



FAGFORBUNDET | Yrkesseksjon kirke, kultur og oppvekst

Dialogkort for konflikthåndtering i bibliotek



Ansatte i folkebibliotek kan møte mange utfordringer på jobben. Disse dialogkortene er en samling av problemstillinger og utfordringer som vi tror mange vil kjenne seg igjen i. Dialogkortene er basert på funnene fra masteroppgaven; «Der ingen ville se, at så mye kunne skje» (Clementz & Røe, 2017). De kan brukes som utgangspunkt for diskusjoner og veiledning, og de er ment til å skape nytenking, refleksjoner, ideer og gode løsninger. Spørsmålene berører ulike temaer: Biblioteket og brukerne, deg som bibliotekansatt, konfliktsituasjoner, lokaler og beliggenhet, arbeidsmiljø og kompetanse. De kan brukes enkeltvis, eller samles i bolker for et ekstra dypdykk i avgrensede temaer. Vi håper og tror at kortene vil bidra til økt bevissthet om arbeidsmiljøet i bibliotek.

Lykke til!

Oslo, 6. april, 2018



1. Hva er et trygt bibliotek for deg?

Hvordan bidrar du til et trygt bibliotek?



2. Hva slags konfliktsituasjoner og former for uønsket atferd kan bibliotekansatte bli utsatt for?



3. Hvem er biblioteket egentlig til for?

Bør alle brukere uansett bakgrunn
ha tilgang til biblioteket?

Hvilke brukere kan nektes?

Hvem skal ta avgjørelsen om å
nekte noen adgang til biblioteket?



4. Hvilke og hvor strenge sanksjonsmuligheter bør biblioteket ha overfor de som (stadig) bryter regler?



5. Hva kjennetegner «den perfekte bibliotekbruker»?



6. Hvor går grensen mellom uenighet, diskusjon, farlig og ufarlig konflikt?



7. Hvor viktig er arbeidet med konflikthåndtering?

Hvor mye tid bør settes av til dette arbeidet?



8. Mange har et feilaktig bilde av hvordan det er å jobbe i et bibliotek.

Hva kan årsaken til dette være?

Hvorfor er det så vanskelig å endre disse holdningene?



9. Hvilke umiddelbare tanker og følelser får du ved å høre ordet konflikt?



10. Hvor viktig er omdømmet for bibliotekene?



11. Hvordan kan situasjoner som oppstår i bibliotekene påvirke omdømmet?



12. Diskuter påstanden: Biblioteket/
bibliotekansatte tolererer større
overtramp fra sine brukere enn
andre offentlige tjenester!

Bør det være slik?

Hvorfor/hvorfor ikke?



13. Har forekomsten (og alvorlighetsgraden) av konfliktsituasjoner i biblioteket endret seg over tid? Hva tror du eventuelt at dette skyldes?



14. Hvilke samarbeidspartnere er det viktig å opprette kontakt med når det kommer til konflikthåndtering?



15. Hvordan kan bibliotekene samarbeide for å forebygge konfliktsituasjoner?



16. Hvordan vil du beskrive de vanskeligste/mest utfordrende opplevelsene i bibliotek?



17. Bør religionsutøvelse og politiske ytringer tillates i bibliotekene?

Hvorfor/hvorfor ikke?

Hvor går grensen for hva som skal aksepteres?



18. Noen bibliotek opplever at de blir brukt som «varmestue» for narkomane og hjemløse.

Hvilke utfordringer kan dette gi?

Hvordan kan de ansatte møte disse utfordringene?

Hvorfor har biblioteket i større grad blitt varmestue og oppholdssted?



19. Diskuter påstanden: Kvinnelige bibliotekansatte er mer utsatt for hendelser enn mannlige ansatte.

Hvis det er slik, hva kan årsaken være?



20. Hvordan kan uønsket oppmerksomhet, som seksuell trakassering, føre til mindre trygghet på jobb?



21. Hvordan vil du anbefale en kollega
å møte en

- misfornøyd bruker?
- aggressiv bruker?
- beruset/ruset bruker?
- psykisk ustabil bruker?



22. Hvor langt kan en bruker gå før det blir oppfattet som en overtredelse som bør få en konsekvens?



23. Hvordan er det mest hensiktsmessig å møte en bruker som krangler om for eksempel et purregebyr?



24. Er det slik at noen ansatte oftere er utsatt for konfliktsituasjoner enn andre?

Hvorfor er det eventuelt slik?



25. Hvordan bør bibliotekansatte reagere overfor mennesker med merkbar dårlig kroppslukt/dårlig hygiene?



26. Hvordan kan en risiko – og sårbarhetsanalyse brukes for å forebygge konfliktsituasjoner?

Hvordan vurderer du risikoen for at konfliktsituasjoner oppstår?

Hvorfor vurderer du det slik?



27. Hvordan kan kulturelt betingede
fordommer påvirke eller utløse en
konfliktsituasjon?



28. Diskuter påstanden: Psykisk ustabile mennesker står for noen av de alvorligste hendelsene i biblioteket.

Hvordan kan bibliotekansatte møte denne brukergruppen?



29. Hvorfor opplever noen bibliotekansatte barn og ungdom som et «irritasjonsmoment» og til og med som en trussel?



30. Hvordan kan bibliotekansatte legge til rette bibliotekdriften slik at barn og unge ikke oppleves som en negativ faktor?



31. Hvordan kan biblioteket samarbeide med skolene for å få et godt forhold til barn og unge?

Hvordan kan biblioteket samarbeide med foreldrene for å få et godt forhold til barn og unge?



32. Hvor mye skal man egentlig tolerere fra brukerne?



33. Hvilke rutiner bør et bibliotek ha for oppfølging av en vanskelig hendelse?



34. Hvilke nytte kan ansatte ha av å evaluere uønskede hendelser i biblioteket?

Hvordan bør evalueringen foregå?



35. Hvor viktig er retningslinjer for å forebygge situasjoner?

Hvordan bør retningslinjene formidles for å komme best mulig til nytte?

Hvordan bør retningslinjene utarbeides?

Hva bør retningslinjene inneholde?



36. Hvilke hjelpemidler kan bibliotekene benytte seg av for å forhindre negative situasjoner?



37. Hvorfor er avviksmeldinger ved konfliktsituasjoner viktig?

Hva er grunnen til at så lite meldes i dag?

Hvor bør grensen for hva som skal meldes som avvik gå? Hvorfor?

Hvordan kan avviksmeldinger bidra til et tryggere arbeidsmiljø?



38. Hvordan kan kollegaer hjelpe hverandre i vanskelige situasjoner?

Når bør en kollega gripe inn i en konfliktsituasjon? Hvorfor?



39. Hvorfor håndterer bibliotekene konfliktsituasjoner ulikt?



40. Hvilke mål kan en handlingsplan inneholde for å gjøre biblioteket til en tryggere arbeidsplass?



41. Hvor ofte bør tiltaksplan for forebygging av uønskede hendelser revideres?

Hvorfor?



42. Hvor godt rustet mener du at biblioteket er til å forebygge og håndtere konfliktsituasjoner?



43. Hva kjennetegner et godt arbeidsmiljø?

Har noen et særlig ansvar for arbeidsmiljøet?



44. Hvordan kan konflikter med brukere påvirke arbeidsmiljøet?



45. Hvorfor oppstår det ofte store følelser rundt konfliktsituasjoner?



46. Er det alltid greit å vise følelser på jobb?

Når er det ikke greit?



47. Hvor forberedt var du på at konfliktsituasjoner ville være en del av bibliotekjobben?



48. Hvor ofte tas Arbeidsmiljøloven i bruk for å forbedre arbeidsmiljøet?

Hvilke bestemmelser i Arbeidsmiljøloven er spesielt viktig?



49. Hvilke redskaper har verneombud/
hovedverneombud som kan hjelpe
bibliotekansatte med en vanskelig
hverdag?

Hvor ofte er det kontakt med
vernetjenesten om vanskelige
situasjoner i biblioteket?



50. Hvor ofte opplever dere at vanskelige situasjoner på biblioteket utløses av ressursmangel?



51. Hvordan kan plasstillitsvalgte, for eksempel fra Fagforbundet, bidra til å skape større trygghet på arbeidsplassen?



52. Når har konflikthåndtering på din arbeidsplass blitt så utfordrende at du ville ha vurdert å kontakte din fagforening?



53. Passer alle mennesker til å jobbe i et bibliotek?

Hvorfor/hvorfor ikke?

Hvilke egenskaper og kompetanse er det viktig at bibliotekansatte har?



54. Hvordan kan arbeidsgiver legge til rette for at bibliotekansatte opplever større mestringsfølelse i konfliktsituasjoner?

Hva kan ansatte selv gjøre for å øke sin kompetanse?

Hvordan kan de ansattes fagforening involveres?



55. Hvordan kan/bør en personal-
gruppe forholde seg til en kollega
som ikke takler konflikter med
brukerne?



56. Hvor viktig er opplæring innen konflikthåndtering?

Hvilken type opplæring trengs for å håndtere konfliktsituasjoner?

Hvor viktig er mestringsfølelse i konfliktsituasjoner?



57. I hvor stor grad bør bibliotek-
utdannelsen legge vekt på hånd-
tering av konfliktsituasjoner?

Hvor mye bør en nyutdannet
bibliotekansatt kunne om arbeids-
miljø og konfliktsituasjoner?

Hvordan syns du dette fungerer i
dag?

Hva kunne vært gjort annerledes?



58. Hvor bevisste er nyansatte på at konfliktsituasjoner er en del av jobben?

Hvordan kan denne bevisstgjøringen styrkes?



59. Diskuter: Ansatte som ikke er bibliotekarutdannet er ofte bedre rustet til å takle konfliktsituasjoner!



60. Hvordan unngå at håndtering av en vanskelig situasjon får negative konsekvenser for arbeidsmiljøet, for eksempel i form av baksnakking eller rykter?



61. Hvordan kan biblioteklokalene påvirke det psykososiale arbeidsmiljøet og møtet med brukerne?



62. Hva kjennetegner det perfekte biblioteklokalet?

Hvilke utfordringer har biblioteklokalene du jobber i?



63. Hvem bør bestemme utformingen
av et biblioteklokale?

Hvorfor?



64. Hvordan påvirkes biblioteket av beliggenhet og nærmiljø?

Hvor stor innvirkning har nærmiljøet på det som skjer i biblioteket?



65. Diskuter påstanden: Det er flere hendelser/konfliktsituasjoner i meråpne bibliotek!



66. Hva kan biblioteket gjøre for å redusere utfordringene knyttet til beliggenhet, nærmiljø og åpningstider?



67. Diskuter påstanden: Det kan være vanskelig for bibliotekansatte å formidle sine arbeidsmiljøutfordringer til administrativ/politisk ledelse!



68. Hvordan kan bibliotekansatte synliggjøre sine arbeidsmiljøutfordringer overfor kommunens ledelse?



69. Hvordan kan fagforeningene
involveres i arbeidsmiljøspørsmål
på biblioteket?



70. Hvordan kan det generelle arbeidsmiljøet påvirke bibliotekansattes opplevelse av konfliktsituasjoner med brukere?

Hvordan blir arbeidsmiljøet påvirket av konfliktsituasjoner med brukerne?



71. Hvordan kan biblioteksjefen tilrettelegge for god åpenhet rundt utfordringer på arbeidsplassen?



72. Hva bør den enkelte biblioteksansatte takle selv av vanskelige situasjoner?

Hvor alvorlig må situasjonen være for at leder skal involveres?



73. Hvordan kan du som ansatt bidra til at det blir lettere å snakke med hverandre/i personalgruppa om de vanskelige situasjonene på jobben?



74. Hvordan kan forholdet mellom ledelse og ansatte påvirke utfallet av en vanskelig situasjon?



75. Hvem er det mest fornuftig å søke
råd og veiledning hos etter en
vanskelig situasjon?



76. Hvordan kan en sørge for at alle oppfatter regler/praksis om konfliktsituasjoner likt?

