

Værtskab på HvidovreBibliotekerne

Samtale mellem biblioteksassistent Anne Sigerslev, cand. mag. Kristian Friis og bibliotekschef Rebekka Kinimond Carlson, HvidovreBibliotekerne. Introduktion ved Rebekka Kinimond Carlson

På HvidovreBibliotekerne arbejder vi alle sammen med værtskab. Vi har fælles fokus på, hvordan vi møder borgerne, fordi det er vores ansvar, at relationen lykkes, og fordi vi tror på, at det er mødet, der gør en forskel.

Da værtsskabsbølgen skyllede hen over Danmark første gang, hoppede vi i Hvidovre ikke rigtig på. Men i 2019 fik Hvidovre Kommune et nyt værdigrundlag med borgeren i centrum, og værtskab var den helt rigtige biblioteksvinkel på den værdi.

Beskeden fra andre biblioteker var, at de havde haft god gavn af at arbejde aktivt med deres værtskab, og vi hyrede

I 2019 igangsatte HvidovreBibliotekerne en indsats omkring værtskab, hvor de bl.a. har arbejdet med principper for værtskab og relationskompetencer.

Kort efter blev landet lukket ned pga. Covid-19 epidemien, hvilket dels har trukket processen ud, men også givet anledning til at møde borgerne direkte ved døren, da der skulle genåbnes og tjekkes for coronapas.

derfor Sussi Nyled, der er selvstændig konsulent og arbejder med værtskab specifikt på biblioteker, og fik lavet et forløb med 4 temadage, hvor vi skulle

udarbejde værtskabsprincipper og tage ansvaret for den gode relation på os.

Hos os endte forløbet med at blive meget langt. Primært fordi Danmark blev lukket ned aftenen før den aller sidste temadag, og det var da et ben-spænd, der kunne mærkes.

Hele processen blev derfor meget anderledes, end vi havde forestillet os. Det betød på den anden side, at vi var virkelig godt rustet til nogle af de ting, vi som biblioteker var igennem efterfølgende. Hos os blev fx coronapaskontrollen en mulighed for at få talt med alle de borgere, der kom ned til os, og selv om vi ikke savnede refleksveste, visirer og handsker, da vi var færdige, så var det faktisk ærgerligt ikke længere at have det første møde allerede i døren.

Vi havde fået et sprog for, hvad vi havde savnet, og hvad vi skulle i gang med.

Fælles forståelse og et fælles sprog

Vi har arbejdet meget med det fælles sprog og en anerkendende tilgang, både til borgerne og til kollegaerne. For at få sat lidt flere ord på, hvad der har virket og hvorfor, har et par af resourcepersonerne, Kristian Friis, der er cand.mag. og Anne Sigerslev, der er biblioteksassistent, sat sig sammen med mig til en drøftelse.

Ressourcepersoner er medarbejdere, der har budt ind på gerne at ville være med til at holde gryden i kog. De har ikke ansvaret for at få alle de gode ideer eller for at sikre, at alle gør som aftalt, men de sørger for at holde værtskabsarbejdet levende.



Et af grebene til at arbejde med værtskab på HvidovreBibliotekerne var værtenskort, som har hjulpet til at sætte forskellige fokusområder i spil fx i løbet af en vagt.

Hvad har vi gjort, og hvad har det betydet?

Kristian: "Jeg er blevet mere bevidst om egne og andres opgaver, og i det hele taget fået en dybere forståelse og respekt for kollegaernes arbejdsopgaver – og organisationen i det hele taget."

Rebekka: "Den oplevelse tror jeg, at mange har haft."

Kristian: "Vi har forskellige arbejdsopgaver, men vi har et fælles mål, som altid er borgeren."

Rebekka: "Det er selvfølgelig ikke nyt og revolutionerende, at vi er her for andres skyld. Men nogle gange bliver vi så grebet af vores egne velsmurte processer, at vi måske får drejet fokus lidt for meget indad. Det målrettede arbejde med værtskab gør os alle sammen bedre, og det er med til at sikre, at vi som bibliotek også bliver ved med at være vedkommende og relevant."

Kristian: "Som medarbejdere ved vi ikke altid, hvad vi har brug for på forhånd. Nogle gange er der brug for en 'sund forstyrrelse' før vi kan genbesøge opgaver og forandringsprocesser kan opstå."

Anne: "Vi har prøvet med mange forskellige slags 'forstyrrelser'. Vi har indført morgenbriefinger, briefing før vagterne, og en kort debriefing efter vagterne på Hovedbiblioteket, hvor der er mange mennesker igennem på en dag."

Rebekka: "Det kører ikke helt så formelt på filialen, hvor det er nemmere at få talt med alle kollegaer i løbet af dagen. Vi har prøvet os frem og justeret, så metoderne giver mening i konteksten."

Anne: "Vi har også prøvet at arbejde med værtenskort (en idé vi tyvstjal fra et andet bibliotek), så vi fik sat forskellige fokusområder i spil i løbet af en vagt. Dialogruiter, hvor vi er opsøgende, har også været et indsatsområde, så vi kom ud blandt borgerne på en anden måde."

Rebekka: "Det har været nye arbejdsmåder for os, og det skal man også have med i baghovedet, når man beslutter sig for at arbejde med værtskabet."

Anne: "Det har været svært at få alle kollegerne til at 'lege med', men vi skulle bare være tålmodige."

Rebekka: "Ja, både som leder og som entusiastisk ressourcemand."



Kristian: "Før vi kan passe på vores bibliotek, så skal vi passe på vores kollegaer, klæde dem på rent fagligt, så vi bedre kan varetage den opgave, som kræves af et moderne bibliotek, der netop 'læner' sig mod borgeren. Nogle skal tages i hånden, så de ikke står tilbage med en følelse af, at tæppet bliver revet væk under dem. Det er kollegial omsorg."

Hvad har vi lært?

Kristian: "Vi bliver nok aldrig færdig, fordi bibliotekerne skal være tilpasningsdygtige, ikke kun for at overleve, men for at være endnu mere relevant og præsent for borgeren."

Anne: "Vi har vores værtskabsprincipper, som vi arbejder ud fra. Og kan finde tilbage til, hvis det glipper lidt."

Rebekka: "Man bliver aldrig færdig, men med det fælles sprog og det fælles fokus, så er vi blevet langt bedre til at hanke op i os selv, hvis der går plejer i den."

Kristian: "Mine kollegaer indeholder et enormt potentiale, det er der blevet sat fokus på igennem arbejdet med faglig sparring. Nye ideer og tilgange til faglige opgaver er opstået, og kollegers styrker og ressourcer er blevet italesat."

Rebekka: "Ja, det er ikke kun borgerne, det bliver bedre for."