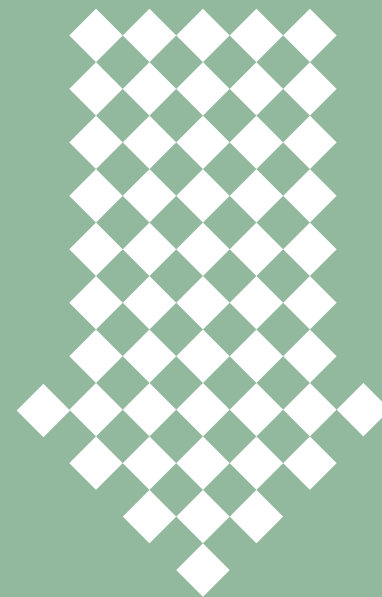


Relationer der rykker

← om mødet mellem mennesker på biblioteket



Anne Linder & Randers Bibliotek



En guide og en
værktøjskasse
til godt samspil
i dit bibliotek

Forord

Det gode samspil i biblioteket

Bibliotekspersonale har erfaring i kundebehandlinger og spørgeteknik. Alle har vi en professionel baggrund, som vi bruger i det daglige arbejde. Vi kan alle blive bedre, især når vi har det rigtige værktøj.

Folderen her indeholder 8 temaer, der tager fat på det gode samspil med brugeren i biblioteket. Folderens vejledninger er en stor hjælp på vejen til at professionalisere det gode møde mellem personale og bruger og til at få et fagsprog på området.

I projektet *Relationer der Rykker* deltog personale fra biblioteker i Viborg, Silkeborg, Herning, Århus og Randers i foråret 2010 i en kursusrække på 6 kursusdage ledet af psykolog Anne Linder. Kurset gennemgik de 8 samspilstemaer om den guidende dialog med brugeren - med kommunikation som nøgleord. Alle deltagere har udtrykt stor begejstring for kurset. Gejst og glæde har været den gennemgående følelse. Jeg har hørt udtryk som "før gik jeg bare på arbejde" og "champagne for sjælen". Det har givet mening med stort M for deltagerne og væsentlig betydning i det daglige arbejde. Alle har rykket sig i løbet af kurset, og det er en stor tilfredsstillelse at være leder for, et om muligt, endnu mere engageret personale.

Med International Child Development Programme (ICDP) har vi fået et fantastisk redskab i hverdagen.

Håber mange af landets biblioteker vil tage værktøjet/guiden til sig. Brug det.

Inge Müller

Leder af Børne- og ungeområdet

Randers Bibliotek

Indledning

Ind i relationen – det mellemmenneskelige møde

Der er forskellige typer af relationer: Private, personlige og professionelle. Vores private relationer består af forholdet til vores familie og meget nære venner. Disse "strong ties" er forhold, der bygger på gensidighed, intimitet og nærhed i tid og rum. Alle aktørerne i disse private arenaer har en tydelig rollefordeling som fx mor/far/søster/bror skabt gennem mange års samspil. Dette tætte og stærke netværk giver vores liv mening og får vores nære verden til at hænge mentalt sammen for os.

En anden type relationer er de personlige. Vores personlige relationer adskiller sig ved at være i grænselandet imellem "Strong and weak ties". I vores personlige relationer kan vi vise andre udgaver af os selv – end vi måske får og har plads til i de private, meget nære relationer. En god og personlig relation er præget af engagement og gensidighed fra begge parter. De fleste biblioteksansatte kender fra jobbet (specielle) relationelle forhold, der har større grad af personlighed end andre relationelle forhold.

Relationen mellem brugeren og den biblioteksansatte vil typisk være af professionel karakter. En professionel relation er karakteriseret ved at forholdet er asymmetrisk. Den ene part er fx ansat til at servicere den anden og har således ansvaret for en opgaveløsning. Dette kaldes "weak ties" af sociologen Mark Granovetter (1982). Granovetter hævder, at disse "weak ties" – i et sociologisk perspektiv – er samfundets stærke "ties", fordi netop disse bånd mellem mennesker sikrer den samfundsmæssige sammenhængskraft og forbinder folk, der er meget forskellige.

Umiddelbart er det nok de færreste biblioteksansatte, der forstår sig selv som velfærdssamfundets kit, men ved at arbejde aktivt med det relationelle forhold, bidrager den biblioteksansatte på to fronter. På den ene side understøtter den relationskompetente biblioteksansatte brugerens biblioteksoplevelse, og på den anden side understøttes brugerens oplevelse af at være en betydningsfuld deltager i det store samfundsmæssige fællesskab.

Hvad er relationskompetence?

Tidligere har vi manglet et fælles fagteknisk sprog for det relationelle forhold. Men med ICDP-programmet - skabt af den norske psykologi professor Karsten Hundeide (2004) - har vi fået en samspilsguide med tre forskellige dialogformer, der er kernekomponenterne i et godt samspil.

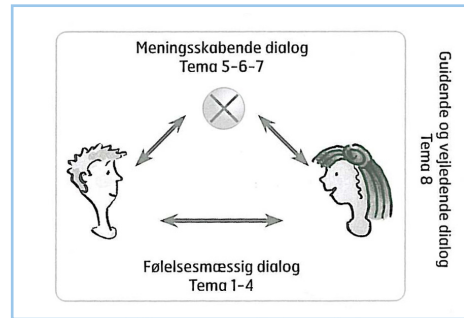
- **Den følelsesmæssige dialog (tema 1-4):** Anvendes til at optimere den konkrete kontakt mellem brugeren og den biblioteksansatte.
- **Den meningsskabende dialog (tema 5-7):** Anvendes til at samle opmærksomheden mod noget – uden for relationen.
- **Den guidende og vejledende dialog (tema 8):** Anvendes til at støtte brugeren i at gøre det mest hensigtsmæssige i den sociale kontekst.

Overordnet set kan dialogerne sensitivere og systematisere den biblioteksansattes relationelle kommunikation. Anvendelsen af samspilsguiden kan reaktivere og udvikle de professionelle tavse viden, så det relationelle forhold kan anvendes som faglig og personlig ressource i biblioteksarbejdet.

De otte samspilstemaer

1. Vis glæde for brugeren
2. Se brugerens initiativ – juster dig
3. Inviter brugeren til samtale – lyt og svar
4. Vis venlighed og anerkendelse overfor brugeren
5. Fang brugerens opmærksomhed.
6. Fasthold brugerens opmærksomhed – vis følelser og entusiasme
7. Forbind brugerens oplevelse – uddyb og forklar
8. Fortæl brugeren, hvad denne må og skal. Trin for trin.

Når man mestrer alle 8 samspilstemaer, er man relationskompetent. Det defineres således: Relationskompetence er evnen til at etablere, fastholde en følelsesmæssig kontakt, og ud fra denne kontakt at skabe en lærende og vejledende dialog.



Model: Lån fra bogen "Pædagogisk relationsarbejde" Anne Linder (Dafolo, 2010)

Kortfattet om teorirammen

Relationen er kilden til livet. Det relationelle forhold er centrum for vores overlevelse, liv, læring, udvikling og bidrager til oplevelsen af et godt liv. En god relation er kendetegnet ved, at det ene menneske retter sin opmærksomhed mod et andet menneske og handler på en sådan måde, at det andet menneske blomstrer. Relationen er menneskets element – ligesom fisken har vandet, er mennesker afhængig af gode og sunde relationer. Relationer er et usynligt, mentalt bånd, der forbinder mennesker. Båndet bliver aldrig nagelfast, men vil altid indeholde en snert af tvivl. Glæde, venlighed og anerkendelse er positive emotioner, der vitaliserer det relationelle forhold. Negative emotioner er skadelige for vores helbred.

Relationer styrker vores fornemmelse af at tilhøre et fællesskab. Når vi oplever nærvær, åbenhed og interesse hos andre, øges vores menneskelige velbefindende, og vi oplever at have et godt liv.

Forslag til brug af hæftet

I hæftet præsenteres de otte temaer for godt samspil udførligt. Hæftet er primært tænkt som en introduktion til de otte samspilstemaer. Du kan alene eller i en gruppe gennemlæse hæftet og reflektere over dine og/eller andres relationelle samspilsevner. Der vil være en del spørgsmål, som kan støtte din/jeres selvvurdering, og som besvares efter følgende graduering. Du vil blive bedt om at sætte et kryds.

Spørgsmålene vil støtte din selvvurdering og egen refleksion og derved støtte udviklingen af dine relationelle kompetencer. Hæftet kan endvidere bruges som analysemodel:

- Af relationelle forhold som man oplever som problematiske
- Af relationelle forhold som man oplever som gode og stærke

I høj grad	
I nogen grad	
I middel grad	
I mindre grad	
Slet ikke	

Forslag til brug af værktøjskassen på nettet

Det er næsten obligatorisk, at man sender sin bil på værksted til kilometereftersyn – bare for at være på den sikre side. Der er ikke nødvendigvis noget i vejen med bilen, men man udsætter den alligevel for et fagligt servicetjek, hvor der måske justeres på dæk og olietryk for at sikre, at bilen fortsat kan klare de kørselsmæssige udfordringer. Refleksionsøvelserne i værktøjskassen giver mulighed for, at det "relationelle dæktryk" kan blive justeret.

Ud over dette hæfte består materialet af nogle refleksionsøvelser, der kan anvendes på utallige måder, men grundlæggende er de tænkt som en slags "servicetjek" af de relationelle, personlige og organisatoriske holdninger, værdier, antagelser, erfaringer og vurderinger. Øvelserne er ikke kun anvendelige, når der skal formuleres problemer og sættes fokus på det, der er svært og tungt. Også de positive oplevelser og "stjernestunder" kan være genstand for refleksionen. Værktøjerne, der er udviklet i forbindelse med projektet, kan downloades på:

<http://huset.randersbib.dk/course/view.php?id=129>.

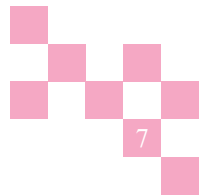
Brugen af værktøjerne forudsætter kendskab til de 8 samspilstemaer, der præsenteres i dette hæfte.

Værktøj 1: Selviagttagelseskema

Værktøj 2: Samspilscirkel

Værktøj 3: Stjernestunder

Værktøj 4: Videoanalysekema



Samspilstema 1. Vis positive følelser for brugeren

Det er vigtigt for mennesker at blive mødt positivt af andre. Smilet bekræfter, at du er følelsesmæssigt tilgængelig. Smilet signalerer, at du er positivt stemt og tilgængelig for kontakt. Positive emotioner udvider og åbner din mentale kapacitet – så det er nemmere for dig at være nærværende i samspillet med brugeren.

Det er selvfølgelig ikke muligt at være lige smilende alle dage og på alle tidspunkter af dagen, men når du fx har udlånsvagt, er det vigtigt, at du får signaleret, at du er åben for de besøgenes kontaktmæssige initiativer. Nogle af bibliotekets brugere kan have svært ved at tage kontakt til dig, men hvis du smiler, støtter du deres kontaktforsøg. Det er særligt vigtigt i første del af samspillet i kontaktetableringsfasen, at brugeren oplever, at du bekræfter deres spæde kontaktmæssige initiativer.

Nogle brugere er generte og usikre, når de skal tage kontakten til dig. Disse brugere må du være særlig opmærksom på, da de er meget sensitive overfor dine signaler om "tilgængelighed".

Selvurdering

- A.** I hvor høj grad viser du positive følelser overfor brugerne. (sæt kryds)
- B.** Giv eksempler på, hvordan du viser positive følelser i praksis.
- C.** Hvordan tror du, at en bruger, der bliver mødt med ligegyldighed fra den biblioteksansatte, oplever sit biblioteksbesøg?
- D.** Forsøg at beskrive dine evner til at vise positive følelser.
- E.** Hvordan tror du, at dine kollegaer vil beskrive dine evner til at vise positive følelser?
- F.** Er der nogen brugere, du har lettere ved at være imødekommende overfor end andre?

I høj grad	
I nogen grad	
I middel grad	
I mindre grad	
Slet ikke	

Sampilstema 2. Se brugernes kontaktmæssige initiativer – justér dig

Identitet og selvværd udvikles i samspil med andre mennesker. Vi bliver til og formet i samspillet med andre. Vi udvikler og vedligeholder vores selvværd gennem hele livet, blandt andet ved at omgivelserne reagerer positivt på vores initiativer.

Et tydeligt initiativ kan være, når brugeren henvender sig og spørger dig direkte om noget eller forsøger at få øjenkontakt med dig. Men brugerens kontaktmæssige initiativer kan også være mindre synlige: Fx ved at brugeren bliver ved med at kredse om dig, selvom denne ikke tager direkte kontakt.

Det er også vigtigt at kunne justere sig følelsesmæssigt: det vil sige, at du forsøger at stille dig på den samme følelsesmæssige frekvens, som brugeren er på. Brugeren oplever det positivt, når deres følelser bliver spejlet. Vi kan spejle andres glæde, ked-af-det-hed, irritation, generthed, etc. Når vi med vores mimik, kropssprog og tale spejler den andens emotioner, styrkes kontakten mellem mennesker.

Selvurdering

- A.** I hvor høj grad magter du at justere dig efter brugeren, og i hvor høj grad forsøger du at tilpasse din adfærd til brugeren. (sæt kryds)
- B.** Giv eksempler på, hvordan du justerer dig i praksis.
- C.** Hvordan tror du, at en bruger, der bliver overset af den biblioteksansatte, oplever sit biblioteksbesøg?
- D.** Forsøg at beskrive dine evner til at justere dig.
- E.** Hvordan tror du, at dine kollegaer vil beskrive dine evner til at justere dig?
- F.** Er der nogen brugere, hvis udspil/initiativer du hurtigere opdager end andres?

I høj grad	
I nogen grad	
I middel grad	
I mindre grad	
Slet ikke	

Samspilstema 3. Invitér til samtale – lyt og svar

Lyt og svar er grundlæggende elementer i den menneskelige kommunikation. Denne kommunikative turtagning er betydningsfuld for alle mennesker. Turtagningen skaber gensidighed og oplevelsen af at indgå i et mikro-socialt fællesskab.

I en travl hverdag på biblioteket kan denne turtagning og oplevelse af gensidighed have trange kår, hvis den biblioteksansatte stiller for mange og for hurtige spørgsmål til brugeren. Det er vigtigt at kunne tåle "pauser" i samspillet. Det tager tid at tænke sig om – nogle brugere tænker langsomt og har derfor brug for mere tid til at svare på dine spørgsmål.

Du kender sikkert den følelse af usikkerhed eller utilfredshed, man kan opleve på et dansegulv, hvis man ikke kan fange rytmen i dansen. Urytmisk kommunikation kan efterlade samme følelse af utilstrækkelighed.

Både den verbale og nonverbale kommunikation skaber et emotionelt bånd mellem mennesker og bidrager til vores oplevelse af at have værdi for os selv og andre.

Selvurdering

- A.** I hvor høj grad magter du at være åben overfor brugerens følelsesmæssige og kommunikative initiativer? (sæt ét kryds)
- B.** Giv eksempler på, hvordan du inviterer til dialog?
- C.** Hvordan tror du, at en bruger, der kun sjældent eller aldrig oplever at fange rytmen i samtalen, oplever sit biblioteksbesøg?
- D.** Forsøg at beskrive dine evner til turtagning i kommunikationen.
- E.** Hvordan tror du, at dine kollegaer vil beskrive dine evner til at lytte og svare?
- F.** Er der nogen brugere, du har nemmere ved at falde i "rytme med"?

I høj grad	
I nogen grad	
I middel grad	
I mindre grad	
Slet ikke	

Samspilstema 4. Vis brugeren venlighed og anerkendelse

Venlighed og anerkendelse vitaliserer mødet mellem mennesker. Vi kan alle genkalde os situationer, hvor vi ikke blev mødt med venlighed. Når du er venlig, tilfører du samspillet positiv energi og sikrer et andet menneskes velbefindende. Anerkendelse betyder "at erkende som havende gyldighed", hvilket ligger tæt op af begrebet "at værdsætte". Når du anerkender dig selv eller andre, værdsætter du dig selv eller andre positivt. Anerkendelse er psykologisk ilt. Vi føler os mentalt opløftet og oplever at få tilført ny energi. Det gode liv er afhængigt af at vi oplever glæde og positive emotioner. Når du udviser anerkendelse, formidler du en følelse af menneskelig betydningsfuldhed overfor brugeren i modsætning til en adfærd, der overser og ignorerer andre.

Anerkendelse adskiller sig fra ros. Anerkendelse handler om at bekræfte den anden, mens rosen mere går på at bedømme den anden. Eller lidt forenklet formuleret: Anerkendelse handler om, hvad brugeren "er", altså en accept af mennesket, som det er med dets paradokser og modsætninger, mens rosen handler om hvad brugeren "gør". Når du møder brugeren med venlighed og anerkendelse, siger du måske noget positivt, som følges af et smil, et klap på skulderen eller et venligt blik eller nik eller et "thumbs up".

Selvurdering

- A.** I hvor høj grad magter du at vise brugeren anerkendelse? (sæt ét kryds)
- B.** Giv eksempler på, hvordan du viser anerkendelse i praksis.
- C.** Hvordan tror du, at en bruger, der bliver overset og ignoreret af personalet på biblioteket, oplever sit biblioteksbesøg?
- D.** Forsøg at beskrive dine evner til at give anerkendelse.
- E.** Hvordan tror du, at dine kollegaer vil beskrive dine evner til at vise anerkendelse?
- F.** Er der nogen brugere, du har nemmere ved at vise anerkendelse end andre?

I høj grad	
I nogen grad	
I middel grad	
I mindre grad	
Slet ikke	

Samspilstema 5. Fang brugerens opmærksomhed

Allerede inden barnet er 1 år, begynder det at pege. Pegningen er et biologisk og socialt signal, der fortæller, at barnet nu er modent, så det kan begynde at interessere sig for verden omkring sig. Denne biologiske og sociale parathed finjusteres og udvikles hele livet. Efterhånden suppleres eller erstattes pegningen med en fælles blikretning. Når andre mennesker peger eller ser i en bestemt retning, er vi biologisk forprogrammeret til at samle vores opmærksomhed mod samme punkt.

Men vi kan have vanskeligheder ved at samle vores opmærksomhed og bevare fokus. Hvis man fx er usikker og utryk, kan det være svært at fastholde sin opmærksomhed. I nogle situationer kan brugeren have brug for hjælp til at samle sin opmærksomhed mod ting eller forhold i omgivelserne. Du kan sige: "Se her på skærmen", mens du peger og viser det frem, du ønsker brugeren skal se. En fælles opmærksomhed mod et fælles tredje (her PC skærmen) uden for relationen er en forudsætning for, at du kan hjælpe brugeren og imødekomme dennes behov.

Selvurdering

- A.** I hvor høj grad magter du at skabe en fælles opmærksomhed? (sæt ét kryds)
- B.** Giv eksempler på, hvordan du skaber fælles opmærksomhed.
- C.** Hvordan tror du, at en bruger, der sjældent formår at samle sin opmærksomhed på biblioteket, oplever sit besøg?
- D.** Forsøg at beskrive dine evner til at skabe fælles opmærksomhed.
- E.** Hvordan tror du, at dine kollegaer vil beskrive dine evner til at skabe fælles opmærksomhed?
- F.** Er der nogen brugere, du har nemmere ved at skabe fælles opmærksomhed med end andre?

I høj grad	
I nogen grad	
I middel grad	
I mindre grad	
Slet ikke	

Samspilstema 6. Fasthold brugerens opmærksomhed

Oplevelsen vil stå klarere, når man beskriver dét, man oplever sammen, med følelser og entusiasme. Når den biblioteksansatte med sine følelser fx beskriver en bog eller en aktivitet: "Det er en virkelig god bog" eller "Det er en meget sjov klub", signaleres betydningsfuldhed overfor brugeren. Gennem brugen af sine følelser kan den biblioteksansatte fortolke og formidle meningsfuldhed.

Et hverdagsliv består af mange oplevelser, men brugeren husker bedst de episoder, der havde en tydelig følelsesmæssig grundtone. For at fastholde brugerens opmærksomhed, må den biblioteksansatte "give sig selv i pant" ved at bruge sine positive følelser. Når brugeren oplever, at den biblioteksansatte er engageret og "committed" i den enkelte situation, er der stor chance for at biblioteksbesøget opleves som noget positivt, og at brugeren føler, at dennes ønsker og behov bliver taget alvorligt.

Selvurdering

- A.** I hvor høj grad magter du at fastholde brugerens opmærksomhed ved at vise følelser og entusiasme? (sæt ét kryds)
- B.** Giv eksempler på, hvordan du viser følelser og entusiasme.
- C.** Hvordan tror du, at en bruger, der sjældent/aldrig oplever en engageret bibliotekar, oplever sit biblioteksbesøg?
- D.** Forsøg at beskrive dine evner til at fastholde brugerens opmærksomhed.
- E.** Hvordan tror du, at dine kollegaer vil beskrive dine evner til at fastholde brugerens opmærksomhed?
- F.** Er der nogle brugeres opmærksomhed, som er nemmere at fastholde end andres?

I høj grad	
I nogen grad	
I middel grad	
I mindre grad	
Slet ikke	

Samspilstema 7. Forbind brugerens oplevelse

Når mennesker lærer, er det en kombination af processer gennem livsforløbet, hvor fortidens oplevelser fletter sig ind i nuet og får betydning for fremtiden. Vi forsøger hele tiden at skabe mening i vores møde med omverdenen. Brugerens aktuelle ønsker og behov er et aktuelt/nuværende ønske/behov, men udspringer af tidligere/fortidige oplevelser. Når du som bibliotekar imødekommer brugerens ønske/behov, påvirker du samtidig brugerens fremtid. I en almindelig vejledningssituation forbinder du brugerens aktuelle ønsker med fortiden, når du fx spørger: "Jeg husker du lånte en rejsebog sidste gang – hvordan gik rejsen?". Det er alment menneskeligt, at vi glædes over, at andre mennesker husker, hvad vi har fortalt dem. I en anden vejledningssituation er det måske nærliggende at forbinde den aktuelle situation med fremtiden, når du fx spørger: "Det tema, du er interesseret i, har vi netop tænkt på at holde en temaaften om – kunne du tænke dig at komme?"

Den biblioteksansattes relationelle kompetencer er veludviklede, når det lykkes at "overskride" eller måske "overbyde" brugerens aktuelle behov – ved at skabe sammenhæng både bagud og fremadrettet. Når det lykkes, forlader brugeren måske biblioteket med noget andet end det, de oprindeligt troede, de kom efter – men gladede, og med en oplevelse rigere.

Selvurdering

- A.** I hvor høj grad magter du at udvide brugerens oplevelse ved at inddrage en relevant tidligere og/eller fremtidig oplevelse?(sæt ét kryds)
- B.** Giv eksempler på, hvordan du udvider brugerens oplevelser?
- C.** Hvordan tror du, biblioteksbesøget opleves af en bruger, der ikke får udvidet sin oplevelse?
- D.** Forsøg at beskrive dine evner til at folde oplevelsen ud.
- E.** Hvordan tror du, at dine kollegaer vil beskrive dine evner til at folde oplevelsen ud?
- F.** Er der nogen brugere, du har nemmere ved at udfolde dig personligt og fagligt overfor?

I høj grad	
I nogen grad	
I middel grad	
I mindre grad	
Slet ikke	

Samspilstema 8. Guid og vejled brugeren

Biblioteket er et offentligt rum med sine egne formelle og uformelle regler for samvær. Hvis man ikke er vokset op med kulturen og har fået internaliseret den adfærdsmæssige kodeks gennem mange års besøg, kan brugeren have brug for at få præciseret og tydeliggjort hvilke adfærdsmæssige forventninger, der er til brugeren. Fortæl brugeren, hvad der forventes, og giv tydelige handleanvisninger.

Det er langt nemmere for brugeren at gøre det rigtige, hvis brugeren ved, hvad det rigtige er. Det er opslidende og ubehageligt for brugeren at skulle prøve sig frem og måske gang på gang fejle og blive mødt med negative påbud/forbud. Det er nemmest for både den biblioteksansatte og brugeren, når der gives tydelige handleanvisninger som fx: "Når du bruger bibliotekets computere, må du gerne..." . Handleanvisningerne adskiller sig fra påbud/forbud som fx: "Når du bruger bibliotekets computere må du ikke...". Vi har alle sammen brug for at blive guidet og vejledt, når vi kommer ind i ukendte sociale arenaer. Skiltet på skrivebordet, hvor der står: "Spørg her", er et godt eksempel på en god og enkel guidning og vejledning af brugeren.

Selvurdering

- A.** I hvor høj grad magter du at guide og vejlede brugeren? (sæt ét kryds)
- B.** Giv eksempler på, hvordan du guider og vejleder brugeren.
- C.** Hvordan tror du, at en bruger, der har brug for vejledning, men ikke får det, oplever sit biblioteksbesøg?
- D.** Forsøg at beskrive dine evner til at guide og vejlede.
- E.** Hvordan tror du, at dine kollegaer vil beskrive dine evner til at guide og vejlede?
- F.** Er der nogen brugere, du har nemmere ved at guide og vejlede end andre?

I høj grad	
I nogen grad	
I middel grad	
I mindre grad	
Slet ikke	

Anne Linder & Randers Bibliotek

Hæftet udgives med støtte fra:
Styrelsen for Bibliotek og Medier og Randers Kommune.

Læs mere om projektet "Relationer der rykker" på:
<http://huset.randersbib.dk/course/view.php?id=129>

De otte samspilstemaer

Den følelsesmæssige dialog

1. *Vis glæde for brugeren*
2. *Se brugerens initiativ – juster dig*
3. *Inviter brugeren til samtale – lyt og svar*
4. *Vis venlighed og anerkendelse overfor brugeren*

Den meningsskabende dialog

5. *Fang brugerens opmærksomhed*
6. *Fasthold brugerens opmærksomhed – vis følelser og entusiasme*
7. *Forbind brugerens oplevelse – uddyb og forklar*

Den guidende/vejledende dialog

8. *Fortæl brugeren, hvad denne må og skal. Trin for trin.*