

Relationer sælger varen

Som bibliotekar og selvstændig konsulent har Sussi Nyled ét mål: at få bibliotekerne til at »sælge« flere materialer. Det mener hun skal gøres via en positiv relation til brugeren. Her fortæller hun om det relationsbaserede værtskab.

Bibliotekerne har en udfordring i, at der er fald i udlånet. Det er ikke nyt for nogen. Det nye er, at der findes en metode til at vende spiralen. Det handler om at praktisere relationsbaseret værtskab. På mange biblioteker har man, lidt firkantet sagt, længe haft en idé om, at så længe man lægger bøgerne på nervøs velour, sælger de sig selv. Men sådan er det ikke mere. Det er ikke nok bare at stille materialer til rådighed. Det handler i dag om at »sælge varen« og personalets evne til at skabe en god biblioteksoplevelse, og den er baseret på relationer og ikke primært på materialer, mener bibliotekar og selvstændig konsulent Sussi Nyled.

- Som bibliotekar taler vi tit om kernekompetencer, hvor formidling er en af dem, men når man kigger på det, der foregår på bibliotekerne, er der ikke særligt mange, der aktivt formidler. Som biblioteksansatte sidder vi ofte bag computeren. Det kan godt være, at vi er til rådighed, men det opleves ikke sådan. Jeg kommer rundt på mange biblioteker, og det kan tælles på en hånd, hvor mange gange, jeg er blevet mødt af en ansat med et: »Du ser søgende ud. Kan jeg hjælpe dig med noget?«. I stedet står personalet i skranken og venter på, at borgerne henvender sig. Men som ansatte på biblioteket er vi nødt til at have førertrøjen

på, når det kommer til at indgå i en dialog med borgerne. Vi skal huske, at det stadig er den situationsbestemte samtale og nærværet, som mennesker efterspørger. Det er behovet for social kontakt, der driver alle mennesker. Det glemmer vi nogle gange i en travl hverdag.

GØR MØDET TIL EN GOD OPLEVELSE

Når man arbejder med personalets modvilje eller frygt for at invadere brugerens intimzone, opstår der en mulighed for mere formidling, mener Sussi Nyled.

- Lad os tage eksemplet med en borger, der kommer og siger: »Nu har jeg læst alle krimier. Hvad skal jeg nu læse?«. Der kan man som biblioteksansat gå i panik, fordi man ikke ved, hvad man skal foreslå. Men hvis man er relationskompetent, bliver materialet underordnet. Hvis borgeren går ud med en fornemmelse af at have mødt et

»Det kan godt være, at vi er til rådighed, men det opleves ikke sådan« *Sussi Nyled*



menneske, der lyttede og udviste anerkendelse og ægte professionel interesse, går borgeren hjem og tænker, at det var en fantastisk samtale, og så gør det ikke så meget, hvis han ikke kommer hjem med den helt rigtige bog. Til gengæld kommer han tilbage, fordi han har oplevet relationsbaseret værtskab. Og hvis alle biblioteksansatte på biblioteket er relationskompetente og evner at lytte, skal borgerne nok også få de rigtige bøger på et tidspunkt.

Hvis man som borger møder et personale, som ikke viser en, at man er velkommen eller inviterer til samtale, vil de fleste opleve at være holdt udenfor. Hjernen registrerer den oplevelse som dårlig. Det kan godt være, at man har fået den rigtige bog, men det har ikke været rart at få den. Og i virkeligheden var det måske kun et smil eller et nik, der ville gøre det til en god oplevelse, forklarer Sussi Nyled.

HVAD HVIS DET ER PINLIGT?

- Forud for al form for faglighed ligger en relationskompetence. Derfor handler relationsbaseret værtskab også om professionalisme, altså om at gå på arbejde som hele mennesker med alt det, vi har oplevet og alle de kompetencer, vi har, og være i stand til at indgå i en ligeværdig dialog baseret på borgernes behov. Der er ingen, hverken biblioteksansatte eller andre, der skal lære relationskompetence – dem er vi født med. Men nogle af os skal mindes om dem, fordi vi med tiden har aflært dem og derfor bliver pinlige, når vi skal tage kontakt og måske lader være, fordi vi er bange for at blive afvist.

Når jeg på mine kurser siger, at relationsbaseret værtskab også kan bestå af berøring, stritter det for mange. Men hvis man for eksempel lige lægger et par fingre på borgerens arm og siger: »Jeg ved præcis, hvilken bog du skal have« eller sætter sig ned og tager fat i et barns albue, mens man viser, hvor det skal gå hen, er det også relationskompetencer.

GOD SERVICE ER IKKE VÆRTSKAB

Der er stor forskel på værtskab og service. God service er, når rammerne er i orden: når der er rene



lokaler, computerne virker, tømte skraldespande og så videre. Godt værtskab er, når den biblioteksansatte kigger borgerne i øjnene og med et smil siger »tak for i dag« eller »kom godt hjem«. Det er opmærksomheden, dialogen i øjenhøjde og tilpasningen af ens adfærd til borgerens behov, der skaber den gode biblioteksoplevelse.

Der er bibliotekarere, der siger: »Jeg er introvert, jeg kan ikke yde godt værtskab«. Men godt værtskab handler ikke om at være introvert eller ekstrovert. Det handler om at udvise noget engagement og tage ansvar for atmosfæren og stemningen. Og det handler om at være god til at have et samspil, og her kan alle få øjnene op for, hvad der virker, og så gøre det på deres egen måde.

Relationsbaseret værtskab er gammel vin på nye flasker, får jeg nogle gange at vide. Og ja, det er det måske, men det er bare interessant, at når jeg kommer ud, så sidder der 40 mennesker, der har brug for at høre det. Og de går revitaliserede derfra, fordi det relationsbaserede værtskab er noget, man let glemmer i hverdagen, hvor det hele går op i drift.

Værtskab kan blive for meget, når det er påtaget. Når du for eksempel oplever personalet i supermarkeder sige præcis det samme til alle kunder. Det er fuldstændig misforstået. Relationsbaseret værtskab skal afstemmes til den enkelte. ■

Kort om Sussi Nyled

Sussi Nyled er uddannet bibliotekar DB og cand.scient.bibl. Som selvstændig konsulent arbejder hun blandt andet med det relationsbaserede værtskab. Derudover er hun deltidsansat på Greve Bibliotek. Læs mere på Sussi.Nyled.dk