



# STYRK RELATIONERNE I DET BRUGERCENTREDE BIBLIOTEK

Det moderne biblioteks rammer udvider sig, og bibliotekerne udfylder en stadig vigtigere rolle som kulturelle mødepladser for borgere og brugere. Dette stiller nye krav til biblioteksmedarbejderne som eksperter, formidlere, facilitatorer og koordinatore.

På dette Blended Learning kursusforløb sætter vi fokus på den nødvendige, faglige værktøjskasse, der kan styrke dialogen og relationen mellem bruger og bibliotek, så du kan sætte din faglighed i spil i endnu højere grad - i nye rammer. Så brugerne oplever folkebiblioteket som en relevant og moderne vært for de mangeartede kulturelle aktiviteter, som finder sted.

At kunne italesætte egne kvalifikationer og egen viden kræver en kombination af nye værktøjer og ofte også adfærdændring, hvis du ønsker at komme helt i mål. Derfor lægger dette forløb kraftigt op til, at der arbejdes konkret og lokalt med initiativer på de enkelte biblioteker mellem modulerne, så vi også kan lære af hinandens succeser og fejl.

**Formålet med kursusforløbet er todelt:**

- 1) At sætte gang i de kreative processer, der gør, at netop jeres bibliotek fanger de ønsker og behov, der er lokalt.
- 2) At I får kendskab til nye værktøjer og perspektiver, der gør det nemmere for den enkelte medarbejder at navigere i og udfylde de mangeartede roller, det moderne bibliotek kræver.

**Kursusforløbet har 3 overordnede fokusområder, der går igen i de 3 moduler:**

- Hvordan kan vi lokalt arbejde med at udvikle jer som medarbejdere og relationsskabere samt udvikle de fysiske rammer, så vi fortsat er relevante for den kulturelle formidling?
- Hvilke barrierer er der i relationen mellem os/biblioteket og brugerne, og hvordan nedbryder vi dem for at komme tættere på?
- Hvordan arbejder jeg med min egen perception og kommunikation for at kunne sætte min faglighed bedst muligt i spil?

**Kursusforløbet strækker sig over 3 moduler á 3 timer samt forberedelse og opgaver.**

Vælg mellem 6 hold, som afholdes i oktober, november og december 2021 - se datoerne på de følgende sider. Der er plads til op til 12 deltagere pr. hold.

Deltag også i teknisk opstartsmøde samt i to opfølgende webinarer i februar 2022, hvor der bliver samlet op og delt erfaringer fra de deltagende biblioteker og biblioteksmedarbejdere.

**Alle ansatte på folkebibliotekerne kan deltage - det er gratis at deltage i kursusforløbet.**

**Kursusforløbet er finansieret af midler fra Stipendiefonden, som nu er nedlagt, og hvor bestyrelsen har været sammensat af Slots- og Kulturstyrelsen, Danmarks Biblioteksforening, Institut for Kommunikation under Københavns Universitet samt Forbundet Kultur og Information.**

Kursusforløbet afvikles på vegne af fonden af Forbundet Kultur og Information i samarbejde med IBC.

## DET PRAKTISKE - FORMEN:

For at sikre at flest muligt kan deltage har vi valgt at afholde kurset forløbet som et Blended Learning forløb, der består af online kursusaktiviteter, praktisk arbejde både individuelt og sammen på biblioteket samt individuel refleksion. Kursusforløbet består således af:

- **Adgang til digital læringsplatform**  
Læringsvideoer og kursusmateriale via IBC's online LMS-plattform, *Moodle*. Her vil der være mulighed for at uploade materiale i forhold til egne initiativer samt diskutere og videndele. IBC vil være vært for at lægge relateret materiale op, f.eks. artikler, relevante bogtitler og podcasts til inspiration, ud over naturligvis det undervisningsmateriale, som bliver benyttet i kursusforløbet.
- **Udfyldelse af adfærdsprofil**  
Inden kursusstart skal alle kursusedtagere udfylde en **adfærdsprofil**, som er individuel og kun til egen brug (medmindre man aftaler andet lokalt). Profilen er en **ipsativ psykometrisk assessment (DISC)**, der giver en unik indsigt i egne styrker og udviklingsmuligheder i forhold til kontakten med jeres brugere. Du vil på læringsplatformen få adgang til materiale og video, som forklarer, hvorledes rapporten læses og bruges i praksis.
- **Online træningsmoduler**  
3 stk. **live, webbaserede kursusmoduler à 3 timers varighed**. Modulerne veksler mellem korte teoretiske oplæg fra underviseren samt praktiske øvelser i grupper lokalt og opsamling på læringspunkter herfra. Vi arbejder med *MS Teams* og benytter her grupperumsfunktionen i tillæg til *Moodle LMS-plattformen*.
- **Opfølgning og implementering**  
2 stk. **opfølgende webinarer** i *MS Teams* med fokus på praksis og på videndeling i forhold til læringen fra de tre moduler og helt konkret initiativer og praktiske forsøg på at implementere læringspunkterne lokalt hos deltagerne i kursusforløbet.
- **PlayBook**  
Du modtager en **læringsjournal** – en *PlayBook* – som PDF, hvor du kan se de modeller og teorier, der arbejdes med og benyttes i forløbet samt de opgaver, du individuelt eller I som biblioteksteam skal arbejde med og/eller reflektere over. Du vil blive præsenteret for opgaver/faciliteringsøvelser, som er velegnede til at arbejde med internt både under og efter forløbet.

## INDHOLDET:

Kursusforløbet strækker sig over 3 moduler à 3 timer samt forberedelse og opgaver. På kursusmodulerne laver man praktisk gruppearbejde sammen online – eller evt. fysisk, hvis I har mulighed for det.

De 3 moduler har følgende indhold i overskriftsform:

### Modul 1: Den gode vært

Vi springer direkte ud i det på Modul 1 og stiller spørgsmålet: Hvad er det gode værtskab, og hvordan karakteriserer vi den gode vært? Med udgangspunkt i din DISC-profil stiller vi skarpt på, hvilke udfordringer de brede rammer, som biblioteket i dag har, giver for den enkelte og arbejder med selvindsigt, refleksioner og udviklingsmuligheder for at kunne bringe sin egen faglighed endnu bedre i spil.

### Modul 2: Det gode værtskab

Vi flytter fokus fra den enkelte medarbejder til bibliotekets medarbejdere som team og arbejder her med redskaber til at styrke dialogen og relationen til brugerne. Vi introducerer 'Samtalehjulet' som et værktøj til at kvalificere dialogen og forbedre relationerne til vore brugere.

### Modul 3: Når relationen bliver udfordret

Det sker ikke ofte, men det sker: at samtalen knækker, tonen bliver dårlig, at temperamentet styrer. På dette modul sætter vi fokus på adfærdspsykologi, og hvordan vi kan bruge den til at styre os selv og brugerne ind i de gode vaner. Vi skal blive klogere på hjernens mærkelige veje, arbejde med nudging-elementer og træne simple værktøjer til at skabe den gode samtale, selvom konflikten lurser.

Der vil på alle tre moduler være en god, faglig introduktion til emnet, opgaver som skal løses med kollegaer og opsamling i fællesskab (online) med mulighed for at diskutere og give feedback til hinanden.

## FORVENTNINGER TIL DIG, SOM DELTAGER:

Arbejdsindsatsen estimeres til 9 timers webbaseret undervisning samt ca. 5-6 timers individuel forberedelse lokalt på biblioteket samt deltagelse i to opfølgende webinarer på halvanden time.

Aftal gerne lokalt, hvem der varetager dine funktioner, mens du er på kursus. Således får I mest muligt ud af forløbet. Vi opfordrer til, at I deltager to fra det enkelte bibliotek, hvis det er muligt, således at I kan sparre omkring læringspunkterne og deres implementering under og efter kursusforløbet.

**STYRK RELATIONERNE  
I DET BRUGERCENTREREDE BIBLIOTEK**

## UNDERVISER:

Din underviser er **Anders Nielsen, Chefkonsulent hos IBC Innovationsfabrikken** i Kolding, hvor han har været tilknyttet siden 2013. Anders har en Cand. Mag. fra AAU i Dansk og Multimedier og kommer efterfølgende fra det private arbejdsmarked med 20 års erfaring som både leder og selvstændig inden for salg, service, ledelse og organisationsudvikling.



Som underviser og træner har Anders stået for kompetenceudvikling inden for salg, service, kommunikation og ledelse for flere tusinde medarbejdere og ledere hos nogle af Danmarks største virksomheder og organisationer, herunder Det Kongelige Bibliotek. Derudover er Anders ICF-coach og certificeret til at lave personprofiler for bl.a. Insights Discovery, Thomas International, Belbin og Sfinx DISC, som er leveret til knap 600 respondenter gennem årene.

## ANTAL DELTAGERE:

Der er plads til op til 12 deltagere pr. hold. Der udbydes i alt 6 hold.

## MÅLGRUPPE:

Alle ansatte på folkebibliotekerne.

## DELTAGERGEBYR:

Det er gratis at deltage i kursusforløbet, som er finansieret af midler fra Stipendiefonden.

## KURSUSFORLØBET "STYRK RELATIONERNE I DET BRUGERCENTREDE BIBLIOTEK":

Adgang til digital læringsplatform

Udfyldelse af adfærdsprofil

### Teknisk opstartsmøde - vælg mellem:

- Mandag den 27. september 2021 kl. 14.00 - 14.30 eller
- Torsdag den 7. oktober 2021 kl. 14.00 - 14.30

### Online træningsmoduler - vælg mellem 6 hold på disse datoer:

#### Hold 1:

- Tirsdag 5. oktober 2021 kl. 9.00 - 12.00
- Tirsdag 2. november 2021 kl. 9.00 - 12.00
- Tirsdag 30. november 2021 kl. 9.00 - 12.00

#### Hold 2:

- Tirsdag 5. oktober 2021 kl. 13.00 - 16.00
- Tirsdag 2. november 2021 kl. 13.00 - 16.00
- Tirsdag 30. november 2021 kl. 13.00 - 16.00

#### Hold 3:

- Tirsdag 12. oktober 2021 kl. 9.00 - 12.00
- Tirsdag 9. november 2021 kl. 9.00 - 12.00
- Tirsdag 7. december 2021 kl. 9.00 - 12.00

#### Hold 4:

- Tirsdag 12. oktober 2021 kl. 13.00 - 16.00
- Tirsdag 9. november 2021 kl. 13.00 - 16.00
- Tirsdag 7. december 2021 kl. 13.00 - 16.00

#### Hold 5:

- Tirsdag 26. oktober 2021 kl. 9.00 - 12.00
- Tirsdag 23. november 2021 kl. 9.00 - 12.00
- Tirsdag 14. december 2021 kl. 9.00 - 12.00

#### Hold 6:

- Tirsdag 26. oktober 2021 kl. 13.00 - 16.00
- Tirsdag 23. november 2021 kl. 13.00 - 16.00
- Tirsdag 14. december 2021 kl. 13.00 - 16.00

### Opfølgende webinarer - deltag i dem begge:

- Tirsdag den 2. februar 2022 kl. 10.00 - 11.30
- Tirsdag den 8. februar 2022 kl. 14.00 - 15.30

TILMELD DIG DIT FORETRUKNE HOLD PÅ [KULTUROGINFORMATION.DK/KALENDER](https://kulturoginformation.dk/kaender)