

Am 12. Mai fand zum zweiten Mal in der Universitätsbibliothek Mainz die von der BIB-Landesgruppe Rheinland-Pfalz ausgerichtete FaMI-Convention statt. Der Erfahrungsaustausch, der sich speziell an Fachangestellte für Medien und Informationsdienste richtete, stand dieses Mal unter dem Thema: „Kommunikation an der Theke - manchmal gar nicht so einfach“.

Nach der Begrüßung seitens der Universitätsbibliothek und des BIB's startete die Referentin Annemarie Erb mit einer kurzen Vorstellungsrunde, bevor es dann ans „Eingemachte“ ging. Es kamen 15 Teilnehmer aus öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken in Bad Kreuznach, Kaiserslautern und Mainz.

Der Einstieg begann mit dem Sammeln der häufigsten Aufreger im Umgang mit den Kunden. In kleinen Arbeitsgruppen wurden die jeweiligen Ergebnisse ausgetauscht. Ans Tageslicht kamen die typischen Klassiker: Das nicht zahlen wollen von Mahngebühren und das Überschreiten des gewünschten Geräuschpegels. Aber auch besonders unangenehme Erfahrungen mit Dränglern und unfreundlichen Kunden. Diese Erlebnisse wurden in jeder Gruppe in einem exemplarischen Rollenspiel verarbeitet. Die Situationen wurden mit der gesamten Gruppe gemeinschaftlich analysiert und anschließend nachgestellt. Am Beispiel der vorgespielten Szenen erarbeiteten wir Lösungswege im Umgang mit herausfordernden Nutzern.

Frau Erb gab uns des Weiteren verschiedene Kommunikationsmodelle und Prinzipien an die Hand, mit denen man Situationen in eine deeskalierende Richtung lenkt und bei deren Anwendung sich der Gegenüber mit seinen individuellen Problemen und Bedürfnissen gut aufgehoben fühlt.

Nachmittags fand ein moderierter Erfahrungsaustausch statt, in dem unter Anderem intensiv über die Zukunft des FaMI Berufes und über die Aussichten als FaMI geredet wurde. Auch das Thema Kommunikation an der Theke wurde hier häufig wieder aufgegriffen und es bestand die Möglichkeit die Kollegen aus der Region kennen zu lernen.

Abschließend kann man sagen, dass die Veranstaltung ein voller Erfolg war. Alle haben neue Möglichkeiten gefunden auf komplizierte Situationen zu reagieren und man konnte seine eigenen Verhaltensweisen hinterfragen. Und auch wenn wir täglich kommunizieren und wir somit ja eigentlich Profi sein müssten, hat diese Fortbildung viele neue Seiten eines Gesprächs aufgezeigt. Auch der Austausch mit den Kollegen hat gezeigt, dass man mit den Problemen keinesfalls alleine da steht und dass es in anderen Bibliotheken auch Kunden gibt, die einen auf spezielle Art fordern. Häufig gilt es Fingerspitzengefühl und Souveränität zu zeigen.

Die Teilnehmer möchten sich hiermit noch mal ganz ausdrücklich für den lehrreichen und gelungenen Tag bei den Organisatoren Ramona Stegner und Carola Speicher bedanken und ebenfalls bei der Referentin Annemarie Erb. Die komplette Organisation war gut durchdacht und fügte sich mit dem Ablauf des Workshops in ein gutes Gesamtbild. Alle anwesenden Teilnehmer wünschen sich eine baldige Fortsetzung in der Universitätsbibliothek Mainz.

Bleibt nur noch eine Frage offen: Wann ist die nächste FaMI-Convention?

Maike Hansmeyer, Monika Menner, Stephanie Reitz, Dagmar Seuthe, Frank Winzer / UB Mainz