

Samtalens trange kår i en coronatid

Hvorfor værtskab og relationskompetencer kan genvinde konversationens kunst

TEKST SUSSI NYLED HEINRICHSON

Kender du følelsen af at blive en lille smule småskør af den tid, vi lever i? Man er afsondret fra omverdenen og omgivet af skærme, og man savner at kunne mærke andre mennesker. Sociologer og psykologer har gang på gang påvist, at nærvær, samspil og dialog er det, der løfter menneskers livskvalitet. Nu er vi alle sammen en del af et ufrivilligt verdensomspændende eksperiment, hvor covid-19 for anden gang har lukket landet ned og afskåret mennesker fra alt det, der får dem til at trives. Ikke siden 2. verdenskrig har landet og resten af verden oplevet en lignende krise, hvor vi virkelig bliver testet på vores evne til at være afsondret fra omverdenen. Da corona meldte sin ankomst, genopdagede vi betydningen af hverdagens perifere relationer og samtaler, simpelthen fordi de forsvandt.

Vores ufrivillige deltagelse i coronaeksperimentet sætter fokus på, hvor vigtige de kortvarige og perifere relationer er for vores trivsel. Mark Granovetter er sociolog og har forsket i, hvad betydningen af relationer har for menneskers trivsel og for sammenhængskraften i samfundet. Granovetter taler om de perifere relationer som »svage bånd«, og han argumenterer for, at de svage bånd i virkeligheden er samfundets stærke

bånd, fordi disse bånd mellem mennesker er med til at sikre og styrke sammenhængskraften i samfundet ved at forbinde mennesker, der er meget forskellige.

VI OPDAGER DE SMÅ TINGS BETYDNING

Vi får øje på, at det er de små ting i hverdagen, som vi ikke tidligere har tillagt en nævneværdig betydning, som mangler: At vente på perronen på vej til og fra arbejde sammen med andre mennesker, at hjælpe en mor med klapvogn og bæreposer ind i bussen og for dette modtage et smil og tak. At hente og bringe børn i daginstitution eller skole og hilse på bedstevennens far, mens man bakker med flyverdragten. At mødes på arbejdet og deltage i møder og opgaveløsning og tale om løst og fast i frokostpausen, mens nogle tømmer opvaskemaskinen, og andre snupper lidt frokost. Eller at besøge biblioteket og øvrige

kulturinstitutioner og blive mødt af venligt, nærværende personale, der skaber plads til samtaler om stort og småt.

Mange biblioteker arbejder professionelt med værtskab og relationskompetencer og har gjort det gennem flere år. Jeg ved det, for jeg har haft mere end 30 biblioteker, kulturinstitutioner og virksomheder som kunder indenfor netop dette felt igennem de sidste ti år med kurser, foredrag og workshops. Fælles for alle kunder er, at de interesserer sig for at klæde deres personale på med et professionelt sprog om værtskab og relationer. Men hvordan ser værtskab ud i en tid med corona, når mennesker er bange for at mødes af frygt for smittespredning? Hvordan klæder man sit personale på til at kunne udøve godt værtskab i meningsfulde samspil med borgerne i en tid, hvor afstand er samfundssind?

Der er ikke tradition for, at biblioteksansatte tænker på sig selv som nogle, der som sådan varetager en social funktion. Men ved at arbejde med relationer bidrager den biblioteksansatte med værdi til sammenhængskraften på to vigtige fronter: På den ene side understøtter og udvider den biblioteksansatte brugerens oplevelse af mødet med folkebiblioteket. Og på den anden side understøtter den biblioteksansatte brugerens oplevelse af at være en vigtig bidragsyder og betydningsfuld deltager i det store samfundsmæssige fællesskab. På den måde bliver den biblioteksansatte borgerens løftestang til at mestre eget liv.

Stærke relationskompetencer er efterspurgt på arbejdsmarkedet. Men post-corona bliver de et endnu vigtigere parameter.

Borgerne savner biblioteket. Og biblioteket savner borgerne. Og når de vender tilbage, står personalet med en vigtig samfundsmæssig opgave: At håndtere frygten for corona, holde afstand og bære værnemidler med den umiskendelige duft af håndsprit hængende i luften, uden at det kommer til at stå i vejen for de vigtige samtaler med borgerne om litteratur i særdeleshed og om livet i almindelighed. Af personale i biblioteker og kulturinstitutioner kræves det, at de må bruge deres professionelle relationskompetencer, fordi de derved bidrager til de svage bånd, der i virkeligheden er de stærke bånd mellem mennesker. Dem, der binder os sammen som mennesker på tværs af kulturelle og sociale skel, og som styrker sammenhængskraften i vores samfund. Og dét er der hårdt brug for.

Biblioteksansatte har en enestående mulighed for at arbejde med værtskab og relationer i en tid, hvor der om noget er behov for at styrke samtalen, der binder mennesker sammen og styrker sammenhængskraften i samfundet. Frygten for corona fylder. Og det vil den nok gøre en rum tid endnu. Netop derfor er der grund til at være ekstra opmærksom på, at afstand ikke også bliver til tavshed i kulturorganisationer, der lever af at formidle.



Sussi Nyled Heinrichson er uddannet cand.scient.bibl. og erhvervskonsulent med speciale i relationer og værtskab.

BORGERNE SAVNER BIBLIOTEKET. OG BIBLIOTEKET SAVNER BORGERNE.