



VÆRTSKAB VED ODENSE BIBLIOTEKERNE - EN INTRODUKTION

Relationsbaseret værtskab ved Odense Bibliotekerne – *Undskyld jeg forstyrrer!*

Kompetenceudviklingsforløb
ved Sussi Heinrichson

En introduktion...

Odense Bibliotekernes fokus har over tid flyttet sig fra transaktion- til relationsarbejde, og med udgivelsen af vores nye strategi i 2022, var ordet *Værtskab* blevet et meget centralt omdrejningspunkt.

Derfor prioriterede Odense Bibliotekerne tid og penge i at blive endnu bedre til noget, vi var rimelig gode til allerede – nemlig et værtskabskursus.

Kurset har evnet at flytte organisationen og sat værtskab på dagsordenen, som noget vi alle snakker om, og alle naturligt arbejder med. Vi har udarbejdet fælles værtskabsprincipper, og fået en fælles terminologi og en fælles teoretisk referenceramme.

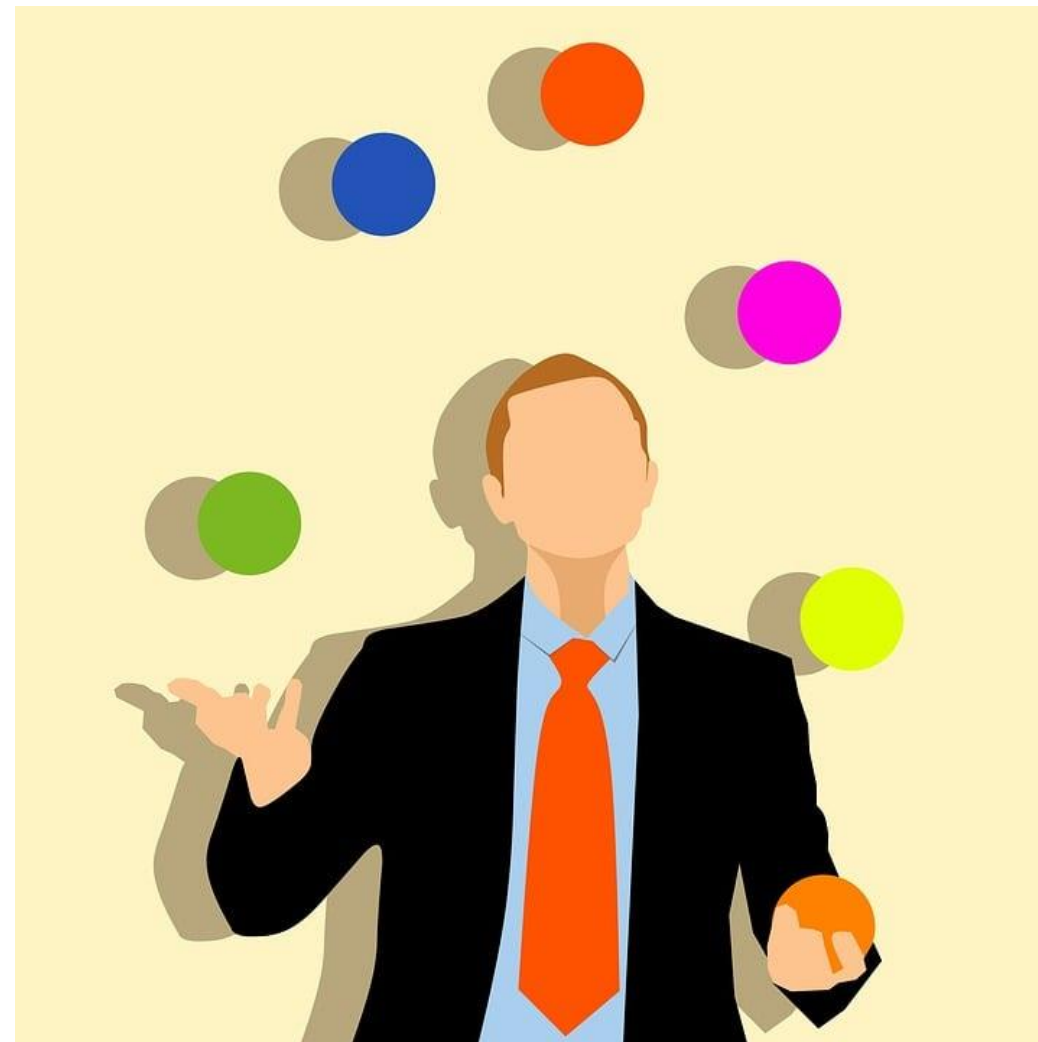
Derfor er det yderst vigtigt at nye medarbejdere også bliver en del af vores værtskabskoncept. Desværre ikke med hele kurset, men med denne introduktion, og betragt dine nye gode kollegaer omkring dig som rådgivere og ambassadører.

Det har været under kurset en stor fornøjelse at bruge tid til at kigge på en af vores store kerneopgaver; vores møde med borgeren – og det vil vi fortsætte med at arbejde med. Vi er her for borgerens skyld, og at bruge værtskabsprincipperne gør en forskel. F.eks. går både udlåns- og besøgstal frem.

TJEK IND!

- PÅ VÆRTSKABET

- Hvad er det bedste, der kan ske for mig i dag?
- Hvad vil mit vigtigste bidrag være til, at vi får nogle gode timer sammen?



Værtskabsprincipperne i OBIB:

❖ Imødekommenhed

- Vær imødekommende, spørg ind – skab dialogen
- Vi udviser tålmodighed og interesse for den enkelte borger uden forudgående fordomme, således at den enkelte kan hjælpes bedst muligt

❖ Vi hilser velkommen

- Vi byder borgeren velkommen i øjenhøjde og med et opmærksomt smil
- Hils! Kig op! Alle skal føle sig set

❖ Tid til nærvær

- Mennesket før driften
- Vi prioriterer vagten: ”På vagt, når vi er på vagt”

❖ Dialogruter

- Være aktivt opsøgende og tilgængelige
- Smilende, lyttende, synlige og empatiske

Processen bag de fire værtskabsprincipper

- Hvordan arbejdede vi os frem til dem?*

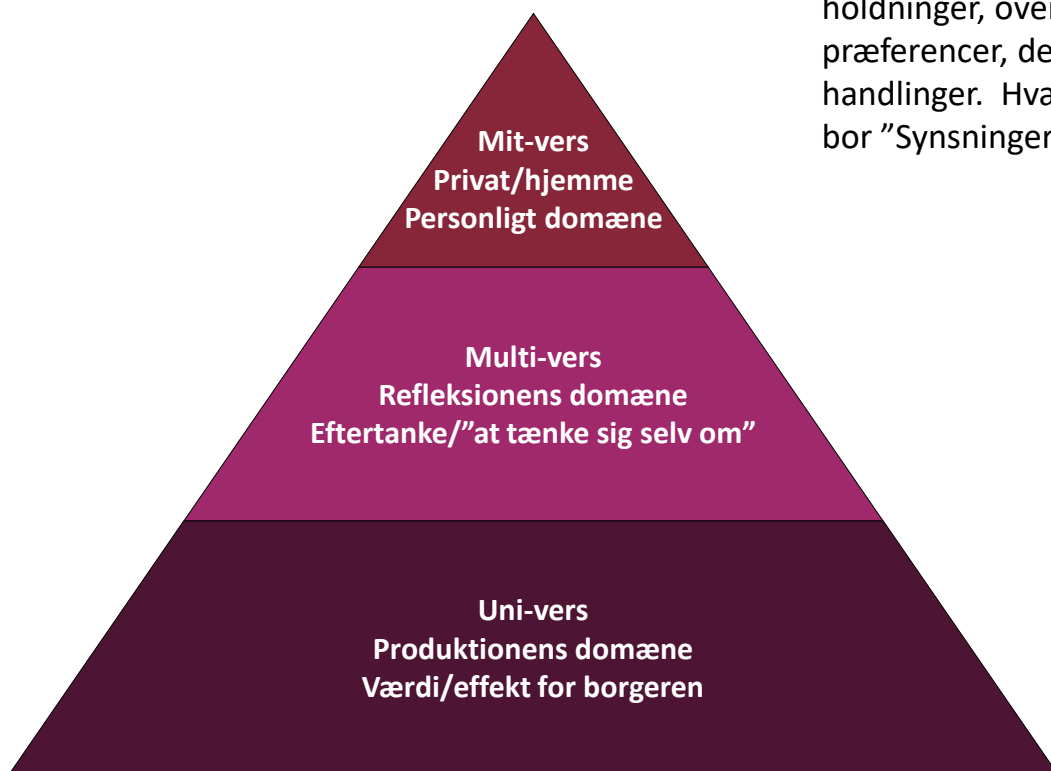
Samme principper, men lokale tilgange!

- Hvad betyder det?



Odense Bibliotekernes fælles teoretiske referenceramme - Hvad mener vi i OBIB, når vi siger:

DOMÆNE-trekanten: *Hvor henter jeg min argumentation fra i faglige samtaler?*



Personlig logik

Den personlige smag, moral, private holdninger, overbevisninger, værdier og præferencer, der afgør vores handlinger. Hvad er godt, hvad er skidt. Her bor "Synsningerne".

Refleksion

I dette domæne træffes ikke beslutninger. Du lytter aktivt til forskellige erfaringer og andres opfattelser. Der er ingen vedtagne sandheder, ikke noget rigtigt eller forkert. Ikke enighed, men udveksling af synspunkter. "Det får mig til at tænke...".

Beslutningen

Regler, rammer, overenskomster, klarhed, rigtig og forkert. Når vi løser opgaven på den her måde, hvilken værdi skaber det så for borgeren? Er det, jeg synes i det personlige domæne også hensigtsmæssigt, når jeg tænker på modtageren af min ydelse/løsning/beslutning?

Odense Bibliotekernes fælles teoretiske referenceramme - Hvad mener vi i OBIB, når vi siger:

Hjerne 1 og Hjerne 2

- ❖ System 1 er: Hurtigt, ukontrolleret og automatisk
- ❖ System 2 er: Langsomt, bevidst og reflekteret, stiller undrende spørgsmål

Vi skal være meget bevidste om, hvilket domæne vi argumenterer i!

Skal vi skifte position? Være mere aktivt lyttende? Dette kan hjælpe os med at tage kloge beslutninger.

System 1 og system 2 øvelser:

- Skriv dit navn med din foretrukne hånd. Skriv det bagefter med den anden.
 - Reflekter kortvarigt sammen om, hvad I lægger mærke til, der sker i jeres hjerne og i jeres krop?
- Byg en papirflyver sammen din makker, og I må kun bruge én hånd hver
 - Hvad lægger I mærke til?

Odense Bibliotekernes fælles teoretiske referenceramme - Hvad mener vi i OBIB, når vi siger:

RET OG PLIGT

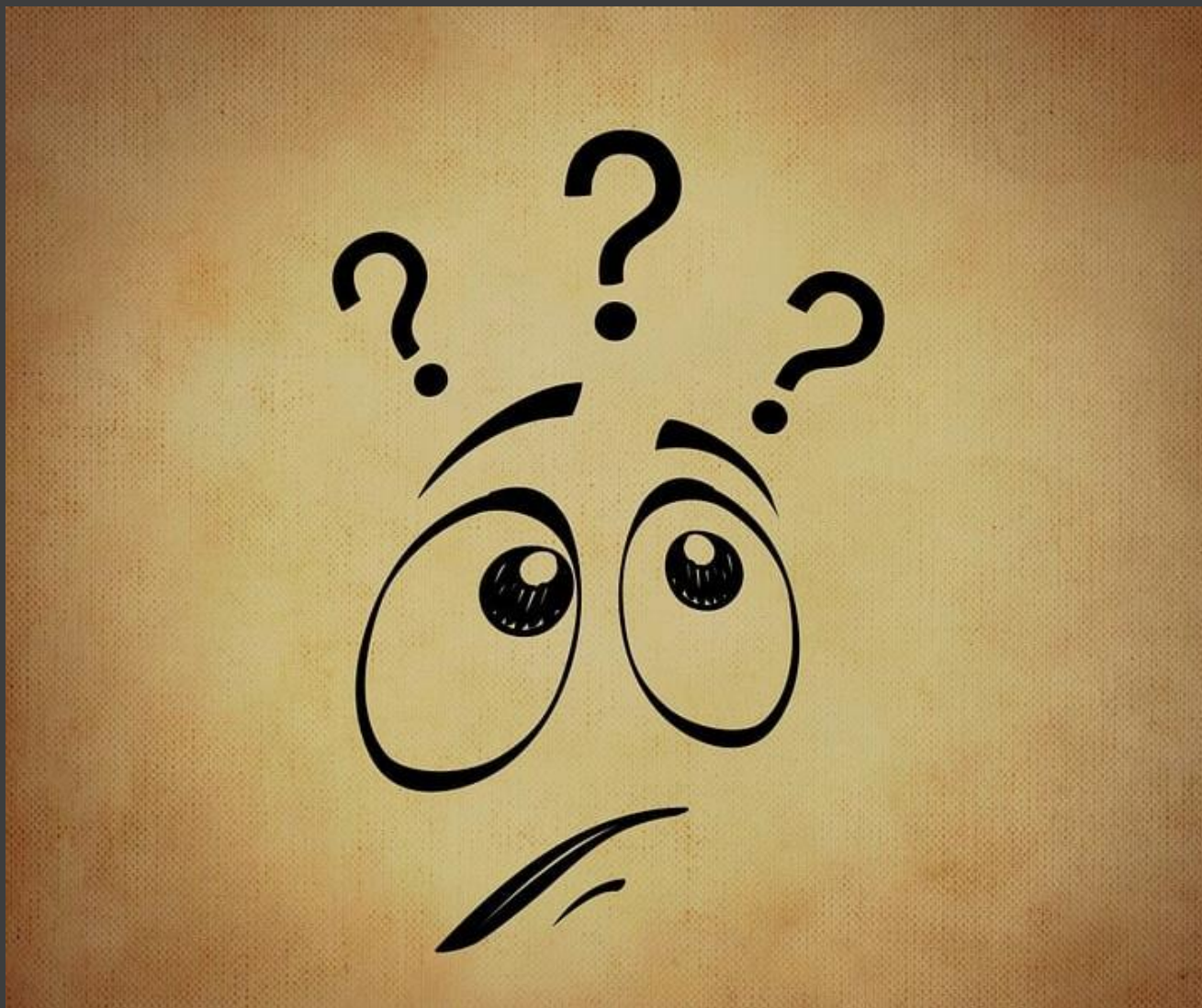
- Betragter man sig selv som offer, passiv modtager eller passager, vanrøgter man sine forpligtelser og risikerer at miste sine rettigheder
- Rettighederne er attraktive
- Forpligtelserne holder sammen på det hele
- Derfor er det til stor skade, når medlemmerne i et arbejdsfællesskab fokuserer mere på rettigheder end på forpligtelser

RETTIGHED som ansat

Til at blive hørt
Til at blive mødt med respekt, empati og anerkendelse
Til indflydelse på egne opgaver
Til at komme på banen
Planlægge sin arbejdstid
Til en MUSamtale
Til efteruddannelse
At blive mødt med glæde og anerkendelse
At møde ind til en ren og lækker arbejdsplads
At få forberedelsestid
At få materiale fra andre i god tid
At arbejde i en god atmosfære

FORPLIGTELSE som ansat

Til at lytte
Til at møde andre med respekt, empati og anerkendelse
Bidrage til andres opgaver
Invitere andre til det samme
Inddrage sin leder i hvad man laver
At gøre MUSamtalen god
At uddanne sig i den retning, som org. har brug og til at bruge den viden, man har
At møde andre med glæde og anerkendelse
At være med til at holde den ren og lækker
At inddrage sin leder i sine opgaver så tiden kan prioriteres
At levere til kolleger i god tid
At bidrage til den gode atmosfære



GRUPPEARBEJDE OM VÆRTSKABSPRINCIPPERNE

HVAD BETYDER DE I
PRAKSIS?

OG HVORDAN ITALESÆTTER
VI DEM I VORES HVERDAG?

IMØDEKOMMENHED

- ❖ Vær imødekommende, spørg ind – skab dialogen
 - ❖ Vi udviser tålmodighed og interesse for den enkelte borger uden forudgående fordomme, således at den enkelte hjælpes bedst muligt
-
- Hvordan ser det ud, når I møder en borger med åbenhed og nysgerrighed?
 - Hvordan lyder nysgerrighed?
 - Hvordan ser nærvær ud?
 - Hvordan kan man se, at du er tålmodig?

VI HILSER VELKOMMEN

-
- ❖ Vi byder borgeren velkommen i øjenhøjde og med et opmærksomt smil / Hils: Kig op og hils på den enkelte borger. Alle skal føle sig set
 - ❖ Vi udviser tålmodighed og interesse for den enkelte borger uden forudgående fordomme, således at den enkelte hjælpes bedst muligt.
-
- Hvad betyder det, at føle sig set? Hvis jeg satte et kamera op, hvad ville du så få øje på?
 - Hvad betyder det at anerkende brugeren? Hvordan ser det ud? Hvordan lyder det?
 - Hvordan opleves anerkendelse?
 - Tålmodighed og interesse? Hvordan tilgodeser vi bedst den enkelte borger?

TID TIL NÆRVÆR

-
- ❖ Mennesker før drift
 - ❖ Vi prioriterer vagten: ”På vagt, når vi er på vagt”
 - Hvad betyder ”Mennesker før drift” konkret? Hvad er det for en drift, der skal vente? Hvilke opgaver kan man påtage sig på en udlånsvagt?
 - Hvad betyder ”på vagt”?
 - Hvordan ser tilgængelighed ud?

DIALOGRUTER

-
- ❖ Være aktivt opsøgende og tilgængelige:
Smilende, lyttende, synlige, empatiske
 - Hvad betyder "Vi er aktivt opsøgende"?
Konkrete eksempler?
 - Hvad vil man se dig gøre, når du går en dialogrute?
 - Hvordan kan I arbejde videre med dialogruter på en sjov og relevant måde i jeres arbejdsfællesskab?

TJEK UD: HVAD HAR JEG FÅET ØJE PÅ I DAG?



- Dagen i dag har styrket vores fælles faglige forståelse for hvad godt værtskab er på Odense Bibliotekerne, fordi...
- En væsentlig pointe fra i dag, som jeg har hæftet mig ved, er...
- Jeg vil konkret øve mig på..., og jeg vil gerne have hjælp til at...