

SÅ GIK DET ANERKENDE FLØJTEN

Jeg så mig selv forandre mig fra at være åben og anerkendende, til at være en fagfikseret bibliotekar, der vidste bedst, og som på forhånd vidste hvad den studerende havde brug for - uden at vedkommende havde ytret et ord om det.

I efteråret 2015 kom der en organisationsændring i UCL Biblioteket, som betød at jeg fik mere fokus på vejledning og betjening af studerende. Samtidig blev der igangsat en process med ”Systematisk feedback” i hele UCL Biblioteket. Det blev en øjenåbner for mig og mit fokus i betjeningen af studerende.

Feedback gav to modsatrettede meldinger

Den første kollega sagde, at jeg generelt havde en anerkendende tilgang og den anden, at jeg ikke så på den studerende og derved ikke opdagede, hvornår vedkommende var med og ikke var med under vejledningen.

Den første feedback jeg fik, handlede om almindelig betjening og vejledning i biblioteket. Min kollega sagde, at jeg i den daglige biblioteksbetjening har en anerkendende tilgang. Det var ikke noget, jeg var bevidst om, og derfor fik jeg lyst til at lære noget om, hvad anerkendende tilgang egentlig vil sige. Jeg læste nogle bøger og artikler om anerkendelse og anerkendende tilgang af blandet andet Berit Bae (Bae, 2003), som adskiller det at anerkende fra at vurdere, værdsætte og påskønne. Det betyder, at anerkendende tilgang giver mulighed for at se kritisk på søgeprocessen og samtidig anerkende den studerende. Jensen og Ulleberg lister en række ingredienser, som indgår i anerkendende tilgang: ”Lytning, forståelse, accept, tolerance, bekræftelse og åbenhed” (Jensen & Ulleberg, 2012, s. 264).

Derefter besluttede jeg, at jeg gerne ville have feedback på ”Book en bibliotekar”. ”Book en bibliotekar” er et

tilbud om søgevejledning til de studerende, som skriver bachelorprojekt. De studerende booker en bibliotekar til en vejledning af cirka 45 minutters varighed. De skal på forhånd udfylde en onlineblanket, hvor de beskriver deres problemstilling, og hvad de ønsker hjælp til.

Den måde jeg bedst kunne få feedback på var ved at filme en ”Book en bibliotekar” vejledning. Jeg valgte at få feedback fra to kollegaer inden for to områder:

- Spørgeteknik
- Kropssprog

Det vigtigste, jeg fik med fra feedbacken, var, at min opmærksomhed i MEGET høj grad var på skærmen, og at jeg fokuserede utrolig meget på at få fundet nogle bøger og artikler. Jeg så stort set ikke den studerende i øjnene, og jeg fangede slet ikke, hvornår vedkommende var med og endnu vigtigere - ikke var med.

Jeg blev derfor nødt til at tænke over, hvordan det kunne være. Jeg nåede frem til: Når jeg føler mig sikker, afslappet, har kendskab til emnet eller til noget konkret, som f.eks. at hjælpe en låner med at finde en bog eller en artikel, eller hvad der til dagligt bliver vejledt i i biblioteket, så har jeg overskud til at møde personerne, være anerkendende, se i øjnene mm. Det gælder også under ”Book en bibliotekar”, hvor jeg emnemæssigt føler mig på sikker grund. Når jeg derimod føler mig usikker på emnet, bliver jeg ekstremt fokuseret på det og trækker udelukkende på faglige kompetencer, bruger biblioteksfaglig retorik, tænker og overvejer på en indadvendt måde, hvor jeg ikke er opmærksom på den studerende.

Med dette afsæt begyndte jeg at læse om at vejlede og rådgive. Det handlede for mig om at få et overblik over forskellige vejledningsstrategier og -metoder, som kunne kvalificere og professionalisere den måde, jeg vejleder på.



Vejledning som læreproces

Jeg har ofte en klar fornemmelse af, hvad der kan bringe de studerende videre i forhold til deres problemstilling - hvilke bøger og tidsskrifter der kan være relevante. Det er vigtigt kun at byde ind med netop så meget, at det letter søgeprocessen samt gør den overskuelig og enkel. Det gælder om at inddrage de vigtige elementer af søgeprocessen, som potentielt åbner op for den studerendes erkendelser og læring - dermed tilegnelse af viden og kompetencer.

Processen i "Book en bibliotekar" kan beskrives i tre faser:

1. fase er den afklarende fase og er en kombination af oplysningerne i tilmeldingsblanketten og en række indledende lukkede spørgsmål (Løve, 2012). For eksempel: "Genfortæl din problemstilling, så jeg er helt sikker på, at jeg har forstået emnet", "Hvad har du af litteratur indtil videre?", "Hvor har du søgt?". I denne fase skabes fællesforståelse - en udtalt kontrakt (Løw, 2009). Ligeledes er det grundlaget for, hvilken vejledningsstrategi jeg vælger at anvende.

2. fase er procesorienteret (Inglar, 2012) og drejer sig om at knække koden til emnet. I denne fase udforsker den studerende og jeg i fællesskab emnet for at afdække emneområdet og finde relevante emneord. Vi er ligeværdige i udforskningen, og jeg må sørge for, at min merviden ikke kommer til udtryk. Jeg bruger åbne spørgsmål (Løve, 2012). For eksempel: "Fortæl hvilke

dele af emnet, du er mest interesseret i", "Hvordan forstår du det begreb?", "Hvad dækker det over?" Dette er for at påvirke de studerende til at reflektere over deres valg af emneord. Samtidig prøver jeg at sætte mig i deres sted, at finde ud af, hvor den studerende er følelsesmæssigt, fagligt og processuelt (Inglar, 2012; Jensen & Ulleberg, 2012). Hvad er svært for dem, hvor er det lettere, og hvilke følelser er der på spil?

3. fase er mere konkret og rådgivningsorienteret (Inglar, 2012). Jeg forklarer og viser med eksempler, hvordan søgesystemet bruges mest optimalt i forhold til den aktuelle problemstilling. For eksempel hvordan søgeord kombineres, trunkering og andet. I denne fase kommer min merviden og faglige ekspertise til udtryk.

Efter at have tilegnet mig viden om vejledningsstrategier, -metoder og spørgeteknikker, er jeg blevet mere bevidst i mit valg af, hvornår jeg gør hvad og hvorfor. En Book en bibliotekar-vejledning er en dynamisk situation, og jeg kan ikke på forhånd vide, hvordan det udvikler sig, idet de studerende som sagt har vidt forskellige forudsætninger og tilgange til emnerne. Jeg er begyndt mere bevidst at trække på forskellige strategier og metoder for at finde ud af, hvad der fungerer i en given situation. Udfordringen for mig er at disciplinere mig til ikke at trække for meget på min merviden, mine færdigheder og ekspertiser (især i 2. fase) inden for de emneområder, jeg har godt kendskab til. Det er vigtigt for mig hele tiden at få lyttet til, hvad den studerende siger om emnet og forholde mig åbent, spørgende og kritisk, således at en læreproces bliver mulig for dem.

”Den første kollega sagde, at jeg generelt havde en anerkendende tilgang og den anden, at jeg ikke så på den studerende”

Erkendelser som fører til læring

Opdagelsen af, at jeg i nogle situationer ikke formår at se og anerkende personen, har været en øjenåbner, som gav afsæt til den overordnede motivation for at begynde denne fagligt udviklende proces. Ønsket om at kvalificere og professionalisere mit arbejde med vejledning og betjening i biblioteket, er blevet opfyldt på flere måder. Især har det at skrive denne artikel bidraget til refleksion.

Oftentimes har jeg en god fornemmelse for, hvor vejledningen gerne skulle bære hen. Samtidig er jeg klar over, at jeg som bibliotekar, bevidst eller ubevidst, er påvirket af nogle vedtagne værdier og sandheder omkring professionen og det at arbejde i et uddannelsesbibliotek. En af dem er vigtigheden af, at studerende tilegner sig informationskompetencer. En anden er uddannelsens forventninger og krav til et bachelorprojekt. Jeg er klar over, hvad de studerende gerne skulle opnå af vidensmål og færdigheder. Derfor er jeg nødt til at flytte det resultatorienterede fokus væk fra bøger og tidsskrifter over på den studerendes læreproces.

”Book en Bibliotekar”-vejledningerne er vidt forskellige. Nogle studerende har konkrete behov, for eksempel: at finde forskning om et bestemt emne, statistik eller en konkret teori. For mig gælder det om at afkode behovet og afstemme vejledningen til det, således at det kommer til at dreje sig om den studerende. Nogen gange er læring eller en læreproces mulig - andre gange ikke. Det drejer sig om at facilitere en læreproces, når det er muligt. Nogen gange bliver det mere til rådgivning end læring. Det er også i orden. For mig handler det om at være bevidst om, hvornår jeg gør hvad.

Systematisk feedback

I feedbacken arbejder UCL Biblioteket med et dobbelt læringsperspektiv: Dels læring i forhold til at varetage den professionelle funktion i UCL, dels læring i forhold til at varetage rollen som feedbackgiver og -modtager.

- Feedbacken er systematisk i form af skematisk planlægning og aftalte tidspunkter for observation og feedback.
- Det er feedbackmodtageren, der definerer fokus for feedbacken.

Stone D. & Heen S. (2014): *Thanks for the feedback. The science and art of receiving feedback well*. Penguin Group, London

Referenceliste

Bae, Berit (2003). På vej i en anerkendende retning?. *Social Kritik*, 15 (88), s. 60-71.

Inglar, T. (2012). Lærer og vejleder: om pædagogiske retninger, vejledningsstrategier og vejledningsteknikker (2.udg.). Århus: Forlaget Klim

Jensen, P. & Ulleberg, I. (Red.) (2012). *Mellem ordene: kommunikation i professionel praksis*. Århus: Forlaget Klim.

Løve, T. (2012). *Vejledning ansigt til ansigt: Teorier og metoder i den individuelle vejledning* (3. udg.). Valby: schultz

Poulsen, K. (2010). Den usynlige professionsrelevante forskning. *Social Kritik*, 22 (122), s. 18-21.