk segíteni. Olyan témákat, és szituációkat elemeztünk, melyeknek gyakorlati hasznát vehetik a résztvevők. Mindehhez a csapat által hozott valós történetek, konfliktushelyzetek adták a kiindulási pontot.

A program résztvevői: 26 fő. Múzeumpedagógusok, animátorok, könyvtárosok, kiállítási szakreferensek, teremőrök.

Előadó, tréner: Pólus Enikő mentálhigiénés szakember

A program ütemezése:

9.30-tól: Érkezés, regisztráció

10.00–13.00: Első fejezet – Előadás és tréning

13.00–14.00: Ebédszünet

14.00–17.00: Második fejezet – Tréning

Előadónk egyedi és különleges dolgokat hozott a tréningre, amiben voltak előadások, amelyek a tudást, megértést és az önismeretet segítették, ezek mellett tréningmódszerekkel dolgoztunk, ami különböző területek köré szerveződő témákat, struktúrákat dolgozta fel.

Lehet-e konfliktusokkal együtt élni? Vagy éppen konfliktusok nélkül élni? Az élet konfliktusai miként sétálnak be velünk a munkahelyünkre, vagy éppen a munkahelyi konfliktusok hogyan kúsznak be a párkapcsolatainkba, vagy a gyermeknevelésbe? A konfliktusforrások miként törnek fel a munkánkban?





Mi is valójában a konfliktus? Mi a dinamikája? Hogyan lehet értelmezni a kezelést? Milyen okok vannak a konfliktusok hátterében? Hogyan vagyok képesek segíteni önmagunknak? Mire fókuszáljak, ha nehéz a megoldás útjának kialakítása? Konfliktus megoldási próbálkozásaink egy hozott gyermekkori- és családi mintából származnak, ami azt eredményezheti a magánéleten kívüli konfliktusainkban, hogy nem látunk rá más opciókból az adott „konfliktus-forrásokra”. Ehhez nem elég a reális gondolkodásunk. A különböző szempontú rálátáshoz egy fókuszáló képesség is szükségeltetik. Ha ez a képesség nincs jelen, akkor minden helyzetet háborúnak fog fel a pszichés észlelésünk, ami ahhoz vezet, hogy azonnal a védekező mechanizmusok kapcsolnak be bennünk, amit a másik ember támadásnak fog felfogni. Az ő része pedig az



lesz, hogy visszatámad, így elindul a konfliktus-mókuskerék, amely érzelmi zuhatagokat indít el. Ez mit eredményez a piacon és a szolgáltatási struktúrákban? Negatív reklámozást, elégedetlen ügyfeleket és követelőző, „nekik ez jár” látogatókat.

A konfliktusok egy „kémiai hálózatot” képesek körénk kialakítani, amit mi nem érzünk. Vagyis ha tele vagyunk feloldhatatlan, elfojtott érzelmekkel, amelyeket a konfliktusok generáltak, mi nyugtalanabban alszunk, a környezetünk meg valami „furit” fog rajtunk, bennünk észlelni. Ezt tudattalan módon visszajelzi és az hatással lesz ránk.

A megvalósulás szakmai vonatkozásai, tapasztalatai, a megvalósítás eredményességének elemzése

A mindennapi munkánk során tapasztalt konfliktushelyzetek kezeléséhez, és feldolgozásához időről időre szükség van külső segítségre. A látogatókkal és a munkatársakkal való kommunikáció és viselkedés, a konfliktuskezelés, a problémamegoldás, a „nehéz emberek” kezelése nem egy esetben nehéz feladatot jelent, legyen szó nagy gyakorlattal rendelkező közművelőről vagy frissen belépett kollégáról. Szakmai napunk témájaként az utóbbi időszakban előfordult nehezen feldolgozható szituációk okán választottuk a konfliktushelyzetek kezelése témakört.

A programra regisztráló kollégáktól kértük, hogy előzetesen osszanak meg velünk olyan történeteket, amelyeket kiemelten fontosnak, esetleg traumatikusnak tartanak, és amelyeken szívesen dolgoznának tréning szituációban is. A jelentkezők egy része élt a lehetőséggel, és sok esetben valóban fájó, friss élmények kerültek felszínre. Ezeket a szakértőnk által vezetett tréningműközerekkel dolgoztunk. Minden érintett úgy érezte, érdemes volt megosztani történetét a csapattal. Mindannyiunk számára fontos és sok esetben új tapasztalást hozott a közös munka. Sokat tanultunk magunkról, egymásról és a világról, amiben élünk.

A program jellegeből adódóan a nap végén ez alkalommal nem végeztünk kérdőíves felmérést a résztvevők körében. Valamennyi résztvevő nagyon hasznosnak, emlékezetesnek, minden várakozást felül múlónak értékelte szakmai napunkat. A program fogadtatását és a visszajelzéseket látva a továbbiakban évente tervezünk hasonló programokat munkatársaink és a társintézményekben dolgozó kollégáink számára.

Megítélésünk és a visszajelzések szerint a konfliktuskezelő tréningünk nagyon jól sikerült. Meggyőződésünk, hogy olyan programot valósíthattunk meg, mely segíti a múzeumi szolgáltatásokat igénybe vevők megértését, és nélkülözhetetlen segítséget nyújtott a látogatóbarát múzeumi környezet megteremtéséhez, ill. fenntartásához. Mindehhez szükség volt kiváló előadónkra, a továbbképzésen résztvevők lelkesedésére valamint a szervezésben és a lebonyolításában résztvevő valamennyi közreműködő kiváló munkájára. Mindezt nem tudtuk volna megvalósítani Nemzeti Kulturális Alap támogatása nélkül, melyet a továbbképzés valamennyi résztvevője és a Magyar Természettudományi Múzeum nevében is nagyon köszönünk!

A program összefoglalóját a <http://www.nhmus.hu/palyazatok> címen közzétesszük.