

# SE MIG, HÖR MIG

## TIPS FÖR ETT BRA MÖTE I BIBLIOTEKET



**SJK** erte<sup>≡</sup>

Riksomfattande specialuppdrag  
gällande bibliotekstjänster som  
främjar barn och ungas läsande  
och läskunnighet, Seinäjoki

Text: Mervi Heikkilä  
och Finska biblioteksförningens arbetsgrupp för ungdomsbibliotek:  
Merja Kauppinen, Jaana Jauhiainen, Sari Seitajärvi, Laura Liikavainio,  
Suvi Sario, Heidi Tuikka, Irina Cherbukova och Marisa Sarapuu

Finansierat av Undervisnings- och kulturministeriet

Tryck: PunaMusta Oy 2024

Layout: Tiina Lehtineva

Bilder: Freepik



## HEJ BÄSTA BIBLIOTEKARIE!

Den här guiden är utformad för dig. Ämnet handlar om att möta unga besökare på biblioteket. Det vill säga just dem som är före detta barn och framtida vuxna, men framför allt är var och en av dem värdefulla just nu, så som de är – halvvuxna, drömmande, rebelliska, djupt kännande och med världens alla möjligheter med sig.

Bibliotekslagen reglerar de allmänna bibliotekens verksamhet i Finland. När det gäller unga besökare är lagen mycket entydig:

Lagen om allmänna bibliotek 29.12.2016/1492

### ”§13 Definitioner

I denna lag avses med

1) allmänna bibliotek ett biblioteksväsende som kommunerna svarar för och som är avsett för alla befolkningsgrupper;”

Biblioteket är därför helt klart också en plats för unga människor. Syftet med detta häfte är i sin tur att uppmuntra möten med unga kunder och ge hela personalen verktyg och tips för framgångsrika möten. Bra, förstående, och vid behov bestämd interaktion med ungdomar kan bidra till att övervinna även de mest utmanande situationerna utan bannlysning. Det är också värt att komma ihåg att bra interaktion med unga besökare ökar välbefinnandet för alla besökare och bibliotekspersonalen.

Lycka till med ert viktiga arbete!

*Skribenterna*

# INNEHÅLL

Ungdomstiden är en fas i livet	5
Möt den unga personen som en besökare	7
När man måste ingripa	10
Ett säkert bibliotek skapas tillsammans	13
Mer information och källor	15



## 1. UNGDOMSTIDEN ÄR EN FAS I LIVET

Ungdomstiden är en mycket viktig fas i människans liv. Den är det mänskliga jagets andra födelse. Det är då en människas fysiska varelse och personlighet formas, identiteten byggs upp och självkänslan grundläggs. Den kognitiva utvecklingen i ungdomen omfattar utvecklingen av abstrakt tänkande och förmågan att uppfatta världen. Utvecklingen av sexualiteten är också en viktig del av en ung människas uppväxt. Den unga människan söker både sig själv och sin plats i världen – inte längre ett barn men inte heller en vuxen.

Tonåren börjar redan i 10–12-årsåldern, med tidig ungdom som medför förändringar i kroppen. Fysiska förändringar följs av stora psykiska och sociala förändringar. Allt som allt varar ungdomsutvecklingen nästan fram till 30-årsåldern.

Ungdomsåren handlar också i huvudsak om att separera från föräldrarna (vid 12–14 år) och orientera sig mot sina jämnåriga. Separationen från föräldrarna innebär ibland också bråk och motstånd mot alla vuxna och auktoriteter. Den unga personens tänkande kan vara mycket svartvitt och självcentrerat, med humörsvängningar. Allt detta är en del av ungdomens utveckling, men det kan leda till konflikter mellan den unga människan och dennes omvärld.

Man talar också om regression, där en ung person tillfälligt förlorar sin förmåga att fungera och återgår till en barnliknande nivå. Att vara ung innebär också en enorm press på att vara precis som andra unga människor men samtidigt vara annorlunda. Unga människor vill smälta in och samtidigt bli behandlade som enskilda individer.

Ungdomsåren kan också ses som en slags livskris, eftersom psykiska sjukdomar ofta bryter ut i denna ålder. Självkänslan kan också vara låg, och den unga personen är vanligtvis sårbar på många sätt, ibland under ett mycket hårt skal. Tidsbegreppet är mycket annorlunda, ofta kortsiktigt ur en vuxens perspektiv. Med så mycket att tänka på verkar tiden gå väldigt långsamt och långsiktiga planer är en utmaning.

**ALLT DETTA MEDFÖR IBLAND UTMANINGAR NÄR DET GÄLLER ATT INTERAGERA OCH SAMARBETA MED UNGDOMAR. MEN EN FÖRSTÅELSE FÖR DEN UNGA PERSONENS UTVECKLINGSSTADIUM KOMMER ATT RÄCKA LÅNGT.**

**Tankelek:** När du talar om unga människor, ersätt ordet "ung" med ordet "besökare". Du pratar väl inte illa om kunderna bakom deras ryggar?



## 2. MÖT DEN UNGA PERSONEN SOM EN BESÖKARE

Varje möte med en vuxen påverkar den unga personens utveckling och är också en möjlighet för den vuxna. På grund av ungdomsutvecklingsstadiet är en vuxen som möter ungdomar i sitt arbete alltid också en pedagog, oavsett om han eller hon vill vara det eller inte. Att acceptera detta faktum kommer också att hjälpa bibliotekarien att skapa en bra interaktion. Ungdomarna är inte heller bara ungdomsbibliotekariernas kunder, de är hela bibliotekets kunder och de trivs även på andra avdelningar än på ungdomsavdelningen. De har också all rätt att göra det.

Som redan nämnts bygger ungdomar sin identitet genom interaktion med sin omgivning. Varje vuxen den unga möter är en spegel, och varje interaktion är viktig. Möten med vuxna bör också ge ungdomarna byggstenar för ett starkt och välmående vuxenliv.

**”DEN VUXNAS ROLL I INTERAKTIONEN ÄR ATT FÖRSÄKRA DEN UNGA PERSONEN OM ATT ALLT ÄR BRA OCH ATT ALLT KOMMER ATT BLI BRA”**

– Erika Kulmanen, läkare som specialiserar sig på ungdomspsykiatri

Men vi vuxna är ofta nervösa inför att träffa unga besökare. För oss i biblioteket kan de framstå som en stor högljudd skara eller ett ofogligt gäng. Man kanske tänker att utan dem skulle biblioteket vara en underbar, fridfull tillflyktsort i civilisationen – precis som det brukade vara. Men skulle det vara så?

**”DET ÄR VIKTIGT FÖR OSS VUXNA ATT LYSSNA, MÖTA OCH SE UNGDOMARNA SOM DE ÄR. GENOM ATT GÖRA DET GER VI OCKSÅ OSS SJÄLVA MÖJLIGHET ATT LÄRA OSS OCH VÄXA SOM MÄNNISKOR.”**

– Minna Palmu och Ville Koikkalainen

Att möta besökaren är grundläggande biblioteksarbete, och i slutändan, även med unga människor. Det behövs inga magiska trick eller flera år av specialutbildning. Genuint, jämlikt bemötande och uppskattning räcker långt. Det är också värt att komma ihåg att ungdomar ofta inte har den bästa interaktionsförmågan. Så den vuxnes roll, det vill säga din roll i mötet, är viktig och stödjande.

**Kom åtminstone ihåg dessa punkter**



- Hälsa
- Le
- Var intresserad, fråga hur den unga personen mår
- Möt individer, inte en grupp
- Hys inte agg, ge en andra chans



När du lär känna ungdomarna på ditt bibliotek vid namn förbättras interaktionen. Man vågar inte bråka med en bekant vuxen på samma sätt som man skulle göra med en okänd auktoritet. När du träffar ungdomar ska du komma ihåg att erbjuda och marknadsföra bibliotekets tjänster till dem, precis som du skulle göra med andra besökare: Behöver du något? Söker du någonting? Vet du att det är konsert på biblioteket imorgon?

**Ett bra möte med ungdomar är värt att öva på och utöva**

- Mindre buller och vandalism, en säkrare lokal för alla
- Mindre utbrändhet och trötthet
- Bättre stöd för ungdomars uppväxt och välbefinnande



### 3. NÄR MAN MÅSTE INGRIPA

Det finns alltid en ojämlik maktposition mellan en biblioteksanställd och en ung person – oavsett om man är medveten om det eller inte. Den anställda är en vuxen som representerar biblioteksorganisationen, medan den unga personen är en besökare som precis håller på att lära sig vuxenvärldens spelregler. Det är värt att komma ihåg att det ofta bara krävs ett leende för att lätta upp denna situation.

Allt detta innebär inte att en bibliotekarie först och främst är en vän till den unga personen. Det är du som är den vuxna personen i bibliotekslokalen och du har ett stort ansvar att se till att det är en säker plats för alla. Du måste ha mod och djärvhet att gå fram och ställa frågor och, om nödvändigt, ingripa i beteendet. **Kom dock ihåg att ett "NEJ" inte får vara din första och enda kontakt med en ung kund i bibliotekslokalen.**



### När är det din uppgift att ingripa?

- Alltid när överenskomna regler eller principer överträds
- Alltid när du misstänker mobbning
- Alltid när oro uppstår
- Alltid när du misstänker smitning

Det är mycket viktigt att dessa situationer diskuteras med hela personalen. Alla måste agera enligt samma principer, tröskeln för ingripande får inte vara olika för olika personer.

### Praktiska tips för ingripande

- Börja positivt: "Trevligt att ni är här ..."
- Hur är det med er? Den frågan är ett enkelt sätt att få kontakt med en grupp ungdomar som kanske är högljudda eller på annat sätt svåra att närma sig och inleda ett samtal med.
- Om du känner att du behöver stöd, involvera alltid en medarbetare om möjligt.
- Om du måste förbjuda och begränsa, motivera alltid varför.
- Förklara också konsekvenserna och stå bakom dina ord.
- Om du misstänker att det förekommer mobbning mellan ungdomarna – verbalt, online eller fysiskt – gå och fråga om allt är okej. Genom att fråga visar du också att du bryr dig.

Oavsett hur utmanande den unga personens beteende kan vara, är det värt att komma ihåg att varje ung person har styrkor och mycket potential. Se därför det goda i varje ung person. Människor i alla åldrar behöver bli hörda och sedda, och det gäller även alla unga människor.

## ALLA GÖR BORT SIG

Trots ansträngning fungerar det inte alltid, alla gör bort sig ibland. Skuldbelägg inte, ge både ungdomarna och dig själv en ny chans. Om du förlorar tålamodet eller misstolkar en situation ska du komma ihåg att be om ursäkt, precis som du skulle ha gjort i alla andra kundsituationer. Det är också värdefullt för en ung person att se hur stökiga situationer hanteras.

### Kom ihåg



- Be om ursäkt
- Ge en ny chans
- Visa medkänsla
- Lös situationer
- Kom ihåg organ som kan hjälpa

Det finns inte bara ett sätt att hantera saker och situationer. I slutändan gör alla sitt arbete genom sin personlighet.



## 4. ETT SÄKERT BIBLIOTEK SKAPAS TILLSAMMANS

Den finska bibliotekslagen fastställer bibliotekets syfte och uppgifter och numera även biblioteksanvändarnas skyldigheter. Dessutom har bibliotek i allmänhet användarregler som gäller för alla låntagare. Biblioteket arbetar enligt gemensamma regler och betjänar sina kunder på lika villkor. Reglerna ger säkerhet för både kunder och personal.

Lagen om allmänna bibliotek 29.12.2016/1492  
”§13 **Biblioteksanvändarens skyldigheter**

Användare av det allmänna biblioteket måste uppträda korrekt i biblioteket. Lagen om allmän ordning (612/2003) gäller för störningar och äventyrande av säkerheten i biblioteket. Biblioteksanvändare måste hantera allmänna bibliotekets material och annan egendom varsamt.”

Dessutom har ofta ungdomsavdelningen mer specifika spelregler, skrivna på ungdomarnas språk och utarbetade tillsammans med ungdomarna, eller principerna för en säkrare lokal. Det senare handlar framför allt om psykosocial säkerhet och välbefinnande: Hur vi ska interagera och bete oss för att alla ska känna sig så välkomna som möjligt i biblioteket.

Om ditt bibliotek ännu inte har en regelbok för ungdomsavdelningen som tagits fram i samarbete med ungdomar, är det värt att överväga att ta fram en sådan. Helsingfors stads grundläggande riktlinjer för att utveckla säkrare lokalprinciper tillsammans med kunderna finns bakom denna länk:

[https://www.nuorisokanuuna.fi/sites/default/files/materiaalipankki/2022-10/Opas\\_turvalisemman\\_tilan\\_periaatteiden\\_laatimiseen\\_Helsinki%281%29.pdf](https://www.nuorisokanuuna.fi/sites/default/files/materiaalipankki/2022-10/Opas_turvalisemman_tilan_periaatteiden_laatimiseen_Helsinki%281%29.pdf)

I praktiken kan ungdomar delta i den policyskapande processen på många olika sätt, till exempel genom workshops, snabbintervjuer, omröstningar och till och med gemensamma diskussionsgrupper på pizzakvällar.

#### **Det är viktigt att säkerställa att:**



- Det finns inte för många regler eller principer.
- De presenteras i lokalen eller på ett så tillgängligt sätt som möjligt (enkelt språk, klarspråk, olika språkversioner).
- Reglerna eller principerna gäller för alla, inklusive vuxna och personal.
- Regler eller principer inte är eviga. De bör uppdateras och ses över tillsammans med kunderna från tid till annan.

# MER INFORMATION OCH KÄLLOR

Koikkalainen, Ville och Palmu, Minna: Kadehdittu ja halveksittu nuoruus (Avundad och föraktad ungdom). Föräldraförbundets blogg, 2022.

<https://vanhempainliitto.fi/blogi/kadehdittu-ja-halveksittu-nuoruus/>

Kulmanen Erika: Kun nuorella ei mene hyvin (När den unge inte mår bra). Videoinspelning av föreläsningen Luulystit 2023.

<https://www.kirjastokaista.fi/erika-kulmanen-kun-nuorella-ei-mene-hyvin/>

Leskisenoja, Elina, Sandberg, Erja: Positiivinen pedagogiikka ja nuorten hyvinvointi (Positiva pedagogik och ungdomars välbefinnande). PS-kustannus, 2019.

Perälä, Marjut: Nuoret ja omatoimikirjasto (Ungdomar och självhjälpsbibliotek). Kuopio stadsbibliotek.

<https://savonake.fi/wp-content/uploads/2021/01/Nuoret-ja-omatoimikirjastot-opas-koh-taamiseen.pdf>

Rask-Jussila, Pia: Suuri amisopas – kirjaston suuri opas amistyöhön (Den stora amis-guiden – bibliotekets stora guide till amisarbete). Joensuu regionalbibliotek, 2023.

<https://savonake.fi/wp-content/uploads/2023/08/Suuri-amisopas.pdf>

Talala, Mira: Nuoruus kehitysvaiheena – Kääk! (Ungdom som utvecklingsstadium – Hjälp!) Nuoria kirjastossa -video (Ungdomar i biblioteket). Uleåborgs stadsbibliotek, 2019.

<https://www.youtube.com/watch?v=HvhxjaTeFWU>

