



Det urolige bibliotek

Det urolige bibliotek

Det urolige bibliotek

Råd og vink fra Biblioteksstyrelsen • 10

Udarbejdet og redigeret af Ann K. Poulsen og Berit Sandholdt Jacobsen

Redaktion: Vibeke Cranfield

Udgivet i 2005 af
Biblioteksstyrelsen
Nyhavn 31 E
1051 København Ø
Telefon: 33 73 33 73
E-post: bs@bs.dk
www.bs.dk

Layout: Stæhr Reklame og Marketing
Forside: Udsnit fra omslag på *Det globale i det lokale*
Typografi: Stone
Tryk: CF Grafisk
Oplag: 1000

ISSN: 1399-5855
ISBN: 87-91554-43-8
ISBN elektronisk: 87-91554-44-6

Publikationen indgår i en pakke med fire Råd og vink med hvert sit tema inden for biblioteksbetjening af etniske minoriteter samt publikationen *Det globale i det lokale - integration og biblioteker* som Biblioteksstyrelsen har udgivet i samarbejde med Statsbiblioteket

Publikationen er tilgængelig på Biblioteksstyrelsens hjemmeside
Eftertryk tilladt med kildeangivelse

Indhold

Forord	5
Uroen kommer - går - og kommer igen	7
Enighed gør stærk	8
Fundamentale overvejelser	9
Hvad er uro	9
Uromageren	9
Konteksten	10
Den biblioteksansatte	10
Værested versus frirum?	10
Hvilken type bibliotek er I?	11
Det klassiske bibliotek - brugerne tilpasser sig biblioteket	11
Det sociale bibliotek - biblioteket tilpasser sig brugerne	11
Personalets trivsel	12
Løsningsforslag på uro og konflikter	14
Strategi	14
Normer	15
Interkulturel kommunikation	15
Uroprævention og brugeropdragelse	16
Forældrekontakt	16
Etniske medarbejdere	17
Netværk med relevante samarbejdsparter	17
Medejerskab til biblioteket	20
Vagter	20
Videoovervågning	20
SSP/politi	21
Fysiske rammer	21
Personalets handlekompetence	22
Konfliktløsning	22
Supervision	22
Coaching	24
Brugerudvikling	24
Læringscentre	24
Kilder	27

Forord

Folkebibliotekerne spiller en stadig større rolle i indsatsen for at give flygtninge og indvandrere mulighed for at deltage som aktive samfundsborgere. Denne udvikling er et af resultaterne af bibliotekernes justering til de mange ændringer i samfundet.

I takt med forandringen og nyt fokus på målgrupper og biblioteksservice er der i højere grad brug for flerstrengede kompetencer hos bibliotekspersonalet.

Et af de behov der er kommet tydeligere frem i lyset, er nødvendigheden af at kunne håndtere de konflikter som uro på biblioteket kan føre med sig. Biblioteket er et spejl der reflekterer kulturelle og sociale brydninger og problemer i samfundet, og når uro skyldes provokeret støj, i enkelte tilfælde endog vold og hærværk, skaber det utryghed og usikkerhed hos personalet. Der er derfor brug for værktøjer for at navigere i – og om muligt transformere – den negative variant af uroen.

De følgende sider forsøger at komme rundt om uroproblemerne og at videregive en række konkrete erfaringer. De bygger på mange bibliotekers årelange og slidsomme indsats som blandt andet er samlet og formidlet gennem det treårige projekt 'Konsulenter for biblioteksbetjening af etniske minoriteter'.

Gennem projektets sidste år (2004-2005) var 'Det urolige bibliotek' et indsatsområde som etnisk konsulent Berit Sandholdt Jacobsen stod i spidsen for, men også de tre andre etniske konsulenter: Marianne Ellert, Bente Weisbjerg og Gitte Fangel har arbejdet med uroproblematikken.

Begrebet 'Det urolige Bibliotek' er først introduceret af lektor Hans Elbeshausen, Danmarks Biblioteksskole, og blev brugt som titel på hans undersøgelse fra 2004 om etniske minoritetsgruppers kontakt med danske folkebiblioteker. Undersøgelsesrapporten har ved sin grundige belysning og analyse af uroproblemer på syv danske folkebiblioteker også fungeret som en særdeles værdifuld kilde til denne publikation. Endvidere har Bibliotekarforbundet gennem sit Roadshow i 2004 været med til at bringe viden og erfaringer frem i lyset.

Fordi teksten bygger på mange forskellige personers og bibliotekers erfaringer, afspejler den på nogle områder underliggende holdningsforskelle. Hensigten er ikke her at tage stilling for eller imod disse holdninger, men at stille dem alle til rådighed til inspiration og overvejelse for de biblioteker der har brug for en håndsækning til at manøvrere i uroen.

Ann K. Poulsen

Uroen kommer - går - og kommer igen

Uro på biblioteket er i virkeligheden ikke noget nyt fænomen. Da indvandrere og flygtninge blev en del af det danske samfund i 1970'erne og -80'erne, oplevede bibliotekerne i de områder med flest nye borgere at indvandrerbørnene ofte var en urolig brugergruppe. Uroen skyldtes dengang primært sprogproblemer, men i nogle tilfælde bundede den også i en følelse af lavstatus hos børnene. Biblioteker som f.eks. Helsingør og Hvidovre (Avedøre), men også mange andre omkring København, Odense og Århus måtte i gang med at udvikle tilbud der kunne matche de nye brugeres behov. Fælles for de fleste af bibliotekerne var en ulyst til i afmagt at smide børnene på porten.

Lige siden har personalet i de biblioteker arbejdet med uroen. Uroen i biblioteksrummet er fyldt med dilemmaer og udfordringer for de ansatte. Nogle steder og på nogle tidspunkter har man fundet velfungerende løsninger, men en fælles erfaring er at over tid ændrer situationen sig. Nye grupper af børn og unge med nye problemer og behov er pludselig en del af bibliotekets hverdag, og de gamle løsninger duer ikke længere. Uroen kommer med mellemrum tilbage, og personalet må starte forfra med nye strategier.

Da ansvaret for integration af flygtninge og indvandrere i 1999 blev lagt ud til kommunerne, og nye flygtninge og indvandrere blev spredt over hele landet, oplevede mange flere biblioteker at de

var nødt til at forholde sig til den uro som nogle af brugerne førte med sig. Rigtig mange var usikre på hvordan de skulle gribe situationen an, og nogle af de gamle aktører havde i tidens løb resigneret og var kørt trætte. Uroen var som nævnt et tilbagevendende problem, og med et stigende antal af utilpassede og dårligt integrerede unge efterkommere af indvandrere udviklede den sig i nogle tilfælde til ikke blot bevidste chikanerier og trusler, men også egentlig vold og hærværk. Som en naturlig reaktion herpå blev holdningen fra tid til anden lidt opgivende. Som oplevelserne med uro kumulerer, er de udmarvende for personalet.

Men i takt med at det omgivende samfund begyndte at fokusere på en langt mere aktiv integrationspolitik, er der også sket en ændring i bibliotekernes holdning og service over for etniske minoriteter, og man taler nu mere åbenlyst om hvordan uroen kan håndteres. Den opfattes ikke længere som det enkelte biblioteks interne problem med en gruppe børn og unge, men snarere som et fælles vilkår som bibliotekerne må leve med og kan hjælpe hinanden med at finde løsninger på.

Bibliotekerne vil gerne kunne rumme alle brugere, men for at det kan lykkes må medarbejderne føle sig trygge og i stand til at sætte nogle grænser som både de og deres ledelse er enige i, og som alle respekterer og handler efter i dagligdagen.

Enighed gør stærk

I arbejdet med at skabe balance mellem et åbent rum med plads til alle brugergrupper og mulighed for fordybelse er første skridt på vejen at biblioteksbetjening af etniske minoriteter bliver sat på dagsordenen på det enkelte bibliotek.

Heldigvis er der efterhånden mange uroerfaringer at trække på og dele ud af. Al-

le fremhæver at det vigtigste er at personale og leder i fællesskab vælger hvordan man på den bedste måde kan håndtere udfordringerne omkring uro – og derefter står sammen om at gennemføre beslutningen. Hvis der er massive problemer viser erfaringen at de skal løses i samarbejde med de kommunale beslutningstagere.

Fundamentale overvejelser

Hvad er uro?

I håndteringen af uro på hvert enkelt bibliotek må I allerførst tage stilling til hvad I forstår ved uro. Hvad kan og vil I tolerere. Uro kan opdeles i henholdsvis:

- Den almindelige uro - hverdagsuroen
- Den forstyrrende og spontane eller fremprovokerede uro med efterfølgende konflikter

Biblioteker er offentlige steder hvor der færdes mange mennesker – med forskellige kulturelle og sociale baggrunde. Derfor kan man ikke forvente fuldstændig ro. Grænserne har flyttet sig med hensyn til støj i takt med skiftet fra den tidligere atmosfære af finkultur og individuel dannelse, til dagens biblioteksrum med interaktion og oplevelser, kommunikation, underholdning og uddannelse. Hverdagsuroen hænger også til dels sammen med teknologien og anvendelsen af andre materialeformer end tidligere.

Der er sammenhæng mellem hverdagsuroen og den forstyrrende uro. Grænsen er flydende, og niveauet for tålelig støj/uro må jævnligt diskuteres i personalegruppen således at holdninger og retningslinier kan justeres efter de faktiske forhold. Bibliotekerne er i konstant forandring, og der er ingen statisk løsning.

Diskussionerne om uro på bibliotekerne går især på om uroen er et socialt pro-

blem eller et integrationsproblem, og hvor langt man som personale skal gå i bestræbelserne på selv at løse udfordringerne.

Der er tre komponenter i problemer omkring uro: Uromageren, den biblioteksansatte samt den sociale og kulturelle kontekst som biblioteket indgår i.

Uromageren

Den typiske uromager er en dreng med indvandrerbaggrund i alderen 7-18 år. Men på nogle biblioteker oplever man også problemer med danske drenge - og på det seneste tillige piger.

Børn af etniske minoriteter opdrages som regel autoritært. Fysisk straf fra begge forældre er ikke ualmindeligt, og der er ikke tradition for dialog mellem forældre og børn. Der er ofte tale om ressourcetsvage familier som ikke har et godt netværk - hverken i det danske samfund eller blandt deres egne landsmænd. Deres kendskab til det danske samfund er ofte sporadisk eller præget af det syn på vesten, som formidles gennem f.eks. arabiske fjernsynskanaler. Måske har forældrene kun haft negative møder med de danske myndigheder og har som udgangspunkt ingen erfaring med positiv dialog.

Af alle disse årsager kan de være meget fjendtligt indstillet over for alle danskere, hvilket smitter af på børnene.

Konteksten

Hvor mange og hvem der er skyld i uroen, hænger naturligvis sammen med befolkningssammensætning og sociale forhold i bibliotekets lokalområde. Der er ofte tale om forstadskommuner der har oplevet at blive urbaniseret i et tempo som de ikke kunne holde trit med i forhold til udviklingen af fritidstilbud og kulturelle mødesteder. Der er en klar sammenhæng mellem bibliotekets uroproblemer og manglende – eller uattraktive – fritidstilbud til børn og unge. Endvidere spiller det en rolle for graden af uro hvor mange flygtninge og indvandrere der kommer og fra hvilke områder og lande.

Den biblioteksansatte

For bibliotekets ansatte gælder at de ikke er uddannede til at håndtere konflikter og uro og oftest føler sig utilpasse ved at skulle gøre det. Mange bryder sig ikke om at skulle optræde autoritært og bøst. Det bryder med forestillingen om biblioteket som et frit område uden - i alt fald synlige - magtstrukturer.

Værested versus frirum?

Flere undersøgelser tyder på at etniske minoriteter benytter bibliotekerne hyppigere end befolkningen i almindelighed. En stor del bruger bibliotekstilbudene i traditionel forstand.

Biblioteket har den fordel frem for de fleste andre offentlige institutioner at det er et sted – og opfattes som et fristed – som mange etniske børn og unge bruger i forvejen. Det gælder også for pigerne som kan komme på biblioteket uden at

deres omdømme bringes i fare. Biblioteket er et respektabelt sted, og forældrene accepterer at pigerne bruger det.

Benyttelsen af biblioteket som et fristed/værested medfører ofte disciplinære udfordringer. Nogle børn er overladt meget til sig selv i fritiden. De kommer ikke i nogen klub og går ikke til fritidsaktiviteter. Forældrene kender måske ikke tilbuddene, eller også har de ikke råd eller tillid til dem. Det eneste sted der så er tilbage i lokalmiljøet, er biblioteket hvor man kan komme gratis. Det kan dermed nemt udvikle sig til et samlingssted - en alternativ fritidsklub.

'Værestedsbegrebet' bliver hyppigt brugt i mange kommunale sammenhænge, især i forbindelse med forskellige former for ungdomsklubber, alternative fritidshjem eller hænge-ud-steder. Bliver biblioteket brugt som værested, fordi der i kommunalt regi ikke er andre traditionelle tilbud til børn og unge skal kommunen gøres opmærksom på det. Biblioteket kan ikke med rimelighed udføre denne opgave uden ekstra ressourcer.

'Fristeds- eller frirumsbegrebet' er derimod et begreb som ikke umiddelbart associerer til 'opbevaringssted' for børn og unge. Betegnelsen frirum bliver især beskrevet af piger med etnisk minoritetsbaggrund i undersøgelsen *Frirum til integration* og dækker over at biblioteket er et sted hvor man mødes, går på internettet eller studerer. Det er helt i tråd med bl.a. læringscenterkonceptet som i stigende grad er i fokus i bibliotekssammenhæng. Fristed og værested bliver brugt i flæng.

Som personale må I derfor finde ud af, hvad betegnelsen dækker over i jeres tilfælde. Hvor meget bliver I brugt som det ene og som det andet? Hvordan ønsker I at det skal være? Det er også vigtigt at vide hvordan begreberne bruges i den kommunale kontekst.

Hvilken type bibliotek er I?

Man kan ikke forvente at alle biblioteker har samme syn på uroen og udvikler samme konfliktkultur. Det afhænger af hvad I ser som bibliotekets opgave og personalets rolle, samt hvad I synes at man kan byde den fredelige og rolige majoritet af bibliotekets brugere. Man kan også beskrive det som et valg mellem primært et kulturelt eller et socialt orienteret bibliotek. Til grund for valget må også ligge at man er en del af en større sammenhæng – er et bibliotek i en bestemt kommune med de problemer der nu engang findes der.

Det klassiske bibliotek

- brugerne tilpasser sig biblioteket

Den ene holdning rummer i sin essens at biblioteket er et offentligt rum hvor man kan forvente at alle følger almene og fastsatte regler for ordentlig og passende opførsel. Det sikrer både personale og brugere et miljø hvor brugerne får det bedste udbytte af bibliotekets og personalets ressourcer. De brugere der ikke vil følge stedets regler, må finde et andet sted at opholde sig. Personalet på biblioteket skal arbejde med udgangspunkt i deres faglige ressourcer, og det er ikke rimeligt eller effektivt at de skal bruge tid på at påtage sig roller der minder om pædagogens/socialarbejderens.

“... ligeså klart og eftertrykkeligt blev det understreget at biblioteket i Brøndby Strand skal være et kulturelt bibliotek med plads til fordybelse. Denne selvforståelse danner også baggrund for personalets vurdering af hvilket støjniveau der kan accepteres på biblioteket, og hvilke af brugernes handlinger der er hensigtsmæssige både i forhold til reglementet, men i ligeså høj grad i forhold til de uskrevne regler og kulturelle konventioner”.

“Således mener man at det ikke skulle være nødvendigt på Bibliotek Brøndby Strand at irettesætte eller ligefrem opdrage lånere. Alle der møder op på et bibliotek, skal som udgangspunkt kende til de skrevne og de uskrevne regler og de kulturelle koder der har betydning for institutionen og dens drift. Desuden er bibliotekarer ikke konfliktløser af profession. Konfliktløsningen burde overgå til professionelle hænder. Det har alle parter godt af”.

“Man ønsker ikke at overtage de opgaver et fritidshjem eller en ungdomsklub normalt varetager”.

Om Brøndby Strand Bibliotek i *Det urolige bibliotek* af Hans Elbeshausen, s.100, s.105 og s.104.

Det sociale bibliotek

- biblioteket tilpasser sig brugerne

Her er filosofien at hvis biblioteket skal bevares som et åbent og frit sted, så må de biblioteksansatte rustes til at kunne inkludere de urolige elementer i bibliotekets hverdag. Biblioteket har en social

forpligtelse og lægger vægt på alternative tilbud som f.eks. etableringen af et læringsmiljø/læringscenter og målgruppe-relateret kulturarbejde. Konfliktløsning tager ideelt set udgangspunkt i at opgaven er at sætte en læringsproces i gang i de urolige børn - lære dem hvordan man går i dialog, og hvordan man sætter og overholder grænser.

“Vollsmose Bibliotek er et af Odense Centralbiblioteks ni filialbiblioteker og betegner sig selv som byens multietniske bibliotek. Biblioteket ligger i et område med 78 forskellige nationaliteter. Biblioteket opsøges af mange besøgende hver dag og bygger sin selvforståelse på metaforen “Det Sociale Bibliotek - Vollsmoses åbne dagligstue”.

“Sammenfattende kan man sige: Uroproblemer i Vollsmoses bibliotekariske rum løses – efter min vurdering [Hans Elbeshausens, red.] – ved at relevante aktører arbejder målgrupperelateret, brobyggende og tværfagligt. Dette er den røde tråd i den mere langsigtede måde man har angrebet uroproblemerne på. Med det bibliotekariske rum mener jeg Vollsmose Bibliotek, Læringscenter og Bogbussen... Lederen af biblioteket gav i en samtale udtryk for at ansættelsen af en socialpædagog vil tilføre biblioteket nye og nyttige ressourcer. Denne selvforståelse åbner for nye handlemåder. Bogbussen i Vollsmose er et godt eksempel på at nærhed bringer målgruppen nærmere biblioteket. Læringscentret og Aktivitetsrum for piger viser hvordan man skaber tillid til en dansk institution,

hvor vigtige positive rollemodeller er, og hvordan man udvikler en mere differentieret selvforståelse i forhold til de værdier og normer der gælder i Danmark”.

Om Vollsmose Bibliotek i *Det urolige bibliotek* af Hans Elbeshausen, s.85 og s. 89.

Personalets trivsel

Uanset hvilken type bibliotek I ser jer selv som, er personalets trivsel i alle henseender en kernefaktor for et velfungerede bibliotek.

Nogle mennesker indtager naturligt en autoritetsrolle i konfliktsituationer. Andre føler det er grænseoverskridende at hæve stemmen i form af en irettesættelse. Hver ansat har sine individuelle grænser som må respekteres, samtidig med at personalet er nødt til at stå sammen og handle solidarisk.

Rigtig mange spørgsmål melder sig derfor når uroudfordringerne i perioder overskygger det daglige arbejde:

- Skal alle ansatte kunne håndtere konfliktsituationer i udlånet?
- Er det i orden at sige fra - og lade en anden kollega overtage konflikten?
- Hvornår griber man ind?
- Hvornår er det legalt at føle at der er tale om et verbalt overgreb?
- Skal der inddrages en vagt- eller videoovervågning i bestræbelserne på at få ro?

Der er ikke et entydigt svar på disse spørgsmål. Hans Elbeshausen spørger i

sin rapport om uro: "Spørgsmålet er derfor hvem af de ansatte eller hvilke medarbejdergrupper der sikrer den eller de kollektive goder. Er det den medarbejdergruppe der står svagest eller stærkest i det interne hierarki? Er det de personer der er klædt bedst på til at løse opgaven, eller de medarbejdere der er mest direkte konfronteret med uroen eller lider mest under den? Er det en forpligtelse der vedkommer alle uanset status, personlige forudsætninger og kvalifikationer, placering i biblioteket eller den interne arbejdsfordeling?"

I det virkelige liv er miskreditering af kolleger desværre ikke usædvanligt. Det sker ikke af ond vilje, men simpelthen fordi svarene på ovenstående spørgsmål ikke er afstemt blandt personalet.

På det enkelte bibliotek må I tale jer frem til en fælles forståelse i personalegruppen. Det kan gøres ved hele tiden at have fokus på trivsel og gøre det legalt at tale i plenum om personlige erfaringer. Men vær opmærksom på at det er lettere at tale sig til enighed end at lade enigheden komme til udtryk i fælles handling.

Løsningsforslag på uro og konflikter

Løsningsforslagene nedenfor kan i grove træk deles op i metoder til at forhindre uro i at opstå og udvikle sig, samt forslag til hvad Hans Elbeshausen kalder brugeropdragelse og udvikling af brugergruppen. I praksis kan det være svært at skelne uroprævention og brugeropdragelse fra hinanden, hvorfor de vil blive behandlet sammen.

I arbejdet med at dæmpe uro og løse konflikter har man både brug for her-og-nu tiltag og nogle mere langsigtede løsninger. Det er derfor vigtigt at der blandt personalet skabes enighed om en overordnet strategi.

Strategi

Formålet med strategien er for både personale og brugere at opnå tryghed og en atmosfære som alle kan trives i. Selv om man på sit bibliotek har udarbejdet en strategi, er det som nævnt vigtigt at være opmærksom på at der er forskel på holdning og handling. På nogle biblioteker synes personalet at det er afgørende både at have en fælles holdning og en fælles måde at løse konflikterne på. Andre steder tager man udgangspunkt i at mennesker er forskellige og derfor også på individuel vis vil løse konflikter og håndhæve regler.

I øvrigt vil udarbejdelsen af en strategi yderligere have den fordel at den gør bibliotekets rolle i integrationsprocessen mere synlig i kommunalt regi.

I forbindelse med strategiarbejdet skal vigtigheden af professionalisme kraftigt understreges. Erfaringen er at emnet etniske minoriteter ganske hurtigt udvikler sig til en diskussion om de ansattes personlige holdninger, men det er en uprofessionel tilgang. Som bibliotekspersonale er man forpligtet til at tilsidesætte personlige holdninger og i stedet være opmærksom på at reflektere, samarbejde og skabe rum for dialog i personalegruppen - samt forholde sig loyalt over for de beslutninger der tages i organisationen.

Hvor mange biblioteker har en strategi?

Som led i konsulentprojektets indsatsområde 'Det urolige bibliotek' blev der ved årsskiftet 2004/2005 sendt brev til næsten alle landets biblioteker med henblik på at undersøge omfanget af allerede udarbejdede strategier for biblioteksbetjening af etniske minoriteter. Der kom svar fra i alt 54 biblioteker. 17 biblioteker havde udarbejdet en egentlig strategi. Af de resterende 37 biblioteker svarede mange at de gerne ville tage hul på en diskussion om udarbejdelse af en strategi/målsætning. En anden stor del svarede at de betragtede etniske minoriteter på lige fod med andre biblioteksbrugere, og at der derfor ikke skulle finde yderligere tiltag sted på området.

Spørgsmålet er, om den kommunale administration i et område med en høj andel af etniske minoriteter vil finde den

sidstnævnte holdning for lidt pro-aktiv set i lyset af Integrationsministeriets forventninger til kommunerne.

Før man kan udarbejde en strategi må man afdække:

- Befolkningssammensætningen i lokalområdet:

Befolkningstal, etnisk diversitet, køn, aldersfordeling (børn /unge), sproggrupper, fordeling på boligområder, uddannelsesniveau, antal i arbejde.

Oplysningerne kan måske fås på Social-/Børne- og Ungeforvaltning/"Integrationsafdelingen"/Folkeregisteret.

Statsbiblioteket/Indvandrerbiblioteket (SBIB) har en opdateret liste over danske statsborgere med anden etnisk baggrund end dansk og ikke-danske statsborgere fordelt på nationalitet og alder.

- Kommunens øvrige politikker/strategier. Er der f.eks. en integrations- eller børne-ungepolitik/strategi, der kan inddrages i arbejdet

- Samarbejdspartnere. Gode lokale samarbejdspartnere uden for bibliotekets mure gør meget arbejde enklere. Det gælder f.eks. kommunens forvaltninger, oplysningsforbund, kirker, klubber og frivillige foreninger

- Afdækning af personalets kompetencer

Her spiller også individuelle kvalifikationer som empati, rummelighed, nysgerrighed og mod til at gå ind i problematiske situationer en vigtig rolle.

- Materialebehov m.v.

Læs eventuelt mere herom i *Biblioteket som port til det danske samfund - vi går i gang* (Råd og Vink).

Herefter kan man udarbejde den egentlige strategi for biblioteket.

Normer

En del af strategien vil naturligt være rettet mod at opstille nogle normer for bibliotekets anvendelse og brugernes opførelse. Det er dog vigtigt at huske på at man ikke kan regne med at normer overholdes blot fordi de eksisterer. Normerne kan udmærket være meningsfulde uden at være virkningsfulde. Det kan dog hjælpe en del at gøre meget ud af at kommunikere normerne klart og tydeligt ud til dem de er møntet på. Hvis de også følges op af sanktioner ved overtrædelse - ja, så bliver resultatet bedre.

I arbejdet med implementeringen af bibliotekets normer kan man tage udgangspunkt i de ressourcer og kompetencer der findes på biblioteket, sørge for at alle på biblioteket har en mindste fælles viden på området og opkvalificere personalegruppen i *interkulturel kommunikation*. Man skal i øvrigt regne med at normimplementering er en vedvarende proces der aldrig bliver færdiggjort. Der er ingen genvej. Det er et langt, sejt og hårdt træk.

Interkulturel kommunikation

Cand. psych. Lars Koberg Christiansen giver følgende gode råd:

- Øget bevidsthed om indforstået kommunikation i ordvalg, udtryksmåder og jargon. Vi benytter ofte ubevidst en udtryksmåde som forudsætter at modtageren befinder sig i det samme univers, og vi gør os ikke nok umage med at checke at det vi siger, bliver forstået i den rigtige ånd.

- Vi må forsøge at skabe os et indtryk af de forventninger vore brugere har til os, og sætte dem op over for de forventninger vi har til os selv. Finde ud af hvor der er overlap, og hvor der er konflikt. Og gøre op med os selv om der er områder hvor vi er parate til at imødekomme 'fremmede' forventninger.
- Jo dårligere funderet den anden er i vores sprog, og jo mere fremmed han er for den 'institutionelle' eller 'professionelle' verden som vi repræsenterer, jo mere må vi forsøge at udtrykke os enkelt og klart og tydeliggøre vores rolle og kompetence.
- Gennem de over for nævnte bestræbelser vil vi give et signal om at vi er ude på at opnå forståelse og kontakt og dermed højst sandsynligt vække den samme motivation hos modtageren.

Læs eventuelt mere på www.portentil-danmark.nu

Uoprævention og brugeropdragelse

Herunder hører på den ene side overvejelser omkring forældrekontakt gennem f.eks. anvendelse af etniske ambassadører, ansættelse af etniske medarbejdere samt indgåelse i netværk med relevante samarbejdspartnere. På den anden side har nogle biblioteker - ofte som en sidste udvej for at sikre personalets og brugernes tryghed - valgt at supplere deres uroindsats med overvågning gennem vagter og videokameraer suppleret med en tæt kontakt til Samarbejde mellem skole, socialforvaltning og politi (SSP) eller det lokale politi. Også indretning af bibliotekets fysiske rammer spiller ind for om-

fanget af uroen. Normer der forbyder anvendelse af mobiltelefon og begrænser antal brugere om samme pc, kan også virke urodæmpende. Det samme gør muligheden for fra skranke eller bibliotekarbord at sende advarsler der popper op på urolige brugeres pc - eventuelt helt fryser skærmen.

Forældrekontakt

Et net af ambassadører fra de forskellige etniske grupper kan hjælpe med at skabe kontakt til forældrene til de urolige børn og unge. Indvandrerkonsulent Fahmy Almajid råder danske biblioteksansatte til at man overordnet set fokuserer på forældrene i stedet for børnene. Det er vigtigt at signalere at biblioteket ikke er en del af 'systemet'.

Ambassadørerne kan også bruges som en informationskanal om hvad der rører sig i de etniske grupper. Endelig kan de fungere som gode eksempler til at vise de danske brugere at der er indvandrere som ønsker det samme som danskerne selv - et lokalområde med gode og fredelige fritidstilbud.

Oplagte ambassadører er to-kulturelle biblioteksbrugere der har overskud og gerne vil 'bruges'. Det kan f.eks. være medlemmer af integrationsråd og integrationskonsulenter eller medlemmer af etniske foreninger. Vigtigst er det at finde personer der er respekteret i indvandrergruppen.

Der er ikke beskrevet nogle etniske ambassadørforsøg i bibliotekssammenhæng, men i boligområdet Askerød i

Hundige har et succesfuldt ambassadørprojekt fundet sted. Se http://www.fahmy.dk/info_askerod.html

En del biblioteker kontakter selv de urolige børns forældre. Forældrekontakt kan dog give anledning til nogle overvejelser. Dels skal kontakten vedligeholdes, og det kræver ressourcer. I uheldigste fald kan man også risikere at forældrene bag efter straffer børnene korporligt for deres opførelse i biblioteket. Det skete for Ishøj Bibliotek. På Farum Bibliotek har man overladt forældrekontakten til SSP-medarbejderne, fordi man mener at de formår at håndtere den på en mere professionel måde.

Etniske medarbejdere

Etniske medarbejdere fungerer i nogle tilfælde som en mellemtung mellem etniske ambassadører og vagter. På Blågårdens Bibliotek ansatte man efter nogle voldelige episoder i begyndelsen af 2004 en etnisk ressourcemedarbejder der var en af kvarterets tidligere rødder som de unge i området havde respekt for. Fordelen ved den ordning var tillige at han stadig havde sin gang i lokalområdet efter bibliotekets lukketid og dermed så at sige fortsatte sit arbejde i fritiden.

Integrationsmedarbejder i Københavns Kommune og radikalt medlem af Borgerrepræsentationen samme sted, Manu Sareen, har tidligere arbejdet som 'uomedarbejder' på et bibliotek, hvilket havde

en god effekt. På en workshop ved Biblioteksstyrelsens ledermøde i 2003 pointerede han at i selve omgangen med dem som skaber uro, er det vigtigt at man ikke bekræfter dem i 'en selvopfyldende profeti' om at være negeret af det danske samfund. Hvis der er nogen der skal smides ud, er det vigtigt hvordan man smider dem ud. Snarere end konkret at forvise dem, må man finde et område til dem på biblioteket hvor de kan være. Respektfuld nultolerance kan være meget omsorgsfuld.

“Vi har ansat integrationsmedarbejdere. De arbejder med at holde konfrontationerne lånerne imellem nede. De opdyrker netværk. De sørger for tryghed på biblioteket. De hjælper med at løse sproglige forbiinger. Kort og godt: De er med til at skabe gode vilkår for bibliotekets øvrige aktiviteter og skabe gode vilkår for integration. Så altså masser af integration og meget lidt vagt”.

Uddrag af indlæg i Bibliotekspressen 2004:5 Masser af integration og meget lidt vagt af Finn Petersen og Ågot Berger.

Netværk med relevante samarbejdspartnere

Når det angår vigtigheden af netværk uden for biblioteket peger alle erfaringer i samme retning. Netværk er altafgørende. Fordi biblioteket ikke er en isoleret ø i samfundet, kan mange opgaver kun løses i samarbejde med andre partnere.

Howdan det pludseligt blev sjovt at få ferie - netværkssamarbejde i Rødovre

Rødovre Hovedbibliotek er velbesøgt af alle befolkningsgrupper - desværre med deraf følgende uroproblemer. Med henblik på at mindske problemerne og samtidig leve op til Rødovre Kommunes børnekulturpolitik blev der gennem netværkssamarbejde skabt alternative ferietilbud konkret rettet mod børnebibliotekets brugere.

Biblioteket – korte besøg eller opholdssted?

På Rødovre Hovedbibliotek er vi stolte over at biblioteket er så velbesøgt af alle befolkningsgrupper. Det giver et godt liv på biblioteket ... men desværre også nogle uroproblemer. Især børnebiblioteket har haft problemer med børn af anden etnisk herkomst der opholdt sig for mange timer om dagen, for mange dage om ugen, uden andet at tage sig til end at vente på en time på nettet. Problemet har især været markant i ferieperioderne.

I 2003 fik Rødovre Kommune sin egen børnekulturpolitik, og i arbejdet med denne var integrationsspørgsmålet tit og ofte til debat. Hvorfor er det så vanskeligt at få børn og unge af anden etnisk herkomst til at deltage i organiserede fritidsaktiviteter og kulturtilbud? Så længe børnene er i daginstitution, skole og Skolefritidsordning går det fint - men når det bliver frivilligt så er det straks meget vanskeligere.

Barrierer

En af de største barrierer findes hos for-

ældrene. Mange kender slet ikke til kommunens fritidstilbud. Hvis de endelig hører om dem, opstår der usikkerhed og utryghed ved at lade deres børn deltage. Ligeledes har mange af forældrene heller ikke kendskab til den store personlige værdi det har rent udviklingsmæssigt og venskabsmæssigt at opleve kunst og kultur. Oveni kommer de rent praktiske forhold omkring informationer om aktiviteter, tilmeldingssystemer og betaling. Tilsammen bevirker disse forhold at børn af anden etnisk herkomst overvejende bruger det tilbud der altid er åbent, trygt og gratis - nemlig biblioteket.

Uroproblemer i et udlån har både konsekvenser for brugere og personale. Det er belastende for arbejdsmiljøet hvis konfrontationerne tager overhånd, og der ikke er konsensus i håndteringen af konflikter blandt personalet. For at imødegå denne situation blev der sat fokus på integrationsaspektet blandt andet i samarbejde med kommunens etniske konsulent.

Bud på en løsningsmodel

Tilbage til brugerne – hvordan kunne biblioteket gøres til det sekundære fritidstilbud og ikke det primære som det rent faktisk var for en stor gruppe børn og unge? Rødovre Kommune har et godt netværkssamarbejde på tværs af institutioner og forvaltninger. Dette netværk blev kaldt sammen, og der blev i fællesskab lagt en plan for indsatsen. Et af tiltagene var at holde 'Børnemøder' – møder med børnene – for at blive klogere på dem. Dette skete i samarbejde mellem SSP, fritidskonsulent og biblioteket, og i som-

meren 2004 blev der gjort det første forsøg på at 'sluse' børnene ud i de eksisterende fritidsaktiviteter. Trods stor fleksibilitet hos samarbejdspartnerne havde tiltaget ikke den store gennemslagskraft.

I stedet blev forsøgt en mere direkte formidling, og i et samarbejde i netværket og med integrationsmedarbejder Ahmed Musse som opsøgende medarbejder, blev der udarbejdet et decideret aktivitetsprogram for efterårsferien 2004. I ugen op til ferien tog Ahmed kontakt til børnene i børnebiblioteket, ligesom 'børnemøderne' fortsatte. Forældrene til de børn der ønskede at deltage, blev kontaktet telefonisk, informeret om planerne og gav efterfølgende deres accept. Aktiviteterne var besøg i den lokale svømmehal, biograftur, udendørs fodbold og lignende. Forsøget var en ubetinget succes.

I juleferien 2004, vinterferien 2005 og nu i sommerferien 2005 fortsætter aktiviteterne efter samme koncept. Samarbejdet i kommunen er yderligere udbygget således at den medarbejder der arbejder med overvægtige børn og unge, indgår med motionstilbud, ligesom en kvindelig medarbejder der medvirker i et lektielæsningsprojekt, deltager. Ligeledes er der løbende kontakt til fritidskonsulenten der står for de etablerede ferieaktiviteter. Overskriften for aktiviteterne er: Lær din by at kende. Sport og motion er det gennemgående element, men gennem et samarbejde med Rødovre Skakklub er nu også skak kommet fast på programmet. Det er derfor blevet helt almindeligt at se børn af anden etnisk herkomst sidde og spille skak i børnebiblio-

teket. Forældrene opfordres til at hente deres børn efter aktiviteterne og bliver også inviteret til at deltage, efterhånden med ganske pænt resultat. En lille solstrålehistorie fra udlånet beretter om to somaliske kvinder der selv gik i gang med at arrangere en fælles tur til Tivoli, fordi de havde oplevet glæden ved at tage på tur med børnene.

Hvad er der opnået?

Med ganske få midler er børnenes kendskab til kommunens fritidstilbud blevet styrket, forældresamarbejdet er forbedret, og ganske mange barrierer er overvundet.

På trods af at der langt fra er aktiviteter hver dag, har Rødovre Hovedbibliotek oplevet mange fredelige ferieperioder uden uroproblemer, og børnene ... deres øjne stråler!

Efter ca. 1 1/2 års arbejde med uroproblemerne er det denne model der arbejdes efter. Det er tanken at arbejde videre med problemstillingen og lade løsningsudvikle sig i takt med erfaring og netværk. Målet er at børn og unge af anden etnisk herkomst deltager på lige fod sammen med de andre danske børn i kultur- og fritidstilbuddene.

Erfaringer til videregivelse

- Forældresamarbejdet bør ligge hos de personer der i forvejen har kontakten: skolen, SFO'en, daginstitutionen, SSP og integrationsafdelingen
- Find og brug de stærke ressourcepersoner der er i dit netværk

- Planlæg kortsigtet og langsigtet
- Højt og konstant informationsniveau internt
- Afprøv utraditionelle løsninger i det små
- Brug hele tiden de høstede erfaringer
- Vær hurtig til at skifte kurs
- Tag konstant vare på arbejdsmiljøet internt.

Beretning i www.forbindelser.dk *Hvordan det pludseligt blev sjovt at få ferie - netværkssamarbejde i Rødovre* af Ahmed Saad Musse og Lone Terpgård Jensen.

Medejerskab til biblioteket

Som det fremgår af ovenstående eksempel, kan det også indgå i bibliotekets strategi at give børnene en form for medejerskab til biblioteket gennem f.eks. børnemøder.

Vagter

På nogle biblioteker har man valgt at ansætte vagter til at klare uroproblemerne. Det er dyrt at ansætte vagter, så de bruges nok især på de biblioteker der er placeret i tilknytning til et indkøbscenter, så man kan deles med centeret om vagter og lønninger.

“Tilstedeværelse af en biblioteksvagt har derfor også vist sig at være den mest optimale løsning, når det gælder at dæmpe op for uroen. Ansættelse af en socialpædagog menes ikke at være særlig hensigtsmæssig, hvilket begrundes med at et bibliotek er et bibliotek og ikke en fritidsklub”.

“Vagtordningen betegnes som en for-

træffelig løsning. Den opleves tilsyneladende som så effektiv at ballademagerne vender om når de får øje på vagten. Vagtordningen sikrer ifølge de adspurgte bibliotekarer at biblioteket rent faktisk kan fungere som en kulturel institution hvor der er ro til fordybelse, dannelse og konstruktiv bibliotekarisk virke”.

Om Brøndby Strand Bibliotek i *Det urolige bibliotek* af Hans Elbeshausen, ss. 105-106 og s. 104.

Videoovervågning

I foråret 2005 havde fire biblioteker installeret videoovervågning. Af Bibliotekarforbundets blad *Biblioteksekspresen* fremgår det at de ansatte generelt er tilfredse med den virkning det har. Om det også øger brugernes tryghed afhænger af i hvor høj grad tiltagene opleves som kulturelt acceptable. I modsat fald vil det sende signaler om at her er der tale om et usikkert sted at opholde sig.

I bibliotekerne er der divergerende holdninger til vagter og videoovervågning. For de der vælger at benytte sig af det, er det hensynet til personalets tryghed der tæller stærkest. Uden tryghed kan personalet ikke arbejde positivt og konstruktivt med tilbud til børn og unge med minoritetsbaggrund.

“Problemer med urolige elementer, især andengenerationsindvandrere, har der været mange af i Greve. Problemerne begyndte for alvor i 1997 da internettet holdt sit indtog på biblioteket. Men problemerne er også eskaleret, fordi mange af de unge andengenerationsindvandre- re ikke har noget sted at være.

På Greve Bibliotek fortæller Marianne Olsen at biblioteket har otte kameraer. De fire er virksomme, mens fire er at-trapper.

“Vi bruger ikke overvågningen til registrering som sådan. Vi har ikke en person til at sidde ved en skærm og følge hvad der sker. Men når der har været en episode, så kan vi bruge båndet til at finde ud af hvem der for eksempel skal have karantæne”, fortæller Marianne Olsen.

For nylig blev en låner udsat for tyveri, men det blev hurtigt opklaret, for den formastelige blev filmet. Ud over en pung havde vedkommende stjålet dele fra en computer. I øjeblikket har biblioteket problemer med at computerne bliver skilt ad og lånsat for hukommelse. “De problemer vi har, skyldes ikke kun unge andengenerations indvandrere, men også unge utilpassede danskere”, siger Marianne Olsen. Da problemet med horder af unge på biblioteket eskalerede, valgte hun løsningen med videoovervågning sammen med andre tiltag over for målgruppen.

“De unge flyttede bogstavelig talt ind på biblioteket. Vi har haft problemer med at de slås indbyrdes, at de laver hærværk og forstyrrer de øvrige brugere. Vi kan se at vores udlånstal er faldet her i Hundige, mens udlånstallet er steget i vores filial i Karlslunde”, siger Marianne Olsen.

Det seneste år har der været godt ti episoder af så voldsom karakter at det har været nødvendigt at gribe til sanktioner, sådan forstået at videobåndet typisk er blevet set igennem af bibliotekets perso-

nale og en vagtmand. Når synderne er udpeget, får de karantæne, og den kan variere fra uger og måneder til – i sjældne tilfælde – et halvt år. Uromagerne er godt klar over at de bliver videofilmte, derfor hænder det at personalet opdager at en klat tyggegummi er placeret på linsene.

Marianne Olsen mener at videoovervågning er godt for personalet, fordi det giver tryghed. Men biblioteket hænger ikke fotos af ‘lovovertrædere’ op.

Uddrag af artikel i *Bibliotekspressen* 2004:4 *Greve overvåger - Nørrebro vil ikke* af Henrik Hermann.

SSP/politi

Nogle biblioteker har gode erfaringer med at etablere et tæt samarbejde med SSP eller nærpolitiet. Det kan blandt andet give personalet en større tryghed i konfrontation med uromagere at vide at de med kort varsel kan få hjælp udefra.

Fysiske rammer

Også bibliotekets fysiske rammer spiller en rolle for uroniveauet. Hvis man indretter publikumsområderne med bløde stole og sofagrupper, er det med til at få biblioteket til at fremtræde indbydende og loungeagtigt i tråd med idéen om biblioteket som det tredje sted mellem arbejde og hjem. I det øjeblik der opstår uacceptabel uro, kommer bibliotekerne i et dilemma mellem idealet om rummelighed og hensynet til at alle skal kunne holde ud at være der. Nogle har gjort kort proces og fjernet ethvert præg af dagligstue fra biblioteksrummet. Det kan dog være et uheldigt signal at fjerne

møblerne, hvis man ikke samtidig kommer med nogle alternative tilbud.

Naturligvis spiller rummets størrelse og lydisolering også en rolle for hvordan støjniveauet opfattes. Et lille rum med dårlig lydisolering samt mange besøgende er en dårlig kombination der kan medføre støjgener og stress. I forhold til dette problem kan bibliotekerne måske med fordel hente erfaringer fra de mange daginstitutioner som også kæmper med et højt støjniveau.

Personalets handlekompetence

En anden del af bibliotekets urostrategi vil givetvis omhandle personalets kompetence til at handle. Herunder hører konfliktløsning, og i den forbindelse kan man også forestille sig mentorordning, coaching og supervision som fornuftige værktøjer til at udvide den enkelte medarbejders tro på egne evner og egen handlekompetence

Konfliktløsning

Konflikter er et møde mellem forskellige og uforenelige normer. Konflikter kræver en løsning i det øjeblik de opstår, og derfor er det værd at have kendskab til konfliktløsning.

For den ansatte kan det være meget frustrerende at skulle afbryde og gribe ind, mens man f.eks. er i gang med at snakke med en låner. De modsatrettede forventninger om på samme tid at være til stede i konflikten og stå til rådighed for låneren, kan let resultere i en følelse af frustration og utilstrækkelighed.

En konflikt er karakteriseret ved:

- En her-og-nu kamp med en klar fordeling af roller.

Målet er at:

- Vinde konflikten med mindst muligt forbrug af ressourcer og dæmme op for fremtidige konflikter.

Konfliktløseren skal under konflikten:

- Være ansvarlig som voksen
- Sætte husets grænse
- Ikke lade sig provokere til at diskutere
- Fokuserer på lederen i den urolige gruppe og under fire øjne forklare vedkommende hvor grænsen går for uro på biblioteket
- Være individorienteret og personlig
- Være kontant, kærlig og konsekvent
- Ikke lade uromagerne tabe ansigt.

Spørgsmålet er så om man kan forvente at alle ansatte griber til aktiv konfliktløsning. Det afhænger dels af om biblioteket har defineret sig som et klassisk eller et socialt bibliotek, men også om man giver plads til at mennesker er forskellige. Vi har hver især vores indre kort over verden. Kunsten er sammen at kunne brede disse forskellige kort ud og koordinere dem til et enkelt som muliggør en fælles handling. Udgangspunktet bør være at hele personalegruppen bakker op om at handle, således at det ikke hænger på få personer at føre strategi og beslutninger ud i praksis. Alle skal helst se det som en fælles opgave og forpligtelse at håndtere vedtagne normer. Eventuelt kan man have gavn af systematisk at anvende sidemandsoplæring eller en mentorordning.

På de fleste biblioteker prøver man at frigøre sig af uroepisoderne ved at tale om dem og indhente ekstra viden. Erfaringer fra et supervisionsforløb i det etniske konsulentprojekt viser at det kan være en god ide for uroplagede biblioteker at anvende det som metode.

Supervision

Elementerne i supervision er en støttende, igangsættende og pædagogisk orienteret samtale hvor en mere erfaren fagfælle hjælper en mindre erfaren med at integrere faglige kundskaber og holdninger, således at fagfællen bliver bedre i stand til at handle i forhold til sit fags teorier og metoder. Der er tale om en faglig dialog som giver muligheder for i et kollegialt forum at behandle det der kan være svært i dagligdagen. Hensigten med supervisionen er at bane vejen for en fornuftig konfliktløsning, at skabe en dynamisk arbejdsplads og en god service for organisationens brugere.

På baggrund af stigende uroproblemer på biblioteker med mange etniske minoriteter blev der sat et supervisionsprojekt i gang med deltagelse af fire biblioteker i Københavnsområdet – Nivå, Ishøj, Tingbjerg og det københavnske Ørnevej. Deltagerne (11 i alt) kom fra forskellige afdelinger og personalegrupper. Supervisor var Ahmet Demir. Deltagerne mødtes 4 gange á 3 timer over tre måneder. Langt de fleste syntes at både antallet af møderne og intervallerne var passende.

Formålet med projektet var:

- At ruste personalet til at håndtere uroproblemer, således at ikke unødvendig

mange kræfter bruges til at opretholde ro og orden

- At få nogle redskaber til at etablere en anden og mere positiv kontakt med de biblioteksbrugere der skaber problemerne samt få en større baggrundsviden om dem
- At etablere netværkssamarbejde på tværs af biblioteker.

Indholdet vekslede mellem supervision, rundbordssamtaler og oplæg fra supervisor. Da der gik en måned mellem forløbene, var der mulighed for at tage nogle aktuelle problemstillinger op med udgangspunkt i konkrete oplevelser. Det betød meget at der var tid og rum til grundigt at drøfte nogle ting igennem i en tryk og fri atmosfære uden at være bange for at være fordomsfuld.

Første gang var der en grundig præsentation af de enkelte deltagere, deres baggrund for at deltage i projektet samt forventninger til udbyttet. På de øvrige møder indledtes med en runde, hvor nogle af deltagerne fortalte hvad de havde oplevet siden sidst. Der blev desuden foretaget direkte supervision ved Ahmet Demir: en medarbejders helt konkrete problem blev endevendt og spurgt ind til således at vedkommende fik udtrykt tingene på en anden og måske mere konstruktiv måde end ellers. Herefter gled forløbet over i en rundbordssamtale, hvor de forskellige deltagere supplerede med deres oplevelser og vinkler på tingene. Ahmet havde desuden til hver gang forberedt et oplæg.

Følgende emner blev berørt:

- Den enkelte institution (bibliotek) og dets politik over for vanskelige børn og unge
- Familiesituationen blandt de etniske minoriteter
- Generationskonflikter og igen – mere uddybende – det enkelte biblioteks rolle og måde at håndtere problemerne på
- Den professionelle, personlige og private rolle hos personalet.

Ved afslutningen på supervisionen var deltagerne stadig ikke afklarede omkring de ansattes rolle, men de var enige i at det gælder om at:

- Finde én stemme (eller laveste fællesnævner som en af deltagerne udtrykte det) og gå ud fra dét
- Have nogle klare korte nedskrevne regler
- Finde frem til de relevante samarbejdspartnere
- Have modet til at kontakte andre instanser hvis man observerer at der er problemer hos nogle af biblioteksbrugerne. Hvis man observerer hyppigt pjækkeri, er det f.eks. helt legalt at kontakte skolerne
- Give nogle andre tilbud der skaber respekt, f.eks. kan hjælp til lektielæsning på biblioteket gavne kontakten. Også brugerindflydelse inden for afgrænsede områder (indkøb af musik, playstations m.v.) kan være en farbar vej
- Børnene og de unge oplever at de bliver set, og at man kender deres navne.

Sammendrag af beretning på www.forbindelser.dk *Uroproblemer og supervision - Opsamling og vurdering af supervisionsforløbet foråret 2004* af Marianne Ellert

Coaching

Det essentielle i coaching er en proces der gennemføres i et tillidsfuldt og konstruktivt miljø, med sigte på at lukke op for et andet menneskes potentiale til at forbedre sin egen situation og maksimere sine præstationer. Coachen skal ikke fremkomme med løsningsforslag, men i stedet sætte den coachede i stand til selv at finde muligheder for løsninger og vælge mellem dem. Skal coaching forklares med en enkelt sætning, handler det om: "At opdage og udnytte et menneskes fulde potentiale".

Brugerudvikling

Ideen i brugerudvikling er at sætte ind mod uroen gennem alternative tilbud. Det har der i de seneste år været arbejdet med på mange biblioteker, og blandt de nye modeller for biblioteksservice knytter nogle af de mest vellykkede erfaringer i håndteringen af uro sig til biblioteket som læringscenter. Her dæmper man ikke blot op for uroen, men transformerer den til udbytte for brugerne og professionel tilfredsstillelse for personalet. Grundtanken her, som i andre projekter, er at man arrangerer og afholder projekter med nogen - ikke for nogen.

Læringscentre

Et læringscenter inden for bibliotekets rammer giver plads til den forudsætningsløse og spørger ikke efter eksamensbeviser eller karakterer. Lærings-

centerets formål er gennem uformel læring at give hjælp til selvhjælp med den lærendes behov i centrum.

Et læringscenter giver mulighed for at skabe et tillidsforhold mellem ansatte voksne og unge brugere, og den uformelle læring betyder at magtforholdet ikke er så markant som mellem pædagog og elev. Læring og fritidsliv kan derfor kobles sammen på en sjov måde.

Læringscenteret er et vindue til samfundet. Læringscenteret kan give her-og-nu svar inden for spørgsmål om blandt andet lovgivning, kommunal information, hjælp til ansøgninger, brug af databaser m.m. Der kan også arbejdes mere emneorienteret med f.eks. arbejdskultur i Danmark, forælderrolle, sundhed og hel- se samt sprog - herunder nøgle til dansk kommunikation.

Et læringscenter kan have mange forskellige udformninger alt efter den lokale sammenhæng og de lokale brugeres behov, men læringsbegrebet betyder at der bliver rykket ved bibliotekets upersonlige, anonyme formidlingsform som stiller informationer til rådighed uden vejledning. I læringscenteret foregår vejledning samtidig med læring.

At etablere et læringscentre kræver:

- Indsigt i målgruppen
- Forståelse for de lærendes situation og reaktioner – viden om de emner de lærende ønsker
- Indsigt i tekniske og kulturelle kompetencer til at håndtere forskellige situationer

- At man bryder med vaneforestillingen om hvordan et bibliotek skal se ud, og hvad opgaven som bibliotekar går ud på
- Villighed blandt personalet til evt. at fungere som personlig guide for den enkelte unge.

Man skal tage udgangspunkt i:

- Hvad folk i området har brug for
- Hvordan man kan tilbyde det
- At bibliotekets ansatte udover at formidle bøger også guider gennem elektroniske og andre tilbud - inklusive at de fungerer som netværksformidlere
- At kernen er det uformelle læringsbegreb i forhold til brugernes egne behov og præmisser uden det konkurrenceelement der ofte præger en normal undervisningssituation
- At læringscenteret kan have mange former. Omdrejningspunktet er ikke fysiske rammer, men handler om lærer- og rådgiverrollen. Den skal være der hvor folk er og tør komme med deres behov.

Man skal vide at:

- Opbakning fra ledelsen er afgørende – ledelsen skal vise vilje til at lave en omprioritering internt af ressourcer, organisation og arbejdsgange
- Personalet skal kunne se formålet og bakke helhjertet op om idéen
- Det er nødvendigt med entusiastiske og fleksible medarbejdere
- Det er umagen værd at finde og involvere mennesker med dobbelt kulturel kompetence
- Støtte fra forvaltningen er ønskeligt

- Det nytter ikke at strukturere rammerne for hårdt - det kan skræmme brugerne væk
- Alt kan ikke være i de samme lokaler. Et læringscenter kræver en form for rumadskillelse eller ekstra lokale(r)
- Det er om eftermiddagen de unge efterspørger aktiviteter
- Et læringscenter giver mulighed for at arbejde intensivt med udvalgte målgrupper og lade dem møde positive rollemodeller som kan styrke deres integration
Start eventuelt med udvælgelse af en enkelt målgruppe
- En delmodel kan være mere overkommelig at begynde med, f.eks. en pige-klub eller lektiehjælp
- Et samarbejde med andre aktører kan skabe en større effekt og forandring og samtidig give en aflastning ressourcemæssigt
- Andre projekter, f.eks. vejledningsprojekter som uddannelsesrådgivning (også forældrerettet) kan være en god idé
- Markedsføringen af tilbuddet er vigtig
Der er gode erfaringer med mund-til-mund metoden, personlige kontakter og netværk, orientering på forældremøder og i ungdomsskolernes kursus-katalog, til lærerne i folkeskolen samt til indvandrerforeninger og integrationsråd. Det er ikke nok at annoncere i lokalavisen.

Man skal huske at:

- Ting tager tid
- Se muligheder og ikke begrænsninger.

Der findes ingen enkelt (grydeklar) opskrift
– kun mange forskellige ingredienser.
Hvert enkelt bibliotek må lave sin egen egnsret med mulighed for
at tilsætte og udskifte ingredienser hen ad vejen.

Kilder

Biblioteket som en port til det danske samfund for tosprogede unge – referat og resultater fra arbejdsseminar 2. juni 2004
Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration & Biblioteksstyrelsen, 2004

Biblioteket som en port til det danske samfund – Vi går i gang.
Biblioteksstyrelsen, 2005.
(Råd og vink fra Biblioteksstyrelsen:9)

Da Blågården fik nok
af Anette Lerche
Bibliotekspressen 2004:3

Frimur til integration: En undersøgelse af de etniske minoriteters brug af bibliotekerne
Udarbejdet i samarbejde mellem Statsbiblioteket, Odense Centralbibliotek, Århus Kommunes Biblioteker. Århus Kommunes Biblioteker 2001

Det globale i det lokale – integration og biblioteker
Biblioteksstyrelsen og Statsbiblioteket, 2005

Greve overvåger – Nørrebro vil ikke
af Henrik Hermann
Bibliotekspressen 2004:4

Hvordan det pludselig blev sjovt at få ferie – Netværkssamarbejde i Rødovre
af Ahmed Saad Musse
og Lone Terpgård Jensen
www.Forbindelser.dk

Masser af integration og meget lidt vagt
af Finn Petersen og Ågot Berger
Bibliotekspressen 2004:5

Uro på biblioteket – vor tids omgangsyge – er der en kur? af Finn Petersen
Bibliotekarforbundet, 2004

Det urolige bibliotek
af Anette Lerche
Bibliotekspressen 2004:11

Det urolige Bibliotek - målgrupperelateret kulturarbejde som normimplementering
af Hans Elbeshausen
Danmarks Biblioteksskole

Uroproblemer og supervision – Opsamling og vurdering af supervisionsforløbet foråret 2004
af Marianne Ellert
www.Forbindelser.dk

www.portentildanmark.nu



Nyhavn 31 E • 1051 København K • Tlf. 33 73 33 73 • Fax 33 73 33 72 • E-post bs@bs.dk

ISSN: 1399-5855
ISBN: 87-91554-43-8