



**BIBLIOTEKET
OG FAMILIER
I SÅRBARE
SITUATIONER
- DET GODE MØDE**



**RANDERS
BIBLIOTEK**

**Projektet er evalueret og beskrevet
i samarbejde med Ukon:**

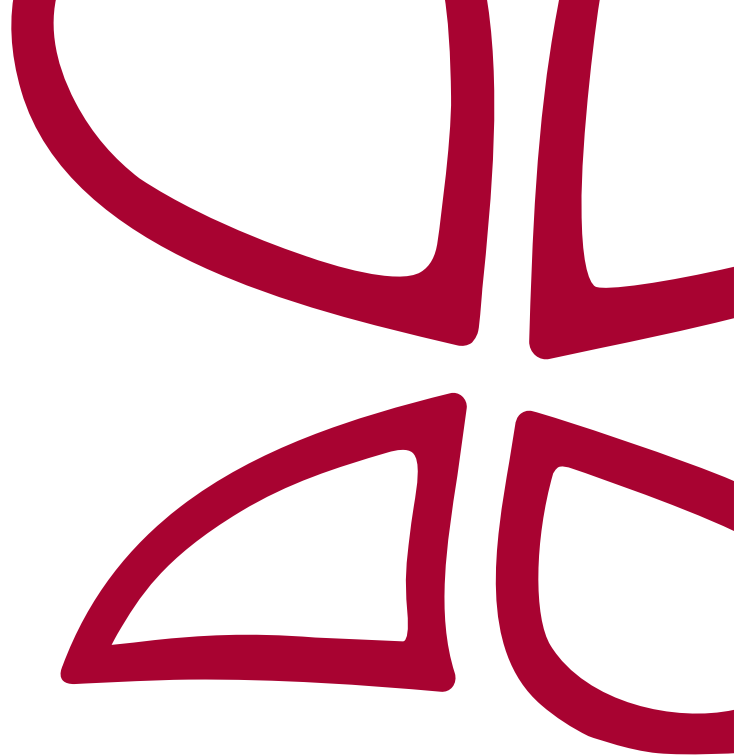
UKON HUMAN
RESULTS

Silkeborgvej 781
8220 Brabrand

Sankt Knuds Vej 25
1903 Frederiksberg C

Telefon: +45 8626 1366
Mobil: +45 5192 3857
www.ukon.as
info@u-k.dk

Layout og tryk:
Grefta Tryk A/S



Baggrund for projektet

“Model for det gode møde – sårbare familier og biblioteket”

Randers Krisecenter, Ung og Familieudførerområdet samt Børn og Familieudførerområdet ønskede at indlede et samarbejde med Randers Bibliotek. De tre socialpædagogiske institutioner så muligheder i at øge samarbejdet og udvikle partnerskaber med Randers Bibliotek. De erfarede nemlig, at de familier, de var i kontakt med, ikke brugte biblioteket ret meget.

Institutionerne havde en formodning om, at familierne ville have

gavn af at besøge biblioteket oftere. Biblioteket svarede ja tak til interessen i erkendelse af, at her lå en god mulighed i at nå en brugergruppe, som er svær at nå på egen hånd.

Hver især bød ind med egne fagligheder; de socialpædagogiske institutioner er specialister i relationsarbejde med sårbare familier, og biblioteket har erfaring med at arbejde med brugerinddragelse. Med det bedste fra de implicerede

parter blev et forpligtende samarbejde indgået.

Randers Bibliotek søgte om midler fra Slots- og Kulturstyrelsen til at udvikle et fælles projekt – nemlig projekt Model for det gode møde – sårbare familier og biblioteket. Det blev et ja! Projektet havde to hovedspor: Udvikling af en generelt anvendelig model for samarbejde på tværs af de kommunale

søjler samt udvikling af en tilsvarende model for det gode møde mellem biblioteket og familier i sårbare situationer.

Erfaringerne fra dette projekt viser, at der er et stort potentiale for biblioteket ved at indgå partnerskaber med socialpædagogiske institutioner. Derfor denne piece med dos and don'ts i forhold til tværfagligt samarbejde på tværs af de kom-

munale søjler og i forhold til at nå en brugergruppe, vi som bibliotek har svært ved selv at nå. Vi håber, at vores erfaring kan komme andre til gode.

Projektets parter

Projektet har både haft en styregruppe og en arbejdsgruppe

– begge med deltagere fra samtlige projektets parter



Randers Krisecenter

Markedsgade 5
8900 Randers C
Telefon 8915 4990
krisecenter@randers.dk

Randers Krisecenter er et midlertidigt bosted for kvinder og børn, der har været udsat for vold. Krisecentret optager familier fra hele landet. Det indebærer, at flere af de familier, der bor på Krisecentret i en periode må leve uden deres vante omgivelser. Krisecentret tilbyder behandling og aktiviteter til familierne og støtter familien i, at hverdagen på Krisecentret i videst muligt omfang afspejler hverdagen i eget hjem. Krisecentret prioriterer højt, at tilbyde børnene skolegang under

opholdet og har et godt samarbejde med tre nærliggende skoler ligesom Krisecentret viser familierne Kulturhuset, og opfordrer dem til at deltage i de forskellige aktiviteter.



Familiehuset

Infanterivej 33
8930 Randers NØ
Telefon 8915 8200
haj@randers.dk

I Familiehuset er formålet at yde støtte, råd og vejledning i samarbejdet med familier på ambulans basis. Dette sker ved hjælp af blandt andet samtaler i eget

hjem eller i Familiehuset, samt ved deltagelse i møder med andre samarbejdspartnere, så som lærere og familierådgiver. Et forløb i Familiehuset varer i gennemsnit mellem tre måneder og et halvt år og tilrettelægges, så det bedst muligt passer ind i forhold til familiens hverdag, skole og arbejde.

Målgruppe og fokus er på at yde hjælp og støtte til børn og unge med særlige behov og deres familier.



UngeBasen

Regimentvej 16

8930 Randers NØ

Telefon 8915 4538

ene.g.jorgensen@randers.dk

UngeBasen er et tilbud for unge med komplekse og sammensatte vanskeligheder i alderen 12-23 år, der har behov for særlig støtte. Vi leverer ydelser til såvel

kommunale som private samarbejdspartnere. UngeBasen udfører socialpædagogisk arbejde herunder mentorstøtte, støtte i hybler, efterværns tilbud, familierettede indsatser, samtalegrupper og projektarbejde med grupperinger.

Derudover er UngeBasen en del af SSP samarbejdet i Randers Kommune. Mentorordning tilbydes til børn og unge (12-17 år og til 23 ved efterværn) der vurderes til at have behov for særlig støtte. Arbejdet tager udgangspunkt i den enkeltes liv. Målet for arbejdet defineres i samspil mellem den unge og dennes rådgiver; det kan typisk være misbrug eller begyndende misbrug, kriminel adfærd, sociale, psykiske og følelsesmæssige vanskeligheder.

**Randers bibliotek**

Stemannsgade 2

8900 Randers

hovedbiblioteket@randersbib.dk

Randers Bibliotek er borgernes bibliotek.

Biblioteket understøtter læring, oplevelse og det at være borger i et demokratisk samfund.

Randers Bibliotek er kommunens største kulturinstitution. Biblioteket har 75 ansatte og har årligt 600.000 besøgende.

Det er bibliotekets forpligtelse at levere relevant formidling for alle kommunens borgere. Biblioteket har tre filialer og en bogbus og samlet afholdes der årligt mere end 400 arrangementer.

Randers Bibliotek arbejder målrettet på at være borgernes indgang til viden- og oplevelser. Samtidig er biblioteket et neutralt, offentligt mødested, hvor alle er velkommen uden betaling eller tidsbestilling.

Biblioteket kan ikke nå målgruppen uden samarbejdspartnerne

Vi havde planer om udviklingsworkshops, interviews og anden idégenerering sammen med målgruppen. Men det viste sig, at den tilgang matchede målgruppen dårligt. Familierne havde nok i bare "at være", og der var ikke overskud eller interesse i at gå ind i aktiv idégenerering eller eksplicite dialoger om behov og barrierer.

Familiernes havde brug for at tage deres børn i hånden, få et måltid mad og en rundvisning. Samtidig var det ikke muligt at arbejde med en stabil og tilbagevendende mål-

gruppe, fordi målgruppen ikke er i langvarig eller stabil kontakt med kommunens tilbud.

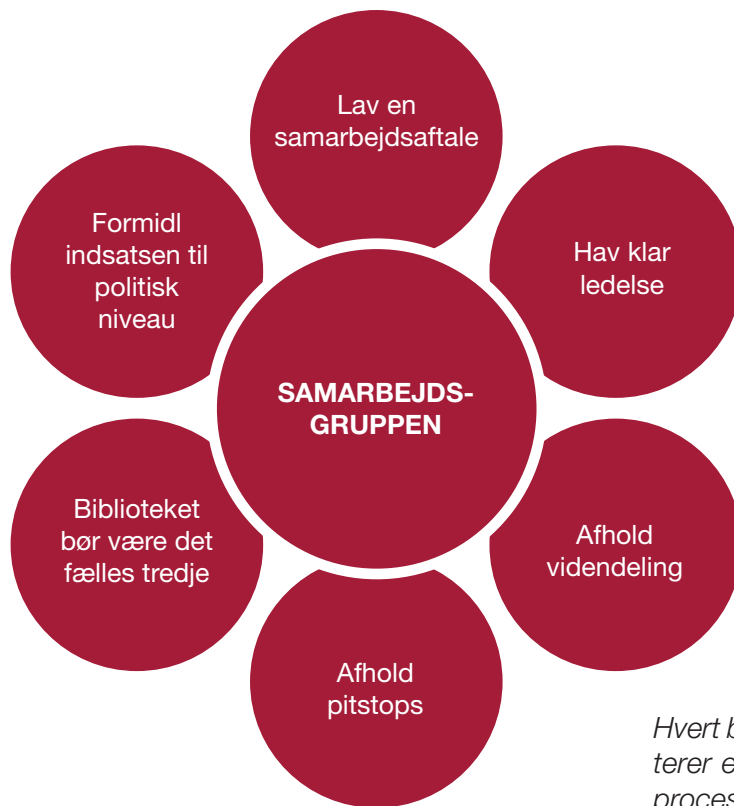
Det viste sig at være afgørende, at UngeBasen, Krisecenteret og Familiehuset brugte deres kendskab til familierne og deres kompetencer ift. at se og forstå deres behov, til at skabe og kommunikere noget værdifuldt. I stedet for interview og eksplicit idégenerering med målgruppen, så blev metoden snarere observationer og brug af relationskompetencer.

To modeller til arbejdet med det gode møde

Vi har evalueret processen, uddraget læring og designet to modeller for, hvordan det gode møde skabes. Den ene model handler direkte om, at skabe det gode møde med familier i sårbare situationer. Den anden model drejer sig om, at skabe et godt tværkommunalt samarbejde.

For os er det vigtigt at sige, at de to modeller hænger sammen.

Vejen til det gode møde går gennem et stærkt tværkommunalt samarbejde. Vi vil derfor gerne opfordre til, at de to modeller bruges i sammenhæng.



Hvert blad på blomsten repræsenterer et delelement i samarbejdsprocessen.

Model for det tværkommunale samarbejde

At lykkes på tværs af fagligheder og institutioner – de seks blade i samarbejdsblomsten

På baggrund af projektet udviklede samarbejdspartnerne nye måder at arbejde og tænke på, som vi gerne vil dele med andre, som står over for et tværkommunalt projekt.

I den sammenhæng er det vigtigt at være opmærksom på, at parterne har forskellige måder at arbejde på i deres daglige virke. Det

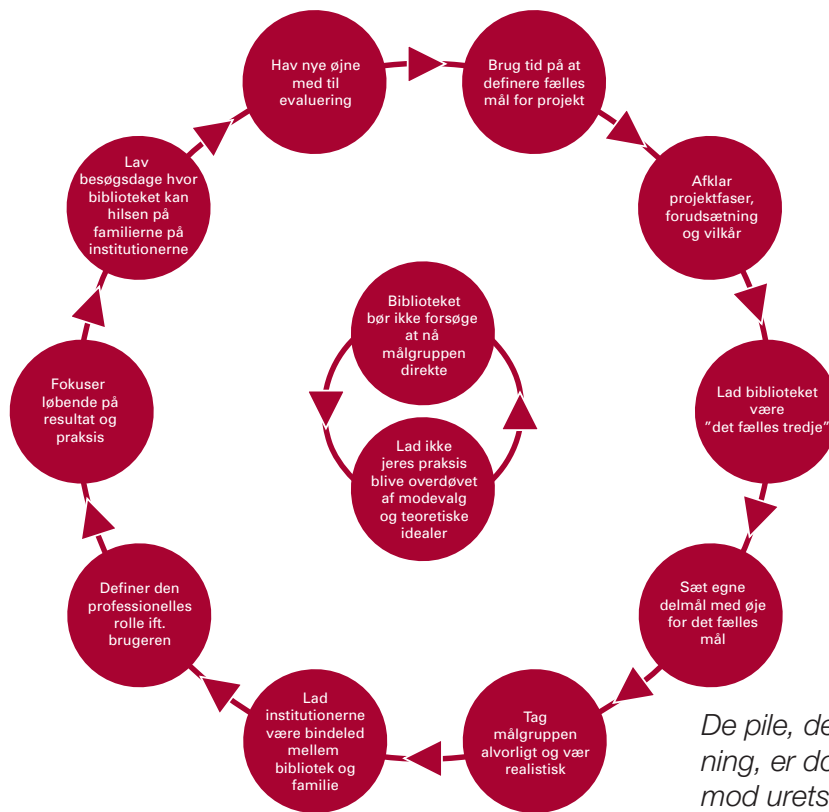
giver også forskellige forudsætninger for at indgå i det tværfaglige samarbejde. Biblioteket arbejder projektorienteret og kan allokere ressourcer til målrettede indsatser som netop dette projekt. UngeBasen, Krisecenteret og Familiehuset arbejder i en omskiftelig virkelighed, hvor akutte behov hos brugerne og daglige, drifts-rettede opgaver må prioriteres højt.

Det giver et stort behov for klar forventningsafstemning og gode aftaler og koordinering, så projektet kan bevare momentum, til trods for de forskellige forudsætninger.

Anbefalinger:

- 1. Bliv enige om målene.** Saml parterne og tal jer frem til et klart fælles mål. Lad de enkelte parter lave realistiske delmål, som kobler direkte på det fælles mål. Justér hele tiden projektet ift. den praktiske virkelighed og tag derfor en pragmatisk tilgang. Virkeligheden passer sjældent til de streger, man trækker ved skrivebordet.
 - 2. Lav en samarbejdsaftale** parterne imellem. Man er forskellige, så man er nødt til at forventningsafstemme og vide, hvilke kompetencer man har i gruppen.
 - 3. Hav klar ledelse** ift. hvilke økonomiske og personalemæssige ressourcer, der er til rådighed. I Randers har en styregruppe taget dette ansvar. Har man ikke sådan en, så bør mandatet og prioriteringen sikres på andre måder.
 - 4. Afhold kontinuerlige videndelingsmøder**, så erfaringer bliver spredt ud og gør alle klogere. Det handler om relationskompetencer også i projektgruppestyringen. Besøg hinanden og opbyg samarbejdet, da projektets succes er afhængigt af institutionernes relationer og kendskab til hinanden.
-

- 5. Lad biblioteket være et "fælles tredje"** mellem målgruppen og de socialfaglige tilbud. Invitér biblioteket med ud på de relevante kommunale institutioner, så de kan introducere både fagpersonale og målgruppe for tilbud og muligheder og så biblioteket kan få kendskab til målgruppen.
 - 6. Afhold pitstops** i form af fx halvårslige evalueringsmøder (eller mere efter behov) for at sikre kvaliteten af arbejdet iht. målet og justér praksis løbende. Vær meget opmærksom på planlægningen af møder og evalueringer i god tid, så de kan lade sig gøre i løbet af projektet.
 - 7. Fortæl den gode historie**, så det ikke kun er projektgruppen, der kender til det nye samarbejde.
-



De pile, der peger med urets retning, er dos. De pile, som peger mod urets retning, er don'ts.

Model for det gode møde

Sådan skaber I det gode møde med familier i sårbare situationer – dos & don'ts

Don'ts: Hvad bør man undgå?

1. Biblioteket bør ikke forsøge at få viden fra målgruppen direkte gennem fx spørgeskemaer og interviews.
2. De socialpædagogiske tilbud skal ikke lade den faglige, daglige praksis blive overdøvet af metodevalg og teoretiske idealer.

Dos: Hvad bør man gøre inden, man går i gang?

1. **Brug tid på at definere fælles mål** for projektet, selvom der ikke er tid – tag jer tid!

2. Afklar faser og forventninger

og kend forudsætninger og vilkår. Det kan ikke undgås, at der er en vis portion forvirring i starten. Måske skal den første forventning ikke være andet end at kende hinanden.

3. Lad biblioteket være "det fælles tredje"

for familierne. Dette kan ske på flere niveauer:

- Mellem forældre og deres børn
- Mellem familier og institutioner
- Mellem én familie til en anden familie i lignende sårbar situation

4. Tal sammen om bibliotekets muligheder

og vær opmærksom på, at ikke alle relevante samarbejdspartnere kender bibliotekets tilbud og muligheder. Tal derfor sammen om, hvad mulighederne er, og hvordan institutionerne bedst kan formidle bibliotekets muligheder til målgruppen. Biblioteket kan ikke nå de nye brugere, uden samarbejdsparternes hjælp, og derfor er det tværfaglige samarbejde afgørende for at skabe forbindelsen mellem biblioteket og den nye målgruppe!

5. **Sæt delmål** som passer til den praksis, man selv er en del af – med øje for det fælles mål.
6. **Tag målgruppen alvorligt** og vær realistisk. Ét er skrivebordsvirkeligheden, noget andet er den rigtige virkelighed.

Dos: Hvad bør man gøre, når man er i gang?

1. **Hold målene for øje**, vær opmærksom på jeres begrænsninger, men bliv ikke handlingslammede. Følg jeres delmål og gør dem så konkrete som muligt, så I kan handle på dem.
2. **Lad institutionerne være bindeled** mellem bibliotek og familie. Stol på egen faglighed og dét I allerede kan og ved.

3. **Definér den professionelle rolle** ift. brugeren. Vi anbefaler at gå med og at gå foran – vis og vejled familierne i, hvad biblioteket kan bruges til igennem små skridt. Start fx med at tage ting fra biblioteket med hjem til familierne. Og arranger senere et møde mellem bibliotek og familier, efter lukketid med mad og rundvisning, hvor familierne også kan møde andre som dem selv.
4. **Fokusér løbende på resultat og praksis:** Vær bevidst om at formidle bibliotekets muligheder til familierne og familiernes udfordringer til biblioteket. Projektet handler om relationsarbejde! Lav stop-op-dage undervejs, hvor der kan reflekteres og justeres ift. målgruppen og erfaringerne hermed.

5. **Lav besøgsdage**, hvor biblioteket besøger familierne på institutionerne og kan have materialer og tilbud med fra biblioteket. Det kan af-intellektualisere biblioteket for familierne.
6. **Del erfaringerne i baglandet**, så det ikke kun er projektgruppen, der flytter sig.

Hav nye øjne med til evaluering, andre til at styre processen, så man ikke overser læring og lader vaner overskygge vigtige erfaringer.

Altså

Det gode møde blev til gennem det gode tværkommunale samarbejde

Når biblioteket skal i kontakt med familier i sårbare situationer, så er det tværkommunale samarbejde nøglen. I projektet har biblioteket haft brug for samarbejdspartneres forståelse for, og relationer til, målgruppen. Familiehuset, Krisecenteret og UngeBasen har ud-

gjort den bro, som familierne har haft brug for, for at begynde at bruge biblioteket — og som biblioteket har haft brug for, for at kunne komme til at spille en værdifuld rolle for familierne.

Biblioteket som det fælles tredje

I processen med at henvende sig til familier i sårbare situationer, har biblioteket måtte skabe sig en ny rolle, en anderledes formidlingsform og en række nye relationer. I projektet er biblioteket blevet et fælles tredje, en hjælper, en ramme for værdifulde møder:

- mellem forældre og deres børn
- mellem familier og institutioner
- mellem én familie og en anden familie i en lignende sårbar situation
- mellem institutioner i Randers Kommune

Bibliotekets og samarbejdsparternes opmærksomhed på denne nye rolle er essentiel i forhold til at nå familier i sårbare situationer.

Projektet har vist, at det tværkommunale samarbejde er værdiskabende, og det er en vigtig læring, nu hvor projektmidlerne er brugt op, og erfaringerne skal indarbejdes i den daglige drift.

Vi ved nu, det kan betale sig at bruge kræfter på at nå en ny målgruppe, og vi ved, at kræfterne

især skal lægges i det tværkommunale samarbejde.

Vi håber, andre kan have glæde af vores erfaringer.



