

De start van vraaggericht werven; de *kunst* van het *kletspraatje*



Goed geluisterd?

Als bibliotheekmedewerker, taalvrijwilliger of digi-maatje heb je regelmatig contact met allerlei verschillende soorten bezoekers. Bij activiteiten binnen en buiten de bibliotheek spreek je verschillende mensen, bijvoorbeeld bij het IDO, een flyeractie bij de voedselbank of tijdens een taalwandeling. Komt deze uitspraak jou dan ook bekend voor? 'Mijn buurvrouw hielp mij altijd met formulieren, maar die is laatst verhuisd.' Er gaat meteen een lampje bij je branden: je weet een inloopspreekuur, een leuke cursus of een bevlogen vrijwilliger die de persoon zeker verder zal helpen. Je stelt dit meteen voor en geeft een flyer mee. Helaas komt hij niet meer terug. Je vraagt je af hoe dat komt, want hij leek oprecht geïnteresseerd. Heb je misschien iets verkeerd gezegd? Of is er iets anders aan de hand?

Vraaggericht werven begint met contact...

Je kent het aanbod van jouw bibliotheek goed en je bent oplossingsgericht. Je slaat twee vliegen in één klap: jij werft een nieuwe deelnemer en de deelnemer zelf werkt aan zijn nieuwe vaardigheden. Deze aanbodgerichte manier van werven is voor een (kleine) groep bezoekers succesvol. Je bereikt daarmee mensen die al willen én durven om een volgende stap te zetten.

Echter, het gros van de bezoekers durft misschien zijn leervraag niet meteen op tafel te leggen of is zich van die vraag (nog) helemaal niet bewust. Misschien is een bibliotheekbezoek nog spannend of is de stap naar een cursus of taalmaatje nog te groot. Succesvolle werving begint meestal niet met het direct aandragen van passend aanbod, maar met open contact via een kletspraatje. De bezoeker ontdekt hierdoor dat de bibliotheek een prettige en toegankelijke plek is waar je niet per se iets hoeft of moet, waar hij gehoord en gezien wordt, waar hij welkom is, waar hij een praatje kan maken en waar je anderen kunt ontmoeten vanuit gelijkwaardigheid.

Werving vergt soms een subtiel soort handelen, een aantal laagdrempelige gespreksvaardigheden, maar vooral ook een goed luisterend oor en geduld. Het primaire doel is niet om een cursusgroep vol te krijgen, maar om een band op te bouwen met de bezoeker en zo ook breder kennis te maken met een (nieuwe) doelgroep.

...en pas daarna komt de leervraag!

Vanuit het contact en een goede sfeer kun je een gesprekje aanknopen over de eventuele leervraag. In een ideale situatie zorg je er door alleen vragen te stellen voor dat de bezoeker zelf zijn eigen leervraag of –doel formuleert en ook de voor hem ideale uitkomst. Dit heeft een aantal voordelen:

- Er is sprake van **gelijkwaardigheid** tussen medewerker of vrijwilliger en bezoeker. Het is niet: 'u vraagt, wij draaien', maar ook niet: 'ik weet wat het beste voor u is'. Je vertrekt vanuit open interesse en laat je leiden door de leervraag van de bezoeker. Je kijkt daarna hoe je jouw kennis daarbij kunt toepassen.

- Je leert de **behoeften** van de bezoeker kennen, waardoor je beter weet waar hij naar op zoek is. Als aanbod aansluit bij de leervraag, verlaagt dat de drempel om deel te nemen.
- Doordat de bezoeker zijn eigen leervraag en eventueel gewenste oplossing formuleert, is hij meer **intrinsiek gemotiveerd** om daaraan deel te nemen.

Dit doe je door de *kunst* van een *kletspraatje* toe te passen. We maken een Inspiratiekaart voor je die je hierbij helpt. Met open contact krijg je de kunst snel onder de knie.

Heb je vragen of wil je hierover doorpraten? Neem contact met ons op: basisvaardigheden@probiblio.nl



Inspiratiekaart – De *kunst* van het *kletspraatje*



Inspiratiekaart - Ingrediënten voor *open contact*

Geef complimenten

Benoem iets positiefs van wat je aan de 'buitenkant' opvalt: goedlachs, opgewekt, een opvallende outfit, of een flinke stapel boeken onder de arm.

Voorbeeldvragen

U heeft er zin in!
Bent u altijd zo opgewekt?

Wat voor boeken heb je bij je?

Onderzoek zelfredzaamheid

Probeer een kijkje te krijgen in iemands leven en sociale vangnet. Achterhaal hoeveel hulp iemand in het eigen netwerk heeft, hoe zelfredzaam iemand is.

Voorbeeldvragen

Hoe wist je dat je hier terecht kon?

Wie vraag je anders om hulp als het nodig is?

Trots laten voelen

Probeer te achterhalen hoe iemand zijn dag besteedt en vraag daar eens naar. Dit kan gaan over het werk, een hobby of het gezinsleven. Een aanknopingspunt kan zijn: bedrijfskleding of kinderen.

Voorbeeldvragen

Wat doe je graag, vertel eens?

Doe je iets aan sport?
Waarom vind je dat leuk?

Werk je? Wat voor werk doe je?

Maak het gezellig

Voer een gesprekje over de plek en de rol van de bibliotheek – maar het gesprek kan ook zomaar een andere kant opgaan. Kun je een overeenkomst vinden tussen jou en de bezoeker?

Voorbeeldvragen

Kom je hier vaak?

Heb je ideeën voor ons, we willen graag weten wat mensen willen.