

staanders zoals volkshogescholen. In Leuven en Maastricht gebeurt dit nog in afzonderlijke ruimtes, in de ontwerpen van Linz en Permeke-Antwerpen is sprake van (gedeeltelijke) integratie.

De opmars van de virtuele wereld, al dan niet geconcretiseerd in een digitale bibliotheek, lijkt momenteel amper impact te hebben op het gebruik van de fysieke bibliotheek. Overal waar nieuwe bibliotheken werden gebouwd – en zeker op die plekken waar geïnvesteerd werd in kwaliteitsarchitectuur – is sprake van een significante toename van gebruik en gebruikers. De gebruiker heeft naast de virtuele bibliotheek met andere woorden nog steeds duidelijke behoefte aan een tegenhanger in de reële wereld. Een openbare plek waar mensen kunnen samenkomen en waar een beroep wordt gedaan op al hun zintuigen.

Marc Storms, directeur VVBAD
marc.storms@vbad.be

- Tijdens het congres werd ook een virtuele bibliotheekreis door Finland, Nederland, Duitsland, Zuid-Tirol en Portugal gemaakt. Hierbij werd gefocust op subsidiëring en andere vormen van ondersteuning bij het bouwen en inrichten van een openbare bibliotheek. Dit werd rijkelijk geïllustreerd met fotomateriaal van recente gebouwen. Deze landenrapporten/fotoreportages zijn te bekijken op <http://www.bvoe.at/conference/>, samen met de abstracts van de voordrachten.

Agressiebeheersing

Antwerpen, 5 december

In de Plantijnhogeschool Antwerpen organiseerde de VVBAD samen met de firma Crime Control een workshop rond agressiebeheersing. Na een kennismakingsronde waarbij de 14 deelnemers uit openbare bibliotheken en hogeschoolbibliotheken elk een probleemsituatie naar voor brachten uit de eigen werkring, bleek al snel dat de geschetste voorbeelden voor iedereen héél herkenbaar waren. Lesgever Koen Thewissen van Crime Control besteedde eerst aandacht aan diefstalpreventie. Hij herhaalde daarbij de tips en procedures die zijn collega Kris Van Limbergen al had aangebracht op de studiedag 'Laat je niet vangen! Diefstal en beveiliging in de bibliotheek' (*Bibliotheek- & archiefgids*, 79 (2003) 5; p. 35).

Daarna volgde een korte, heldere theoretische inleiding, die meer inzicht gaf in diverse agressievormen. Frustratie-agressie is niet voorbereid, onvoorspelbaar net zoals emotionele agressie. De reactie hierop is even laten uitrazen en afkoelen om daarna een redelijk gesprek te kunnen voeren. Instrumentele agressie is een verstandelijk berede-

nerde manier om iets te willen verkrijgen. De beste manier om hiermee om te gaan is het reglement sec en correct toepassen. De beste houding in alle gevallen is kalm blijven, luisteren, begrip tonen, het reglement toepassen en tot een oplossing komen. Soms lukt het niet om tot een oplossing te komen. Probeer dan medewerking te vragen en het af te ronden, niet eindeloos door te gaan. En gebruik de of/of regel! In bepaalde situaties heeft iedereen de neiging om te zeggen: "als je dit niet doet dan gebeurt er dat". Een dergelijke zin komt dreigend over en lokt soms nog meer reactie uit. Beter is de klant een alternatief te bieden: "ofwel doet u dit ofwel gebeurt er dat". Het is een iets elegantere manier en de klant lijdt geen gezichtsverlies.

Tot zover de theorie. Toen kwam het rollenspel, waar iedereen als een berg tegenop zag. Acteur Olivier De Smet werd voorgesteld en speelde de hele middag de rol van meneer Petersen. Voorafgaand aan deze dag hadden alle deelnemers een probleemsituatie doorgemailed. Op deze manier kon de praktijk 'levensecht' nagespeeld worden. Om te vermijden dat een speler door de andere deelnemers werd afgeleid, werd de speelsituatie zodanig opgezet dat alleen de acteur frontaal naar iedereen keek. Na aanvankelijk gegiechel en een strenge blik van Koen Thewissen verliep dat inderdaad uitstekend. En meneer Petersen speelde zijn rol van vervelende klant op een dusdanig overtuigende manier dat de spelers het behoorlijk moeilijk kregen. Snel werd duidelijk dat iedereen een vast patroon heeft met bijbehorende standaardzinnen. Niet zo simpel om die te doorbreken en het model toe te passen (luisteren/begrip/reglement/of-of). Vooral op het onderdeel 'begrip' scoorden we slecht – in de bibliotheekwereld hebben wij blijkbaar weinig of geen begrip voor mensen die boos worden omdat ze boete moeten betalen. Bij het toepassen van het reglement scoren we dan weer heel hoog – wij kennen onze regeltjes wel!

Na elk rollenspel werd er overlegd en uitgelegd wat er fout liep en waar precies. Zelfs meneer Petersen werd er soms bij geroepen en ondervraagd over wat zijn gevoelens waren bij de ontstane situatie. Een zéér verhelderende kijk gaf dat op het geheel. Tussendoor werden er ook praktische tips gegeven over wat je beter wel en beter niet zegt. Een alleszins geslaagde studiedag voor alle deelnemers. Een echte aanrader voor personeelsleden die regelmatig met agressie te maken krijgen.

Jozé Kuipers, bibliothecaris openbare bibliotheek Lokeren
lokeren@bibliotheek.be