

Det gør vi allerede!



Skrevet af Sussi Nyled

Et bibliotek havde igennem en længere periode drøftet, at de ville arbejde med værtskab. Bibliotekets udlån var faldende og man havde ikke den succes, man ønskede, med at tiltrække nye brugergrupper.

De ville gerne øge kvaliteten i betjeningen af borgerne. Personalet var fagligt dygtige. Men når det kom til snakken om værtskab, var der mange forskellige meninger om, hvad godt værtskab var.

På personalemøderne kunne man ikke blive enige om, hvad man skulle gøre. Man blev enige om, at personalet skulle være imødekommende og professionelle. Kritiske røster hævdede i korridorerne, at det var man da i forvejen.

I praksis forblev betjeningen, som den altid havde været.

Ikke dårlig. Og ikke fremragende.

En værtskabsgruppe blev nedsat for at se på, hvad man gjorde andre steder. De kom motiverede hjem og fortalte begejstret om deres erfaringer. Det blev besluttet at arbejde videre med værtskab og betjening. Der blev afholdt møder og flere var på inspirationsture til andre biblioteker.

I praksis forblev tingene stort set uændrede. Nye initiativer lod til at have svært ved at slå rod. Motivationen var til stede, men værtskabsgruppen berettede, at de gang på gang stødte på grund, når deres initiativer skulle udføres i praksis.

Det var de samme, der altid gik forrest. De manglede at få hele gruppen med.

På vores indledende møde, spurgte jeg, hvilken helt konkret forandring, de ønskede sig?

De ville gerne:

- Styrke værtskabet og betjeningen af borgeren
- Øge udlånet
- Tilegne sig et fælles sprog om godt værtskab, der byggede på kundskabsbaseret viden fremfor personlige synsninger
- Skabe motivation og ikke mindst ejerskab til værtskabet bredt i organisationen

Et forandringsprojekt blev igangsat. 4 temadage á 7 timers varighed blev lagt i kalenderen med 6-8 ugers mellemrum.

Alle skulle deltage. Første temadag introducerede begreber indenfor relationskompetence, anerkendelse og værtskab.

Deltagerne blev inddraget i involverende processer, hvor de på forskellige måder skulle forholde sig til værtskab som en kundskabsbaseret praksis.

“Der er ikke frit valg for alle synsninger i en kundskabsbaseret praksis” siger den norske psykolog Thomas Nordal. De så film, reflekterede og tilegnede sig begyndelsen på et fælles kundskabsbaseret sprog om værtskab og relationer.

Da dagen var omme, havde personalet udarbejdet 5 bud på deres egne værtskabsprincipper.

I den mellemliggende tid til næste temadag, fik de til opgave at øve værtskabsprincipperne ud fra spørgsmålet:

“Hvad vil borgeren helt konkret opleve at se jer gøre og høre jer sige, som opleves som godt værtskab?”

“Hvis jeg satte et kamera op, hvordan vil jeg så se, at borgeren er velbefindende.”

Ydermere samlede de på stjernestunder og vampyrstunder, som skulle bruges til feedback øvelser næste gang.

I starten var der modstand.

"Hvorfor kan vi ikke bare gøre som vi plejer?" "Det gør vi allerede – spild af tid!" Som te-madagene skred frem, steg begejstringen, motivationen og ejerskabet.

Prøvehandlinger og eksperimenter blev iværksat, og det kom så langt, at personalet efterspurgte, at deres samspil blev filmet til brug for personlig feedback og sparring.

Da der var gået 1 år, kunne indsatsen aflæses i et stigende udlån af fysiske materialer, et fald i sygefraværet samt en forbedret trivselsundersøgelse.

Konklusioner

Når noget ikke virker, gør vi mennesker som oftest mere af det samme. Det er sjældent fornuftigt.

Det kræver mod, nysgerrighed og vedholdenhed at starte og gennemføre en forandringsproces, både fra ledelse og medarbejdere.

Engagement og ejerskab kommer gennem inddragelse og muligheden for at kunne påvirke processen.

Det er svært at forandre, det føles jævnlige op og ned og grundstødning er en naturlig del af processen.

Med de rigtige kompetencer og erfaring hos en ekstern konsulent, er det muligt at skabe vækstvilkår for de ønsker og håb, man har for sin organisation. Oftest kræver det, at der kommer én ude fra og skubber til "plejer" og alle hans fætre.