

# **Dialog og Deltagelse - en grobund for medborgerskab**

Evaluering af  
Frederiksberg Kommunes integrationsprogram  
Dialog og Deltagelse



**Slutrapport  
mhtconsult  
April 2011**

# Indholdsfortegnelse

1. ....	4
<b>INDLEDNING</b> .....	<b>4</b>
1.1 MED DIALOG OG DELTAGELSE PÅ DAGSORDENEN .....	4
FIRE INDSATSOMRÅDER I SPIL .....	5
1.2 EVALUERINGENS FORMÅL OG DESIGN .....	7
1.3 LÆSEVEJLEDNING .....	8
2. ....	10
<b>SAMMENFATNING AF RESULTATER, KONKLUSIONER</b> .....	<b>10</b>
<b>OG ANBEFALINGER</b> .....	<b>10</b>
2.1 INDLEDNING .....	10
2.2 PÅ VEJ MOD DET MANGFOLDIGE MEDBORGERSKAB – KONKLUSIONER OG ANBEFALINGER I ET DELTAGELSES- OG METODEPERSPEKTIV .....	11
2.3 FORANKRING OG FORNYELSE SKAL FØLGES AD – KONKLUSIONER OG ANBEFALINGER I ET SAMARBEJDS- OG ORGANISATIONS-PERSPEKTIV .....	14
2.5 I ØJENHØJDE MED UNGES BEHOV – KONKLUSIONER OG ANBEFALINGER FRA INDSATSOMRÅDET UNGE OG UDDANNELSE .....	18
2.6 NÅR BEBOERNE BESTEMMER FARTEN - KONKLUSIONER OG ANBEFALINGER FRA DET BOLIGSOCIALE INDSATSOMRÅDE .....	22
2.7 FRIVILLIGE FÆLLESSKABER FREMMER VELFÆRD – KONKLUSIONER OG ANBEFALINGER FRA INDSATSOMRÅDET FRITIDS- OG FORENINGSLIVET .....	23
3. ....	25
<b>KVINDER MED KURS MOD NYE KOMPETENCER</b> .....	<b>25</b>
3.1 INDLEDNING .....	25
3.2 FRA ISOLATION TIL SOCIALT SAMMENHOLD – OM PROJEKT BYDELSMØDRE .....	25
3.3 KONCEPT MED KLARE RESULTATER .....	26
3.4 NÅR MØDRE ER ROLLEMODELLER FOR MØDRE .....	28
3.5 KVINDER I EN KOLLEKTIV ERKENDELSES- LÆRINGS-PROCES .....	30
3.6 BYDELSMØDRE BANER VEJ TIL FORENINGSLIVET .....	33
3.7 FRA FRIKADELLER TIL FALAFEL – FÆLLES FAMILIEOPLEVELSER PÅ BIBLIOTEKET .....	34
4. ....	36
<b>I ØJENHØJDE MED UNGES ØNSKER OG BEHOV</b> .....	<b>36</b>
4.1 INDLEDNING .....	36
4.2 FÆLLES FOKUS PÅ FAGLIGHEDEN – OM FORÆLDREINDDRAGELSESIKTSATSSEN .....	37
4.3 POPULÆRE LÆRINGS-GRUPPER FOR BØRN OG UNGE – OM LEKTIECAFÉERNE .....	42
4.4 PIGER MED POWER – OM PIGEKLUBBERNE .....	48

4.5 FORTÆLLINGER DER FORLØSER FANTASI OG FÆLLESSKABER – OM C:NTACT .....	49
<b>5. ....</b>	<b>54</b>
<b>NÅR BEBOERNE BESTEMMER FARTEN.....</b>	<b>54</b>
5.1 INDLEDNING .....	54
5.2 LOKALT SAMARBEJDE PÅ TVÆRS AF SEKTORER – OM KVARTERHUSET .....	55
5.3 KVARTERHUS MED TÆT BEBOERTRAFIK .....	56
5.4 BÅDE FASTE OG FLYDENDE FAMILIETILBUD .....	56
5.5 AT SKABE LOKALITETENS KULTUR.....	60
<b>6. ....</b>	<b>62</b>
<b>FRIVILLIGE FÆLLESSKABER FREMMER VELFÆRD .....</b>	<b>62</b>
6.1 INDLEDNING .....	62
6.2 ET MANGFOLDIGT FORUM AF FRIVILLIGE .....	63
6.3 FORMIDLING MELLEMLER FAMILIER OG FORENINGSLIV – OM FORENINGSGUIDERNE .....	65
6.4 SYNERGI MELLEMLER FRIVILLIGE OG OFFENTLIGE VELFÆRDSYDELSER .....	71
<b>7. ....</b>	<b>77</b>
<b>FRA MINORITETSBORGER TIL MEDBORGER.....</b>	<b>77</b>
7.1 INDLEDNING .....	77
7.2 LIGEVEÆRDIG DELTAGELSE Gennem INKLUSION .....	77
7.3 PÅ VEJ MOD DET MANGFOLDIGE MEDBORGERSKAB .....	79
<b>8. ....</b>	<b>83</b>
<b>METODER DER MOTIVERER TIL MEDBORGERSKAB .....</b>	<b>83</b>
8.1 INDLEDNING .....	83
8.2 ANERKENDELSE ER INDGANG TIL MOTIVATIONEN .....	84
8.3 EMPOWERMENT BANER VEJ TIL MEDBORGERSKAB.....	85
<b>9. ....</b>	<b>88</b>
<b>FORNYELSE OG FORANKRING SKAL FØLGES AD .....</b>	<b>88</b>
9.1 INDLEDNING .....	88
9.2 FRA INFORMATION TIL ORGANISATORISK VIDENDELING .....	89
9.3 FRA FØRSØG TIL FORANKRING VIA MAINSTREAMING .....	92
9.4 NYTÆNKNING Gennem INNOVATIONSALLIANCER .....	96
9.5 FOKUS PÅ EFFEKT OG OPFØLGNING.....	100

# 1.

## Indledning

### 1.1 Med dialog og deltagelse på dagsordenen

*”Det er hensigten med den samlede integrationsindsats, at man via dialog imellem borgere på tværs af etniske skel og via konkrete initiativer i forhold til inddragelse af de svageste, ikke-vestlige indvandrere kan overkomme de barrierer, som kan blokere for en succesfuld integration. En integration som handler om andet og mere end blot beskæftigelse – den handler om måden, hvorpå nye medborgere modtages og inddrages, om oplysning og om hjælp til selvhjælp, og den kan måles på sigt – på en øget deltagelse i lokalsamfundet, i foreningslivet, i forældrebestyrelser, i det frivillige arbejde og mange flere steder” (Programbeskrivelsen for Dialog og Deltagelse, 2007).*

I 2008 tog Frederiksberg Kommune initiativ til en fornyende integrationsindsats. Med programmet Dialog og Deltagelse har kommunen fra første dag sat et nyt integrationsbegreb på dagsordenen. Målet har været at udvide perspektivet, så integrationen ikke lænere skulle have entydigt fokus på arbejdsmarkedsstatus blandt borgere med anden etnisk baggrund end dansk. Med Dialog og Deltagelse blev kursen sat mod hele det hverdagsliv, hvor borgere på tværs af forskellige forudsætninger mødes uformelt i frivillige fællesskaber og lokale foreningsaktiviteter.

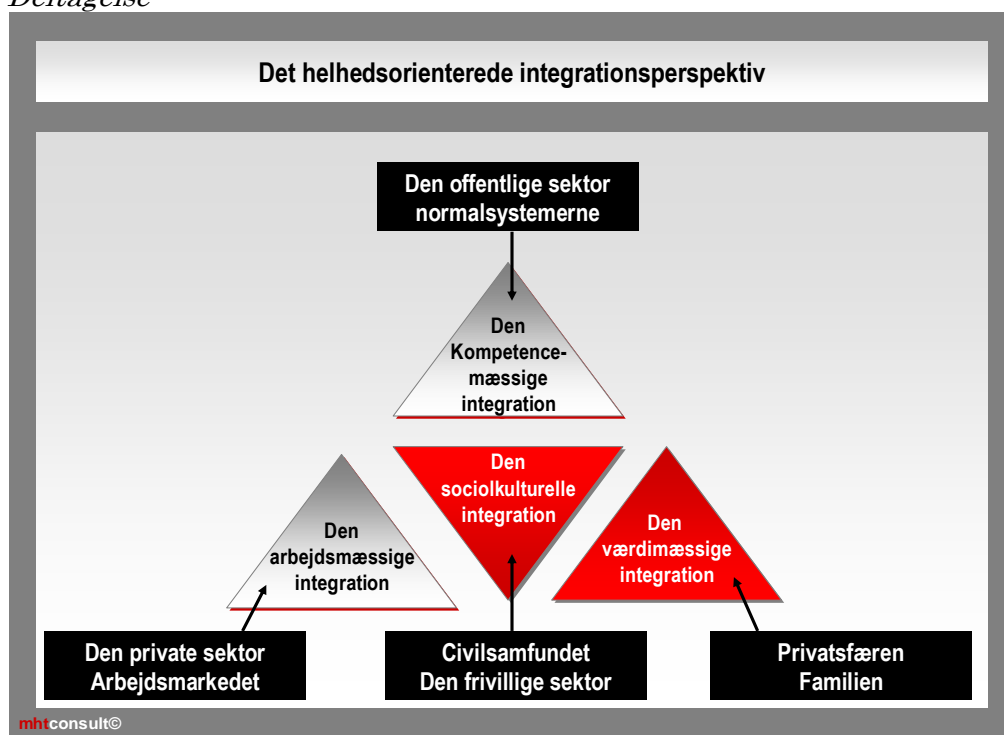
Efter en årrække med positive integrationsresultater inden for beskæftigelsesindsatsen var tiden kommet til at fokusere mere på integrationsprocesserne i civilsamfundet. Sigtetpunktet var fra første færd gensidighed gennem dialog og deltagelse i en fælles indsats for at styrke det mangfoldige fællesskab i lokalmiljøer, foreninger og frivillige initiativer. Hensigten har været at fremme en bred forståelse for, at integration er en gensidig proces, hvor alle borgere uanset baggrund føler et tilhørsforhold til lokalsamfundet, viser respekt for hinanden på tværs af forskelle og hylder en mangfoldig medborgerprofil. Det være sig både kønsforskelle, aldersforskelle, uddannelses- og arbejdsmæssige forskelle, religiøse forskelle, socioøkonomiske og sociokulturelle forskelle mv. Integration er herved blevet det begrebslige udtryk for, at alle borgere på tværs af forskelle oplever ligestilling og inklusion i lokalsamfundet.

Ud over det traditionelle integrationsbegreb har aktivt medborgerskab, demokratisk deltagelse og social sammenhængskraft i en mangfoldig befolkning derfor været nøglebegreber i Dialog og Deltagelse.

Som illustreret i figur 1 neden for har Dialog og Deltagelse herved flyttet brændpunktet fra det socioøkonomiske til det sociokulturelle perspektiv med det sigte:

- At fremme inklusionen og mangfoldigheden i sociale fællesskaber og frivillige aktiviteter, så alle borgere har lige vilkår for at deltage og sætte deres præg på lokalsamfundets sociale og kulturelle liv.
- At formidle viden om lokale servicetilbud, så alle borgere har lige vilkår for at opsøge og nyttiggøre de velfærdstilbud, der kan styrke demokratiet og bygge bro mellem borgere.

*Figur 1: Det helhedsorienterede integrationsperspektiv i Dialog og Deltagelse*



## Fire indsatsområder i spil

For at tilgodese disse mål har Dialog og Deltagelse fra starten lagt kursen mod fire indsatsområder, som gengivet i figur 2 nedenfor. Inden for hvert indsatsområde er der sat mange skibe i søen, og "skibet har været ladet med" alt fra skolesamarbejde med nydanske forældre til lokale medborgerhuse og unge, som har vovet sig ud på de skrå brædder med personlige livsførelser.

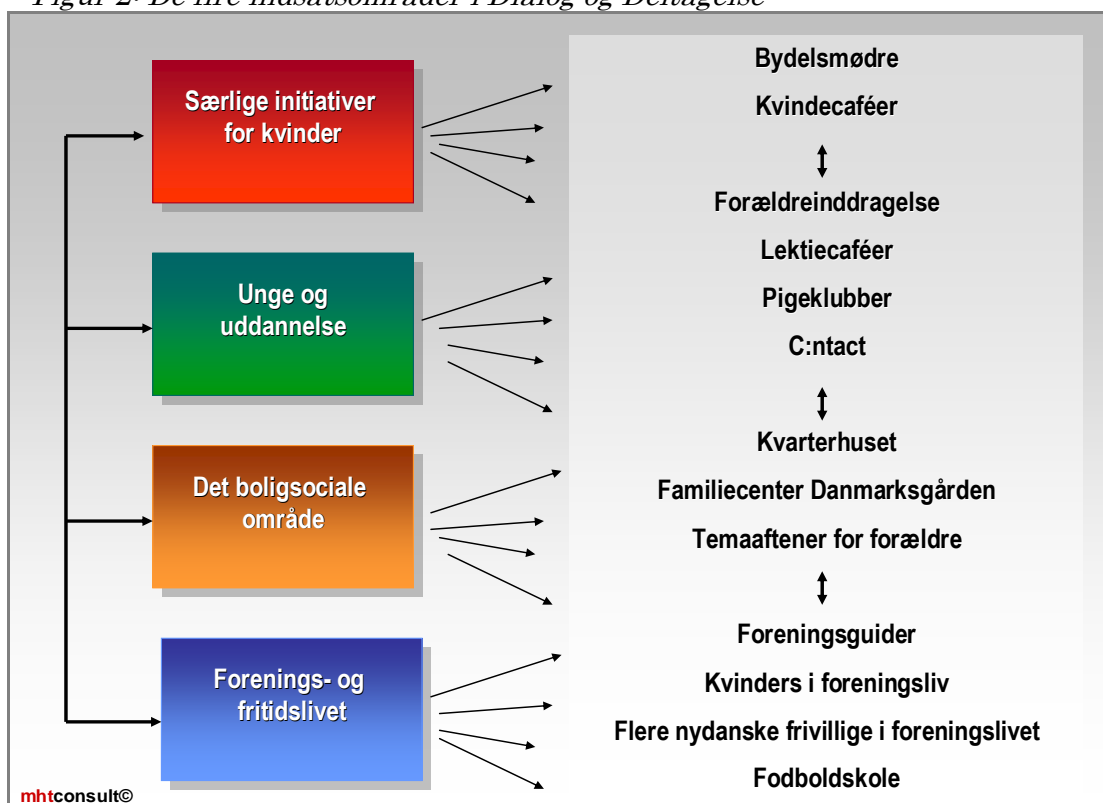
Frederiksberg Kommune har samtidig med den helhedsorienterede indfaldsvinkel lagt vægt på at skabe tværfaglig synergi på tværs af indsatsområderne. De fire indsatsområder har således ikke fungeret som enkeltstående søjler uden indholdsmæssig sammenhæng. Der har tværtimod i praksis været tale om et samspil, hvor projekter er igangsat på kryds og tværs. Som eksempel kan nævnes projekt Bydelsmødre, som har været hjørnestenen i de særlige kvindeinitiativer, men som samtidig har spillet en vigtig rolle både i den boligsociale og frivillige indsats.

## Indsats med en organisatorisk "overligger"

De mange aktiviteter har resulteret i værdifuld viden og nyttige værktøjer, der kan styrke det videre integrationsarbejde i kommunen. Det kræver imidlertid, at erfaringerne bliver "transporteret" rundt til alle hjørner af den samlede indsats - både inden for og uden for den kommunale organisation. Uden en effektiv koordinering og videndeling er der risiko for, at nye metodiske landvindinger går tabt igen.

Derfor har selve organiseringen af det tværgående samarbejde udgjort et centralt forsøgs-element i Dialog og Deltagelse. Programmet har dannet ramme om et organisatorisk eksperiment, hvor nye koordinations- og kommunikationsveje har set dagens lys.

Figur 2: De fire indsatsområder i Dialog og Deltagelse



## 1.2 Evalueringens formål og design

Dialog og Deltagelse har igennem hele programperioden været omfattet af en evaluering. Gennem jævnlige "nedslag" er der med evalueringen både sat fokus på progressionen i de mange projektinitiativer inden for indsatsområderne og på udviklingen og virkemåden i programmets organiseringsform og tværgående videndeling. Det skal bemærkes, at evalueringen har rettet sig mod et udvalg af de igangsatte projekter under indsatsområderne<sup>1</sup>.

Formålet har været at belyse, hvordan Dialog og Deltagelse i praksis har bidraget til at styrke den gensidige integration, det aktive medborgerskab og den sociale sammenhængskraft i Frederiksberg Kommune. Evalueringen har til dette formål været designet som en såkaldt *aktionsevaluering*. Det betyder i praksis, at evaluator ikke alene har registreret de løbende resultater, men også har givet indholdsmæssige anbefalinger til de aktivitetstyper og metoder, der er anvendt inden for programmets fire indsatsområder. Grundidéen i aktionsevalueringen er således, at evalueringens resultater skal kunne operationaliseres og nyttiggøres undervejs i programprocessen, så der hele tiden er blik for udviklings- og forbedringspotentialet i de enkelte projekter. Aktionsevalueringen har derved også bygget på et klart lærings- og handlingsperspektiv, der løbende har givet mulighed for at overføre good practice erfaringer på tværs af indsatsområder og projekter.

### Evalueringens rapporteringer

Der er i den samlede programperiode gennemført i alt fire evalueringens nedslag, som alle er dokumenterede i omfattende statusrapporter. Herudover har evaluator afholdt jævnlige møder med Frederiksberg Kommunes integrationskoordinatorer og medvirket som procesfacilitator i tilknytning til det tværgående samarbejde.

Den foreliggende slutrapport dokumenterer resultaterne fra det fjerde og sidste nedslag, der er udført i forbindelse med afslutningen af Dialog og Deltagelse ved indgangen til 2011. Slutrapporten sammenfatter desuden alle centrale resultater, konklusioner og anbefalinger fra den samlede programperiode og tidligere evalueringens rapporter.

### Evalueringens analysetemaer

Evalueringen har taget udgangspunkt i de fire indsatsområder. Alle programaktiviteter er samtidig blevet vurderet i lyset af tre gennemgående analysetemaer, nemlig:

- Deltagelsestemaet
- Metodetemaet
- Samarbejdstemaet.

Analysetemaerne har struktureret den løbende evaluering, således at der til stadighed er fastholdt et fokus på programmets overordnede målsætninger om:

---

<sup>1</sup> De udvalgte projekter er prioriteret i tæt samråd med Frederiksberg Kommune og Integrationsministeriet.

- At øge deltagelsen og det aktive medborgerskab i civilsamfundet
- At udvikle og afprøve metoder til at styrke den gensidige integration
- At styrke det tværgående samarbejde og den organisatoriske videndeling omkring best practice erfaringer og metoder.

## Evalueringens datagrundlag

Evalueringen har på tværs af de enkelte procesnedslag kombineret en kvantitativ og kvalitativ dataindsamling, idet der overvejende har været tale om et kvalitativt datagrundlag. Evalueringen har samlet baseret sig på:

- Tilbagevendende kvalitative Interviews med Frederiksberg kommunes integrationskoordinatorer.
- Tilbagevendende kvalitative interviews med projektrepræsentanter og samarbejdsaktører inden for kommunens egne rækker.
- Tilbagevendende kvalitative interviews med eksterne projektrepræsentanter og samarbejdsaktører, herunder fra både den private og den frivillige sektor.
- Tilbagevendende kvalitative interviews med ledelsesrepræsentanter i kommunen.
- Deskresearch af projektbeskrivelser og projektinterne dokumenter og rapporter.
- Deskresearch af generelle teoretiske og praksisbaserede kilder omkring programrelevante emner som frivillighed, innovation, videndeling, effektopfølgning mv.
- Dataindsamling fra integrationskoordinatorernes egen spørgeskemaundersøgelse blandt udvalgte brugere og frivillige.

## 1.3 Læsevejledning

Rapporten er opbygget, som følger:

**Kapitel 2** opsummerer evalueringens centrale resultater, konklusioner og anbefalinger inden for de enkelte indsatsområder og endvidere inden for de tre analysetemaer.

**Kapitel 3** fremstiller de resultater, der er opnået inden for indsatsområdet "Særlige initiativer for kvinder". Centralt i dette billede står bydelsmødrenes bedrifter.

**Kapitel 4** gør rede for resultaterne inden for indsatsområdet "Unge og uddannelse". Kapitlet indeholder en sammenfattende analyse af fire projekt- og aktivitetstyper inden for indsatsområdet, nemlig projekt Forældreinddragelse- og involvering", lektiecaféer, pigeklubber samt Frederiksberg Kommunes samarbejde med C:ntact.

**Kapitel 5** belyser resultaterne inden for indsatsområdet "Den boligsociale indsats", hvor fokus er rettet mod Kvarterhuset og det tværsektorielle samarbejde, der har været fundamentet for husets udvikling.



**Kapitel 6** vender blikket mod resultaterne inden for indsatsområdet ”Forenings- og fritidslivet” og analyserer samspillet mellem den frivillige og kommunale sektor, eksemplificeret ved projekt Foreningsguider.

**Kapitel 7** retter søgelyset mod deltagelsestemaet og belyser i et fremadrettet perspektiv, hvordan Dialog og Deltagelse har bidraget til at nuancere begrebsbrugen omkring integrationsindsatsen.

**Kapitel 8** præsenterer med metodetemaet nogle af de generelle metodiske overvejelser, som Dialog og Deltagelse har givet anledning til. Det gælder især erfaringerne med at udønte empowerment princippet i indsatsen.

**Kapitel 9** sætter til afslutning fokus på samarbejdstemaet og fremstiller de organisatoriske udfordringer og nøglebegreber, der knytter sig til en videre mainstreaming af best practice erfaringerne fra Dialog og Deltagelse.

## 2.

# Sammenfatning af resultater, konklusioner og anbefalinger

## 2.1 Indledning

Med Dialog og Deltagelse satte Frederiksberg Kommune fra første dag et nyt integrationsbegreb på dagsordenen. Indfaldsvinklen har været, at integration ikke alene er et spørgsmål om etniske minoriteters tilknytning til job og uddannelse. Efter en årrække med positive integrationsresultater inden for beskæftigelsesindsatsen fandt kommunen tiden moden til at udvide blikket til integrationsprocesserne i civilsamfundet. Med Dialog og Deltagelse har det således været målet at udbrede integrationen til hele det hverdagsliv, hvor mennesker mødes uformelt i frivillige fællesskaber og lokale foreningsaktiviteter. Integration er derved blevet defineret klart som den *gensidige* proces, hvor alle borgere uanset baggrund føler et tilhørsforhold til lokalsamfundet, viser respekt for hinanden og hylder den befolkningsmæssige mangfoldighed på tværs af kønsforskelle, aldersforskelle, uddannelses- og arbejdsmæssige forskelle, religiøse forskelle, socioøkonomiske og sociokulturelle forskelle mv.

Integrationsbegrebet har i Dialog og Deltagelse gået hånd i hånd med begreberne om aktivt medborgerskab, demokratisk deltagelse og social sammenhængskraft i en mangfoldig befolkning ud fra sigtet om:

- At fremme inklusionen og mangfoldigheden i sociale fællesskaber og frivillige aktiviteter, så alle borgere har lige vilkår for at deltage og sætte deres præg på lokalsamfundets sociale og kulturelle liv.
- At formidle viden om lokale servicetilbud, så alle borgere har ligeværdige vilkår for at opsøge og nyttiggøre de velfærdstilbud, der kan styrke demokratiet og bygge bro mellem borgere.

Dialog og Deltagelse har været struktureret efter fire indsatsområder, som hver især har dannet ramme om en række lokale projekter og aktiviteter, der i nogle tilfælde også har været tværgående. Det gælder indsatsområderne:

- Særlige initiativer for kvinder
- Unge og uddannelse

- Det boligsociale område
- Forenings- og fritidslivet.

Dialog og Deltagelse har løbende i programperioden været overvåget af en procesevaluering, og et bredt udvalg af projekterne under programmet er igennem evalueringen blevet vurderet ud fra tre hovedtemaer, nemlig:

- Deltagelsestemaet
- Metodetemaet
- Samarbejdstemaet.

De næste afsnit sammenfatter resultater, konklusioner og anbefalinger fra den samlede procesevaluering. Ud fra deltagelses- og metodetemaet følger først en generel opsummering af den begrebslige og metodiske udvikling, der har været et vigtigt omdrejningspunkt i Dialog og Deltagelse. Dernæst gøres der rede for de konklusioner, der knytter sig til programmets samarbejds-mæssige og organisatoriske resultater og anbefalinger til den videre indsats i kommunen. Til slut opsamles centrale resultater, konklusioner og konkrete anbefalinger inden for hvert af de fire indsatsområder.

## 2.2 På vej mod det mangfoldige medborgerskab – konklusioner og anbefalinger i et deltagelses- og metodeperspektiv

Med deltagelses- og metodetemaerne har evalueringen vurderet, hvorvidt og hvordan aktiviteterne i Dialog og Deltagelse har bidraget til at styrke den sociale og kulturelle sammenhængskraft i civilsamfundet. Hovedspørgsmålet har været, om programmet både på det strategiske og praksisnære plan fremmer etniske minoritetsborgeres deltagelse i de aktiviteter, der iværksættes i lokalmiljøer og projekter.

Målet har desuden været at belyse den metodebrug og metodiske læring, der løbende har fundet sted i Dialog og Deltagelse. Det gælder især metodernes evne til at understøtte målgruppernes proces fra deltagelse til nye fællesskabsdannelser.

### Fra minoritetsborger og medborger

Projekterfaringerne i Dialog og Deltagelse har bekræftet, at der fortsat er behov for at holde fokus på den inklusionsproces, hvor ligeværdighed og gensidighed udvikler sig til at være et naturligt mentalt beredskab hos *alle* borgere uanset baggrund.

Konklusionen er, at hvor integrationen udgør den *objektive* bevægelse frem mod dette punkt, beskriver inklusionen den *subjektive* bevægelse, hvor mennesker begynder at opleve, føle og efterleve det ligeværdige forhold til andre mennesker uanset forskelle i alder, køn, uddannelse, arbejdsstatus, etnicitet, tro og religiøsitet, livsform, politisk ståsted, seksuel orientering mv. Integrations- og inklusionsprocessen kan på denne måde opfattes

som to sider af samme sag. Det er dette blik, der også skal fastholdes i en fremtidig indsats.

Den videre konklusion lyder, at tiden samtidig er inde til at udvide det traditionelle integrationsbegreb med begrebet om det mangfoldige medborgerskab. Argumentet fra Dialog og Deltagelse er, at det i sig selv kan virke uværdigt, at etniske minoriteter som en samlet befolkningsdel vedblivende skal kendetegnes ved at have behov for en særlig integrationsindsats til trods for, at etniske minoriteter er præget af ligeså stor mangfoldighed som etniske danskere. Det kan tale for, at borgere uanset etnisk herkomst i stedet indgår i en *behovssegmentering*, der kan handle om mange forskellige lighedspunkter og forskelle, eksempelvis aldersbetingede segmenter, uddannelsesbetingede segmenter mv. Det er desuden blevet hævdet, at set i dette perspektiv har ghettobegrebet en betydning, der rækker ud over den bolig-mæssige og fysiske sammenhæng. Synspunktet er, at integrationsprojekter med særligt sigte på borgere af anden etnisk herkomst end dansk også kan ses som udtryk for en ghettoisering.

Resultatet er på denne baggrund, at der i et fremadrettet perspektiv vil være behov for at afklare, hvordan en medborgerskabspolitik i givet fald skal adskille sig fra den traditionelle integrationspolitik. Et afgørende punkt vil være, at medborgerpolitikken – i lighed med integrationspolitikken - systematisk tager sigte på at nedbryde de socioøkonomiske og socio-kulturelle forskelle, der stiller nogle befolkningsgrupper markant ringere end andre grupper ud fra både en demokratisk og velfærdsmæssigt betragtning. Målet må fortsat være at skabe lige forudsætninger og lige muligheder. Medborgerskabstanken må bygge både i principper og praksis på et demokratisk, ligeværdigt og retfærdigt velfærdsperspektiv. Hvis reel fattigdom eller manglende indsigt i den brede borgerrettede tilbudsvifte skygger for dette perspektiv, vil der stadig finde en segregering og ghettoisering sted – både i mental og geografisk forstand.

Det ligeværdige, demokratiske og mangfoldige medborgerskab forudsætter, at borgerne er i besiddelse af en *operativ* viden om de muligheder – også tilskudsmuligheder – som samfundet og kommunen frembyder. Dialog og Deltagelse har videregivet den centrale læring, at en medborgerpolitik i et fremadrettet perspektiv fortsat har til opgave at bibringe borgere med forskellig baggrund en forståelse både for de muligheder og det ansvar, der knytter sig til det aktive medborgerskab. Et vigtigt element i denne tænkning er, at borgerne også i bred forstand skal være uddannede til medborgerskabet. Bydelsmødrene er et næsten idealtypisk eksempel på, hvordan den operative viden og kvalificering giver grobund for en bevidstgørelsesproces og en personlig vækst, der bringer utrolige ressourcer i spil til gavn for den enkelte borger selv og til gavn for samfundet.

Sammenfattende lyder konklusionen fra Dialog og Deltagelse, at medborgerskabsperspektivet kan have en større spændvidde end det traditionelle integrationspolitiske begreb i og med, at medborgerskabsbegrebet kan synliggøre, at flere befolkningsgrupper lever på kanten af samfundet, og at der både lokalpolitisk og på frivillig basis er behov for en indsats, som aktivt inkluderer. Ud fra denne forståelsesramme udgør medborgerskabsbegrebet i højere grad end integrationsbegrebet en klar politisk-etisk vision, som i sin grundvold bygger på en samlet velfærds- og demokratitanke.

## Metoder der motiverer til medborgerskab

Projekterne i Dialog og Deltagelse har i praksis tydeliggjort, at inklusion går tæt hånd i hånd med gensidig anerkendelse. Uden den ligeværdighed, der knytter sig til anerkendelsesbegrebet, er det reelt ikke muligt at skabe en bæredygtig inklusionsproces. Så bliver indsatsen bare pæne ord uden substans. Den anerkendende tilgang har således været det gennemgående nøgleord for programmets projekter og aktiviteter. Evalueringen har givet mange eksempler på, at den subjektive følelse af anerkendelse generelt har været det bærende motiv for borgernes deltagelse. Det gælder, når der er fokus på børn, som opbygger trygge relationer til voksne lektiehjælpere og gør lektiecaféerne til et fast tilhørssted. Det gælder også, når der er fokus på lokale beboere, som først "erobrer" Kvarterhuset, når de har erfaret, at den faste stab er lydhøre og respektfulde over for beboernes egne idéer.

Den anerkendende tilgang hænger tæt sammen med empowerment princippet. Følelsen af anerkendelse er et vigtigt skridt på vejen til at finde mod og ressourcer til at handle og søge fællesskab med andre. Derfor har empowerment princippet også spillet en vigtig rolle i Dialog og Deltagelse som en fælles begrebsdannelse for de processer, hvor borgere på tværs af projekterne har bevæget sig fra tilbageholdenhed til udadrettet handling og artikulering af egne behov.

Sammenfattende kan det konkluderes, at Dialog og Deltagelse ud fra en metodisk vinkel har sat begreberne om anerkendelse og empowerment i højsædet. At dømme ud fra deltagerne reaktioner har denne tilgang direkte og indirekte været medvirkende til at motivere til deltagelse, interaktion og netværksdannelse.

**På denne baggrund anbefaler evalueringen**, at Frederiksberg Kommune i forbindelse med udmøntningen af den nye integrationspolitik lægger vægt på at afklare og beskrive begrebsbrugen og klart definere sammenhængen mellem begreberne om integration, inklusion, interkulturalitet, ligeværdighed, anerkendelse, gensidighed, empowerment, medborgerskab og sammenhængskraft mv. Det indbefatter også en begrebsafklaring omkring brugen af forskellige borgerkategorier og borgerbetegnelser.

**Det anbefales**, at kommunen bruger ressourcer på at formidle en ny begrebsramme både indadtil i egne medarbejderrækker og udadtil i forhold til samarbejdsaktører, så der ikke alene skabes fælles fodslaw omkring begrebsbrugen, men også fælles forståelse for det menneskesyn og de demokratiske værdier, der ligger til grund for ordene.

**Det anbefales**, at kommunen gør en indsats for at formidle til medarbejdere og samarbejdsaktører, hvordan der i praksis kan arbejdes ud fra værdierne om anerkendelse og empowerment i mødet med forskellige borgergrupper, voksne såvel som børn og unge. Et forslag kan være, at kommunen udarbejder korte og lettilgængelige notater om, hvordan institutioner, organisationer og projekter kan inddrage disse principper i den almindelige praksis. Det er nærliggende at inddrage best practice eksempler fra Dialog og Deltagelse til konkret illustration heraf.

## 2.3 Forankring og fornyelse skal følges ad – konklusioner og anbefalinger i et samarbejds- og organisationsperspektiv

Med samarbejdstemaet har evalueringen analyseret de samarbejds- og organiseringsformer, der er fundamentet for, at Dialog og Deltagelse kunne føres ud i livet. Det gælder dels det kommuneinterne samarbejde på tværs af forvaltningens serviceområder og dels samarbejdsfladerne til private og frivillige aktører, der har haft aktier i indsatsen. Det tværgående samarbejde har baseret sig på en *dobbelt strategi*, hvor udviklingen af integrationsfremmende metoder har gået hånd i hånd med afprøvningen af nye organiseringsformer i indsatsen. Den dobbelte strategi har tjent to formål:

*For det første* har det været målet, at visionen om at fremme helhedsorientering og tværfaglighed i integrationsindsatsen skulle afspejle sig tydeligt i de konkrete samarbejdsformer inden for Dialog og Deltagelse.

*For det andet* har det været målet, at programmets metodeudvikling og best practice erfaringer skulle spredes i den samlede kommunale organisation gennem en tværgående videndeling. Det indebærer tillige, at metodeerfaringer fra den frivillige indsats skulle gøres tilgængelige for de kommunale serviceområder.

### Videndeling til fremme af fælles værdier

Evalueringen konkluderer, at det i Dialog og Deltagelse på eksemplarisk vis er lykkedes at etablere et tværsektorielt og tværfagligt samarbejde og gøre forsøg med en organisatorisk videndeling med fokus på fælles læring. Som eksempel kan nævnes samarbejdet og videndelingen i Kvarterhuset, hvor medarbejdere på tværs af kommunens områdefornyelse, boligsociale indsats og integrationsindsats har opbygget en fælles viden om relationelle metoder, der effektivt styrker den lokale beboermobilisering. Det er samtidig en operativ viden, som kommunens medarbejdere deler med de boligsociale medarbejdere fra helhedsplanen. Den klare effekt er, at et fremtidigt samarbejde kan bygge på et fælles videns- og erfaringsniveau, som ligger langt over den baseline, der var udgangspunktet ved husets åbning.

Evalueringen har videre konkluderet, at viden om good practice først en værdi, når den formidles i en form, som andre i organisationen kan omsætte i praksis. Den organisatoriske videndeling går således hånd med en fælles læring, som er den nødvendige forudsætning for, at erfaringsbaseret og metodisk viden bliver forstået, forankret og får en brugsværdi for den brede medarbejderkreds. Den organisatoriske videndeling og læring bygger derfor på følgende principper:

- *For det første* at organisatorisk viden er mere end summen af de enkelte medarbejders viden.

- *For det andet* at organisatorisk viden er et fælles arbejdsgrundlag, der er forankret både i den praktiske drift og i organisationskulturens værdier.
- *For det tredje* at organisatorisk viden ikke er afhængig af den enkelte medarbejders kompetence. Det er en viden, der bliver i huset, selv om der sker personalemæssige ændringer.

Derfor må den organisatoriske videndeling og læring forankres og programsættes i den kommunale struktur. Den organisatoriske videndeling må herved ansues som et centralt ledelsesstrategisk anliggende, der indgår i prioriteringen og dimensioneringen på øverste politisk-strategiske ledelsesniveau. Det taler for en organisationsform, hvor den videre mainstreaming af best practice erfaringer fra Dialog og Deltagelse løbende overvåges på øverste beslutningsniveau, eksempelvis gennem "metodiske serviceeftersyn", hvor alle serviceområder dokumenterer, hvordan man praktiserer en inkluderende og behovsrettet indsats over for forskellige borgergrupper.

**På baggrund af evalueringen anbefales det**, at kommunen i en videre mainstreaming af projekterfaringer fra Dialog og Deltagelse nyttiggør den organisationsmodel, der med positive resultater har dannet grundlag for den løbende kommunikation, koordinering og videndeling i Dialog og Deltagelse. Det gælder dels den tværgående koordinator- og konsulentfunktion, der har været udgjort den centrale nerve i programmets koordinering og videndeling. Men det gælder også organisationsmodellens forankring af et tydeligt ansvar på de øverste politisk-strategiske ledelsesniveauer.

**Det anbefales**, at der i den videre driftsgørelse af best practice fra Dialog og Deltagelse opretholdes en balance mellem drift og innovation, således at der også efter programperiodens ophør er plads til nye visioner og udviklingsbehov i forhold til kommunens integrations- og medborgerpolitik.

**Det anbefales**, at kommunen på baggrund af de positive samarbejdserfaringer fra Dialog og Deltagelse gør videre forsøg med såkaldte innovationsalliancer ud fra tankerne bag brugerdreven og medarbejderdreven innovation. Målet er, at medarbejdere og ledelsesrepræsentanter i innovationsalliancer på tværs af serviceområder løbende gør fælles status over metodiske og organisatoriske erfaringer i den inkluderende borgerservice - og i lyset heraf udvikler løsnings- og forbedringsforslag til en servicekvalitet, der er tilpasset behovene i forskellige borgersegmenter.

## 2.4 Kvinder med kurs mod nye kompetencer – konklusioner og anbefalinger fra indsatsområdet ”særlige initiativer for kvinder”

Med indsatsområdet ”Særlige initiativer for kvinder” har Dialog og Deltagelse anlagt en ligestillingsvinkel på integrationsindsatsen. Det er sket ud fra den betragtning, at selv om den generelle integrationsindsats sigter på at skabe større etnisk ligestilling og ligestilling mellem forskellige befolkningsgrupper – er integrationsindsatsen ikke i sig selv et værn mod manglende lighed mellem kønnene. Det kræver en særskilt indsats til fremme af en kønsmæssig ligestilling.

### Fra isolation til socialt sammenhold – om projekt Bydelsmødre

Bydelsmødre konceptet har sit forbillede i projekt Stadtteilmütter, som oprindeligt så dags lys i berlinerbydelen Neukölln, hvor omkring halvdelen af befolkningen har etnisk minoritetsbaggrund. I Dialog og Deltagelse er konceptet med stor succes overført til den lokale kontekst ud fra den dobbelte målsætning om at fremme både en ligestillings- og integrationsproces.

Målet er, at etniske minoritetskvinder kommer ud af den sociale og kulturelle isolation, som i mange tilfælde betyder, at de lever i parallelsamfund uden nærmere kontakt med det omgivende samfund. Det er en isolation, som også kommer til at præge deres børns tilværelse. Det er en isolation, som står i modsætning til målet om at skabe inklusion og social sammenhængskraft i et mangfoldigt lokalsamfund.

I Frederiksberg Kommune har korpset af bydelsmødre omfattet både danske og nydanske kvinder, og bydelsmødrenes indsatsydelser og initiativer er rettet mod alle kvinder, som af forskellige årsager har brug for bydelsmødrenes særlige rådgivning og netværkstilbud. .

### Bydelsmødre med demokratisk effekt

Sammenfattende konkluderer evalueringen, at projekt Bydelsmødre har vist sig både at have en individuel, en social og en bredere demokratisk effekt. Det gælder først og fremmest i forhold til de kvinder, der har deltaget i bydelsmødrenes rådgivnings- og netværksaktiviteter. Men det gælder også for bydelsmødrene selv.

Projektet har *for det første* gennem bydelsmødrenes rådgivning bidraget til, at andre kvinder får bedre indsigt i vigtige emner som opdragelse, familieliv, kønsarbejdsdeling og kønsroller, foreningsliv, den offentlige sektors opbygning og serviceydelser, nærdemokrati, kommunalpolitik, demokrati på landsplan og stemmeret mv. Der er grund til at forvente, at det i længden styrker kvindernes interesse, engagement og aktive deltagelse i de kulturelle, sociale og politiske udviklingsprocesser, der finder sted både lokalt og nationalt i samfundet.



Projektet har *for det andet gennem* bydelsmødrenes netværksdannelse og netværksformidling via kvindecaféer og andre tiltag bidraget til, at isolerede kvinder får en social berøringsflade til andre kvinder med forskellige livserfaringer og levevilkår. I betragtning af kvindernes stabile fremmøde ved caféarrangementer, må det forventes at styrke deres bevidsthed og direkte deltagelse i frivillige og demokratiske aktiviteter, der bryder den sociale isolation både for dem selv og deres børn.

Projektet *har for det tredje* gennem bydelsmødrenes funktion som ligeværdige og troværdige rollemodeller bidraget til, at andre kvinder får større bevidsthed om egne ressourcer og bliver bedre til at anerkende og stole på egne erfaringer, holdninger og handlekraft. Den store tilslutning til caféarrangementer og debatmøder uden for hjemmene har allerede bekræftet, at bydelsmødrene ud fra deres egne personlige historier har indgivet andre kvinderne selvværdsfølelse, selvtillid og mod på at udtrykke egne behov og ønsker over for både familie, skoler og myndigheder mv.

Projektet har for det fjerde gennem bydelsmødrenes formidling og brobygning mellem myndigheder og kvinder fra lokalområderne bidraget til, at kommunen på forskellige områder er kommet i tættere kontakt med en borgergruppe, hvis behov ofte er usynlige for den kommunale service.

**Det anbefales**, at der skabes organisatorisk og finansielt grundlag for at gøre bydelsmødrenes indsats permanent og bydelsmødrenes ydelser og aktiviteter til flere lokalområder og institutioner. Det må blandt andet overvejes, hvordan der eventuelt kan skaffes projekter eller lønsumsmidler til en eller to koordinerende bydelsmødre gennem tværgående bidrag fra kommunens forskellige serviceområder. Med et ugentligt timetal på 10-15 timer fordelt på en eller to bydelsmødre vil omkostningen anslået ikke overstige kr. 120.000 på årsbasis.

**Det anbefales**, at der i forbindelse med en videre udbredelse af projektet fastlægges en rekrutteringsstrategi, der kan understøtte en løbende rekruttering af nye bydelsmødre. Det indbefatter også en plan for, hvordan kommunen organisatorisk og finansielt kan udbyde et kursusforløb til kommende bydelsmødre.

**Det anbefales**, at der enten via kommunens særlige integrationspulje eller andre kilder skaffes finansielt grundlag for at gentage projekt "Falafel-bibliotek" og herigennem fremme den interkulturelle kommunikation på tværs af familier med både dansk og nydansk baggrund.

## 2.5 I øjenhøjde med unges behov – konklusioner og anbefalinger fra indsatsområdet Unge og uddannelse

Unge vej gennem det danske uddannelsessystem har længe været i offentlighedens søgelys. Det gælder de unges vandring helt fra grundskolen og frem til færdig ungdomsuddannelse. Derfor har unges skole- og uddannelsesproces haft en særlig opmærksomhed i Dialog og Deltagelse. Målet har været at anlægge et helhedssyn på unges samlede hverdagsliv og læring.

### Fælles fokus på fagligheden – om projekt Forældreinddragelse og involvering

Et særligt fokuspunkt har været den høje andel af nydanske unge, der dumper ved optagelsesprøven på gymnasierne. Det rejser spørgsmålet, om de unge får den vejledning, de har brug for, når de står på tærsklen til videre uddannelse. Men det rejser også spørgsmålet, om de unges forældre har den viden, der skal til for at støtte de unge i uddannelsesvalget. På denne baggrund er der inden for Dialog og Deltagelse udviklet nye metoder til et skole-hjemsamarbejde, der mere effektivt hjælper unge på de øverste klassetrin til at finde den rette uddannelseshylde. Med projekt Forældreinddragelse – og involvering er Ungdommens Uddannelsesvejledning og Tre Falke skolen gået nye veje i skole-hjemsamarbejdet ved at udbygge den traditionelle mødeform med en opsøgende og familiebaseret vejledning rettet mod hele familien.

Evalueringen konkluderer på baggrund af projekterfaringerne, at den familiebaserede vejledningsmodel og dialogform har klare fordele:

*For det første* giver den familiebaserede vejledning bedre mulighed for en tæt dialog mellem forældre, elev og vejleder, når vejledningen er relateret til den unges individuelle situation og ikke kun bevæger sig på et generelt informationsniveau.

*For det andet* giver den familiebaserede vejledning bedre mulighed for en utvungen dialog, når den foregår på familiernes "hjemmebane", hvor forældrene ikke behøver at føle sproglig, social eller kulturel usikkerhed i forhold til andre forældre.

*For det tredje* giver den familiebaserede vejledning bedre mulighed for en grundig dialog om gode metoder til lektiehjælp og faglig støtte til de unge i hjemmene.

### Vejledningsmodel med markante resultater

Den familiebaserede vejledningsform har således også afkastet en tydelig effekt:

- Alle de deltagende forældre og elever i ordningen vurderer, at de har fået større indsigt og forståelse i forhold til uddannelsessystemet og de unges uddannelsesmuligheder. Forældrene føler sig bedre rustet til at støtte de unge målrettet og effektivt i forhold til de

videre faglighedskrav i gymnasiet eller i ungdomsuddannelserne. Det er et støtteberedskab, som også vil komme yngre søskende til gode.

- Andelen af afgangselever med en realistisk gymnasieplan er vokset på skolen - målt som antal unge, der er optaget i gymnasiet uden forudgående optagelsesprøve.
- Andelen af afgangselever med en urealistisk gymnasieplan er tilsvarende faldet så markant, at det overgår alle forventninger.

Projektet har endvidere tydeliggjort, hvordan de unge får den allerbedste støtte, hvis skolerne viser anerkendelse og lydhørhed over for forældrenes erfaringer og engagement i de unges faglige og personlige udvikling. Når nogle forældregrupper gentagne gange er fraværende ved forældremøder, er det ikke nødvendigvis et udslag af manglende interesse i børnenes skolegang. Det kan være et signal om, at den traditionelle møde- og samtaleform ikke matcher forældrenes forudsætninger, behov og forventninger. Ligesom i projekt Forældreinddragelse- og involvering må fraværet give anledning til overvejelser om selve formen og mulighederne for at skabe et ligeværdigt dialogrum omkring skole-hjemsamarbejdet.

Sammenfattende lyder konklusionen, at projekt Forældreinddragelse- og involvering både i lyset af et målgruppeperspektiv og et samarbejdsperspektiv har givet anledning til vigtige læringspunkter til støtte for det fremtidige skole-hjemsamarbejde.

**Det anbefales**, at Frederiksberg Kommune fortsat giver høj prioritet til videreudvikling og afprøvning af familiebaseede vejledningsmodeller og dialogformer som led i skole-hjemsamarbejdet.

**Det anbefales videre**, at kommunen sætter den interkulturelle kommunikation og kompetence på dagsordenen som led i den generelle vurdering af behovsorienteringen inden for de kommunale serviceområder. Et forslag kan være, at kommunen udvikler en praksis for "interkulturelle lakmusprøver" i forhold til de kommunikationsformer, der anvendes i dialogen mellem institutioner og forskellige forældregrupper. Det interkulturelle serviceeftersyn kan således være med til at skærpe opmærksomheden og sensibiliteten over for borgernes mangfoldige ressourcer, værdier, erfaringer, behov og forventninger.

## **Lektiehjælp giver lyst til læring – om lektiecaféerne**

Dansk Flygtningehjælps lektiecaféer hører til de "klassiske" børne- og ungeaktiviteter inden for frivilligindsatsen i Frederiksberg Kommune. I forbindelse med Dialog og Deltagelse og den videre integrationspolitik har kommunen indgået en samarbejdsaftale med Dansk Flygtningehjælp om at udbrede lektiecaféerne til flere lokalområder for at sikre et større antal børn og unge adgang til disse populære tilbud.

På baggrund af de hidtidige erfaringer konkluderer evalueringen, at lektiecaféerne med en stabil og voksende brugergruppe afhjælper et udbredt behov for ekstra støtte til lektiearbejdet blandt børn og unge på alle klassetrin. Det afspejler sig ikke mindst i det forhold, at

næsten 90 pct. af børnene i en rundspørge har bekræftet, at lektiehjælpen gør dem bedre i stand til at klare de opgaver og lærerspørgsmål, de møder henne i skolen. Det synes desuden at være en medvirkende forklaring på, at mange børn og unge fastholder en tilknytning til lektiecaféerne. Blandt de adspurgte børn og unge har næsten halvdelen gjort gældende, at de har haft deres gang i lektiecaféen i mere end et år.

Erfaringerne fra lektiecaféerne afspejler endvidere et mønster, hvor det faglige og sociale fællesskab går hånd i hånd. Det sociale nærvær har en positiv afsmitning på børnenes motivation for det faglige. Når børnene knytter stabile venskaber til de voksne lektiehjælpere, får de også blod på tanden til at forbedre resultaterne i lektiearbejdet. Når børnene kan fremvise et solidt hjemmearbejde i skolen, påvirker det også selvtilliden og den sociale sikkerhedsfølelse i positiv retning.

Endelig har det vist, at lektiecaféerne i et vist omfang har realiseret et familieorienteret princip, hvor forældre og børn er bænket sammen omkring lektiehjælpen. Nogle frivillige har i den forbindelse efterlyst et større samarbejde med skolerne.

**Det anbefales**, at kommunen i samspil med Dansk Flygtningehjælp lægger en videre rekrutterings- og fastholdelsesstrategi, der dels kan tilvejebringe et tilstrækkeligt flow af frivillige – og dels kan understøtte den kontinuitet og stabilitet i de frivilliges rækker, der har vist sig at have stor betydning for børnenes tryghed og relationsdannelse i lektiecaféerne.

**Det anbefales**, at der forsat sættes fokus på det familierettede perspektiv og på mulighederne for at styrke den familiebaserede lektiehjælp, så børn og forældre opnår en fælles erfaring omkring børnenes faglighedsniveau og træningsbehov. Det kan også indebære muligheden for at oprette forsøg med en særskilt lektiehjælp til den enkelte familie ud fra princippet om en-til-en støtte.

**Det anbefales**, at der frem over etableres et tættere samarbejde mellem skoler og lektiecaféer med sigte på at styrke koordineringen omkring det enkelte barns faglige træningsbehov, men også med sigte på løbende at evaluere, hvordan lektiehjælpen indvirker på børnenes faglige resultater og personlige trivsel i skolemiljøet, set fra skolens synsfelt. Ud over den løbende evaluering af lektiehjælpens læringseffekt er der grund til at antage, at de frivillige lektiehjælpere kunne drage nytte af en fag-faglig vejledning om aktuelle pædagogisk-didaktiske tendenser og metoder fra lærerne som led i en lejlighedsvis faglig opkvalificering af lektiehjælpen.

## **Piger med power – om pigeclubberne**

Pigeclubberne er synlige beviser på, hvordan unge piger med anden etnisk baggrund er fuld af power, når de bliver mødt med tillid, anerkendelse og opfordringer til at give udtryk for deres egne behov. Evalueringen har således bekræftet, at pigeclubberne udgør et værdifuldt fristed, hvor pigerne får mulighed for at udfolde sig på egne præmisser i en tryk og respektfuld ramme. Her kan de tillidsfuldt bringe vanskelige emner om identitet, familie, kønsroller, eksklusion og udenforskab, drømme og livsforventninger på bane. De lærer at

tage aktivt del i beslutninger og medansvar for alle fælles aktiviteter. De lærer at samarbejde og oplever, at deres holdninger og meninger er betydningsfulde for andre.

**Det anbefales**, at pigeclubberne videreføres og så vidt muligt også udbredes til flere lokalområder som et eftertragtet og behovsrettet tilbud til nydanske piger.

**Det anbefales**, at kommunen i samarbejde med Dansk Flygningehjælp undersøger, om det på nuværende tidspunkt eller på sigt vil være en fordel at udvide deltagerkredsen til danske unge piger med tilsvarende behov for pigeclubbernes fællesskab og tætte relationsdannelse til voksne frivillige.

## **Fortællinger der forløser unges fantasi og fællesskaber – om C:ntact**

C:ntact er en selvstændig fond under Betty Nansen Teatret, som gennemfører kunstneriske projekter for unge fra forskellige sociokulturelle miljøer. C:ntacts kendemærke er, at det er de unges egne livshistorier og erfaringer, der er omdrejningspunktet for de kunstneriske produktioner. I Dialog og Deltagelse har Frederiksberg Kommune samarbejdet med C:ntact om ikke mindre end fem teaterforestillinger under medvirken af unge fra både Frederiksberg og Københavns Kommuner:

Evalueringen har vist, at rigtig mange unge gennem forestillingerne i C:ntact har fået en unik mulighed for at udfolde deres fantasi og spilleglæde. Det har givet anledning til fine anmeldelser og positiv offentlig opmærksomhed. Men den største sejr ligger i de personlige udviklingsprocesser og fællesskaber, som er de unges egne resultater. Det gælder ikke mindst varme fællesskaber på tværs af etnisk-kulturelle forskelle.

Evalueringen konkluderer, at nøglen til succes ligger i de metoder, som C:ntact anvender i mødet med de unge. De tre grundpiller i det gode samarbejde er:

- Anerkendelsen.
- Formidlingen af personlige og fælles historier.
- Samspillet med forældrene.

I kraft af den anerkendende tilgang inddrages de unge i et ligeværdigt og demokratisk arbejdsfællesskab, som bevidstgør de unge om egne ressourcer og kompetencer. Gennem samarbejdet opbygger de gradvist selvværd og tro på egne kræfter og ser måske for første gang sig selv som *kompetente* personer.

Gennem teaterformen får de unge endvidere lejlighed til at udfolde sig gennem æstetiske og kreative processer, der adskiller sig væsentligt fra de arbejdsmetoder, de unge er vant til i et skolesystem, hvor mange angiveligt har haft vanskeligt ved at begå sig fagligt.

Endelig spiller forældrenes inddragelse og respekt i forhold til de unges teaterarbejde en vigtig rolle for processen.

Samlet lyder konklusionen, at de unges debut på de skrå brædder har vist sig at være en eksemplarisk vej til større interkulturel forståelse mellem unge med forskellig etnisk-kulturel baggrund, men også mellem forældre og andre tilskuere, der igennem de unges egne teaterfortællinger har fået et værdifuldt blik ind i unges livsverden.

**Det anbefales**, at der i den videre prioritering af integrations- og inklusionsfremmende initiativer over for børn og unge i kommunen stadig står en dør åben for et samarbejde med C:ntact, givet de positive resultater og den langsigtede effekt af teaterformen.

## **2.6 Når beboerne bestemmer farten - konklusioner og anbefalinger fra det boligsociale indsatsområde**

Det boligsociale område har været en af hjørnestenene i Dialog og Deltagelse. Selv om Frederiksberg Kommune ikke er præget af en egentlig ghettodannelse i henhold til gældende definitioner, er der behov for at rette en særlig boligsocial opmærksomhed mod visse lokalområder. Det er i programperioden især sket gennem det tværgående samarbejde i Kvarterhuset, et samlingssted for alle lokale beboere i Søndermarks kvarteret. Kongstanken har været at oprette et familie- og beboerhus – et community center – der kan danne ramme om en bred vifte af beboerrettede tilbud og bringe beboernes egne ressourcer og initiativer i spil.

I lyset af den støt stigende beboeraktivitet i Kvarterhuset konkluderer evalueringen, at det er lykkedes at sætte realiteter bag visionen.

Kvarterhuset har desuden været en succes på et organisatorisk og samarbejds mæssig plan i og med, at husdriften hviler på et offentligt-privat partnerskab. Der er dels tale om et tværsektorielt samarbejde internt i kommunen mellem henholdsvis integrationsindsatsen, områdefornyelsen og den boligsociale indsats – dels om et partnerskab mellem kommunen og Frederiksberg Forenede Boligselskaber (FfB) med udgangspunkt i den boligsociale helhedsplan.

Et synligt bevis på husets høje status i beboernes bevidsthed har vist sig i de "trafiktællinger", som den faste stab jævnligt gennemfører. "Trafiktællingerne" opregner, hvor mange brugere der på ugebasis går gennem døren. En trafiktælling opgjorde for nylig det resultat, at godt 220 besøgende fra lokalområdet havde haft deres gang i huset i ugens løb. Det taler et tydeligt sprog om behovet for et community center, hvor aktiviteterne er sammensat af både beboerdrevne og tilrettelagte initiativer.

Evalueringen har samtidig tydeliggjort, at Kvarterhusets succés er betinget af, at begreberne om empowerment, selvforvaltning og aktivt medborgerskab bliver respekteret og taget til efterretning i praksis. Beboernes interesse hænger snævert sammen med deres mulighed for at sætte deres eget præg på aktivitetsprofilen. Et vigtigt læringspunkt fra Kvarter-

huset er således, at succesén kan have en anden udtryksform end politisk forventet. Den politiske dagsorden kan sætte de folkeoplysende aktiviteter i højsædet, hvor beboerne i modsætning hertil lægger størst vægt på de nære relationer og det uformelle sociale fællesskab, der ikke er underlagt en overordnet mødedagsorden.

Sammenfattende lyder konklusionen, at Kvarterhuset er et lokalt tilbud, som er i høj kurs blandt beboere med mange forskellige interesser og fællesskabsbehov. Kvarterhuset startede på et nulpunkt i den forstand, at der ikke tidligere havde været et tværgående samarbejde med det sigte at skabe et sådant samlingssted til støtte for lokale beboeres egne initiativer og empowerment proces. Set i dette lys repræsenterer Kvarterhuset en enestående udvikling i betragtning af, at det er lykkedes at "udfylde rummet".

**På denne baggrund anbefaler evalueringen**, at Frederiksberg Kommune fortsat giver høj prioritet til en videreførelse af det tværgående partnerskab omkring Kvarterhusets drift og beboeraktiviteter.

## **2.7 Frivillige fællesskaber fremmer velfærd – konklusioner og anbefalinger fra indsatsområdet Fritids- og foreningslivet**

Den frivillige sektor og det frivillige foreningsliv har været en grundpille i Dialog og Delta-gelse, og programmet har dannet udgangspunkt for et systematisk samarbejde med frivillige organisationer. Det har vist sig at være et samspil, som både har nytteværdi for kommune og borgere nyder godt af.

Med projekt Foreningsguider har Frederiksberg Kommune givet bolden op til en indsats, der sigter på at styrke børn og unges deltagelse i forenings- og idrætsaktiviteter efter skoletid. Guideordningen er et resultat af samarbejdsaftalen mellem kommunen og Dansk Flygtningehjælp. Kernen er, at frivillige gennem en opsøgende kontakt formidler viden om lokale forenings- og idrætsstilbud til børn og forældre.

Evalueringen har vist, at guideordningen i stigende grad har givet anledning til et positivt tværfagligt samarbejde, hvor flere faggrupper med familiekontakt bidrager til at sprede budskabet om guideordningen. Det gælder blandt andet lærere på de lokale skoler og sundhedsplejersker, der har en regelmæssig gang i mange børnefamilier, og som derved kan overbringe oplysningsmaterialer direkte til hjemmene.

På nuværende tidspunkt står godt 75 børn og unge på venteliste, og der indkommer gennemsnitligt 3 tilmeldinger til ordningen hver eneste uge. Der er således grundlag for at konkludere, at foreningsguider er et tilbud, der vinder stadig større indpas blandt børn og familier i kommunen i takt med, at kendskabet til ordningen bliver udbredt.

Evalueringen har samtidig vist, at der knytter sig en række udfordringer til selve matchningen mellem det enkelte barn og de givne fritids- og idrætsstilbud. Mange fritids- og idræts-

aktiviteterne er sæsonbetonede, og i en del tilfælde må børnene afvente en ny sæsonstart. Ventetiden har indimellem givet anledning til, at kontakten mellem guiden, barnet og familien har været ved at løbe ud i sandet. Herudover kan manglende økonomiske forudsætninger for at afholde deltagergebyrer mv. være en hindring for børnenes deltagelse.

Samlet giver evalueringen anledning til at konkludere, at foreningsguiderne som gruppe har brug for en "værktøjskasse", der indeholder ajourførte materialer over tilgængelige tilbud og aktuelle priser til støtte for dialogen med familierne. Et andet velegnet værktøj vil være en opdateret liste over tilskudsmuligheder og ansøgningsfrister i forhold til støttemidler mv.

Endelig peger evalueringen på behovet for at institutionalisere guideordningen i højere grad, end den er i dag. Der kan være brug for at skabe en mere systematisk, kollektiv tilgang til guidearbejdet, hvor guiderne kommer til at fungere som et korps. Det kan blandt andet medføre den forbedring, at matchningen mellem guider og børn foregår på mere kollektive vilkår. Hertil kommer muligheden for en løbende erfaringsudveksling, der samlet kan bidrage til en form for professionalisering af en opgave, der har vist sig at stille ganske store krav til de kommunikative og organisatoriske kompetencer.

**Det anbefales**, at kommunen i samarbejde med Dansk Flygtningehjælp fortsat giver høj prioritet til guideordningen og viderefører en målrettet rekruttering af frivillige foreningsguider.

**Det anbefales**, at kommunen vurderer mulighederne for at etablere fritidspas eller en tilsvarende tilskudsordning, der kan kompensere for de økonomiske barrierer, der uanset guideordningen afskærer nogle børn og unge fra at deltage i forenings- og fritidslivet på lige fod med flertallet af børn og unge i kommunen.

**Det anbefales**, at kommunen i samråd med Dansk Flygtningehjælp afsøger muligheder blandt lokale foreninger og fritidsorganisationer for at få stillet et antal fripladser til disposition for foreningsguiderne og formidlingen af aktiviteter til ubemidlede børn og unge.

**Det anbefales**, at kommunen i fællesskab med Dansk Flygtningehjælp vurderer mulighederne for at skabe synergi mellem guideordningen og dannelsen af lokale venskabsfamilier.



## 3.

# Kvinder med kurs mod nye kompetencer

## Resultater inden for indsatsområdet "Særlige initiativer for kvinder"

### 3.1 Indledning

*"Det er især med hensyn til ligestilling, at nogle indvandregrupper i mindre grad end danskere bakker op om ligestilling mellem mænd og kvinder, herunder kvinders deltagelse på arbejdsmarkedet. Manglende ligestilling i hjemmet kan således også få indflydelse på børnene..(..)Det er således afgørende for en succesfuld integration, at man fra kommunens side iværksætter initiativer, som henvender sig til denne særlige målgruppe af marginaliserede kvinder med henblik på at styrke deres tilknytning til det omgivende samfund..." (Programbeskrivelsen for Dialog og Deltagelse, 2007).*

Med indsatsområdet "Særlige initiativer for kvinder" har Dialog og Deltagelse anlagt en ligestillingsvinkel på integrationsindsatsen. Synspunktet har fra starten været, at selv om den generelle integrationsindsats sigter på at skabe større *etnisk* ligestilling og større ligestilling mellem forskellige befolkningsgrupper nationalt og lokalt i Danmark – er integrationsindsatsen ikke i sig selv en sikkerhed for en *køns*mæssig ligestilling. Det kræver en særskilt indsats. På denne baggrund har projekt Bydelsmødre indtaget en central position i Dialog og Deltagelse.

### 3.2 Fra isolation til socialt sammenhold – om projekt Bydelsmødre

Bydelsmødre konceptet har sit forbillede i projekt Stadtteilmütter, som oprindeligt så dags lys i berlinerbydelen Neukölln, hvor omkring halvdelen af befolkningen har etnisk minoritetsbaggrund.

I Danmark har konceptet spredt sig som ringe i vandet til kommuner landet over, og konceptet har med sit lokale forankringsperspektiv også fundet sin naturlige plads i Dialog og Deltagelse. Frederiksberg Kommune havde således tidligt blik for konceptets dobbelte målsætning, hvor bydelsmødrene både bidrager til at styrke en ligestillings- og integrationsproces.

*”De socialt isolerede bliver mere aktive og sociale. Vi tager dem ud af hjemmet og siger: kom nu og vær med! Vi opfordrer dem både til selv at blive bydelsmødre og deltage i kvindecaféen. Vi har det rigtig sjovt hver gang. Man møder en masse mennesker. Vi ringer og husker dem på det. Ellers kommer de ikke, fordi de glemmer det. De kommer ikke af sig selv. Men vi opfordrer dem...” (Bydelsmor i Frederiksberg Kommune).*

Målet er, at etniske minoritetskvinder bryder ud af den sociale og kulturelle isolation, som for mange kvinder betyder, at de lever i parallelsamfund uden nærmere kontakt med det omgivende samfund. Det er en isolation, som også sætter sit præg på deres børns tilværelse. Det er en isolation, som står i modsætning til målet om at skabe tilhørsforhold og social sammenhængskraft i et mangfoldigt lokalsamfund.

Bydelsmødrene i Frederiksberg Kommune opererer som frivillige og gennemgår et kursusforløb, der kvalificerer dem til at kunne rådgive andre kvinder og mødre omkring en lang række temaer som børneopdragelse og udviklingspsykologi, sundhed og ernæring, danske institutioner og offentlig service, skolesamarbejde og forældredemokrati, uddannelsesmuligheder og arbejdsmarked, kvindeliv og kønsroller, ligestilling, medborgerskab, politik og stemmeret mv.

### 3.3 Koncept med klare resultater

I Dialog og Deltagelse er der i løbet af programperioden udklækket tre kursushold. Første hold af bydelsmødre blev færdiguddannede og modtog deres kursusbevis i efteråret 2009. Siden er andet og tredje korps af nybagte bydelsmødre fulgt i kølvandet i marts og juni 2010.

I løbet af programperioden er der endvidere sket en geografisk spredning både i rekrutteringen af bydelsmødre og i lokaliseringen af projektet. Udbredelsen taler i sig selv et tydeligt sprog om konceptets gennemslagskraft, men vidner også om behovet i brugergruppen for både indholdet og formen i bydelsmødrenes rådgivning. Set i lyset af de oprindelige succesmål er der grundlag for at konkludere, at projekt Bydelsmødre i Frederiksberg Kommune er blevet en ubetinget succes:

- Det har været målet at færdiguddanne 14 bydelsmødre, fordelt på to kursushold. I praksis har i alt 24 kvinder ud af en deltagerkreds på 28 kvinder fuldført kursusforløbet, fordelt på tre kursushold. Antallet af uddannede bydelsmødre er dermed næsten fordoblet i forhold til de oprindelige forventninger, samtidig med at der er opnået en gennemførelsesgrad på 85 pct.

- Det har været målet, at projekt Bydelsmødre skulle lokaliseres i ét boligområde. Med iværksættelsen af det tredje kursushold er det lykkedes at udbrede aktiviteten til endnu et boligområde, hvilket i sig selv har styrket konceptets spredningseffekt. Som udgangspunkt dannede Kvarterhuset i Søndermarkskvarteret ramme om projekt Bydelsmødre. Siden blev konceptet med tredje hold bydelsmødre forankret i Danmarksgården. I takt med at et voksende antal kvinder benytter bydelsmødrenes rådgivning, netværksdannelse og caféarrangementer står flere lokalområder og institutioner i dag i kø for at etablere lokale korps.
- Projektet har formået at opretholde en høj fastholdelsesprocent både under og efter kursusforløbene. Ud af 24 uddannede bydelsmødre er 23 fortsat aktive i "tjenesten" et års tid efter afslutningen af det sidste hold, og det beskedne frafald skyldes blandt andet kvindernes overgang til andre udadrettede aktiviteter.
- Det har været målet, at bydelsmødrene skulle igangsætte netværksskabende aktiviteter i Kvarterhuset og eventuelt også i Danmarksgården. Som en effekt af kursusforløbet har bydelsmødrene i Frederiksberg Kommune startet to velbesøgte kvindecaféer i henholdsvis Kvarterhuset og Danmarksgården. Caféerne danner hver måned ramme om både rådgivning, social netværksdannelse og en stribe af samfundsaktuelle foredrag og temamøder.
  - Det har været målet, at hver bydelsmor gennemsnitligt havde kontakt til andre kvinder et par gange om måneden. I praksis har det vist sig vanskeligt at gennemføre en konsekvent registrering af antal samtaler og møder, selv om projektet har benyttet sig af en lettilgængelig "SMS-metode", hvor bydelsmødrene har haft mulighed for at indrapportere kontaktførelse til projektkoordinatoren i form af SMS-beskeder. Registreringen er imidlertid ophørt som en følge af, at bydelsmødrene via kvindecaféerne har etableret mere faste og kollektive rammer omkring rådgivningen og netværksaktiviteten. Med den stigende tilslutning til caféarrangementerne har det oprindelige registreringskrav så at sige overflødiggjort sig selv.

## Bydelsmødre med blivende mission

Projektets støtteperiode udløb med udgangen af 2010, og bydelsmødrene udgør i dag et permanent rådgivningstilbud, som samlet er beroende på bydelsmødrenes frivillige kræfter suppleret med støtte fra kommunens integrationskoordinatorer. Det gælder fortrinsvis kontaktformidling til foredragsholdere samt formidling til bydelsmødrene af den stigende strøm af henvendelser om besøgsbehov, der indkommer fra sundhedsplejersker og direkte fra kvinder selv med ønske om vejledning og netværkskontakt. Siden efteråret 2010 har en til to bydelsmødre fungeret som tværgående tovholdere for det samlede korps af bydelsmødre. De koordinerende bydelsmødre aflønnes indtil videre for et afgrænset ugentligt timetal for varetagelse af funktionen. Erfaringerne viser, at netværket mellem de uddannede bydelsmødre kræver en stadig koordinering og vedligeholdelse. I modsat fald er der risiko for, at nogle bydelsmødre forlader korpset, fordi de føler sig som fritsvævende satellitter. Det er vigtigt, at de har et tydeligt tilhørsforhold og hele tiden kan mærke en identifikation som bydelsmødre.

Herudover må det forventes, at der med den nylige grundlæggelse af en Landsorganisation for Bydelsmødre sker en udvidelse af den koordinerende funktion, hvor metodiske erfaringer fra andre korps i landet skal viderebringes og måske inkorporeres i den lokale praksis. Det kan heller ikke udelukkes, at bydelsmødre i andre byer vil efterlyse flere oplysninger om kvindecaféerne i Frederiksberg Kommune.

Sammenfattende giver evalueringen grund til at konkludere, at bydelsmødrene med den støt voksende efterspørgsel tilgodeser et permanent behov – set i hvert fald i et længere tidsperspektiv. Bydelsmødrenes indsats bygger på frivillighedens princip. Men det er vigtigt at bemærke, at denne særlige rådgivningsfunktion afføder en planlægnings- og koordineringsopgave, som især i lyset af indsatsens ekspansion næppe kan løses alene ad frivillighedens vej.

### 3.4 Når mødre er rollemodeller for mødre

*”Jeg arbejder på at være en god rollemodel og give kvinderne mere selvtillid og tro på sig selv og deres egne ressourcer. De kan jo se på mig, hvordan jeg kom hertil, og hvordan jeg klarer det nu. Når jeg fortæller, kan jeg mærke, at det hjælper, fordi de kan se, at jeg har været i samme situation som dem...” (Bydelsmor på Frederiksberg).*

Kernen i konceptet er, at kvinder hjælper andre kvinder til at opbygge den viden om det omgivende samfund, som de har været fælles om at mangle. Bydelsmødrene repræsenterer herved idealet om det aktive medborgerskab, som Frederiksberg Kommune har ønsket at fremme med Dialog og Deltagelse. Det sker netop, når bydelsmødrene opmuntrer andre kvinder til at ”blande sig” i alle de livsvilkår, der har betydning for deres og familiens hverdagsliv.

Bydelsmødrene kan betegnes som ”ægte” rollemodeller, fordi de på egen krop har oplevet isolationen og den stærke følelse af udenforskab, der er en af følgerne, når man som nyttilkommen mangler alle orienteringspunkter i det nye samfund:

*”Jeg arbejder frivilligt og arbejder aktivt – og tænkte, at denne her viden, som jeg skulle have haft, da jeg kom – den skal andre have mulighed for at få. Jeg brugte selv så meget tid på at finde ud af de hér ting. Mange prøver ikke selv at finde ud af tingene og giver bare op. Det var svært og hårdt for mig med et nyt land og en ny kultur. Det tog flere år. Vi har samlet al denne hér viden i et kursus på fire måneder. Det er helt fantastisk. Så jeg vil gerne samle kvinderne og hjælpe dem. Det er vigtigt for os at give denne hér viden videre...” (Bydelsmor i Frederiksberg Kommune).*

## Tekstboks

### Hvad skaber motivation?

**En af bydelsmødrene er en kvinde på 46 år**, som er uddannet kontorassistent, men i det daglige arbejder som hjemmehjælper i hjemmeplejen. Hun er gift, har tre børn og har boet i Danmark i 26 år – heraf 10 år i Søndermarken. Hendes motivation for at deltage i projektet er at hjælpe, samtidig med at hun selv får mere viden og arbejder sammen med andre mennesker. En motivationsfaktor er også håbet om at kunne bruge erfaringerne og kompetencerne som bydelsmor som springbræt til et nyt job. Funktionen som bydelsmor har desuden åbnet blikket for nye uddannelsesmuligheder. Samlet gælder det for hendes historie, at den faglige og sociale motivation går tæt hånd i hånd: .

*”Vi er gode til hinanden, og vi kender hinanden, for vi har været sammen i lang tid og har bygget netværk som naboer. Det er en meget stor fordel for mig. Det er meget nemmere at kommunikere med folk, når man møder hinanden hver uge, så får man en connection”.*

Som bydelsmor har hun udbygget den sociale kontaktflade både til naboer og andre i lokalmiljøet, samtidig med at hun har fået lejlighed til at prøve kræfter med organisatoriske udfordringer som led i rollen som bydelsmor.

**En anden bydelsmor er en ung kvinde på 27 år**, der i det daglige arbejder inden for kontorområdet. Hun er alenemor til to mindre børn. Hun har boet i Danmark i 24 år og er nu bosiddende i Søndermarken. På trods af en travl hverdag har hun meldt sig under bydelsmødrenes fæner ud fra et ønske om at hjælpe andre familier, som ikke nødvendigvis har samme ressourcer og indblik i samfundets muligheder som hun selv. En væsentlig motivationsfaktor har i hendes tilfælde været, at hun i forvejen havde status som ressourceperson i nærmiljøet, og i praksis var hun fortrolig med en del af funktionen:

*”Jeg vil gerne hjælpe så mange som muligt, når jeg selv har det overskud og kender systemet bedre end andre familier. Jeg hjælper jo allerede rigtig meget – det har jeg altid gjort og vil altid blive ved med at gøre. Så jeg tænkte, hvorfor ikke få noget undervisning i, hvordan man kan gøre det bedre”.*

Udsigten til at deltage i et kursusforløb og opkvalificere sig fagligt og videnskæstigt har derfor været et tungtvejende argument for hendes deltagelse. Det samme gælder muligheden for endnu mere systematisk at fungere som frivillig familierådgiver over for etniske minoritetsfamilier, der viger tilbage fra at henvende sig til offentlige myndigheder, når de har behov for vejledning og hjælp. Hun ser en vigtig opgave i at være brobygger mellem familierne og det offentlige system.

Det kan umiddelbart undre, at den generelle integrationspolitiske indsats ikke tilvejebringer den indsigt, som mange kvinder efter egne udsagn savner længe efter ankomsten til Danmark. Men uanset baggrunden må det konstateres, at der er et udbredt behov for bydelsmødrenes beredskab, som netop forener den faktuelle vidensformidling om samfundsmæssige forhold og myndigheder med den sociale netværksdannelse, den personlige refleksionsproces og den kollektive læring omkring kvinders muligheder, forandringspotentiale og krav i forhold til både familiemæssig og samfundsmæssig ligestilling.

### 3.5 Kvinder i en kollektiv erkendelses- læringsproces

*"Bydelsmødrenes motivation? Jeg har spurgt, hvorfor vil I være bydelsmødre? Hvorfor vil I arbejde frivilligt? Dét, der går igen, er: dét at lære nyt og få ny viden i kursusforløbet. At hjælpe andre. Min tolkning er i den forbindelse: vi har brug for, at det betyder noget for andre, hvordan jeg har det. Det er en anerkendelse af, at de er mødre og kvinder – og at det er en vigtig erfaring. Det bliver synligt og får en betydning. At have en mening i familielivet. Det er betydningsfuldt, hvad jeg gør, og hvad jeg tror..."(Medarbejder i Frederiksberg Kommune).*

I betragtning af de store tids- og ressourcekrav, som bydelsmødre stiller til rådighed for opgaven, er det nærliggende at spørge, hvilke motivationsfaktorer der får bydelsmødrene til at fortsætte missionen.

Som beskrevet i citatet udgør adgangen til læring og ny viden angiveligt en væsentlig drivkraft bag bydelsmødrenes engagement og vedholdenhed. Med kursusforløbet har kvinderne fået et uddannelses tilbud, som de har haft mulighed for at påvirke i faglige og tematiske retninger, der svarer til deres egne ønsker og appellerer til deres nysgerrighed og læringslyst. Det har samtidig været uddannelses tilbud, som har givet dem lejlighed til at møde professionelle, der repræsenterer en bred kreds af kommunale faggrupper. Underviserne har ikke altid været i besiddelse af en pædagogisk-didaktisk faglighed. Men de har været kendetegnet ved at kunne forene en praksisnær erfaring med en mere begrebsmæssig viden om deres respektive fagområder, eksempelvis udviklingspsykologi og børns socialisation, offentlig børnepasning mv.

Hertil kommer undervisernes professionelle indsigt i kommunens serviceområder. Her har kursusforløbet åbnet en dør til en verden, der erfaringsmæssigt kan virke uoverskuelig i sin organisatoriske opbygning såvel som i sit serviceudbud og procedurer for etniske minoritetsborgere.

## Når kvinder erkender deres eget værd

Måske vejer det aller tungest på vægtskålen, at bydelsmødrene via kursusforløbet har opbygget en stærkere bevidsthed om deres egen værdi og den betydning, deres handlekraft, empati og overskud har for andre kvinder. Kursusforløbet har i kraft af den anerkendende tilgang igangsat en erkendelsesproces, hvor bydelsmødrene i fællesskab har reflekteret over de udfordringer, der knytter sig til et hverdagsliv, hvor familiemæssige krav og forventninger skal balanceres med samfundsmæssige krav og forventninger om aktiv deltagelse i arbejdslivet, i børnenes skolegang, i fritidsaktiviteter mv.

I krydsfeltet mellem de professionelle vidensoplæg og deres egne historiefortællinger har kvinderne italesat de subjektive erfaringer og stiftet bekendtskab med forskellige opfattelser af moderrollen, forældreskabet, kvindelivet og arbejdsdelingen mellem kønnene mv. De har herigennem opnået en mere almen forståelse for problemernes karakter og for de mulige løsninger. En vigtig gevinst er desuden, at de har styrket den personlige integritet og styrket selvtilliden til at stole på egen intuition og dømmekraft:

*”De får også opmærksomhed på deres egen historie. Det sker i huset (Kvarterhuset, vor bem.), når de mødes. Det sker i bussen på fælles tur til Lalandia. De bliver bevidste om, at de selv har en mening og erfaring, når der står en professionel og fortæller dem, at deres børn ikke må løbe på skøjter kl. 10 om aftenen mv...”(Medarbejder i Frederiksberg Kommune).*

I lyset af disse resultater må det forventes, at konceptet i et længere perspektiv vil give anledning til både en individuel, en social og en bredere samfundsmæssig effekt:

- De uddannede bydelsmødre kan via den rådgivende virksomhed bidrage til, at andre kvinder opnår større **faktuel** indsigt i en lang række emner med relation til opdragelse, familieliv, kønsroller, foreningsliv, institutionsopbygning, medborgerskab og demokrati mv. Det vil alt andet lige gavne kvindernes opmærksomhed, tilhørsfølelse og aktive engagement i forhold til de kulturelle, sociale og politiske udviklingsprocesser, der præger samfundet både på lokalt og nationalt plan.
- De uddannede bydelsmødre kan via netværksdannelse og netværksformidling bidrage til, at andre kvinder får en **social** berøringsflade til andre kvinder med forskelligartede livserfaringer. Det vil alt andet lige øge kvindernes deltagelse i lokale aktiviteter, udvide og differentiere deres omgangskreds og bryde den sociokulturelle isolation.
- De uddannede bydelsmødre kan med sig selv som rollemodeller bidrage til, at andre kvinder skærper **identitetsfølelsen** og bevidstheden om egne ressourcer og bliver bedre til at anerkende og stole på egne erfaringer, holdninger, handlekraft og ligeværdighed. Det vil alt andet lige styrke kvindernes mod og motivation til at udtrykke egne behov og ønsker over for både familie, skoler og myndigheder mv.

Bydelsmødrene bygger således bro til den kommunale "labyrinth", og det må antages, at der er tale om et gensidigt behov i og med, at kommunen reelt også har behov for at markere sine servicetilbud over for hele lokalbefolkningen.

*"Det kommunale er meget forvirrende. Det er så dejligt at have et stort kendskab til alle de kommunale ting. Mange er lidt bange for kommunen..."*  
(Bydelsmor i Frederiksberg Kommune).

## **Bydelsmødre i krydsfelt mellem individuelle og kollektive rådgivningsmetoder**

*"Mange bydelsmødre har syntes, at det var lidt for meget – for eksempel med hjemmebesøg. Nogle siger, at hjemmebesøg var ubehageligt, for eksempel kvinder der ønskede besøg, men mændene ville ikke have folk ind. Vi er dog interesserede i hjemmebesøg, men kun hvis de selv viser interessen for, at vi kommer..."* (Bydelsmor i Frederiksberg Kommune).

Over tid har der vist sig en tendens til, at mange kvinder foretrækker den kollektive caféform frem for individuelle hjemmebesøg. Det er sandsynligvis en medvirkende forklaring på, at kvindecaféerne trækker fulde huse og udvider åbningstiderne. Lignende erfaringer er gjort i andre kommuner<sup>2</sup>, hvor tilbagemeldingen tilsvarende har lydt, at den kollektive samværsform har højere prioritet end den individuelle kontakt, der foregår i de private omgivelser. Erfaringerne tyder herved på, at kvinderne trækker en grænse for den sociale kontakt ved egen dørtærskel. Her går et fysisk skel mellem den sociale og den familiære kontaktflade.

Hvis denne tendens på længere sigt holder stik, vil det være hensigtsmæssigt at overveje en metodeudvikling i retning af mere kollektive og undervisningsbaserede rådgivnings- og vejledningsformer, der tager højde for kvindernes fælles udfordringer og afsæt i den fælles erfaringsverden. I den kollektive rådgivningsform kan kvinderne optræde som hinandens "hukommelseskilder", hvor de hjælper hinanden til gensidigt at synliggøre og fastholde de individuelle erfaringer, ressourcer og potentialer. De hjælper hinanden til at huske, at de hver især har en livshistorie og erfaringsbaggrund, der kan omsættes og nyttiggøres i en aktiv stillingtagen til forandringsmulighederne i hverdagslivet og i den bredere samfundsmæssige sammenhæng.

---

<sup>2</sup> Det gælder eksempelvis i Helsingør Kommune, hvor der i forbindelse med et integrationscenter er oprettet et opsøgende, sociokulturelt mentorkorps til rådgivning af etniske minoritetskvinder. Her ses også et mønster, hvor den individuelle indsats i stigende grad er blevet afløst af kollektive arrangementer og en form for kollektivt baseret mentorordning. Brugerne har i denne sammenhæng gjort gældende, at det ikke er selve rådgivningen, de tager afstand fra. Det er selve den individuelle og hjemmebaserede rådgivningsform, der har gjort dem tilbageholdende.



## 3.6 Bydelsmødre baner vej til foreningslivet

Som led i det indledende kursusforløb er bydelsmødrene på alle hold blev orienteret grundigt om den danske foreningstradition og de muligheder, der knytter sig både for voksne og børn til forenings- og frivilligindsatsen.

Det har fra starten været målet at yde en særlig indsats for at inddrage etniske minoritetskvinder aktivt i forenings- og frivilligindsatsen og give dem en forståelse for den danske foreningstradition. I takt med den stigende rekruttering til projekt Bydelsmødre fødtes idéen til at skabe synergi mellem kvindeinitiativet og indsatsområdet for forenings- og fritidslivet under Dialog og Deltagelse. Bydelsmødrenes engagement som rådgivere og brobyggere mellem andre kvinder i kommunen har således også fået en drejning i retning af andre frivillige opgaver, eksempelvis ordningen for foreningsguider.

*” Man giver dem hermed en forståelse for foreningslivet, og de er generelt meget interesseret i at gøre noget for andre kvinder – også ud fra foreningsvinklen... (Medarbejder i Frederiksberg Kommune).*

Enkelte bydelsmødre har i løbet af programperioden ytret ønske om at supplere det frivillige arbejde som bydelsmor med opgaven som foreningsguide. I praksis har det imidlertid vist sig vanskeligt at realisere en sådan dobbeltrolle, og ingen af bydelsmødrene er i dag aktive foreningsguider. Men det er værd at understrege, at samtlige bydelsmødre under alle omstændigheder fungerer som vidensformidlere omkring det lokale foreningsliv og den frivillige sektor som et led i deres generelle rådgivning og netværksdannelse blandt kvinderne. Derved bliver et stort antal kvinder både på kollektiv og individuel basis gjort bekendt med foreningstraditionen, ligesom bydelsmødrene løbende opfordrer andre kvinder til at indgå i frivillige funktioner.

Tilbage står det positive budskab, at bydelsmødrene har opnået en *dobbeltkvalificering* i og med, at de gennem kursusforløbet er blevet kvalificeret *såvel* til bydelsmødre *som* til formidlere af forenings- og frivilligindsatsen. Det har styrket deres ressourcer og virkefelt på flere niveauer:

## Tekstboks

### Kvinder med kurs mod foreningslivet

I Dialog og Deltagelse er der lagt vægt på at åbne forenings og frivilligsektoren for kvinder med anden etnisk baggrund end dansk. Indfaldsvinklen har været, at kvinderne i kraft af deres moderskab også fungerer som rollemodeller for børn og unge. Derfor har kursusforløbet for bydelsmødre haft et særligt fokus på det lokale forenings- og fritidsliv, eksempelvis de frivillige opgaver, som foreningsguider varetager. På denne måde har bydelsmødrene i Frederiksberg Kommune opnået en **dobbeltkvalificering**, der både retter sig mod rådgivning af andre kvinder, netværksdannelse og frivillige funktioner:

**På det individuelle niveau** har det givet bydelsmødrenes en indgående indsigt i frivilligsektorens tilbud og funktionsmåder.

**På det sociokulturelle niveau** har det givet bydelsmødrene en særlig mulighed for at fungere som effektive formidlere mellem foreningslivet og socialt isolerede kvinder, som traditionelt er ukendte med foreningernes tilbud til børn og unge.

### 3.7 Fra frikadeller til falafel – fælles familieoplevelser på biblioteket

Bydelsmødrene har endvidere haft en vigtig finger med i spillet i forbindelse med et succesfuldt interkulturelt arrangement på kommunens hovedbibliotek. Bibliotekerne har netop en central placering som traditionsrigt samlingssted for alle borgere – voksne, børn og unge. Med "Falafel-biblioteket" har bibliotekerne lanceret et nyt og banebrydende initiativ til styrkelse af den gensidige integrationsproces. Falafel-biblioteket er ligeledes et led i den lange kæde af arrangementer inden for Dialog og Deltagelse.

Det hele startede som et "Frikadelle-bibliotek", hvor hovedbiblioteket med stor succes har inviteret familier til en fælles kulturoplevelse midt i den berømte ulvetime, hvor voksne og børn har travlt med at komme hjem fra arbejde og institutioner, købe ind, lave mad, rydde op osv. Som et kærkomment alternativ til det hjemlige stress slog biblioteket dørene op til et afslappende samvær, hvor spændende kulturtilbud blev indtaget sammen med frikadeller og fællesspisning. Familierne har for en overkommelig pris købt spisebilletter til arrangementerne, og alle billetter er blevet revet væk i løbet af kort tid.

"Frikadelle-biblioteket" har været et tilløbsstykke blandt etniske danske familier, hvorimod søgningen af familier med anden etnisk baggrund har været meget beskedent. Det affødte hos integrationskoordinatorerne idéen til et "Falafel-bibliotek", hvor danske og nydanske familier efter samme koncept kunne danne fællesskab om både det kulturelle og det kulinariske.

Med en overdådig buffet og musikhøjskolens underholdende medvirken blev "Fafafel-biblioteket" en bragende succes, der forhåbentlig kan tjene som forbillede for kommende arrangementer i Frederiksberg kommune og til efterligning i andre kommuner.

En væsentlig forudsætning for succesén har imidlertid været, at bydelsmødrene slog et stort slag for at informere om begivenheden og formidle billetter i deres omfattende netværk til etniske minoritetsfamilier.

Rekrutteringen til "Fafafel-biblioteket" er et blandt flere eksempler på, at bydelsmødrenes særlige formidlings- og netværksindsats har stor værdi ikke alene for de kvinder, der får adgang til rådgivningen, men også for kommunen. Bydelsmødrene er unikke brobyggere mellem isolerede kvinder og det omgivende samfund. Deres rådgivning har ikke alene en informativ karakter. Den er *operativ* i ordets bedste forstand, fordi den bidrager til at skabe en konkret og gensidig kontakt mellem en udsat befolkningsgruppe og kommunale myndigheder, som ikke har organisatorisk og videnskæssig rækkevidde til at bygge en tilsvarende tillidsbro til borgerne. En medarbejder i kommunen har beskrevet bydelsmødrenes formidlings- og brobygningsfunktion med disse ord:

*"Vi har først klædt dem på via kursusforløbet. Nu er det dem, der klæder os på i kommunen..." (Medarbejder i Frederiksberg Kommune).*

# 4.

## I øjenhøjde med unges ønsker og behov

### Resultater inden for indsatsområdet "Unge og uddannelse"

#### 4.1 Indledning

*"Antallet af unge med indvandrerbaggrund, som ikke fuldfører en ungdomsuddannelse, er uforholdsmæssigt højt. 60 pct. af de nydanske unge, der påbegynder en erhvervsuddannelse, falder siden fra. Det er dobbelt så mange som blandt danske unge. Det er derfor afgørende, at de unge vejledes grundigt i deres valg af uddannelse og samtidig møder støtte til gennemførelsen..." (Programbeskrivelsen for Dialog og Deltagelse, 2007).*

Unge nydanskere vej gennem det danske uddannelsessystem har længe været i offentlighedens søgelys. Det gælder de unges vandring helt fra grundskolen og frem til færdig ungdomsuddannelse. På denne baggrund lagde Frederiksberg Kommune stor vægt på at gøre etniske minoritetsunges skole- og uddannelsesproces til et af indsatsområderne under Dialog og Deltagelse. Som citatet afspejler, blev der fra starten anlagt et helhedssyn på indsatsområdet "Unge og uddannelse".

Målet var *for det første* at intensivere den vejledningsfaglige indsats i forhold til nydanske børn og unges skolegang og videre overgang til ungdomsuddannelserne.

Målet var *for det andet* at sætte særlige ressourcer ind på en helhedsorienteret indsats, der kunne udvide aktionsfeltet til de unges forældre og tilgodese forældrenes behov for viden og vejledning om det danske skole- og uddannelsessystem.

Målet var *for det tredje* at styrke støtteberedskabet omkring børn og unges daglige skolearbejde gennem et udbygget net af lokale lektiecaféer.

Målet var *for det fjerde* at betragte unges livssituation ud fra en helhedsvinkel ved at supplere de uddannelsesrettede støtteforanstaltninger med fritidstilbud og kreative aktiviteter, der kunne understøtte identitetsudviklingen, selvværdsfølelsen og de positive fællesskaber blandt udsatte unge.

Evalueringen vidner om, at det er lykkedes at realisere alle de nævnte planer i løbet af programperioden.

I Frederiksberg Kommune har et af opmærksomhedspunkterne været den høje andel af nydanske unge, der dumper ved optagelsesprøven på gymnasierne. Det har fået fagkyndige til at spørge, om de unge både kvantitativt og kvalitativt får den vejledning, de har brug for, når de står på tærsklen til videre uddannelse. Men det har også aktualiseret forældrenes rolle og rejst spørgsmålet, om forældre til unge på folkeskolens afgangsniveauer har den fornødne viden til at støtte de unge i det videre uddannelsesvalg. Det er spørgsmål, der naturligt er bragt på bane inden for indsatsområdet "Unge og uddannelse". Svaret er givet med projekt "Forældreinddragelse- og involvering", som med en familiebaseret vejledningsmodel har repræsenteret en innovativ tilgang til ungdomsvejledningen.

På grundlag af samarbejdsaftale med Dansk Flygtningehjælp er antallet af lokale lektiecaféer øget. Det samme gælder for etableringen af pigeclubber, der udgør et populært fritidstilbud til unge piger med anden etnisk baggrund, der har behov for at kunne samles uden for de gængse rammer i klubber og ungdomsskoler mv.

Endelig har den kreative vision fået luft under vingerne gennem kommunens samarbejde med C:ntact, hvor unge både har været aktive fortællere og sceniske fortolkere i en række teaterforestillinger.

De kommende afsnit præsenterer de aktiviteter og resultater, som Frederiksberg Kommune har opnået inden for indsatsområdet "Unge og uddannelse". Først følger en analyse af erfaringerne fra projekt "forældreinddragelse- og involvering". Dernæst rettes fokus mod lektiecaféer og pigeclubber. Til slut er scenen sat for teatersamarbejdet med C:ntact.

## **4.2 Fælles fokus på fagligheden – om forældreinddragelsesindsatsen**

Der er overalt i landet en stigende opmærksomhed på forældrenes og hjemmenes forudsætninger for at fungere som et aktivt støtteberedskab for børn og unges skolegang og uddannelse. En af udfordringerne er, at mange familier har brug for at blive mere fortrolige med de faglighedskrav, der stilles til børn og unge på forskellige trin i skole- og uddannelsessystemet.

Som led i Dialog og Deltagelse har Frederiksberg Kommune haft et ønske om at engagere forældre i et skole-hjemsamarbejde, der mere effektivt hjælper unge på de øverste klassetrin til at finde den rette uddannelseshylde. Som et svar på dette ønske er Ungdommens Uddannelsesvejledning og Tre Falke skolen med projekt "Forældreinddragelse- og involvering" gået helt nye veje i skole-hjem samarbejdet. Samarbejdspartnerne har i projektet udbygget de traditionelle mødeformer i skole-hjem samarbejdet gennem forsøg med en opsøgende og familiebaseret vejledningsmodel. Grundidéen i den familiebaserede vejled-

ningsmodel har været, at forståelse og viden omkring uddannelsessystemet, faglighedskrav og unges uddannelsesmuligheder er et anliggende for hele familien.

Projekt Forældreinddragelse - og involvering har med den familiebaserede vejledningsmodel tjent et dobbelt formål, der både omfatter målgruppen af familier og det tværinstitutionelle samarbejde:

Set ud fra en *målgruppevinkel* har formålet været:

- At styrke indsigten i det videregående uddannelsessystem blandt forældre og unge på 10. klasses niveau.
- At kvalificere forældrenes forudsætninger for støtte de unge i et realistisk uddannelsesvalg.
- At kvalificere de unge til at lægge en realistisk uddannelsesplan og justere de unges forestillinger og selvforståelse omkring de individuelle uddannelsesmuligheder.

Set ud fra en *samarbejdsvinkel* har målene været:

- At øge samspillet mellem skole, UU-vejledere, unge og forældre omkring uddannelsesvalget og ikke mindst omkring et realitetscheck af den enkelte unges uddannelsesplan.
- At etablere et tværgående projektsamarbejde mellem UU-systemet og folkeskolen omkring en oplysende, vejledende og uddannelsesforberedende indsats over for både forældre og unge i de udvalgte afgangsklasser.

I et længeresigtet perspektiv har projektet således også haft et fastholdelsesmål ud fra den betragtning, at et realistisk uddannelsesvalg i sig selv forstærker udsigterne til fuldført uddannelse.

## **Styrket forældresamarbejde – en synlig succes**

Fordelene ved den familiebaserede vejledning og dialogform synes også at være utvetydige:

- *For det første* giver den familiebaserede vejledning bedre mulighed for en tæt dialog mellem forældre, elev og vejleder, når vejledningen relaterer sig direkte til den unges individuelle situation og ikke kun bevæger sig på et generelt informationsniveau.
- *For det andet* giver den familiebaserede vejledning bedre mulighed for en utvungen dialog, når den foregår på familiernes "hjemmebane", hvor forældrene kan sætte sig ud over den sproglige, sociale eller kulturelle usikkerhed, der ofte kan virke som en hæmsko i de store mødeforsamlinger på skolen.
- *For det tredje* giver den familiebaserede vejledning bedre mulighed for en grundig dialog om gode metoder til lektiehjælp og faglig støtte til de unges hverdags skolearbejde.

Samlet viser resultaterne fra projektet, at effekten af den "håndholdte" og familiebaserede vejledningsmodel er til at føle på:

- Alle forældre og elever i forsøgsordningen har efter egen vurdering fået større indsigt og forståelse i forhold til uddannelsessystemet og de unges uddannelsesmuligheder. Forældrene føler sig bedre rustet til at støtte de unge målrettet og effektivt i forhold til de videre faglighedskrav i gymnasiet eller i ungdomsuddannelserne. Det er et støtteberedskab, som også vil komme yngre søskende til gode.
- Andelen af afgangselever med en realistisk gymnasieplan er vokset på skolen - målt som antal unge i forsøgsordningen, der er optaget i gymnasiet uden forudgående optagelsesprøve.
- Andelen af afgangselever med en urealistisk gymnasieplan er tilsvarende faldet så markant, at det overgår alle forventninger.
- 33 familier har modtaget hjemmebesøg, svarende til to trediedele af det planlagte antal på 50 familier. Taget i betragtning, at projektets tilbud til forældrene og de unge ikke blev annonceret så tydeligt som ønsket, må det siges at være et meget tilfredsstillende resultat.

## Fælles tilbud til alle forældre

Set i et integrationsperspektiv har projektet haft en særlig pointe. Der har nemlig udtrykkeligt været tale om et tilbud til *alle* forældre med unge i de udvalgte 10. klasser på Tre Falke Skolen. Dermed er der sendt et klart signal om, at forældre og unge *uanset* baggrund kan have brug for en tæt dialog og et "realitetscheck" omkring faglige udfordringer på den fortsatte uddannelsesvej.

I praksis er den familiebaserede vejledning dog primært benyttet af etniske minoritetsfamilier. Det skal også ses i lyset af selve projektbeskrivelsen, hvor målsætningen ganske vist retter sig mod forældre til elever i 10. klasse uden nærmere afgrænsning, men hvor baggrundsbeskrivelsen alligevel er formuleret med en særlig målgruppe for øje:

Omdrejningspunktet for den familiebaserede vejledningsmodel har dermed især været den professionelle bekymring, der knytter sig til minoritetsunges faglighedsudvikling og den høje andel af de unge, der erfaringsmæssigt dumper ved optagelsesprøven på gymnasiet. Det er i den forbindelse gjort gældende, at en del minoritetsunge har brug for støtte til at realitetsvurdere deres egen faglighed og forudsætninger for at gennemføre såvel en gymnasial uddannelse som en videre ungdomsuddannelse. Baggrundsbeskrivelsen peger på, at dette forhold yderligere kan være forstærket af, at forældrene dels mangler den fornødne viden om det danske uddannelsessystem til at kunne rådgive deres børn – og dels kan have forudfattede holdninger til uddannelsernes status, som gør det vanskeligt for forældrene at rådgive deres børn på et neutralt grundlag ud fra børnenes faglige forudsætninger og evner.

## Tekstboks

### Baggrundsbeskrivelse for projekt Forældreinddragelse – og involvering

Erfaringer med hensyn til elever af anden etnisk baggrund end dansk viser:

- At cirka halvdelen af disse elever ikke består folkeskolens afgangsprøver i dansk og matematik (landstal)
- At 57 pct. af ansøgerne fra 10. klasse på Tre Falke Skolen dumper til optagelsesprøven på gymnasiet og er typisk ikke motiveret for en erhvervsuddannelse som et alternativ. (Procenttallet for de danske elever er 24 pct.).
- At de unges uddannelsesvalg i meget høj grad er forældrenes udtalte uddannelsesønske.
- At de unge har høje ambitioner og har svært ved at sætte dem i relief til egne evner, standpunkter og optagelseskrav på ungdomsuddannelserne.
- At forældrene sjældent møder på forældremøder på skolen, hvor blandt andet uddannelsessystemet bliver formidlet.
- At der skal en særlig indsats til for at udfordre disse forældre og deres børn på deres forestillinger om, hvilke uddannelser de unge kan/skal tage.

(Citeret fra projektbeskrivelsen for projekt Forældreinddragelse – og involvering, sommeren 2009).

### Dialog frem for forforståelser i forældresamarbejdet

Som led i projektets nytænkning har det været et klart ønske blandt samarbejdsaktørerne, at projektet skulle indføre en mere dialogbaseret kontakt til hjemmene. Målet har været at skabe et fælles forum, hvor professionelle og familier indgår i en ligeværdig udveksling af erfaringer og holdninger omkring de unges skolegang og uddannelsesvalg, og hvor professionelle og familier i fællesskab afklarer den unges kompetencegrundlag og videre uddannelsesmuligheder mv. Den dialogiske kontakt har således også haft til formål at kaste lys over de forestillinger og forforståelser, der generelt knytter sig til skole-hjemsamarbejdet med de familier, der ofte er fraværende ved de gængse forældremøder. Det gælder blandt andet spørgsmål som:

- Er det en myte eller realitet, at etniske minoritetsunges uddannelsesvalg primært er udtryk for forældrenes ønsketænkning?
- Er det en myte eller realitet, at etniske minoritetsforældre er præget af bestemte etnisk-kulturelle traditioner, når de vurderer deres børn og unges uddannelsesmuligheder? Er



det i så fald et særligt fællestræk for alle minoritetsforældre, og ses det også blandt danske familier?

- Er det en myte eller realitet, at etniske minoritetsforældre er utilbøjelige til at lytte til læreres og vejlederes vurderinger af de unges muligheder og begrænsninger, hvis de taler mod forældrenes egne forventninger? Er det i så fald et særligt fællestræk for alle minoritetsforældre, og ses det også blandt danske familier?
- Er det en myte eller realitet, et etniske minoritetsforældres manglende deltagelse i skole-hjem samarbejdet er en direkte følge af, at forældrene mangler faglige forudsætninger for at engagere sig i de unges faglige udvikling og udfordringer? Er det i så fald et særligt fællestræk for alle minoritetsforældre, og ses det også blandt danske familier?
- Er det en myte eller realitet, at etniske minoritetsunges uddannelsesambitioner ofte er ude af trit med deres forudsætninger og evner for at gennemføre uddannelsesforløb? Er det i så fald et særligt fællestræk for alle minoritetsunge, og ses det også blandt etnisk-danske unge?

Projekt "Forældreinddragelse- og involvering" har henledt opmærksomheden på, at det også kan være nødvendigt for professionelle at reflektere over, om tilgangen til målgrupperne ved nærmere eftersyn er præget af værdier, forforståelser, generaliseringer og kulturbegreber, som utilsigtet opretholder en os-og-dem position.

Den inkluderende tilgang kræver løbende en form for "interkulturel lakmusprøve", som skærper den interkulturelle sensibilitet over for målgruppernes værdier, forventninger, behov, erfaringer og ressourcer. Det er eksempelvis nærliggende at teste, om der altid er grundlag for at tolke forældres faglige ambitioner på børnenes vegne som et bevis for, at manglende uddannelse afskærer dem fra at overskue det danske uddannelsessystem og gør dem uegnede til at anlægge et realistisk syn på børnenes faglige forudsætninger og uddannelsesmuligheder:

I modsat fald kan der være risiko for, at forforståelser fortegner billedet, således at etniske minoritetsforældre – men også mange etniske danske familier – får et oplevelse af, at der trods gode intentioner i projekterne ikke er plads til den gensidige anerkendelse af socio-kulturelle værdier og erfaringer omkring læring, faglighed og uddannelse.

Projekterfaringerne fra den familie- og dialogbaserede vejledningsform har vist, at der kan forekomme kulturelt betingede forskelle i værdierne og traditionerne omkring unges skolegang og uddannelsesvalg. Det har netop været en anledning til at afprøve, om forældrene oplever en tilstrækkelig opmærksomhed, interesse og lydhørhed over for deres egne erfaringer, motiver og forventninger i forbindelse med deres børn og unges skolegang og fremtidige uddannelsesvalg mv.

De positive tilkendegivelser fra de deltagende familier giver grund til at konkludere, at den familie- og dialogbaserede vejledningsform kan bane vej for en større gensidig forståelse og et bedre skole-hjem samarbejde.

## Tekstboks

### Behov for interkulturel kompetence i kommunale institutioner

Evalueringen har vist, at projekt "Forældreinddragelse- og involvering" har givet næring til nye overvejelser om, hvorvidt den kommunale institutionsverden er gearret til at møde en mangfoldig forældregruppe på et ligeværdigt og interkulturelt grundlag.

Projektet afspejler, at der kan forekomme sociokulturelle forskelle i værdierne og traditionerne omkring unges skolegang og uddannelsesvalg.

Men projektet vidner også om, at de unge får den allerbedste støtte, hvis skolerne viser anerkendelse og lydhørhed over for forældrenes erfaringer og engagement i de unges faglige og personlige udvikling.

Når forældre er fraværende ved forældremøder, bør den første tanke ikke være, at det er udtryk for manglende interesse i børnenes skolegang. Ligesom i projekt "Forældreinddragelse- og involvering" er det i stedet vigtigt at reflektere over, om andre møde- og samtaleformer giver forældrene en bedre og mere ligeværdig mulighed for at gå i dialog med skolen omkring deres børn og unge.

Derfor er der grund til at foretage en "interkulturel lakmusprøve" af de kommunikationsformer, der anvendes i dialogen mellem institutioner og forskellige forældregrupper. Det interkulturelle serviceeftersyn kan sikre en opmærksomhed og sensibilitet i forhold til borgernes mangfoldige ressourcer, værdier, erfaringer, behov og forventninger.

## 4.3 Populære læringsrum for børn og unge – om lektiecaféerne

Dansk Flygtningehjælps lektiecaféer hører til de "klassiske" børne- og ungeaktiviteter inden for frivilligindsatsen i Frederiksberg Kommune. I forbindelse med Dialog og Deltagelse og den videre integrationspolitik har kommunen indgået en samarbejdsaftale med Dansk Flygtningehjælp om at udbrede lektiecaféerne til flere lokalområder for at sikre et større antal børn og unge adgang til disse populære tilbud.

Resultatet er, at Frederiksberg Kommune i samarbejde med Dansk Flygtningehjælp på nuværende tidspunkt kan tilbyde lektiehjælp i fire lektiecaféer, fordelt på følgende lokaliteter:

- Frederiksberg Hovedbibliotek
- Biblioteket Domus Vista
- Lindebutikken ved Lindevangsparken
- Lektiehjælpen Flintholm Allé.

Lektiecaféerne har til huse i biblioteker og beboerlokaler. I betragtning af, at de til stadighed tiltrækker en stabil gruppe af børn og unge, må det konkluderes, at de har bevist deres langtidsholdbarhed som særlige læringsrum for børn og unge.

*”De kommer hver gang, massivt fremmøde. Hvis de ikke kommer, er der en grund til det. Så skal de noget, for eksempel på lejrskole eller lignende...”*  
(Frivillig i Frederiksberg Kommune).

## Lektiehjælp giver lyst til læring

Lektiecaféerne opsøges især af børn og unge, der har brug for ekstra støtte til at klare skolearbejdet. Nogle børn og unge er præget af indlæringsvanskeligheder, som kræver en intensiv en-til-en kontakt i lektielæsningen. I den henseende opfylder lektiecaféerne et udækket – og ofte ikke særlig synligt – behov. Mange børn og unge mangler tid og overskud fra en voksen, der kan hjælpe dem til at blive siddende på stolen og samle den nødvendige koncentration omkring lektierne. Behovene kan på denne baggrund indimellem overstige kapaciteten i lektiecaféerne. Derfor er der også i lektiecaféerne et stående behov for at udvide og fastholde kredsen af frivillige, så antallet af lektiehjælpere holder nogenlunde trit med børnenes efterspørgsel:

*”Der er for få frivillige. Man kan ikke nå rundt til alle. De her børn har jo problemer i skolen og skal mandsopdækkes. Vi var 2-3 voksne til 15 børn i lektiecaféerne, og det var jo alt for lidt...”* (Frivillig i Frederiksberg Kommune).

Børnenes stabile fremmøde vidner om behovet, men det er også et vidnesbyrd om, at de får et mærkbart udbytte af lektiehjælpen. Kommunens integrationskoordinatorer har gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt både børn og frivillige i lektiecaféerne. Resultaterne giver et vigtigt fingerpeg om, at børnene har en subjektiv oplevelse af, at deres færden i lektiecaféerne ikke alene har en positiv effekt i forhold til lektiearbejdet, men også påvirker den personlige trivsel.

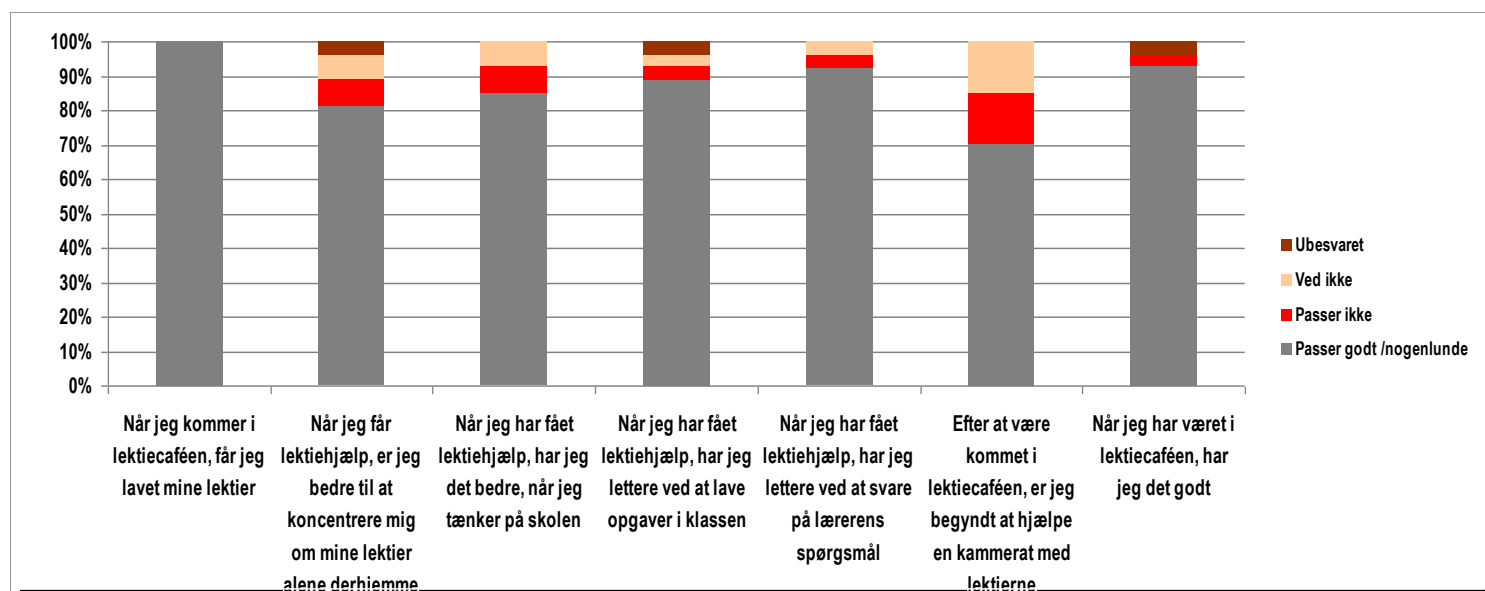
## Når faglige og sociale fællesskaber går op i en højere enhed

Undersøgelsen blandt børn og unge i lektiecaféerne aftegner et mønster, hvor det faglige og sociale fællesskab går hånd i hånd. Det sociale nærvær har en positiv afsmitning på børnenes motivation for det faglige. Når børnene knytter stabile venskaber til de voksne

lektiehjælpere, får de også blod på tanden til at forbedre resultaterne i lektiearbejdet. Når børnene kan fremvise resultaterne af et solidt hjemmearbejde henne i skolen, påvirker det også selvtilliden og det sociale selvværd i positiv retning.

Børnenes besvarelser taler dermed et tydeligt sprog om den *helhedsorienterede* effekt, der opstår, når børn og unge får lejlighed til at være sammen med engagerede voksne i et læringsrum, som både giver plads til faglighed og et trygt socialt fællesskab. Børnenes primære grund til at komme i lektiecaféerne er den faglige støtte. Kun en fjerdedel har erklæret, at de har andre gøremål i lektiecaféen end lektiearbejdet. Men sammensmeltningen af det faglige og sociale udbytte giver sig netop udslag i en større lyst til at lære og i en stærkere følelse af velvære. Det er en gevinst, som påvirker den samlede livskvalitet. Som det fremgår af figur 3, tilkendegiver mere end 90 pct. af de adspurgte børn, at når de har været i lektiecaféen, har de det godt.

Figur 3: "Hvor godt passer det følgende på dig?"



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse foretaget blandt børn og frivillige i lektiecaféer af Frederiksberg Kommunes Integrationskoordinatorer, vinteren 2010-11.

Næsten 90 pct. af børnene svarer endvidere bekræftende på, at lektiehjælpen gør dem bedre i stand til at klare de opgaver og lærerspørgsmål, de møder henne i skolen. Undersøgelsen bekræfter desuden indirekte, at lektiecaféen i det hele taget er en form for redningsplanke i skolegangen for børn, som uden lektiehjælpen ikke får ordnet skolearbejdet.

## Lektiecaféer er attraktive for alle aldersgrupper

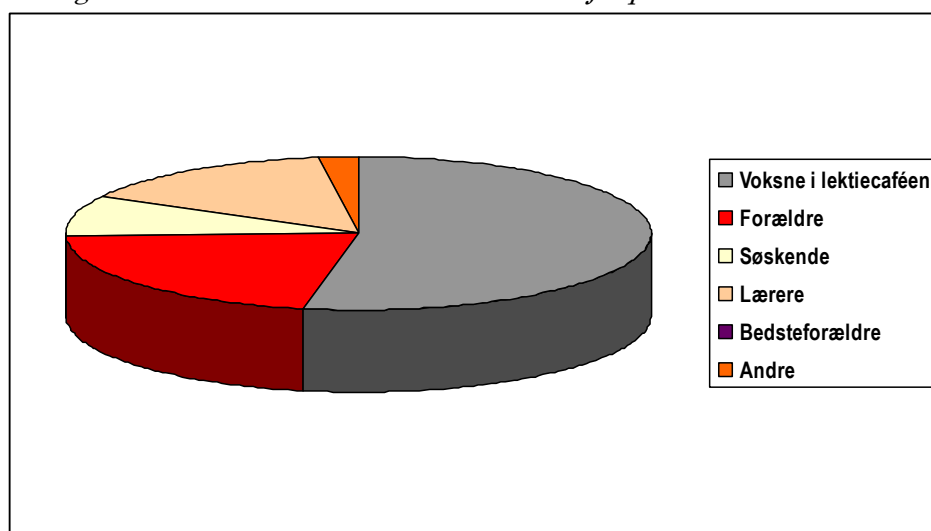
Spørgerunden viser, at børnene i lektiecaféerne fordeler sig helt jævnt på alle klassetrin. Det må ses som en indikator på, at de frivillige i lektiecaféerne samlet er i stand til at imødekomme behovene på flere faglighedsniveauer. Det er tilsyneladende også en medvir-

kende forklaring på, at mange børn og unge fastholder en tilknytning til lektiecaféerne. Blandt de adspurgte børn og unge har næsten halvdelen således gjort gældende, at de har haft deres gang i lektiecaféen i mere end et år.

## Fælles lektiehjælp for hele familien

I lyset af helhedssynet Dialog og Deltagelse har spørgerunden endvidere sat fokus på forældrenes forbindelse til lektiecaféerne og til børnenes skolearbejde i bredere forstand.

Figur 4: "Hvem vil du helst have til at hjælpe med lektierne?"



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse foretaget blandt børn og frivillige i lektiecaféer af Frederiksberg Kommunes Integrationskoordinatorer, vinteren 2010-11.

Figur 4 afspejler, at næsten alle de adspurgte børn og unge har givet udtryk for, at de helst vil have de voksne i lektiecaféen til at hjælpe med lektierne. Men det fremgår samtidig, at forældrene indtager en tydelig "andenplads", når børnene skal prioritere mellem de forskellige grupper. Det er værd at bemærke, at forældrenes hjælp vejer lidt tungere end lærernes i børnenes bedømmelse. Det er også bemærkelsesværdigt, at bedsteforældre slet ikke er på banen. Det kan måske tolkes som et udtryk for, at børnene ikke forventer, at bedsteforældrene har de fornødne faglige forudsætninger for at være behjælpelige med skolearbejdet.

Endelig kan børnenes prioriteringer måske være en retningspil på, at de foretrækker det kollektive læringsrum, hvor de dels har adgang til en effektiv lektiehjælp og dels opnår et socialt tilhørsforhold og en trivsel, der rækker ud over tiden i lektiecaféen:

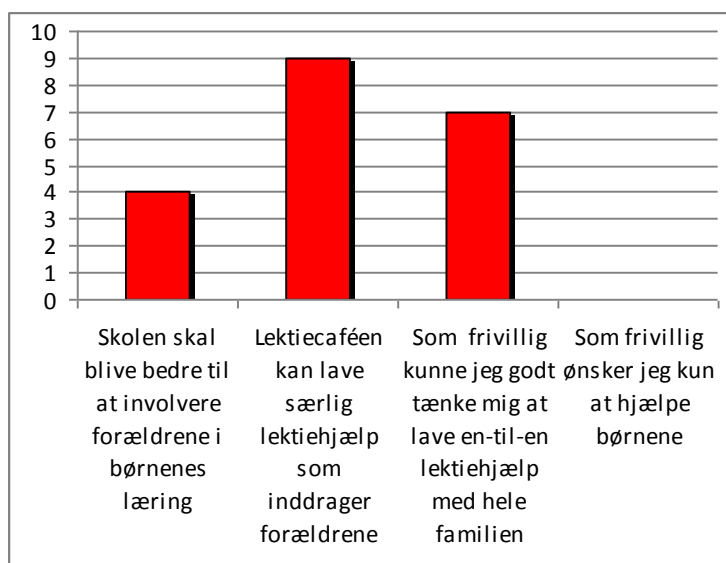
*"Når jeg har været i lektiecaféen, har jeg det godt..."*

Hvad angår forældrenes rolle, har omkring en fjerdedel af børnene oplyst, at deres forældre har en fast gang i lektiecaféen. Andre børn har tilkendegivet, at forældrene til tider er til stede. Hovedparten af børnene har svaret benægtende på spørgsmålet og understreger i samme åndedrag, at de ikke har interesse i forældrenes deltagelse.

Det peger i retning af, at det familieorienterede perspektiv i et vist omfang er en realitet i flere lektiecaféer. Men evalueringen afspejler samtidig, at der kan være delte meninger blandt børn og unge om, hvorvidt forældrenes tilstedeværelse er ønskværdig. Det kan ikke afvises, at børn i lektiecaféerne finder et frirum med voksne, der møder dem uden de forforståelser og forventninger, der kan ligge i familien. Men det kan heller ikke udelukkes, at nogle børn vurderer, at et samvær med forældrene omkring lektiearbejdet ikke er en realistisk mulighed, hvorfor de heller ikke ser grund til åbent at udtrykke ønske om det.

Flere frivillige har anført, at det efter deres vurdering kan være hensigtsmæssigt at inddrage forældrene mere aktivt i lektiecaféerne. Næsten halvdelen af de adspurgte frivillige tilslutter sig det synspunkt, at lektiecaféerne med fordel kan overveje at tilrettelægge lektiehjælpen på en måde, hvor den systematisk inddrager forældrene i opgaveløsningen og læringsprocessen.

*Figur 5: "Giver det mening at involvere forældrene mere i lektiecaféen?"*



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse foretaget blandt børn og frivillige i lektiecaféer af Frederiksberg Kommunes Integrationskoordinatorer, vinteren 2010-11.

En vis andel af de frivillige har desuden gjort sig overvejelser som at videreudvikle familie-baserede metoder, hvor der ydes særskilt lektiehjælp til den enkelte familie ud fra principet om en-til-en støtte. Den individuelle elevhjælp er hermed udvidet til at omfatte hele familiens synsfelt.

Endelig har et mindre antal frivillige påpeget, at familieperspektivet også bør styrkes yderligere i skolerne, således at forældrenes får et større indblik i børnenes læringsproces. Det er et synspunkt, som går godt i spænd med de erfaringer, der er indhøstet med den familiebaserede vejledningsmodel, som omtalt i det forudgående.

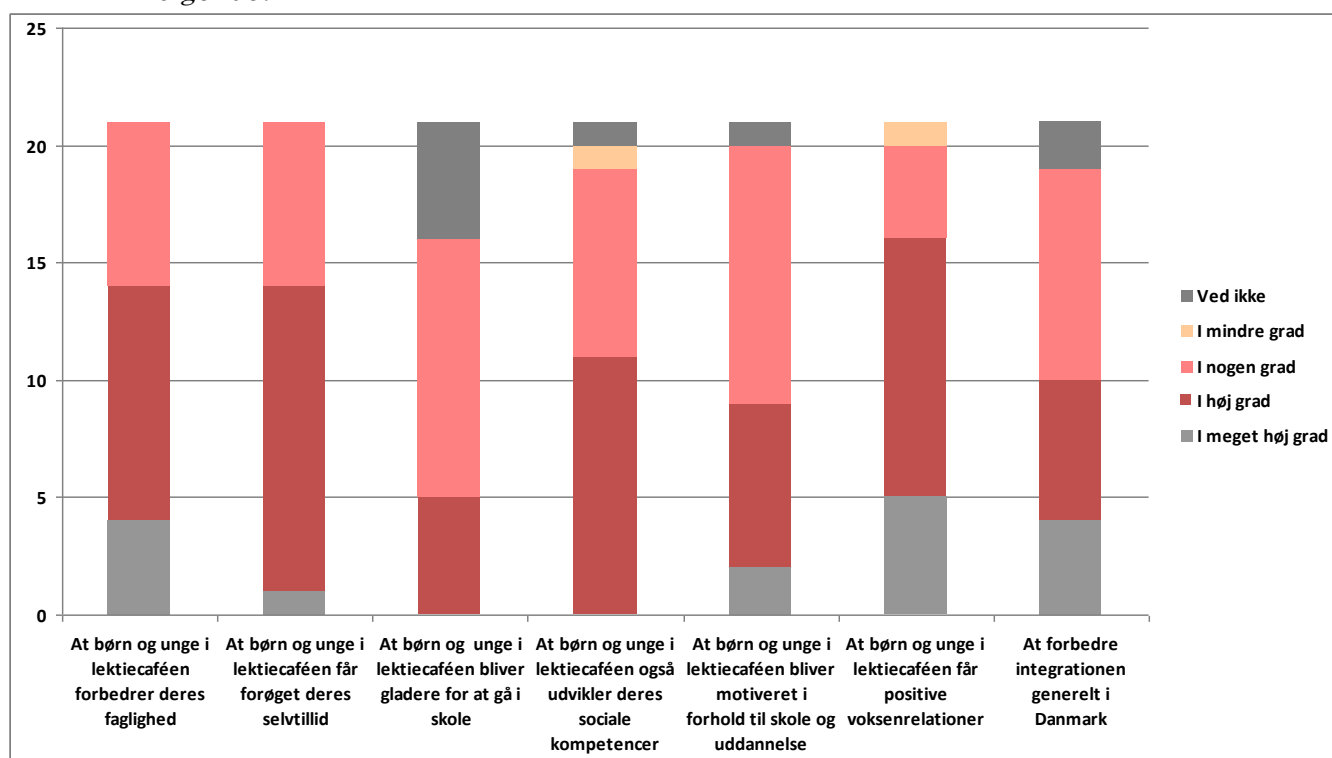
## Caféer med klar læringseffekt

*"Det betyder rigtig meget for børnene, så det giver mening for de frivillige at give lektiehjælp. Både socialt og fagligt. Så de kommer mere i skole frem for at pjække..." (Frivillig i Frederiksberg Kommune).*

Det har i Dialog og Deltagelse været et stående spørgsmål, om lektiecaféerne reelt bidrager til at styrke børn og unges faglighed.

Det er i den forbindelse nærliggende at henvise til børnenes egne vurderinger, som vidner om, at lektiehjælpen kan have afgørende betydning for deres tilknytning til skolen. De frivillige lektiehjælpere er tilsvarende blevet bedt om at vurdere effekten af deres indsats i lektiecaféerne. Selv om de frivillige generelt er mere tilbageholdende med at rose egen indsats i høje toner, tegner deres bedømmelser i figur 6 som helhed et positivt billede af den oplevede effekt.

Figur 6: I hvor høj grad oplever du, at du og de andre frivillige bidrager til det følgende?":



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse foretaget blandt børn og frivillige i lektiecaféer af Frederiksberg Kommunes Integrationskoordinatorer, vinteren 2010-11.

I overensstemmelse med børnenes egne oplevelser skønner to trediedele af de frivillige, at lektiehjælpen i caféerne i høj grad har en positiv effekt på børnenes faglighed. En tilsvarende andel understreger, at børnene samtidig opnår en større selvtilid. Som det fremgår af figuren, er de frivillige lektiehjælpere mere forbeholdne, når de skal vurdere, om lektiehjælpen samlet har en positiv afsmitning på børnenes glæde ved at gå i skole. De frivillige ser til gengæld mere optimistisk på den indvirkning, lektiehjælpen kan have i forhold til børnenes generelle motivation for skolegang og uddannelse. De frivilliges skøn peger således i retning af, at den daglige skolegang ikke nødvendigvis bliver mere glædesfuld, men at de faglige og personlige resultater har en mere generel motivationseffekt, som på længere sigt vil få betydning for børnenes vej gennem uddannelsessystemet.

Tilbage står imidlertid en vurdering fra skolernes side. I et fremadrettet perspektiv må det anbefales, at der opbygges en kontaktflade mellem lektiecaféer og skoler. Ud over den løbende evaluering af lektiehjælpens læringseffekt er der grund til at antage, at de frivillige lektiehjælpere kunne drage nytte af en fag-faglig vejledning om aktuelle pædagogisk-didaktiske tendenser og metoder fra lærerne som led i en lejlighedsvis faglig opkvalificering af lektiehjælpen.

*”Vi har ikke stor kontakt til skolerne. Det er en svær kontakt at etablere. Lærerne er overbebyrdede, så det er ikke nogen særlig let kontakt. Så vi ved ikke så meget om, hvordan skolerne oplever det...” (Frivillig i Frederiksberg Kommune).*

## **Fagligt samspil mellem skole og lektiecaféer**

I forlængelse heraf har en enkelt lektiecafé ændret kurs i lektiecaféens organisering i og med, at der er blevet ansat lærere fra Helhedsplanen frem for frivillige. Målet har været at styrke en mere helhedsorienteret og sammenhængende indsats over for de børn og unge, der har særlige behov for en kontinuerlig faglighedstræning.

Argumentet bag denne professionalisering er *for det første*, at lærerne i højere grad end frivillige er i stand til at formidle tilbuddet til de børn, der har særligt behov for lektiehjælp – og få dem overtalt til at benytte tilbuddet. Argumentet er *for det andet*, at lærerne dermed får mulighed for en tættere og mere effektiv opfølgning på børnenes progression og løbende træningsbehov. Argumentet er *for det tredje*, at lærerne via skolen er i kontakt med forældrene, hvilket yderligere kan styrke rammerne for et holistisk samarbejde på tværs af skole og hjem.

## **4.4 Piger med power – om pigeclubberne**

Pigeclubberne er et særligt tilbud til helt unge nydanske piger i 12-15 års alderen, som af forskellige årsager ikke benytter de gængse ungetilbud i klubber og ungdomsskoler mv. Dansk Flygtningehjælp har i henhold til samarbejdsaftale med Frederiksberg Kommune til dato oprettet pigeclubber i følgende lokalområder:



- Pigeklubben i Danmarksgården
- Pigeklubben i Lindevangskvarteret.

Ud over pigeclubberne har Dialog og Deltagelse endvidere dannet ramme om en række mere afgrænsede aktiviteter for pigerne, blandt andet i Kvarterhuset og i bibliotekernes regi.

Pigeclubberne er grundlæggende styret af empowerment princippet, hvor pigerne selv er toneangivende i valget af aktiviteter. Pigerne samarbejder om at prioritere aktiviteter i en beslutningsproces, der styrker deres selvstændighed, engagement og ejerskab.

*”Pigerne bestemmer selv alle aktiviteter. Vi laver alt fra T-shirt tryk til mad, filmaften, pyjamasparty, grill, gå tur mv...” (Frivillig i Frederiksberg Kommune).*

Pigeclubberne udgør rammen om et fristed, hvor ”pigerne får et pusterum fra de kulturelle begrænsninger, de møder i hverdagen”, som en frivillig har udtrykt det. Pigerne føler sig imødekommet og forstået. Herigennem opbygger de skridt for skridt et stærkt tillidsforhold til de frivillige. Effekten er, at de i klubbens trygge rum for første gang begynder at italesætte psykologiske, identitetsmæssige og sociale dilemmaer og udfordringer i en tilværelse, der ofte kræver, at de er i stand til at nivellere og integrere forskellige kulturelle traditioner.

De unge piger i pigeclubberne er ofte kendetegnet ved en lav selvværdsfølelse, der kan være en følge af begrænsede udfoldelsesmuligheder og stærk kontrol på hjemmefronten. De unge piger står i mange tilfælde uden for samværet og fællesskabet med jævnaldrende og kan i følge flere frivillige udvise en grænsesøgende adfærd. Via anerkendelse opbygger de frivillige en tillid hos pigerne, som netop giver pigerne ro til det identitetsarbejde, der præger denne aldersgruppe:

*”Pigerne siger selv, at her kan man slappe af og være sig selv, møde andre, tage snakke som er svære at tage, og man laver noget sammen. Og så er de i fred fra drengene, og der bliver ikke stillet huslige krav om at tage sig af lillebror e.l. De har mange pligter i en ung alder – er mors højre hånd. Klubben er et fristed. Her er de sammen med ligesindede, og de får følelse af at være okay (...) De taler meget om, hvordan man er pige på den rigtige måde. Og kan man tale med forældrene om det. Tit er frygten for at italesætte det større – de kan faktisk godt tale om det, når først de får mod til det. Vi giver dem modet til at snakke med forældrene. Nogen gange tager vi også snakken for dem” (Frivillig i Frederiksberg Kommune).*

## 4.5 Fortællinger der forløser fantasi og fællesskaber – om C:ntact

C:ntact er en selvstændig fond under Betty Nansen Teatret, som gennemfører kunstneriske projekter for unge fra forskellige sociokulturelle miljøer. C:ntacts kendemærke er, at det er de unges egne livshistorier og erfaringer, der er omdrejningspunktet for de kunstneriske produktioner. Målet er at skabe interkulturelle møder mellem mennesker, der normalt ikke mødes. Det gælder både mødet mellem de medvirkende og mødet mellem publikum og de medvirkende.

Inden for rammerne af Dialog og Deltagelse har Frederiksberg Kommune etableret et samarbejde med C:ntact i forbindelse med fem teaterforestillinger, der er afholdt henholdsvis på Edison Scenen og Betty Nansens teatret med en stor kreds af børn og unge fra både Frederiksberg og Københavns Kommuner:

- "Romeo og Julie I" i samarbejde med Duevejen skole
- "Romeo og Julie II" i samarbejde med Søndermarkskolen
- "Romeo og Julie III" i samarbejde med Nylandsvejens skole
- "Replay" i samarbejde med Smallegadeprojektet og Ungdomspensionen Allégården
- "En nat. En fest. Et skrig" i samarbejde med børn og unge fra Søndermarks kvarteret.

Rigtig mange unge har gennem forestillingerne fået mulighed for at udfolde deres fantasi og spilleglæde. Det har givet anledning til fine anmeldelser og positiv offentlig opmærksomhed. Men den største sejr ligger i de personlige udviklingsprocesser og fællesskaber, som er de unges egne resultater.

*"Det har jo været helt fantastisk at se de fællesskaber, som er vokset ud af projektet... 'danske' elever har i mødet med 'etniske' elever virkelig fået en værdifuld indsigt og venskaber, de nok ikke ellers ville have fået..." (Lærer i Frederiksberg Kommune)..*

Samarbejdet mellem C:ntact og unge elever i forestillingerne "En nat. En fest. Et skrig" samt "Romeo og Julie" har vist sig at være en stor succes. Selve tilgangen og arbejdsprocessen giver nogle indikationer på, hvilke arbejdsmetoder der kan være hensigtsmæssige i inklusionen af udsatte og sårbare unge af både dansk og anden etnisk herkomst.

## **Et anerkendende møde i øjenhøjde**

Nøglen til succesén ligger i de metoder, som C:ntact anvender i mødet med de unge. De tre grundpiller i det gode samarbejde er netop:

- Anerkendelsen.
- Formidlingen af personlige og fælles historier.
- Samspillet med forældrene.

Den anerkendende tilgang er en central drivkraft bag succesén. Nøgleordet er, at medarbejderne konsekvent inddrager de unge deltagere i et ligeværdigt praksisfællesskab:

*"Vi møder dem i øjenhøjde – det er blevet lidt vores motto. Det er virkelig no-*

*get med at møde dem der, hvor de er. At arbejde med deres historier og lytte på det, de siger. Der kommer nogen, der hele tiden møder modstand, for eksempel rent fagligt, hvis de har svært ved det skolemæssige. Her møder de nogle, der tager dem 100 pct. alvorligt. Vi tror på, at de kan...De er kernen i det hér, og det kan de mærke...” (Samarbejdsaktør i Frederiksberg Kommune).*

Begrebet om den ”håndholdte kontakt i øjenhøjde” har vundet stor udbredelse i de senere år inden for den beskæftigelses- og integrationsfremmende indsats over for udsatte målgrupper. Begrebet dækker over en tilgang, hvor deltagerne bliver bevidste om egne ressourcer og gradvist styrker selvværdsfølelsen og handlingskompetencen gennem en praksis, der dels bygger på en helhedsafklaring af det individuelle ressourcegrundlag - dels på nære relationer, som formår at give både kritisk og kærlig støtte i afklaringsprocessen.

I Contact mødes de unge i arbejdsprocessen af empatiske voksne, der har et åbent og opmærksomt blik for de unges individuelle forudsætninger, ressourcer, potentialer og udviklingsbehov. Men den empatiske tilgang får først sin fulde styrke, når den kombineres med en empowerment tilgang, der balancerer mellem at udfordre de unge og give dem ansvar uden at overskride deres grænser. Når de unge ikke møder op, ringer medarbejderne og opfordrer dem til at komme og tage ansvar ud fra det argument, at resten af gruppen påvirkes af den enkeltes fravær. Kollektiviteten, fællesskabsfølelsen og den gensidige ansvarlighed bliver en central motivationsfaktor. Det samme gælder det stadige samspil mellem de kollektive og individuelle behov, hvor der til stadighed er synlig plads til individuelle hensyn, eksempelvis behov for hjælp til at holde den nødvendige distance, når den personlige historie skal omsættes i manuskriptform mv.

De unge oplever en systematisk personlig opmærksomhed, som i mange tilfælde er et ukendt land for dem og et signal om, at de faktisk vækker interesse og engagement hos andre mennesker. Denne inddragende og anerkendende tilgang har manifesteret sig i et meget lavt frafald. Den giver også de unge værktøjer til at bearbejde problemer og udfordringer i andre livssammenhænge på længere sigt.

Gennem den ligeværdige arbejdsproces bliver de unge bevidste om egne ressourcer. Skridt for skridt opbygger de selvværd og tro på egne kræfter og ser måske for første gang sig selv som *kompetente* personer.

*”Vi er blevet mere seje! Dét at du tør vise, hvem du er og stå på scenen har givet mere selvværd...” (Skoleelev i Frederiksberg Kommune).*

Det er en udviklingsproces, der netop kan slå rødder, når de unge er i et fællesskab med nære relationer, som både giver konstruktiv kritik og kærlig støtte.

## **Personlige fortællinger med teatret som formidlingsform**

Teaterformen og den dramatiserende arbejdsform har vist sig at være en velegnet metodik over for udsatte unge. Teatret giver mulighed for at synliggøre, fastholde og bearbejde de personlige livshistorier i dramaets formidrende og distancerende form.

Med teaterformen får de unge også lejlighed til at udfolde sig gennem æstetiske og kreative processer, der adskiller sig væsentligt fra de arbejdsmetoder, de unge er vant til fra skolesystemet. Mange af de unge har faglige vanskeligheder og oplever dagligt nederlag i skolen. Som en modvægt hertil oplever de unge på C:ntact, at der hér er fokus på det, de er gode til. De ser, at deres personlige fortællinger er en kilde til andres oplevelse og læring.

*”Der opstår et særligt fællesskab – unikke, positive fællesskaber. De samles om noget positivt, og det er noget nyt, fordi de ofte er med i negative fællesskaber, hvor de samles om noget negativt...” (Samarbejdsaktør i Frederiksberg Kommune).*

De kreative processer bringer de unge i tættere kontakt med sig selv og stiller desuden krav til samarbejde og håndtering af et praktisk arbejdsfællesskab med tydelige fælles mål. Erfaringen er, at de sociale og integrationsmæssige processer flyder mere naturligt for de unge, når de opstår som et ”biprodukt” af arbejdsfællesskabet omkring det kollektive produkt – forestillingen. Den modstand som mange af deltagerne ofte møder i andre livssammenhænge, er her blevet tilsidesat til fordel for positive oplevelser og relationsdannelser til både andre voksne og jævnaldrende. Progressionen i disse positive fællesskaber har været tydelig, idet de har udviklet sig igennem den intensive og målrettede proces, som man sammen har gennemlevet i arbejdet med forestillingerne. Effekten er kommet klart til syne i levedygtige, tværkulturelle relationer og fællesskaber, der rækker langt ud over forestillingerne. Det faktum at de unge har tilladt sig selv den sårbarhed, det indebærer at dele så personlige fortællinger med andre mennesker, har befæstet den gensidige anerkendelse, men også evnen til at udvise tillid.

*”Lærere og klubmedarbejdere ser en mærkbar forskel hos de unge, der har været med: dem som er med i Romeo og Julie udvikler sig meget ift. klassefællesskaberne, der er simpelthen sket så meget. Og der dannes ikke mindst fællesskaber på tværs af skoler og etniske forskelle. Danskere og etniske minoriteter interagerer meget mere og mere naturligt. Og de holder fast i fællesskabet efterfølgende, kan vi for eksempel se inde på facebook, hvor de tager initiativ til arrangementer og til at mødes. Så det har langtidseffekter. (Samarbejdsaktør i Frederiksberg Kommune)*

## **Forældrenes støtte fremmer succesen**

Kontakten til de unges forældre spiller også en vigtig rolle for succesen. På C:ntact lægger man stor vægt på at invitere forældrene til orienteringsmøder, der giver forældrene et billede af, hvordan deres børn kan bruge teaterets tilbud. Når forældrene bliver beroliget om, at teaterarbejdet ikke vil svække de unges skolegang, bakker de fleste op om processen og bliver stolte over de unges resultater.

*”Integrationen på alle planer, synes jeg, skinner igennem det her projekt. Bare det faktum, at det er børn med ikke kun religiøse, men også kulturelt og socialt forskellige baggrunde, som mødes. Det er så sjovt at høre, at de lige for tiden alle sammen mødes i Søndermarken, når de har fri herfra. Og det er vel at mærke elever fra alle tre skoler, som mødes...på eget initiativ.”  
(Lærer i Frederiksberg Kommune).*

## Performance som pædagogisk princip

Ud over forældresamarbejdet har erfaringerne fra C:ntact givet et vigtigt fingerpeg om betydningen af det tværgående samarbejde mellem teater og skoler. Her har det især handlet om at bygge bro mellem forskellige pædagogisk-didaktiske principper. Derfor har medarbejderne fra C:ntact fra starten inddraget lærerne i et konstruktivt samarbejde og lagt vægt på, at lærere og medarbejdere skal have indsigt i hinandens arbejdsmetoder og kompetencer.

Et vigtigt læringspunkt har således været, at integrationsaspektet ikke alene omhandler de unge. Den gensidige integrationsproces har også fundet sted i kulissen på tværs af skoler og teater, hvor Lærere og teaterarbejdere er afhængige af den gensidige respekt, hvis de hver især og samlet skal være i stand til at yde de unge den optimale støtte.

Samlet har de unges debut på de skrå brædder medvirket til at bygge en solid bro til større interkulturel forståelse.

## 5.

# Når beboerne bestemmer farten

Resultater inden for indsatsområdet "Det boligsociale område"

## 5.1 Indledning

*"Skønt Frederiksberg Kommune ikke har ghettoer, så er der udsatte områder, der bør tænkes ind i den helhedsorienterede integrationsindsats. Områder med en relativt høj koncentration af etniske minoriteter samt mange unge bør således fokusere på en aktiv inddragelse af alle beboere i beboerdemokratiet og i aktiviteter i nærområdet. Initiativer, som er målrettet det boligsociale område, vil på mange områder kunne bidrage til at styrke de etniske minoriteters deltagelse i lokalsamfundet..." (Programbeskrivelsen for Dialog og Deltagelse, 2007).*

Det boligsociale område har været en af hjørnestenene i Dialog og Deltagelse. Som angivet i citatet fra programbeskrivelsen er Frederiksberg Kommune ikke kendetegnet ved egentlige ghettodannelser i henhold til gældende definitioner. Alligevel giver flere sociale boligområder anledning til en særlig opmærksomhed, der dels kan styrke en bred deltagelse i det lokale beboerdemokrati og dels kan fremme den interkulturelle kommunikation mellem beboere med en mangfoldig sammensætning.

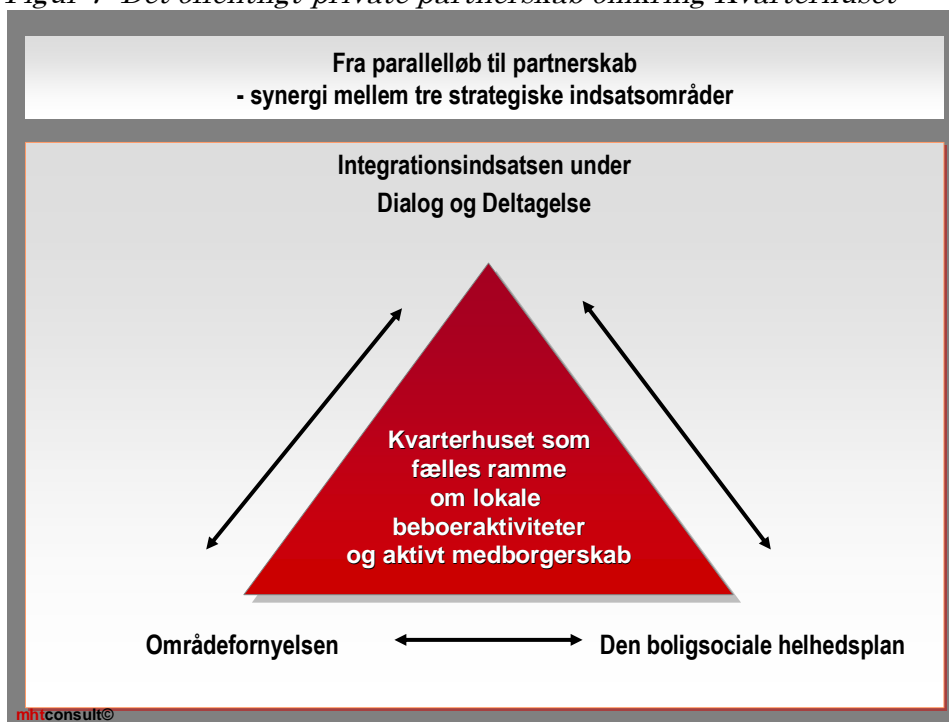
En af kongstankerne i Dialog og Deltagelse har været oprettelsen af såkaldte familiecentre. Idéen har været, at lokale familiecentre kunne danne fysisk samlingssted for en lang række beboerrettede tilbud med en rækkevidde fra rådgivning til forældrekurser og temaaftener, fælles madlavning mv. Til grund for visionen om lokale familiecentre ligger således også community-begrebet og målet om at styrke borgernes selvorganiserede ressourcer og processer i et lokalsamfund, der bygger på gensidighed, tilhørsfølelse og fælles handlekraft. Set i det lys har centertanken også tæt tilknytning til det empowerment princip, der har spillet en væsentlig rolle i Dialog og Deltagelse. I løbet af programperioden er det lykkedes at sætte realiteter bag visionen. Flere lokalområder er i dag præget af en livlig og velorganiseret beboeraktivitet i tråd med tankerne bag familiecentrene.

Kvarterhuset i Søndermarkskvarteret indtager en eksemplarisk plads blandt flere velfungerende initiativer.

## 5.2 Lokalt samarbejde på tværs af sektorer – om Kvarterhuset

I sommeren 2009 slog Kvarterhuset med fest og farver dørene op for beboere og familier i Søndermarkskvarteret. Kvarterhuset er et eksempel på, hvordan der under Dialog og Deltagelse er opbygget et bæredygtigt partnerskab mellem kommunale og private aktører. Hertil kommer det tværsektorielle samarbejde inden for kommunens egne rækker. I Kvarterhuset samarbejder kommunens integrationskoordinatorer således både med den kommunale områdefornyelse og boligsociale indsats samt med den boligsociale helhedsplan, som varetages af Frederiksberg Forenede Boligselskaber (FfB). Det er sket ud fra en fælles mission om at skabe et mødested i nærmiljøet for lokale beboere.

*Figur 7: Det offentligt-private partnerskab omkring Kvarterhuset*



Kvarterhuset har siden starten dannet ramme om stor kreativitet og mangfoldighed i valget af aktiviteter. Det fælles varemærke er, de lokale beboere har en afgørende stemme, når nye initiativer sættes i gang. En arbejdsgruppe med repræsentanter fra husets samarbejdspartnere koordinerer aktiviteterne. Men de enkelte tilbud er kun levedygtige i længden, hvis de vinder genklang blandt beboerne.

På den måde er aktiv medindflydelse, ejerskab og empowerment blevet kendeordene for Kvarterhuset og drivkraften bag en støt stigende brugergruppe.

I dagligdagen er huset personaledekket gennem FfB's boligsociale koordinator og en social vicevært, som udgør det faste og kontinuerlige bindeled til de lokale beboere og brugere. Erfaringerne fra husets første leveår har bekræftet, at hvis huset skal have den ønskede karakter af community center og samlingspunkt for områdets beboere, er det nødvendigt at sikre en kontinuitet og stabilitet gennem en fast stab.

## 5.3 Kvarterhus med tæt beboertrafik

Kvarterhuset hører til de helt nye initiativer under Dialog og Deltagelse, som først har fået støbt sit fundament i forbindelse med programmets ikrafttræden. På husets åbningstidspunkt var det således stadig uvist, om der var genklang blandt beboerne. Set i tilbageblik er der grund til at konkludere, at huset har haft brug for en vis gennemslagstid, før den brede kreds af beboere for alvor har taget lokaliteterne i besiddelse. Det gælder både i forhold til de selvdefinerede aktiviteter og i forhold til de arrangementer, som den tværgående koordinationsgruppe har forestået. Men trin for trin er tilstrømningen af beboere steget, og i dag kan det klart konkluderes, at Kvarterhuset har manifesteret og konsolideret sig som et lokalt tilholdssted.

Et synligt bevis på husets høje status i beboernes bevidsthed har vist sig i de "trafiktællinger", som den faste stab jævnligt gennemfører. "Trafiktællingerne" opregner, hvor mange brugere der på ugebasis går gennem døren. En trafiktælling opgjorde for nylig det resultat, at godt 220 besøgende fra lokalområdet havde haft deres gang i huset i ugens løb. Det taler et tydeligt sprog om behovet for et community center, hvor aktiviteterne er sammensat af både beboerdrevne og iværksatte initiativer.

Sammenfattende har evalueringen bekræftet, at Kvarterhuset er et lokalt tilbud, som er i høj kurs blandt beboere med mange forskellige interesser og fællesskabsbehov. Kvarterhuset startede på et nulpunkt i den forstand, at der ikke tidligere havde været et tværgående samarbejde med det sigte at skabe et sådant samlingssted til støtte for lokale beboeres egne initiativer og empowerment proces. Set i dette lys repræsenterer Kvarterhuset en enestående udvikling, hvor det faktisk er lykkedes at "udfylde rummet".

Evalueringen konkluderer videre, at det tværgående samarbejde har været en vigtig inspirationskilde i og med, at der herigennem er skabt et mere "kalejdoskopisk" syn på aktivitetsmulighederne. Det afspejler sig i husaktiviteternes bredde.

## 5.4 Både faste og flydende familietilbud

Kvarterhusets brede udbudsvifte udgør en kombination af "faste" og "flydende" aktivitetstyper. De faste arrangementer består typisk af længerevarende møderækker, som samler en fast beboergruppe omkring en fælles interesse. De flydende aktiviteter betegner de enkeltstående begivenheder, som ofte opstår på spontant initiativ fra en gruppe beboere. Det gælder eksempelvis fællesture og festarrangementer mv.



## ”Trafiktælling” i Kvarterhuset

Daglige brugere i uge 10 / 2011

Mandag	Antal brugere
Pensionisttræf	11
Åben café	12
Lektiecafé	23
Andre børn- og ungeaktiviteter	22
Møde	7
Voksen-lectiehjælp	2
Tirsdag	Antal brugere
Møde / boligselskabet	28
Sy- og strikkeklub	7
PC-undervisning	13
Individuelle møder	5
Onsdag	Antal brugere
Lektiecafé	30
Bydelsmødrenes kvindecafé	18
Voksen-lectiehjælp	3
Individuelle møder	1
Torsdag	Antal brugere
Åben sundhedspleje	17
Fars legestue	16
Aktiviteter for mænd	3
Individuelle møder mv	3
Fredag	Antal brugere
Individuelle møder	1
PC-undervisning	1

Note: Optællingen gælder antal daglige brugere inden for de forskellige aktivitetstyper, men den registrerer ikke, om der har været tale om gengangere blandt brugerne.

Hvad angår husets brugerprofil, kunne der i den første periode spores et mønster, hvor der især var en solid brugeropbakning til aktiviteter rettet mod børn og unge såvel som aktiviteter, der sætter motion, sundhed og børnepleje på programmet. Der var således tendens til en vis *aldersmæssig polarisering*. I den ene ende af aldersskalaen mødte børn og unge talstærkt op til et bredt spektrum af aktiviteter. I den anden ende af aldersskalaen udgjorde pensionisterne en trofast kernegruppe. Efterhånden er der dog tale om en større aldersmæssig spredning i brugergrupperne. Som trafiktællingen afspejler, er adskillige ugeaktiviteter i dag møntet på voksne i ”mellemalderen”.

## Praksisbaserede tiltag er det største trækplaster

Erfaringerne fra Kvarterhuset tegner imidlertid et andet, mere blivende mønster i beboeraktiviteten. Der har således vist sig en markant tendens til, at beboerne gennemgående prioriterer de praksisrettede og handlingsorienterede tilbud, som har en konkret og håndfast nytteværdi hér og nu. Erfaringerne indikerer derved også, at det ikke nødvendigvis er aktiviteterne *hyppighed*, men snarere deres *form*, der er udslagsgivende for beboerinteressen.

Som et eksempel herpå kan nævnes den store efterspørgsel, der har været på Sundhedscenterets KRAM-tilbud<sup>3</sup>, hvor vægten var lagt på konkrete test og målinger frem for på den mere abstrakte, samtalebaserede og reflekterende vejledningsform. I starten udbød Sundhedscenteret en ugentlig sundhedsvejledning, som oven i købet var fordelt fleksibelt på formiddage og eftermiddage af hensyn beboernes forskellige tidsbehov. Trods en bred interessetilkendegivelse på forhånd, kom der stort set ingen kunder i butikken. Da Sundhedscenteret omlagde formen og i stedet kørte hele KRAM-udstyret til sundhedscheck ud til Kvarterhuset, vendte billedet, og nu stod beboerne i kø for at sikre sig en testning.

*”Tilbuddet om sundhedstjek med motion, kost osv. i husets selskabslokale – lidt workshopagtigt – virker, og vi starter også rygestopkursus. Det er de vilde med...når Sundhedscenteret kommer med hele pakken – løbebånd mv. – så kommer de. Men det dér med, at man kan komme en gang om ugen og tale med en vejleder, det gider de ikke...”(Samarbejdsaktør i Frederiksberg Kommune).*

## Uformelle temaaftener trækker folk til huse

Lignende erfaringer er gjort i forbindelse med de temaarrangementer, som har været et af programpunkterne i Kvarterhuset. Integrationskoordinatorerne lagde sammen med lokale boligsociale samarbejdsaktører oprindeligt ud med et ambitiøst temaprogram, som tog sigte på at styrke borgernes indsigt i samfundsaktuelle, demokratiske og medborgerrelaterede emner. I visionen var temaarrangementerne tænkt som en hjørnesteen i et lokalt beboerfællesskab, hvor borgere på tværs af køn, alder, uddannelse og etnisk-kulturel baggrund kunne samles i en fælles lærings- og refleksionsproces med fokus på demokratiske værdier og samfundsrelevante debatter til udvikling af den medborgerlige bevidsthed.

I Kvarterhuset stod stolerækkerne længe tomme til samarbejdspartners store overraskelse og fortrydelse. I den sidste del af programperioden har dette billede imidlertid ændret sig ganske betragteligt. I løbet af efteråret 2010 lykkedes det at arrangere temaaftener, som trak fulde huse. Bydelsmødrene har spillet en aktiv rolle i at få spredt interessen for forskellige temaer. Men set i tilbageblik tegner der sig også et mere grundlæggende

<sup>3</sup> KRAM er en forkortelse for **K**ost, **R**ygning, **A**lkohol og **M**otion. KRAM-undersøgelsen er en af de største sundhedsmæssige befolkningsundersøgelser, der er udført herhjemme ved Det Nationale Råd for Folkesundhed og Statens Institut for Folkesundhed på basis af en survey i 13 kommuner. I forbindelse med undersøgelsen har flere kommuner haft mulighed for at tilbyde borgere et sundhedstjek i en særlig indrettet KRAM-bus med mulighed for måling af blodtryk, puls, talje- og hofte mål, fedtprocent, højde og vægt; måling af lungefunktion, knoglemineralindhold, muskelstyrke, balance og konditionsniveau samt blodprøvetagning.

mønster, hvor fremmødet er steget i takt med, at beboerne har opbygget ejerskab til Kvarterhuset og fået bekræftet, at de selv er med til at bestemme farten og være den udfarende kraft, når husaktiviteterne skal prioriteres. Det er således visheden om egen indflydelse, der gradvist har gjort dem imødekommende over for idéforslag fra samarbejdspartnerne bag husets drift.

*”Hvad er årsagen: vi har skidetravlt...Det bliver en hardcore prioritering, for du kan jo bare ikke nå det hele, vel...Vi gider ikke alle de løftede pegefingre...De er fed up af alle de dér oplæg. Men sund mad til billige penge – her gør man noget sammen, helt konkret, laver mad sammen. Dét, der virker mere workshop-agtigt, hvor man kan gå rundt og prøve forskellige ting...Dét der med, at vi gør noget sammen...Det relationelle og kombinationen mellem det relationelle og det praksisorienterede...” (Medarbejder i Frederiksberg Kommune).*

Centralt i billedet står således den relationelle og praksisorienterede tilgang til aktivitetstyper og metoder. Det handler dels om, at rekruttering til aktiviteterne mest effektivt foregår gennem borgernes og de frivilliges egne nære netværk – familiemæssige såvel som sociale og faglige netværk. Det handler også om tillid og legitimitet, hvor aktiviteterne i sig selv ”legitimeres”, når de anbefales af personer, du har tillid til. Det relationelle perspektiv indebærer desuden, at engagementet stiger i takt med, at aktiviteterne kan relateres til de nære og selvoplevede behov. Herved kan der også trækkes en forbindelseslinie mellem empowerment-begrebet og relationsbegrebet, som nærmere beskrevet i et senere kapitel.

## **Rådgivning kræver tætte og kontinuerlige relationsbånd**

Erfaringerne fra Kvarterhusets første år vidner om, at mange beboere sætter pris på at have adgang til en uformel rådgivning i nærmiljøet. Flere og flere beboere lægger vejen forbi Kvarterhuset for at få råd og praktisk støtte omkring henvendelser fra myndigheder og breve, der skal udarbejdes mv. Igennem programperioden har der været en stigende strøm af beboere, som søger akut og konkret bistand og vejledning hos Kvarterhusets faste stab på alle tider af dagen.

*”Flere og flere bruger huset. Der er behov for hjælp til ansøgninger eller til at søge visum og skrive breve. De ved, de altid kan komme og få hjælp, og flere og flere kommer også lige ind og bruger det, som det er – pc’en, printeren og vores hjælp. Andre bruger huset som mødested – mødes med veninderne her i stedet for derhjemme...” (Samarbejdsaktør i Frederiksberg Kommune).*

Rådgivningsbehovet var for så vidt forudset i den første tid, hvor Kvarterhusets aktivitetsprofil blev planlagt. En af husets grundpiller skulle netop være en kombineret medborger- og vejledningscafé, drevet af frivillige kræfter. Forankringen i nærmiljøet skulle forventeligt øge beboernes brug af det vejledningstilbud, der blev stillet til rådighed i medborgercaféen. Da caféen trods de positive intentioner havde stået tom i et længere tidsrum, blev nøglen drejet om. Sideløbende med at medborger- og vejledningscaféen var uden kunder, lagde mange beboere vejen forbi den faste stab med allehånde rådgivningsbehov. Det var såle-

des ikke selve *behovet*, men endnu engang *formen*, der ikke havde taget højde for den forudsætning, at beboernes kontakt er styret af den relationelle tryghed.

*"Så er der jo også en personfaktor. De kender os, som er faste på stedet – i stedet for skiftende frivillige. De føler sig mere trygge ved os..." (Samarbejdsaktør i Frederiksberg Kommune).*

Samlet lyder læringen, at det er afgørende, at beboerne i huset har adgang til en uformel rådgivning – eller bare en snak – når behovet er der og ikke til bestemte åbningstider. Det afgørende er også, at beboerne har knyttet trygge relationsbånd til de fastansatte i huset. Det er netop relationerne og den kontinuerlige kontakt i det velkendte miljø, der tæller.

## 5.5 At skabe lokalitetens kultur

Sammenfattende viser evalueringen, at beboerne i Søndermarkskvarteret stykke for stykke har "erobret" Kvarterhuset som deres eget lokale samlingssted. Et sikkert tegn er, at beboerne begynder at benytte huset som en form for udvidet dagligstue. Det er netop et udtryk for, at Kvarterhuset har opnået den *uformelle* status og brugsværdi, der er grundlaget for ejerskabet og princippet om empowerment. Eller anderledes sagt: det er denne tilegnelsesproces, der konstituerer lokalitetens kultur.

Det er ikke en proces, der kan fremskyndes gennem ambitiøse og attraktive aktivitetsprogrammer, som uanset hvor relevante de kan være – må betegnes som *fremmedbestemte*. Det er en form for græsrodsbevægelse, som må vokse organisk ud af beboernes egne behov og fælles bevidstgørelse om, at huset har et potentiale som et fysisk samlingssted, der står til rådighed for deres egne idéer og initiativer.

Professionelle projektaktører kan danne sig forestillingsbilleder på brugernes behov – eksempelvis for en medarbejdercafé i nærmiljøet med indbygget vejledningsfunktion. Men det professionelle blik kan også bero på "bygningfejll" og ønsketænkning, som slører indsigten i borgernes faktiske interesser og prioriteringer. Store programmer og indsatsområder har målsætninger og succeskriterier, som helst skal matche målgruppernes behov. Afklaringen af målgruppebehov kan være et kompliceret anliggende med mange faldgruber og fejltolkningsmuligheder, herunder magtforhold mellem forskellige beboergrupperinger, alliancer mellem professionelle og udvalgte beboergrupperinger mv.

*"Det tager en rum tid, og det er svært i en politisk sammenhæng, hvor alt skal kunne give hurtige resultater og have fokus på kvantitet fra start. Men man kan ikke forcere en proces oppefra..." (Samarbejdsaktør i Frederiksberg Kommune).*

Set i dette perspektiv kan der være et dilemma mellem den politiske dagsorden og civilsamfundets dagsorden i og med, at de politiske resultatkrav og tidsrammer ikke nødvendigvis er i trit med prioriteringerne og timingen i de beboerbaserede aktiviteter.

Sammenfattende kan det konkluderes, at det er vigtigt at tage udgangspunkt i borgernes proces og behov, hvis begreberne om empowerment og aktivt medborgerskab skal respek-

teres og være meningsfulde. Hvis de politiske succeskriterier ikke matcher borgernes behov, er det ikke nødvendigvis et tegn på manglende succes. Det kan derimod være et vid-

## Tekstboks

### Hvilke faktorer fremmer fremmødet i fælleshuset?

Den **tidsmæssige faktor** spiller en rolle, fordi mange beboere og familier er nødt til at prioritere og økonomisere stramt med familiens tidsforbrug. Det er en stor udfordring at balancere mellem arbejdsliv og familieliv, og manglende deltagelse er ikke altid udtryk for manglende interesse.

Erfaringerne fra Kvarterhuset viser, at det er vigtigt at tilrettelægge beboertilbud, så de også tager hensyn til børnefamiliers tidsorganisering.

Den **nyttmæssige faktor** spiller en rolle, fordi mange beboere og familier har brug for at sortere i viften af fritidstilbud.

Erfaringerne fra Kvarterhuset viser, at mange familier giver høj prioritet til helhedsorienterede tilbud, hvor børn og voksne kan deltage på lige fod og forene konkrete faglige aktiviteter med det nære sociale samvær på tværs af generationer.

Den **ligeværdige faktor** spiller en rolle, fordi mange beboere og familier foretrækker at være med i mere uformelle samværsformer og fællesskaber.

Erfaringerne fra Kvarterhuset viser, at beboerne har brug for et frirum, hvor de kan udtrykke holdninger og følelser uden frygt for at komme til kort over for eksperter og professionelle oplægsholderes viden og vurderinger.

Den **relationelle faktor** spiller en rolle, fordi mange beboere og familier er tilbøjelige til at prioritere det uformelle samvær.

Erfaringerne fra Kvarterhuset viser, at beboerne dog også lægger vægt på at være til stede ved mere officielle arrangementer, når en person i deres nære netværk opfordrer dem til at deltage. De personlige relationer er således en vigtig drivkraft for deltagelsen.

nesbvd om, at succesén har en anden udtryksform end politisk forventet. Det afspejler samtidig en strukturel problemstilling i målfastsættelsen for forsøgsprojekter, der tager sigte på at styrke civilsamfundet og borgernes lokale medinddragelse og selvforvaltning. Et vigtigt læringspunkt fra Kvarterhuset er således, at succesén kan have en anden udtryksform end politisk forventet. Den politiske dagsorden kan sætte de folkeoplysende aktiviteter i højsædet, hvor beboerne i modsætning hertil lægger størst vægt på de nære relationer og det uformelle sociale fællesskab, der ikke er underlagt en overordnet mødedagsorden.

## 6.

# Frivillige fællesskaber fremmer velfærd

## Resultater inden for indsatsområdet "Fritids- og foreningslivet"

### 6.1 Indledning

*"Det frivillige forenings- og fritidsliv er en central nerve i det danske samfund, og det er således afgørende, at de etniske minoriteter får mulighed for at deltage på lige fod med andre borgere i den type aktiviteter. Foreningslivet giver et glimrende indblik i demokratiske processer og forståelse for såvel medbestemmelse som medansvar..." (Programbeskrivelsen for Dialog og Deltagelse, 2007).*

Den frivillige sektor og det frivillige foreningsliv har været en grundpille i Dialog og Deltagelse, og programmet har dannet udgangspunkt for et systematisk samarbejde med frivillige organisationer. Det er et samspil, som kommer både myndigheder og borgere til gode gennem projekter, der spænder fra bydelsmødre til lektiecaféer og foreningsguider.

En øget rekruttering af etniske minoriteter til de frivillige forenings- og fritidsaktiviteter har været et kardinalpunkt i Dialog og Deltagelse. Den øgede inddragelse af såvel brugere som frivillige med anden etnisk baggrund udgør den integrationspolitiske tilgang til det frivillige forenings- og fritidsliv i kommunen. Der er dels tale om et inklusivt sigte, hvor etniske minoriteter sikres samme adgangsmuligheder som andre borgere for at nyttiggøre de frivillige tilbud. Men herudover har argumentet været, at det frivillige forenings- og fritidsliv i selve fundamentet bygger på en demokratisk tradition for selvorganisering, medindflydelse og medansvar. Deltagelsen i frivillige forenings- og fritidstilbud kan således også være en form for anskuelighedslære i demokratiets spilleregler.

I en vis forstand udgør den frivillige indsats en "tredje sektor", der på flere områder supplerer den kommunale service. Frivillige kræfter træder i stigende omfang ind på den velfærdspolitiske arena, når de engagerer sig inden for en bred vifte af sociale og kulturelle foreninger og græsrodsaktiviteter. Det frivillige arbejde er en grundsubstans i flere serviceydelser som for eksempel bydelsmødrenes særlige rådgivningstilbud til etniske minoritets-

kvinder, der af flere årsager har været afskåret fra at benytte de gængse kommunale servicekanaler.

Den frivillige sektors styrke ligger netop i frivillighedens princip, hvor mennesker gensidigt hjælper hinanden og samles om fælles interesser i uformelle fællesskaber.

På denne baggrund evaluerer de følgende afsnit de erfaringer og overvejelser, der har knyttet sig til indsatsområdet "Forenings- og fritidslivet". Der tegnes først et kort signalement af frivillige i kommunen. Dernæst evalueres resultaterne af projekt "Foreningsguider", som har været det centrale omdrejningspunkt inden for indsatsområdet. Endelig præsenteres et par af de øvrige initiativer inden for indsatsområdet, og kapitlet afrundes med en bredere diskussion af selve frivillighedsbegrebet.

## 6.2 Et mangfoldigt forum af frivillige

*"I kommunen er det vores rolle at plante frø. Vi skal ikke starte et behov, men styrke mulighederne for, at frivilligheden kan vokse... Vi planter frøet og lader det spire selv. Den øvelse er vi blevet bedre til i kommunen. Vi italesætter ikke behov, som ikke eksisterer. Hvis der reelt er et behov lokalt, kan vi styrke frivillighed. Men vi styrer ikke frivillighed..." (Medarbejder i Frederiksberg Kommune).*

Som anført i citatet bygger samspillet mellem den frivillige og kommunale indsats på filosofien om, at de frivillige initiativer og organiseringsformer giver den bedste grobund for aktivt medborgerskab, selvstyre og empowerment ud fra borgernes egne præmisser og behov. Derfor lægger kommunen vægt på, at det er borgernes egne aktivitetsforslag, der udgør vækstlaget, når nye tiltag slår rod. Som det hedder i citatet, kan kommunen plante frø til nye idéer, men idéerne blomstrer kun, hvis de vækker genklang hos borgerne.

Den frivillige indsats under Dialog og Deltagelse udspringer i vidt omfang af en særlig samarbejdsaftale mellem Frederiksberg Kommune og Dansk Flygtningehjælp. I første omgang blev samarbejdsaftalen indgået for den treårige programperiode 2008-2010. På baggrund af de positive resultater og videreførelsen af flere aktiviteter i kommunens nye integrationspolitik er aftalen forlænget til at gælde for perioden 2011-2013.

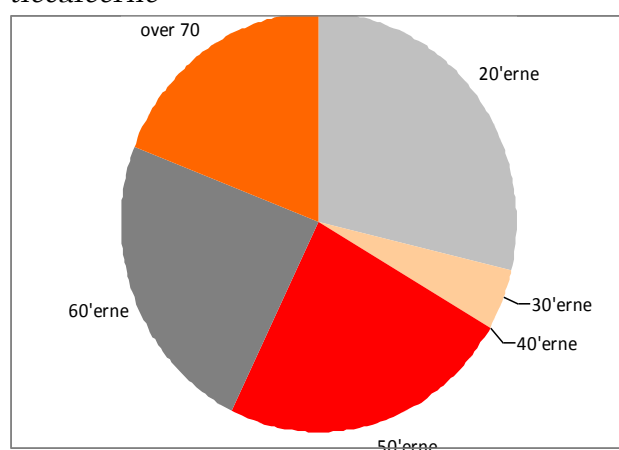
Et af målene i den første programaftale var, at antallet af frivillige i Frederiksberg Kommune skulle stige til omkring 120 personer. En af frugterne af samarbejdsaftalen er, at den frivillige indsats under Dansk Flygtningehjælp i dag tæller omkring 120 frivillige, der samlet dækker flere aktivitetsområder i Frederiksberg Kommune. Konklusionen er, at succesmålet er nået.

### Frivillige med vægt blandt unge og ældre

Integrationskoordinatorernes rundspørge blandt frivillige i lektiecaféerne under Dialog og Deltagelse har tegnet et billede af de frivilliges aldersfordeling. Som illustreret i figur 8 er

der en markant overvægt blandt voksne i de modne og ældre aldersgrupper. To tredjedele af de adspurgte var således over 50 år, og flere befandt sig i pensionistalderen. I den anden ende af aldersspektret var der relativt mange unge i 20'erne blandt de frivillige lektiehjælpere, hvorimod stort set ingen af de frivillige befandt sig i 30'erne og 40'erne.

*Figur 8: Aldersfordeling blandt frivillig i lektiecaféerne*



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse foretaget blandt børn og frivillige i lektiecaféer af Frederiksberg Kommunes Integrationskoordinatorer, vinteren 2010-11.

Aldersmønsteret kan for så vidt ikke overraske. Det er nærliggende at tolke fordelingen i retning af, at børnefamilier i "mellemalderen" har vanskeligt ved at overse en fast ugentlig tid, hvor de yder lektiehjælp til en bred kreds af børn og unge, som ikke nødvendigvis omfatter deres egne børn. For de helt unge kan indsatsen som frivillige erfaringsmæssigt veje tungt på cv'et. For de ældre aldersklasser kan det være en kærkommen lejlighed til dels at opfylde et udækket støttebehov og dels at opretholde et socialt og interkulturelt netværk til både børn, unge og voksne, som antagelig i mange tilfælde repræsenterer ukendte miljøer og dermed andre livserfaringer, livsformer og hverdagskulturer.

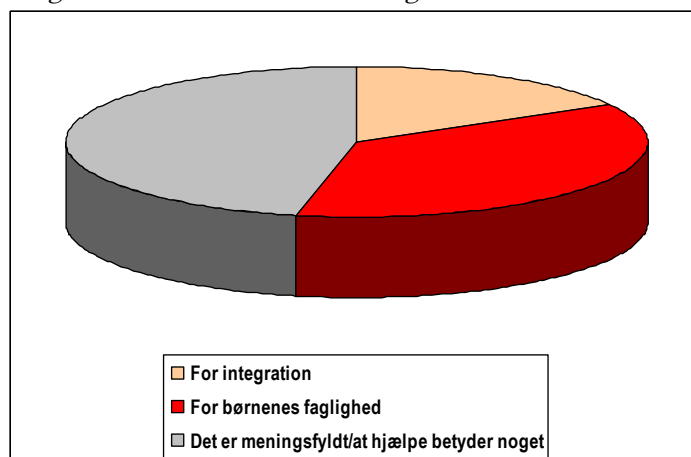
## **Det gensidige udbytte er en bærende kraft**

De frivillige i undersøgelsen har endvidere angivet, hvorfor de er frivillige. Som det fremgår af figur 9 neden for, gør to tredjedele gældende, at det er muligheden for at være til nytte og bidrage med en meningsfuld støtte, der driver værket. Halvdelen af de adspurgte har samtidig tilkendegivet, at børnenes faglighed også er en vigtig motivationsfaktor. Udsigten til, at børn og unge med vanskelige læringsvilkår får medvind i skolearbejdet, er således også en medvirkende forklaring på den frivillige indsats. Til gengæld er det bemærkelsesværdigt, at kun et fåtal af de frivillige har bekræftet, at integrationsperspektivet spiller en rolle for deres aktive deltagelse. Svarene tyder derved på, at de nære og personlige relationer til børn og unge i lektiecaféerne har en større motivationskraft end en overordnet og mere abstrakt politisk målsætning. Hermed synes den frivillige indsats under Dialog og Deltagelse også at bekræfte det generelle synspunkt, at det frivillige arbejde ikke begræn-



ser sig til at være en ensidig hjælpeforanstaltning. Det frivillige engagement udspringer og næres i høj grad af den gensidige glæde og nytteværdi, der opstår i frivillighedens navn.

Figur 9: Hvorfor er du frivillig?



Kilde: Spørgeskemaundersøgelse foretaget blandt børn og frivillige i lektiecaféer af Frederiksberg Kommunes Integrationskoordinatorer, vinteren 2010-11.

## 6.3 Formidling mellem familier og foreningsliv – om foreningsguiderne

Projekt Foreningsguider er et eksempel på, hvordan indsatsområdet "Forenings- og fritidsliv" er udmøntet i en større projektindsats. Udgangspunktet for projektet har været den erfaring, at etniske minoritetsfamilier ikke udnytter de frivillige tilbud i samme omfang som danske familier. Erfaringer fra den generelle integrationsindsats tyder på, at mange minoritetsfamilier mangler viden om den danske foreningstradition. En følgevirkning er, at en stor gruppe borgere – børn, unge og voksne – ikke får adgang til den brede vifte af sunde og sociale fritidsaktiviteter som motion, gymnastik, dans, svømning, foldbold og meget mere.

Det kan indvendes, at det samme forhold gør sig gældende for mange danske familier. Svaret må i den forbindelse være, at konceptet i et fremtidigt perspektiv med fordel bliver en ordning, der tilgodeser *alle* børn i kommunen, som af socioøkonomiske og sociokulturelle årsager i praksis er udelukkede fra tilgængelige fritids- og idræftsaktiviteter. Konceptet er ikke i sig selv "etnisk tonet". Det er selve idéen om formidling og brobygning mellem familier og foreningsliv, der er kernepunktet i konceptet. Samtidig er det værd at bemærke, at mange permanente serviceordninger kommer i stand på basis af en pilotperiode, hvor ordningen afprøves i forhold til en afgrænset målgruppe.

Under Dialog og Deltagelse har projekt Foreningsguider imidlertid givet bolden op til en indsats, der sigter på at styrke nydanske børns deltagelse i forenings- og idræftsaktiviteter efter skoletid. Guideordningen er et resultat af samarbejdsaftalen mellem kommunen og Dansk Flygtningehjælp. Kernen er, at voksne og unge frivillige gennem en opsøgende

kontakt formidler viden om lokale forenings- og idrætsstilbud til nydanske børn og deres forældre. I samspil med hele familien finder foreningsguiderne frem til de lokale tilbud, der bedst matcher det enkelte barns behov og ønsker. Foreningsguiderne sørger for, at børnene bliver tilmeldt, og foreningsguiderne ledsager også børnene til aktiviteterne, indtil de er trygge ved at finde vejen selv.

Guideordningen bygger desuden på et positivt samarbejde mellem frivillige og lokale skoler. På flere skoler hjælper lærerne til at pege på børn og forældre, som kan have brug for en grundig vejledning og "vejviser" til fritids- og idrætssektoren. Når børnene er tilmeldt guideordningen, holder lærerne i samarbejde med foreningsguiderne styr på, at børnene kommer af sted til aktiviteterne.

## **Foreningsguider med støt stigende effekt**

I forbindelse med projekt Foreningsguider er der oprindeligt opstillet succesmål både for rekrutteringen af frivillige guider og rekrutteringen af børn til diverse forenings- og fritidsaktiviteter frem til projektperiodens udløb i foråret 2011. Målene har været:

- Rekruttering af 10 foreningsguider i løbet af projektperioden.
- Rekruttering af 120 børn og unge i løbet af projektperioden.

På nuværende tidspunkt står godt 75 børn og unge på venteliste, og der indkommer gennemsnitligt 3 tilmeldinger til ordningen hver eneste uge. Der er således grundlag for at konkludere, at foreningsguider er et tilbud, der vinder stadig større indpas blandt børn og familier i kommunen i takt med, at kendskabet til ordningen bliver udbredt.

Det er værd at bemærke, at rekrutteringen på børnesiden blandt andet hviler på et positivt tværfagligt samarbejde, hvor en vifte af faggrupper med familiekontakt bidrager til at sprede budskabet om guideordningen. Det gælder eksempelvis lærere på de lokale skoler og sundhedsplejersker, der har en regelmæssig gang i mange børnefamilier, og som derved kan overbringe oplysningsmaterialer direkte til hjemmene.

Guidekorpset konstitueres inden for rammerne af den samarbejdsaftale, der er indgået mellem Dansk Flygtningehjælp og kommunen. Dansk Flygtningehjælp forestår et kursusforløb for guiderne og har oprettet en særlig koordinatorfunktion til at facilitere samarbejdet og den opsøgende kontakt til lokale foreninger, skoler og andre aktører omkring guideordningen.

## **Koncept med særlig rekrutteringsklemme**

Umiddelbart kan resultatopgørelsen tyde på et mismatch mellem rekrutteringen af henholdsvis guider og børn/unge. Det er imidlertid vigtigt at være opmærksom på, at konceptet i sig selv stiller helt særlige krav til "rekrutteringsbalancen" mellem antallet af foreningsguider og antallet af børn og unge i ordningen.

Erfaringerne har synliggjort, at de to rekrutteringsprocesser hele tiden holder hinanden ”i skak” i den forstand, at der ikke må rekrutteres flere guider, end antallet af børn og unge nøjagtigt giver behov for – og vice versa. En øget rekruttering af foreningsguider skal gå hånd i hånd med en tilsvarende vækst i børne- og ungegruppen. I modsat fald er der risiko for, at de frivillige guider falder fra, fordi der ikke er tilstrækkeligt behov for deres indsats. Tilsvarende nytter det ikke, at børnetallet i ordningen stiger, hvis børnene skal stå længe i en ventekø, indtil guidegruppen er stor nok til at imødekomme børnenes behov. Konklusionen er, at det er nødvendigt at skabe et kontinuerligt match.

Selv om flere og flere har meldt sig under de frivillige faner inden for samarbejdsaftalen mellem Frederiksberg Kommune og Dansk Flygtningehjælp, har det indimellem knebet med at få frivillige hænder til guidekorpsset. Derfor er der for nylig introduceret en ny rekrutteringsstrategi, som giver borgere mulighed for at melde sig som frivillige gennem annoncer. Forventningen er, at annonceringsmetoden kombineret med den traditionelle mund-til-mund metode vil skaffe flere frivillige hænder.

### Tekstboks

#### Kan frivillighed være en forpligtelse?

Der har i evalueringen været enkelte røster fremme om muligheden for at forpligte frivillige i et vist tidsrum, eksempelvis minimum et halvt års ”tjeneste”. Et sådant tilknytningskrav kunne styrke kontinuiteten og stabiliteten, men også erfaringsdannelsen i det frivillige arbejde. Ulemperne er dog åbenlyse i og med, at rekrutteringsklemmen sandsynligvis ville blive yderligere skærpet. Herudover lader det sig næppe gøre at opstille sanktioner, hvis en frivillig ophører i utide i forhold til en tjenesteaftale. Det frivillige engagement er i sagens natur et uformelt og privat anliggende, som ikke kan omfattes af juridiske krav. Den enkelte frivilliges ansvarlighedsfølelse må alene hvile på en etisk overvejelse. En mellemting kunne eventuelt være, at man indfører en form for aftalegrundlag, som ikke er juridisk bindende, men som indeholder en uformel hensigtserklæring om, at den enkelte frivillige forventer at engagere sig aktivt i en given periode. Det kan ikke afvises, at en form for hensigtserklæring eller samarbejdsaftale kan medvirke til at styrke fastholdelsen på det *subjektive* niveau, hvor den enkelte frivillige handler i overensstemmelse med sin personlige ansvarlighedsfølelse.

#### Rådighedskrav kan påvirke rekrutteringen

Projekterfaringerne har desuden tydeliggjort, hvordan kravene til de frivillige kan variere ganske betydeligt fra den ene projekttype til den anden. Der kan både være tale om tidsmæssige og kompetencemæssige faldgruber for den frivillige indsats.

*”At rekruttere frivillige – de kommer jo og går også. Der er rigtig mange tilbud, hvor de frivillige kan melde sig. Frivillige foreningsguides er noget andet end at være i en lektiecafé. Som guide står du til rådighed hele tiden. Det er krævende i forhold til planlægningen. Det samme med bisidderordninger, det er også en funktion, der er uforudsigelig. Hver enkelt guiding skal koordineres. Du gør det ikke, hvis du ikke også får noget ud af det selv. Der er en generel respekt for frivilligt arbejde. Men så er der typen af frivillighed. Det hér er bare svært!...” (Medarbejder i Frederiksberg Kommune)..*

Nogle aktiviteter foregår på faste og afgrænsede tider, der relativt let kan indpasses i de frivilliges arbejde, familieliv, eget fritidsliv mv.

Andre aktiviteter er mere adhoc prægede, og stiller større krav til de frivilliges tid og planlægning. Det gælder i høj grad for foreningsguides, der skal være parate til at stille op på de tidspunkter, hvor børnene skal være fremme til et idræftstilbud.

## **Guider har brug for guide til aktuelle tilbud**

Nogle frivillige har peget på de problemstillinger, der knytter sig til selve matchningen mellem det enkelte barn og de givne fritids- og idræftstilbud. Erfaringerne viser, at det også på dette punkt er nødvendigt at opretholde en timing. Den enkelte guide kan stå i den situation, at barnet har ønsket om en fritidsaktivitet, som så at sige ikke er i udbud på kontakttidspunktet. Hovedparten af fritids- og idrætsaktiviteterne er sæsonbetonede, og i en del tilfælde må børnene afvente en ny sæsonstart. Ventetiden har indimellem givet anledning til, at kontakten mellem guiden, barnet og familien har været ved at løbe ud i sandet.

*”De største udfordringer – det er lange ventelister. Der er ikke plads til børnene i de foreninger, de gerne vil ind i. Og så økonomien... Forældrene kan ikke overse at betale så mange penge... Det er frustrerende, når man bruger så lang tid på, at der ikke sker noget. Man får ikke udrettet meget, fordi det er så besværligt...” (Frivillig i Frederiksberg Kommune)..*

En anden problemstilling angår familiernes økonomiske forudsætninger. Matchningen mellem børn og aktiviteter er grundlæggende afhængig af, at forældrene har mulighed for at betale eventuelle gebyrer og krav til udstyr mv. Der er givet eksempler på, at en matchning i sidste ende er gået i vasken, fordi aktiviteten i praksis viste sig at være for omkostningsfuld for familien.

Samlet tyder evalueringen på, at foreningsguiderne som gruppe har brug for en ”værktøjskasse”, der kan lette og målrette selve matchningen mellem børn, foreninger og aktiviteter. Et vigtigt værktøj vil være en ajourført oversigt over tilgængelige tilbud og aktuelle priser realistiske tilbud og priser. Når guiderne møder børnene og deres familier, kan det fra starten klargøres, hvilke tilbud barnet har mulighed for at følge. Foreningsguidernes værktøjskasse bør som supplement til udbudslisten også være udstyret med en opdaterede liste over tilskudsmuligheder og ansøgningsfrister i forhold til støtte midler mv. Hvis kommunen fremover får mulighed for at udbyde fritidspas, skal foreningsguiderne have klarhed over,

hvordan ordningen fungerer, hvordan der ansøges til hvilke frister mv. Der er på nuværende tidspunkt taget initiativ i denne retning, og det må hilses velkommen både af guider og familier.

Sammenfattende må det konkluderes, at foreningsguider er et koncept, der åbner meget positive perspektiver for at styrke børn og unges adgang til forenings- og fritidslivet. Foreningsguiderne kan også medvirke til, at forældre gennem kontakten til den enkelte foreningsguide selv får blod på tanden til at engagere sig i frivillige opgaver i tilknytning til deres børns fritidsaktiviteter.

Men når det er sagt, er der samtidig vigtigt at henlede opmærksomheden på de barrierer, der kan skygge for de positive eksempler. Det er nyttigt, at der sker en systematisk formidling af tilbud til børn og familier, som ikke selv finder vej til aktiviteterne. Men de positive intentioner kan i værste fald få en modsatrettet effekt, hvis det i næste omgang viser sig, at børnene i realiteten er forment adgang til de ønskede aktiviteter, fordi familien ikke har økonomisk grundlag for at afholde de medfølgende udgifter.

Det må give anledning til overvejelser om, hvordan en helt igennem positiv og demokratisk ordning kan få et mere stabilt fundament, hvor guidernes arbejde med at matche og henvise børnene også udvides med en mulighed for at anvise fripladser i tilfælde, hvor det er afgørende for det enkelte barns deltagelse. Det rejser spørgsmålet, om der er grundlag for et tværgående samarbejde inden for kommunens egne rammer, men også for at skabe yderligere samspil mellem kommune og foreningsliv omkring fripladsordninger.

*”Foreningerne kan vel også have en interesse i at fremme det hér, så det ikke kun er de sædvanlige, der kommer ind. Holde pladser åbne. Fodbold, håndbold, musik, svømning osv...” (Frivillig i Frederiksberg Kommune).*

## Foreningsguider som fast og velkendt korps

Evalueringen giver endvidere grund til at anbefale, at der sker en yderligere institutionalisering af guideordningen, som både indadtil og udadtil kan konsolidere ordningens funktionsmåde.

**Indadtil** kan der være brug for at skabe en mere systematisk, kollektiv tilgang til guidearbejdet, hvor guiderne i højere grad kommer til at fungere som et korps. Det vil blandt andet indbefatte, at matchningen mellem guider og børn foregår på mere kollektive vilkår. Den løbende erfaringsudveksling mellem guiderne virker også til at være et behov i betragtning af, at opgaven i sig selv stiller ganske store krav til de kommunikative og organisatoriske kompetencer.

*”Biblioteket en gang om ugen frem over er en rigtig god idé. Møderne en gang om måneden øger netværket mellem os, og det er rigtigt godt. Som guider kan vi også hjælpe de nye frivillige og får dem i gang som en form for opærings...” (Frivillig i Frederiksberg Kommune):*

Hidtil har det i højere grad været den enkelte guide, der selv tager initiativ via ordningens hjemmeside til at kontakte børn på ventelisten. Som en ny praksis har Dansk Flygtningehjælps koordinator for guideordningen indført en fast mødetid for foreningsguiderne, således at der i højere grad kan etableres et netværk. Det må i denne sammenhæng påskønnes, at der er sket en opnormering af koordinatorens ugentlige timetal, således at der i dag er et realistisk ressourcegrundlag for den koordinerende funktion i en indsats, der kan mønstre 75 forventningsfulde børn på ventelisten.

Den individuelle guideform kan forekomme ensom og vanskelig, hvis man ikke har en fast og kontinuerlig mulighed for at sparre og erfaringsdele med andre i et fast defineret korps under faste rammer. Derfor må det anbefales, at kommunen fremover styrker den kollektive guidemodel.

**Udadtil** kan der være behov for at skabe større synlighed omkring foreningsguidernes særlige funktion og virkefelt. Det gælder dels i forhold til foreninger, klubber, skoler og andre myndigheder med familiekontakt i kommunen – dels i forhold til borgerne.

## Foreningsguider på grænsen til familiers privatliv

Det har fra starten været en målsætning at gøre guideordningen til en opsøgende funktion, hvor guiderne efter matchningen med et barn besøger hjemmene for at informere om fritids- og idræftsmuligheder mv. Flere guider har tilkendegivet, at de endnu ikke har gennemført sådanne hjemmebesøg i forbindelse med ordningen. I stedet har der været eksempler på, at guiderne har aftalt møde med forældrene direkte i de klubber, som børnene er interesserede i. I andre tilfælde har mødet mellem guider og familier fundet sted på offentlig grund, eksempelvis på et af kommunens biblioteker.

Det er nærliggende at drage en parallel mellem foreningsguidernes håndtering af forældrekontakten og bydelsmødrenes erfaringer med den opsøgende indsats. I begge tilfælde er der tegn på, at brugerne i et vist omfang ønsker at trække en grænse mellem det private rum og den offentlige relation, som både bydelsmødre og foreningsguider repræsenterer. Uanset at der er tale om et uformelt og frivilligt møde, kan det virke grænseoverskridende at åbne dørene til privatlivets arena.

*"Man giver dem hermed en forståelse for foreningslivet, og de er generelt meget interesseret i at gøre noget for andre kvinder – også ud fra foreningsvinklen... (Medarbejder i Frederiksberg Kommune).*

Når personer i en form for offentlig funktion træder ind over den private dørtærskel, træder der samtidig en række mekanismer i kraft såsom spørgsmålet om indberetningspligt mv.

*"Det er nødvendigt med en god kvalificering, fordi foreningsguiderne også skal hjem til familien. De kommer meget tæt på. For eksempel: skal vi være bekymrede, når forældre ikke vender tilbage? Skal der indberettes, hvis man ser noget mærkeligt? De skal uddannes til at kunne stå i sådanne situationer. De skal ikke fokusere på at være kontrollør og søge efter problemer, når*

*de træder ind i folks hjem. Men når ens intuition siger, at der er noget galt, skal man kunne reagere. Man skal som person kunne have fingerførmelse og være i stand til arbejdet...” (Medarbejder i Frederiksberg Kommune).*

Citatet afspejler, at hjemmefunktionen har facetter, som den enkelte frivillige skal være fuldt bekendt med. Hjemmefunktionen indebærer et ansvar, som også aktualiserer spørgsmålet om, hvor skellet går mellem frivillige og offentlige ansvarsområder. Selv om alle borgere i princippet har en indberetningspligt i tilfælde af mistanke om uordentlige forhold af den ene eller anden art – er der grund til at spørge, hvordan den frivillige sektor skal forvalte det ansvar i betragtning af, at frivillige er autonome i den betydning, at de ikke i lighed med myndighedspersoner kan forventes at iagttage bestemte forholdsregler og metoder i forhold til bekymrings- og indberetningssager.

*”Mange tror jo, vi kommer fra kommunen - for eksempel er socialrådgiver – og kontrollerer hjemmet. Så de kan også bedre lide at mødes et offentligt sted...” (Frivillig i Frederiksberg Kommune).*

Det taler for at udbygge den opsøgende kontakt med en mere kollektiv organiseringsform, hvor foreningsguiderne får en fælles fysisk base på et neutralt samlingssted og institutionaliseres med faste åbningstider, hvor den enkelte familie uden for den hjemlige arne kan være i løbende kontakt med den tilknyttede guide.

## 6.4 Synergi mellem frivillige og offentlige velfærdsydelse

Den frivillige sektor har spillet en strategisk rolle i Dialog og Deltagelse, og videreførelsen af kommunens samarbejdsaftale med Dansk Flygtningehjælp er et vidnesbyrd om, at det frivillige arbejde fortsat vil indtage en strategisk plads i de kommende års integrations- og medborgerpolitiske billede. Som nævnt indledningsvist kan det frivillige arbejde i en vis forstand betragtes som en sideordnet sektor i forhold til de kommunale sektorområder, der samlet skal udmønte de politiske mål.

Den frivillige sektor er et relativt nyt begreb i Danmark, selv om frivilligbegrebet udgør en fællesnævner for traditionsrige og velkendte organisationsformer og aktiviteter. Det nye består i at anskue det frivillige arbejde som en samfundsmæssig sektor og en velfærdspolitisk arena, der komplementerer og på visse områder ligefrem erstatter offentlige serviceydelser ud fra argumenter om, at de frivillige organisationer i kraft af frivillighedens princip kan bane vejen for ”...et større folkeligt engagement og for serviceløsninger, som er bedre tilpasset den enkelte såvel som lokalsamfundet...”<sup>4</sup>. Både i offentlighedens og i de frivillige foreningers egen selvforståelse bliver de frivillige organisationer et handlingsrum, hvor ”vi bliver hele mennesker og gode demokratiske medborgere”.

---

<sup>4</sup> Jf. Habermann, U.: ”En postmoderne helgen? Motiver til frivillighed”, 2001.

I evalueringen af Dialog og Deltagelse har flere aktører givet udtryk for de samme synspunkter. Men som nævnt i det foregående giver evalueringen også anledning til at overveje, hvilke motiver der ligger til grund for det frivillige arbejde, og hvordan en systematisk rekrutteringsindsats kan optimeres, så den taler meget direkte til frivilliges motivation.

Forskeren Ulla Habermann undersøgte og kategoriserede for nogle år siden motiverne bag det frivillige engagement blandt næsten 4000 frivillige. Hendes konklusioner lød, at især normative og instrumentelle motiver var fremherskende, hvor de normative motiver dækker over det traditionelle solidaritets- og hjælpeberedskab, mens den instrumentelle motivation i højere grad er drevet af det personlige udviklings- og læringsperspektiv samt karrieremuligheder. Habermann konkluderede videre, at de instrumentelle motiver har fået en mere fremtrædende plads i takt med, at samfundets generelle individualiseringstendenser har vundet frem.

*"Jeg kan sagtens undvære to timer af min hverdag et par gange om måneden..." (Frivillig i Frederiksberg Kommune)*

*"Du gør det ikke, hvis du ikke også får noget ud af det selv..." (Medarbejder i Frederiksberg Kommune)*

Samlet tyder erfaringerne fra Dialog og Deltagelse i lighed med de brede analyser på, at frivillighedskulturen grundlæggende bygger på *gensidighedens princip*, uanset om den enkelte frivillige er mest optaget af i hjælpeperspektivet eller det personlige udviklingsperspektiv. Som flere frivillige i Frederiksberg Kommune har tilkendegivet, omfatter den gode handling altid en tovejskommunikation, og den giver således grobund for en gensidig oplevelse og læring.

*"Og det er også givende at lære noget om dem – jeg får 100 pct. en masse personligt udbytte. Så man gør det da også af egoistiske grunde – på sigt vil jeg gerne lave noget lignende i min egen karriere, bare om lang tid, og så er det jo bestemt ikke dumt at have det på CV'et. Så der er nok to motivationsfaktorer for mig: at give dem et frirum, og at de giver mig noget – karriere-mæssigt og stort overskud..." (Frivillig i Frederiksberg Kommune)*

Gensidighedsprincippet kan have en særlig positiv betydning, når de frivillige aktiviteter udfolder sig i interkulturelle sammenhænge. Det er endda i nogle forskerkredse blevet hævdet, at foreningerne generelt fungerer som integrationsarenaer, selv om de ikke har integration som tilsigtet målsætning eller strategi<sup>5</sup>.

Integrations- og medborgerskabsperspektivet knytter sig for det første til den kvalificeringsproces, der er en del af det frivillige arbejde. Det er projekt Bydelsmødre et fremragende eksempel på. Både det indledende kursusforløb og den videre uformelle læring rækker ud over den frivillige funktion og vil vægte på positivsiden, hvis den enkelte bydelsmor henviser til sin frivillige erfaring i en jobsøgnings- og ansættelsessituation.

---

<sup>5</sup> Jf. Christensen, G. & Christensen, S. Røn: "Etniske minoriteter, frivilligt socialt arbejde og integration. Af-dækning af muligheder og perspektiver", SFI, 2006.



Integrations- og medarbejdskabsperspektivet kan for det andet komme til udtryk i den interkulturelle netværksdannelse, hvor deltagere på tværs af forskellig erfaringsbaggrund opbygger tætte personlige relationer, som sandsynligvis ikke var opstået uden for det frivillige fællesskab, hvor man samles om det "fælles tredje". Erfaringerne fra C:ontact har givet anledning til en eksemplarisk læring på dette område.

## Frivillighed mellem flygtighed og fastholdelse

Frivillighedsprincippet kan paradoksalt nok selv være en hæmsko for udbredelsen af de frivillige aktiviteter. Det er indbygget i selve frivillighedsbegrebet, at der ikke er knyttet en tvang eller længesigtet forpligtelse til indsatsen. Jo mere de instrumentelle motiver vinder frem, desto større gennemtræk vil der sandsynligvis blive i de frivilliges rækker. Uanset det menneskelige engagement vil det frivillige arbejde få mere præg af at være en aktivitet, man påtager sig i bestemte livsfaser som led i det personlige dannelsesprojekt. I så fald vil det mere permanente hjælpeberedskab også blive mere og mere sjældent.

I evalueringen har flere aktører udtrykt bekymring for, at der på et tidspunkt ikke vil være et tilstrækkeligt rekrutteringsgrundlag set i forhold til de mange borgerbehov, der reelt dækkes af frivillige kræfter. Det er en bekymring, som muligvis forstærkes i en situation, hvor der både landspolitisk og lokalpolitisk sættes på den frivillige sektors strategiske betydning for integrationen såvel som for bredere velfærdspolitiske initiativer i civilsamfundet.

Det må rejse spørgsmålet, om frivilligsektoren er i stand til at mønstre den nødvendige frivillige kapacitet. Nogle områder melder om stagnerende medlemstal og skærpet opmærksomhed på rekrutteringsbehovet. Men samtidig forlyder det fra forskellige undersøgelser, at frivilligkulturen blomster som aldrig før i Danmark.

*"Nogle bliver længe, specielt de ældre. De unge ryger ind og ud, typisk et halvt års tid ad gangen..." (Samarbejdsaktør i Frederiksberg Kommune).*

Selv om billedet af den frivillige kapacitet er sløret, må det dog antages, at den frivillige sektor i lighed med arbejdsmarkedets sektorer har behov for at rette søgelyset mod borgergrupper, som traditionelt er underrepræsenteret i foreningslivet og frivilligindsatsen.

Jo mere især yngre frivillige sætter den personlige læring i højsædet, desto vigtigere bliver det at overveje, hvordan den frivillige sektor kan forene disse forventninger med opgaveprofilen og rammerne for udøvelsen af det frivillige arbejde. En mulighed kan ligge i at styrke de frivilliges adgang til attraktive kvalificeringstilbud.

## Mellem frivillighed og professionalisering – hvor er snitfladen?

Et vigende rekrutteringsgrundlag vil alt andet lige også have betydning for kvaliteten i de frivillige ydelser. Jo mere de frivillige aktiviteter bliver et "svingdørsengagement", desto større er risikoen for, at kvaliteten daler. Med en kortvarig tilknytning når de frivillige måske hverken at opbygge en målgruppeindsigt eller en faglig-metodisk erfaring.

Flere projekter under Dialog og Deltagelse har berørt kompetenceperspektivet og givet eksempler på, at den frivillige indsats også kan afføde kvalificeringsbehov. I takt med at den frivillige sektor løser flere velfærdspolitiske opgaver, må der også være et stigende fokus på kvaliteten af de frivillige ydelser. Frivilligheden er ikke i sig selv et fagligt kvalitetsstempel.

*”Mødrene vil gerne have mere rådgivningsteknik som led i en professionalisering. Det arbejder vi mere med. De giver jo rigtig mange råd, hvor de ikke selv er bevidste om, at de reelt rådgiver. Det er en udfordring – hvad er det, der skal til. Det er en metodisk professionalisering over i et ”coachende” perspektiv, selv om det ikke nødvendigvis er den genklang, det giver hos bydelsmødrene...”(Medarbejder i Frederiksberg Kommune).*

Det rejser spørgsmålet, om frivillighedsprincippet overhovedet går i spænd med krav til en faglig professionalisering. Nogle frivillighedsforskere har i den forbindelse gjort gældende, at der kan være et dilemma mellem et såkaldt ”uskyldsscenario” og et ”professionaliseringsscenario”<sup>6</sup>.

- I henhold til ”uskyldsscenarioet” skal den frivillige sektor bibeholde sin styrke i autonomien, selvorganiseringen og det uformelle, mellem menneskelige hjælpeberedskab.
- I henhold til ”professionaliseringsscenarioet” skal den frivillige sektor udstyres med visse professionelle metoder og redskaber, når den varetager samfundsmæssige opgaver med behov for en kvalitets- og effektdokumentation.

I tilknytning til Dialog og Deltagelse har det blandt andet været på tale, at både frivillige og lønnede instruktører inden for forenings- og idrætslivet kan have behov for en interkulturel træning. Bydelsmødrene har ligeledes udtrykt behov for en større indsigt i professionelle rådgivningsmetoder. Flere frivillige har ytret ønske om ekstra kurser i matematik for at imødegå behovet i lektiecaféerne. En generel viden om læringsstile og gode metoder til tosprogede børns udtaletræning kunne også være relevante eksempler sammen med en vis information om den anerkendende tilgang, konfliktløsningsmodeller, håndtering af forældrekontakt mv.

Dansk Flygtningehjælp har opbygget et omfattende kursustilbud og tilbyder jævnligt de frivillige kurser og tværgående netværks- og erfamøder over mail. Men selv om Dansk Flygtningehjælp er lydhøre over for de frivilliges behov, er opkvalificeringen til frivilligt arbejde i sig selv indrammet af frivillighedens princip og dermed overladt til den enkelte frivilliges motivation, tid og vurdering af relevans mv.

Eftersom de frivillige netop ikke er faggrupper med et professionsfællesskab, repræsenterer de en mangfoldighed af forskellige kompetenceprofiler. Det taler for et fleksibelt og

---

<sup>6</sup> Jvf. Frostholm, H. m.fl.: ”De kompetente frivillige”, antologi, 2005.

situationsbestemt kursusudbud frem for et mere generelt og standardiseret opkvalificeringsprogram.

*"Man kunne gøre nogle af kurserne obligatoriske. Men de frivillige har et meget forskelligt udgangspunkt, så det er svært med tilbud, som rammer alle. Jeg tror, vi skal fortsætte med at føle os frem til, hvilke behov der er".  
(Samarbejdsaktør i Frederiksberg Kommune).*

Nogle aktører har i evalueringen overvejet, om det kan være en løsning at gøre visse kurser obligatoriske. Imod et sådant forslag kan tale, at frivillige i forvejen stiller deres fritid til rådighed for de frivillige opgaver, og endvidere at obligatoriske krav strider mod frivillighedsprincippet. Men omvendt kan et afgrænset obligatorisk kursuskrav være med til at understrege seriositeten og den mellem menneskelige empati og forpligtethed, der under alle omstændigheder er en bærende kraft i det frivillige arbejde.

## **Frivillighed i en velfærdspolitisk kontekst - er der faldgruber?**

Ud fra en social og kulturel betragtning er den frivillige sektor bærer af særlige værdier, der kan sammenfattes under en række etiske begreber som medmenneskelighed, medborgerskab, fællesskabsfølelse, civil ansvarlighed, socialt engagement og social samvittighed, uegennyttighed, empati mv. Det er blevet fremhævet, at der herved er tale om værdier og logikker, som ikke fuldstændigt kan transformeres til lønnede funktioner i den offentlige eller private sektor.

I en undersøgelse af foreningernes holdninger til frivilligt arbejde, har man spurgt, i hvor høj grad det frivillige ulønnede arbejde har en særlig værdi, som er vigtig at bevare - eller i modsat fald om det burde erstattes af lønnet arbejde, hvis muligheden var til stede. Undersøgelsen viste en overvældende opbakning til den frivillige indsats, idet kun omkring 4 pct. af de adspurgte foreninger gjorde gældende, at man burde indføre lønnet arbejdskraft. Til gengæld tilkendegav hver femte forening, at en blanding af frivilligt og lønnet arbejde kunne være at foretrække. Resultatet er tankevækkende i betragtning af, at ikke mindre end 80 pct. af foreningerne ikke beskæftiger lønnede medarbejdere.<sup>7</sup>

Samlet er der en udbredt konsensus om, at velfærdssamfundet har brug for en frivillighedskultur, der kan repræsentere grundlæggende menneskelige værdier og holde dem i hævd som en del af velfærdsprofilen.

Det har bevirket, at det frivillige arbejde i stigende grad vinder status som "sektor". I takt med at der på nogle områder sker en sammensmeltning af opgaverne i den frivillige sektor og den offentlige sektor – skærpes også behovet for at tydeliggøre, hvor der går en nødvendig grænse.

Det bliver vigtigt at identificere de områder, som både ud fra etiske og kompetencemæssige argumenter bør fastholdes som offentlige - lønnede – serviceydelser. Det kan tænkes at

---

<sup>7</sup> Haberman, op.cit.

være professionsområder, hvor det medmenneskelige engagement og empatien ikke kan honorere de kompetencemæssige krav, som opgaverne stiller.

*”Man skal overveje rigtig meget, hvad man sætter frivillige til uden uddannelse. Især når man kommer hjem i andre folks hjem og oplever hustruvold, omsorgssvigt af børn osv. Et offentligt rum på lektiecafé, pigeklub mv. er mere okay.” (Samarbejdsaktør i Frederiksberg Kommune)).*

Men herudover har Dialog og Deltagelse givet flere eksempler på, at den frivillige indsats på visse områder bør kombineres med en lønnet indsats. Det gælder netop på områder, hvor den koordinerende funktion har så afgørende betydning for de frivillige funktioner, at det er at afsætte et fast og relativt omfattende tidsforbrug til koordineringsopgaven. Både projekt Bydelsmødre og projekt Foreningsguider er oplagte eksempler på denne problemstilling.

# 7.

## Fra minoritetsborger til medborger

### Resultater i et deltagelsesperspektiv

#### 7.1 Indledning

*"Dialog og deltagelse" er Frederiksberg Kommunes helhedsorienterede integrationsindsats, der sætter fokus på rummelighed og på integration som en gensidig proces. Inddragelse af alle medborgere i det demokratiske samfund skaber sammenhængskraft, og derfor sættes der nye tiltag i værk med henblik på at styrke etniske medborgeres reelle muligheder for at deltage på lige vilkår med etniske danskere. Samtidig sættes der eksplicit fokus på, at mangfoldighed forudsætter en åben og konstruktiv dialog på tværs af etniske, kulturelle og religiøse skel...". (Programbeskrivelsen for Dialog og Deltagelse, 2007).*

Med deltagelsestemaet har evalueringen belyst, hvorvidt og hvordan aktiviteterne i Dialog og Deltagelse bidrager til at styrke den sociale sammenhængskraft i civilsamfundet, og om programmet fremmer etniske minoritetsborgeres deltagelse i de aktiviteter, der iværksættes i lokalmiljøer og projekter. Samlet har hensigten været at danne et billede af den progression, der starter ved et øget fremmøde til lokale arrangementer og udvikler sig skridt for skridt til at blive mere varige netværk mellem ligeværdige borgere i en gensidig integrationsproces.

Som en samlet kommentar til resultaterne inden for de enkelte indsatsområder opsummerer de kommende afsnit kort den begrebsforståelse og begrebsudvikling, der har knyttet sig til Dialog og Deltagelse.

#### 7.2 Ligeværdig deltagelse gennem inklusion

Det indledende citat afspejler, hvordan Dialog og Deltagelse som integrationsprogram har defineret integration som en gensidig proces, hvor endepunktet er en bred respekt for befolkningens mangfoldighed. Grundidéen er, at det er inddragelsen af alle borgere på et ligeværdigt grundlag, der skaber sammenhængskraft i et demokratisk samfund. Nøgleprincipperne i programmet kan således beskrives som:

- Deltagelsesprincippet.
- Gensidighedsprincippet.
- Ligeværdighedsprincippet
- Mangfoldighedsprincippet.

## Deltagelsesprincippet

Hvis deltagelsesbegrebet stod alene, kunne deltagelse reduceres til en opgørelse af antal borgere, der har været til stede i de enkelte aktiviteter og projekter. Men når deltagelse sammenkædes med principperne om gensidighed og ligeværdighed, bliver det mere kompliceret at udrede effekten. Så bliver der behov for at definere deltagelsesbegrebet nærmere.

Skal deltagelse betragtes som en *kognitiv* adfærd, hvor den enkelte borger selv har en oplevelse af at deltage på lige fod med andre borgere og opleve sig selv om en del af kredsen? Eller skal deltagelse også kunne identificeres som et handlingsmønster, hvor den enkelte i praksis *agerer* som en aktiv medborger, der kan handle og bidrage til at ændre livsvilkår, samfundsmæssige rammer, sociale forhold mv.?

## Majoritet og minoritet med gensidig motivation for at mødes

I forlængelse heraf har et centralt spørgsmål været, om Dialog og Deltagelse som integrationsprogram har lagt vægt på at skabe fælles deltagelse og direkte dialog på tværs af borgere med etnisk dansk og anden etnisk baggrund.

Det har ligget i programmets opbygning og prioritering af projekter, at inddragelsen og deltagelsen i civilsamfundets lokale fællesskaber er en proces, der primært skal finde sted blandt etniske minoritetsborgere i kommunen. Selv om gensidighedsprincippet er sat i højsædet, har deltagelsesperspektivet – set i lyset af programteksten - først og fremmest været møntet på etniske minoritetsborgere. Hovedsigtet om at fremme både værdier og adfærdsændringer i retning af et aktivt medborgerskab og tilhørsforhold er primært relateret til lokale borgere af anden etnisk herkomst end dansk.

Programmets sammenkædning af deltagelsesprincippet og gensidighedsprincippet har derfor givet anledning til at vurdere, om der inden for de forskellige indsatsområder og projekter faktisk er opbygget en synlig gensidighed, der ikke alene styrker etniske minoritetsbørgeres identifikation og medborgerskabsfølelse i forhold til lokalsamfundet - men som også påvirker etniske danske borgeres syn på mangfoldighedens betydning og styrker deres motivation til at indgå i interkulturelle fællesskaber.

I betragtning af, at programmet definerer integration som en gensidig proces, der skabes og konsolideres igennem deltagelse, dialog, interaktion og netværksdannelse på tværs af kulturbetingede forskellige – har det været vigtigt at fokusere på de positive erfaringer, der knytter sig til programmets interkulturelle initiativer. Det gælder med særlig vægt for unges interkulturelle møder og fællesskabsdannelse både uden for scenen og på scenen i

C:ntacts forestillinger. Men det gør sig også gældende i lektiecaféerne og i stigende grad i samspillet mellem foreningsguider og familier. Endelig har Fafafel-biblioteket haft en eksemplarisk betydning for det interkulturelle perspektiv i Dialog og Deltagelse.

## Integration og inklusion som samlet proces

Mangfoldighedstanken har herhjemme hovedsagelig knyttet sig til arbejdsmarkedet og til integrationsindsatsen på den enkelte arbejdsplads. Når synsfeltet flyttes til det civile samfund og opbygningen af lokale fællesskaber, bliver det også nødvendigt at overveje, hvordan der ikke alene i det enkelte projekt, men også på et mere strukturelt plan kan skabes grobund for den ligeværdige og gensidige interaktion, der så at sige er indbygget i mangfoldighedsprincippet.

*”Mange minoriteter bliver skuffede, fordi de mødes med lukkethed og blikke – man føler, at man ikke er noget værd” (Bydelsmødre i Frederiksberg Kommune).*

Flere erfaringer fra Dialog og Deltagelse har bekræftet, at der er behov for at sætte fokus på *inklusionsprocessen*, hvor ligeværdighed og gensidighed udvikler sig til at være et naturligt følelsesmæssigt beredskab hos *alle* borgere uanset baggrund. Hvor integrationen udgør den *objektive* bevægelse frem mod dette punkt, beskriver inklusionen den *subjektive* bevægelse, hvor mennesker begynder at opleve, føle og efterleve det ligeværdige forhold til andre mennesker uanset forskelle i alder, køn, uddannelse, arbejdsstatus, etnicitet, tro og religiøsitet, livsform, politisk ståsted, seksuel orientering mv.

Integrations- og inklusionsprocessen kan på denne måde opfattes som to sider af samme sag. Samlet peger de frem mod et mangfoldigt medborgerskab.

Bydelsmødrene har givet klare eksempler på, at deltagelse ikke automatisk fører til en gensidig og ligeværdig interaktion, hvis inklusionen ikke er det bærende led i det interkulturelle møde. Flere bydelsmødre har berettet om, at de tidligere både som frivillige og på forældremøder og sociale arrangementer har deltaget aktivt, uden at det har medført en tydelig interaktion, dialog og netværksdannelse. De har tværtimod udtrykt følelser af eksklusion snarere end inddragelse, gensidighed og ligeværdighed.

*”Mange vil gerne deltage i aktiviteter fx forældremøder, foreninger mv., men de tør ikke, for de føler sig dumme (...) Hvis man kommer til forældremøder, bliver man ignoreret” (Bydelsmødre i Frederiksberg Kommune).*

## 7.3 På vej mod det mangfoldige medborgerskab

I lyset af erfaringerne fra Dialog og Deltagelse har flere aktører i evalueringen gjort gældende, at tiden er inde til at lade det traditionelle integrationsbegreb træde i baggrund til fordel for begrebet om det mangfoldige medborgerskab.

*”Helt personligt bliver jeg mere og mere bevidst om, at det er det mangfoldige medborgerskab, der er det interessante...” (ledelsesrepræsentant i Frederiksberg Kommune).*

Synspunktet er, at integrationsbegrebet i dag kan virke for tilbageskuende og i værste fald fastholde den negative diskurs om ”os-og-dem”. Begrebet om det mangfoldige medborgerskab varsler et mere optimistisk fremtidssyn og en tro på, at både borgere og myndigheder ønsker at medvirke til en udvikling henimod ligeværdige relationer på tværs af den menneskelige mangfoldighed, der er en grundlæggende samfundsrealitet.

Hertil kommer argumentet om, at det i sig selv kan virke uværdigt, at etniske minoriteter som en samlet befolkningsdel vedblivende skal kendetegnes ved at have behov for en særlig integrationsindsats til trods for, at etniske minoriteter er præget af ligeså stor mangfoldighed som etniske danskere. Det kan tale for, at borgere uanset etnisk herkomst i stedet indgår i en *behovssegmentering*, der kan handle om mange forskellige lighedspunkter og forskelle, eksempelvis aldersbetingede segmenter, uddannelsesbetingede segmenter mv.

## **En mangfoldighed af behov i forskellige borgersegmenter**

Begrebet om borgersegmenter kan som en følge heraf blive et relevant begreb, hvor idéen kan være, at kommunale serviceydelser og delprojekter målrettes behovene i et givet segment. Korpset af foreningsguider kan i dette perspektiv betragtes som en indsats, der er tilpasset behovene i familier med bestemte socioøkonomiske og sociokulturelle forudsætninger.

Det er blevet hævdet i evalueringen, at set i dette perspektiv har ghettobegrebet en betydning, der rækker ud over den boligmæssige og fysiske sammenhæng. Synspunktet er, at integrationsprojekter med særligt sigte på borgere af anden etnisk herkomst end dansk også kan ses som udtryk for en ghettoisering.

Selve integrationsbegrebet bliver i denne optik paradoksalt. Det kan siges at være tilfældet, hvis den integrationsindsats, der skulle fremme lige muligheder og ligeværdighed i befolkningen, stik modsat intentionen er med til at fastholde en segregering og ghettoisering.

## **Medborgerpolitik i velfærdsperspektiv**

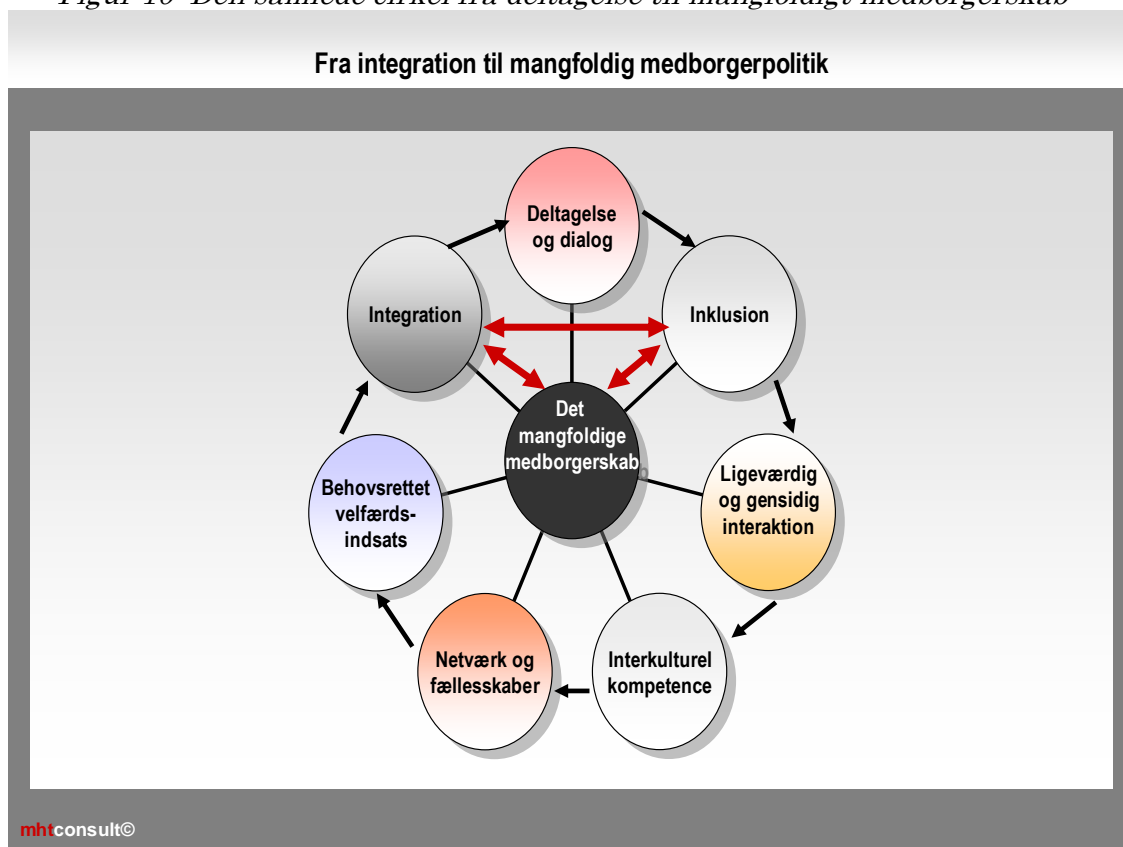
Det rejser spørgsmålet om, hvordan en fremadrettet medborgerskabspolitik i givet fald skal adskille sig fra den traditionelle integrationspolitik. Et afgørende punkt vil være, at medborgerpolitikken – i lighed med integrationspolitikken - systematisk tager sigte på at nedbryde de socioøkonomiske og sociokulturelle forskelle, der stiller nogle befolkningsgrupper markant ringere end andre grupper ud fra en demokratisk og velfærdsmæssig betragtning.

*”Vi har brug for at konkretisere, hvad vi i praksis mener med inklusion: hvad betyder det, og hvad vil vi være bekendt...” (Ledelsesrepræsentant i Frederiksberg Kommune).*



Målet må fortsat være, at skabe lige forudsætninger og lige muligheder. Medborgerskabstanken må bygge både i principper og praksis på et demokratisk, ligeværdigt og retfærdigt velfærdsperspektiv. Hvis reel fattigdom eller manglende indsigt i den brede borgerrettede tilbudsvifte skygger for dette perspektiv, vil der stadig finde en segregering og ghettoisering sted – både i mental og geografisk forstand. Sammenfattende illustrerer figur 10 den "cirkelbevægelse", som Dialog og Deltagelse blev sat i verden for at fremme.

Figur 10: Den samlede cirkel fra deltagelse til mangfoldigt medborgerskab



Som udgangspunkt handler det om at sætte skub i borgernes fælles deltagelse og dialog på tværs af forskelle. Men deltagelsen og dialogen forvandler sig først til en interaktion, når den finder sted gennem inklusionens subjektive proces, hvor ligeværdighed og gensidighed manifesterer sig som mentale modeller hos alle borgere såvel som i den institutionaliserede service. På dette grundlag kan borgerne indgå i et interkulturelt perspektivbytte i netværk og fællesskaber, der snarere baserer sig på interesseprægede borgersegmenter end på traditionelle socioøkonomiske og sociokulturelle forskelskategorier. Det er denne samlede proces, som rent objektivt udgør den integration, der også kan betegnes som social sammenhængskraft. Først da er der tale om et mangfoldigt medborgerskab.

*”Viden og oplysning. At sikre, at man kender de muligheder, man har her i samfundet som medborger...en udvidet borgerservice, der sikrer, at du får de tilbud, der er til dig..ghettoisering sker der, hvor man ikke benytter det omgivende samfunds muligheder, men lever i skyggen...” (Ledelsesrepræsentant i Frederiksberg Kommune).*

Det ligeværdige, demokratiske og mangfoldige medborgerskab forudsætter, at borgerne er i besiddelse af en *operativ* viden om de muligheder – også tilskudsmuligheder – som samfundet og kommunen frembyder. Dialog og Deltagelse har videregivet den centrale læring, at en medborgerpolitik fortsat har til opgave at bekendtgøre borgere om de rettigheder og pligter, der konstituerer det aktive medborgerskab. Et vigtigt element i denne tænkning er, at borgerne også i bred forstand skal være uddannede til medborgerskabet. Bydelsmødrene er et næsten idealtypisk eksempel på, hvordan den operative viden og kvalificering giver grobund for en bevidstgørelsesproces og en personlig vækst, der bringer utrolige ressourcer i spil til gavn for den enkelte borger selv og til gavn for samfundet.

Sammenfattende lyder konklusionen fra Dialog og Deltagelse, at medborgerskabsperspektivet har en større spændvidde end det traditionelle integrationspolitiske begreb i og med, at medborgerskabsbegrebet kan synliggøre, at flere befolkningsgrupper lever på kanten af samfundet, og at der både lokalpolitisk og på frivillig basis er behov for en indsats, som aktivt inkluderer.

Ud fra denne forståelsesramme udgør medborgerskabsbegrebet i højere grad end integrationsbegrebet en klar politisk-etisk vision, som i sin grundvold bygger på en samlet velfærds- og demokratitanke.

*”Nogleordene er demokrati, civilsamfund, frivillighed og rum til handlende aktører...” (Ledelsesrepræsentant i Frederiksberg Kommune).*

# 8.

## Metoder der motiverer til medborgerskab

### Resultater i et metodeperspektiv

### 8.1 Indledning

*I første omgang handler integrationsprocessen dermed om, at de etniske medborgere inddrages i samfundslivet som deltagere. Heri ligger for eksempel et stort opsøgende og formidlende arbejde, idet de svageste grupper med ikke-vestlig baggrund ofte har en meget begrænset viden om samfundet generelt og deres muligheder specifikt. Deltagelse i forskellige tilbud og aktiviteter med andre i samme situation danner basis for interaktion og udvikling. Erfaringer viser, at deltagelse og interaktion styrker og støtter svage og udsatte borgere i en sådan grad, at mange med tiden – som integrerede borgere - selv kan bidrage aktivt både socialt i netværk og fagligt på arbejdsmarkedet...(Programbeskrivelsen for Dialog og Deltagelse, 2007).*

Med evalueringens metodetema har det været målet at belyse den metodebrug og metodiske læring, der løbende har fundet sted i Dialog og Deltagelse. Hensigten har været at vurdere metodernes virkemåde og indkredse den good practice, der kan understøtte processen fra deltagelse til nye fællesskabsdannelser og frem til en social sammenhængskraft, som beskrevet i det forudgående kapitel. Evalueringen har især hæftet sig ved:

- **Motivationsfremmende metoder**, som er grundlaget for, at borgerne ser behov for at engagere sig i aktiviteterne og for at interagere med hinanden.
- **Empowerment metoder**, som er grundlaget for, at borgerne tager initiativet i egen hånd og selv formulerer aktiviteterne.

Som en samlet kommentar til resultaterne fra indsatsområderne sammenfatter de følgende afsnit de metodebegreber, der har været mest fremtrædende i Dialog og Deltagelse.

## 8.2 Anerkendelse er indgang til motivationen

Som nævnt i det forudgående går inklusion tæt hånd i hånd med gensidig anerkendelse. Uden den ligeværdighed, der knytter sig til anerkendelsesbegrebet, er det reelt ikke muligt at skabe en bæredygtig inklusionsproces. Så forbliver indsatsen bare pæne ord uden substans. Den anerkendende tilgang har således også været det gennemgående nøgleord på tværs af projekter og aktiviteter i Dialog og Deltagelse. Evalueringen har givet flere eksempler på, at den subjektive følelse af anerkendelse generelt er det bærende motiv for borgernes deltagelse. Det gælder for børn, som opbygger trygge relationer til voksne lektiehjælpere og gør lektiecaféerne til et fast tilhørssted. Det gælder også for lokale beboere, som først "erobrer" Kvarterhuset, når de har erfaret, at den faste stab er lydhøre og respektfulde over for beboernes egne idéer.

Set på et overordnet plan er menneskers motivation og evne til at deltage, interagere og udvise social åbenhed afhængig af, at den enkelte møder anerkendelse og bekræftelse på sin autonomi og individualitet<sup>8</sup>.

### Anerkendelse kan synliggøre de skjulte kompetencer

Projekt Bydelsmødre og pigeclubberne har ligeledes givet anledning til en eksemplarisk læring omkring anerkendelsens kraft.

*"Måske er noget af det bare, at den vigtige rolle i deres liv får plads, gyldighed, anerkendelse – I skal nu hjælpe nogen, som er i samme situation, men som ikke er lige så stærke. Nu kan de bruge deres erfaring – de bruger sig selv, deres moderskab og deres livserfaring kommer i spil. Og der er nogen, der hører det. Det får anerkendelse og opmærksomhed. Nu kan de lægge hovedet tilbage og grine højt, når vi er sammen, og det siger mig, at de er trygge, anerkendt og betydningsfulde" (Medarbejder i Frederiksberg Kommune).*

Bydelsmødrene har gennem selve funktionen sat deres viden og kvindelige livserfaringer i spil og derigennem oplevet, at deres ressourcer og kompetencer tilskrives værdi og betydning for andre i et socialt fællesskab. De anerkendes som autonome individer, der kan fungere som bindeled mellem isolerede kvinder og det omgivende samfund.

Tilsvarende har de frivillige i pigeclubberne bygget bro til pigernes motivation og selvverdsfølelse ved at vise, at de tager pigernes erfaringsverden alvorlig og respekterer dem som unikke og interessante individer. Pigerne føler sig ofte ude af trit med jævnaldrende og kan i starten udvise en grænsesøgende adfærd. Via anerkendelse opbygger de frivillige en tillid, som giver pigerne ro til den personlige udvikling og det identitetsarbejde, de har så stærkt brug for støtte til:

---

<sup>8</sup> Jf. blandt andet Højlund, P. og Juul. S.: "Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde", 2005.

*”Pigerne siger selv, at her kan man slappe af og være sig selv, møde andre, tage snakke som er svære at tage, og man laver noget sammen. Og så er de i fred fra drengene, og der bliver ikke stillet huslige krav om at tage sig af lillebror e.l. De har mange pligter i en ung alder – er mors højre hånd. Klubben er et fristed. Her er de sammen med ligesindede, og de får følelse af at være okay (...) De taler meget om, hvordan man er pige på den rigtige måde... Tit er frygten for at italesætte det større – de kan faktisk godt tale om det, når først de får mod til det. Vi giver dem modet til at snakke med forældrene...” (Samarbejdsaktør i Frederiksberg Kommune).*

### 8.3 Empowerment baner vej til medborgerskab

Den anerkendende tilgang hænger tæt sammen med empowerment princippet. Følelsen af anerkendelse er et vigtigt skridt på vejen til at finde mod og ressourcer til at handle og søge fællesskab med andre. Derfor har empowerment princippet også spillet en væsentlig rolle i Dialog og Deltagelse som en fælles begrebsdannelse for de processer, hvor borgere på tværs af projekterne har bevæget sig fra tilbageholdenhed til udadrettet handling og artikulering af egne behov. Der skelnes generelt i empowerment-forskningen mellem en række forskellige empowerment begreber<sup>9</sup>. Figur 11 opsummerer tre typer, der med forskellig vægt har været relevante i Dialog og Deltagelse.

*Figur 11: Forskellige empowerment begreber og niveauer*

Empowerment som begreb for aktivt medborgerskab		
<b>Symbolisk empowerment</b>	Evnen til at udfordre og ændre omverdens forestillinger og negative diskurs om lavstatus grupper og skabe modbilleder.	<b>Anerkendelse som nøgleord</b> - Den <b>motiverede</b> tilgang til borgerne i praksis
<b>Politisk empowerment</b>	Evnen til at organisere og kvalificere sig til at være synlige og få en stemme i det politisk-administrative system.	<b>Indflydelse som nøgleord</b> - Den <b>inkluderende</b> tilgang til borgerne i praksis
<b>Institutionel empowerment</b>	Evnen til at sikre en institutionel og systemisk forankring af interesser og mindske behovet for frivillig ikke-institutionel interessekamp og mobilisering.	<b>Interessevaretagelse som nøgleord</b> - Den <b>ansvarliggørende</b> tilgang til borgerne i praksis

mhtconsult©

<sup>9</sup> Se blandt andet: Andersen og Elm Larsen: "Empowerment og socialt arbejde", i Socialkritik, 2004.

Begrebet om borgernes *symbolske empowerment* har spillet en tydelig rolle i projekt Bydelsmødre, hvor kvinderne i målgruppen netop bruger rådgivningen og netværksdannelsen til at danne positive selv billeder, men også til at påvirke det omgivende samfunds forestillingsbilleder om deres ressourcer og kompetencer. Kvinderne bevæger sig fra udenforskab og manglende ligeværdsfølelse mod en større selvbevidsthed, som også er med til at ændre deres gruppemæssige status i samfundet. En tilsvarende proces er set i C:ntact, hvor de unges egne historier og verdenssyn sættes i centrum og gøres tilgængelige for en omverden, der på mange områder har sat de unge i bås.

*”Der er en forvist-scene, hvor Romeo forvises af hele byen. Der lavede vi tekster om at være forvist fra sit hjemland. Deres bedsteforældre er flygtninge. Hvad vil det sige at være forvist i dag? Hele tiden at relatere det til deres egne liv...” (Samarbejdsaktør i Frederiksberg Kommune).*

Begrebet om borgernes *politiske empowerment* er kun kommet sporadisk til udtryk i og med, at projekterne i Dialog og Deltagelse primært har haft et græsrods-fokus og i mindre grad har fokuseret på borgernes deltagelse og engagement i formelle institutionelle sammenhænge. Det kan dog ikke udelukkes, at programmet på sigt kan resultere i en større direkte politisk deltagelse blandt de unge i lektiecaféer og pigeclubber såvel som blandt bydelsmødre og kvinderne i netværkene. Den symbolske empowerment kan således være et springbræt til den politiske empowerment.

Begrebet om borgernes *institutionelle empowerment* er heller ikke kommet markant til syne. De beboerstyrede aktiviteter i Kvarterhuset peger imidlertid i retning af, at mange beboere har følt større ansvarlighed for lokale interessefællesskaber, og det næste skridt kan sagtens være, at flere beboere lader sig mobilisere i det lokale beboerdemokrati. Et andet eksempel er bydelsmødrenes inddragelse i kursusplanlægningen, og hvor deres meninger og holdninger er taget tydeligt til efterretning. Hertil kommer, at bydelsmødrene i kraft af deres særlige netværkskompetence og kontakt til kvinder i ”lukkede miljøer” har fungeret som ressourcepersoner og sparringspartnere over for kommunen i forbindelse med generering af nye projektidéer med fokus på kvinderne. Bydelsmødrene varetager også en form for institutionaliseret virke, når sundhedsplejersker og andre professionelle henviser kvinder med rådgivningsbehov til dem.

*”Jeg sagde, at det er jer, der skal bestemme, det er jeres kvarter. Jeres kontakter – formen afhænger af jer. De blev sat i centrum – de er eksperter. Vi har brug for jer. Og hver gang de havde noget på hjerte, så fik de tid til at snakke om det. Der var afsat 2 timer hver gang til møder. Jeg signalerede, at noget skulle være på en bestemt måde, og noget skulle afprøves” (Medarbejder i Frederiksberg Kommune).*

Endelig afspejler bydelsmødrenes empowerment sig også i den motivation, der har fået flere til at overveje, hvordan funktionen som bydelsmor kan danne springbræt til videre uddannelse og andre jobmuligheder:

*” Hvis nu vi godt vidste, at hvis vi gennemgik det her kursus ligesom SOSU og så fik job. Så det var uddannelsesagtigt. Ligesom sundhedsformidler er en god uddannelse, hvis man skal hjælpe folk. (...) Vi håber, at det lykkes at få flere penge og job ud af det. Nu er vi frivillige, men vi håber på sigt at få et ordentligt job her... (Bydelsmor i Frederiksberg Kommune).*

Sammenfattende kan det konkluderes, at Dialog og Deltagelse rent metodisk har sat begreberne om anerkendelse og empowerment i højsædet. At dømme ud fra deltagernes reaktioner har denne tilgange direkte og indirekte været medvirkende til at motivere til deltagelse, interaktion og netværksdannelse.

# 9.

## Fornyelse og forankring skal følges ad

### Resultater i et samarbejdsperspektiv

#### 9.1 Indledning

*”Et særligt karakteristikon ved den samlede plan for integrationsindsatsen er oplæggene til partnerskaber...Inddragelsen af de etniske borgere i samfundslivet er en opgave, som bør varetages af offentlige, private og frivillige parter i fællesskab. Projekterne kræver således en høj grad af engagement fra den frivillige verden, og det er et engagement, som kommunen vil opildne og støtte... (Programbeskrivelsen for Dialog og Deltagelse, 2007).*

Med samarbejdstemaet har evalueringen analyseret de samarbejds- og organiseringsformer, der er fundamentet for, at Dialog og Deltagelse kunne føres ud i livet. Det gælder dels det kommuneinterne samarbejde på tværs af forvaltningens serviceområder og dels samarbejdsfladerne til private og frivillige aktører, der har haft aktier i indsatsen.

Samarbejdstemaet har spillet en vigtig rolle i Dialog og Deltagelse i og med, at programmet har baseret sig på en *dobbelt strategi*, hvor udviklingen af integrationsfremmende metoder har gået hånd i hånd med afprøvningen af nye organiseringsformer i indsatsen. Den dobbelte strategi har således tjent to formål:

*For det første* har det været målet, at visionen om at fremme helhedsorientering og tværfaglighed i integrationsindsatsen skulle afspejle sig tydeligt i de konkrete samarbejdsformer inden for Dialog og Deltagelse.

*For det andet* har det været målet, at programmets metodeudvikling og best practice erfaringer skulle spredes i den samlede kommunale organisation gennem en tværgående videndeling. Det indebærer også, at metodeerfaringer fra den frivillige indsats skulle gøres tilgængelige for de kommunale serviceområder.

Disse målsætninger er blevet understøttet af en kommunikationsstrategi, som har sikret en stående opmærksomhed på videndelingen mellem de mange samarbejdsak-



tører i Dialog og Deltagelse. Med programmets ”kommunikationslandskab” er der løbende taget stilling til, om nogle kommunikationskanaler i den samlede organisation var tilstoppede eller måske viste sig at være overflødige.

Det tværgående samarbejde og den organisatoriske videndeling er centrale elementer i en kommende proces, hvor *best practice* fra Dialog og Deltagelse skal omsættes til *next practice* i den ordinære drift. Når der ikke længere er knyttet særlige programressourcer til indsatsen, bliver det så meget desto vigtigere at geare organisationen til en praksis, hvor metodeerfaringer fra driften systematisk bliver koordineret og videndelt i den samlede organisation. Jo mere indsatsen mainstreames i driften, desto større bliver behovet for at formidle, hvordan der inden for de enkelte serviceområder skabes positive inkluderende resultater.

Som afslutning på evalueringen handler de følgende afsnit om det organisatoriske perspektiv. Først rettes fokus mod begrebet om den organisatoriske videndeling og mulighederne for at håndtere den i praksis. Derpå beskrives den organisatoriske ramme, der skal understøtte en mainstreaming af de gode erfaringer fra Dialog og Deltagelse. Kapitlet præsenterer til slut begrebet om innovationsalliancer og peger på behovet for et opfølgningssystem, der løbende kan vurdere inklusionseffekten af forskellige serviceydelser.

## 9.2 Fra information til organisatorisk videndeling

Det kan umiddelbart virke som en enkel opgave at koordinere inklusionsfremmende viden og værktøjer på tværs af serviceområder, afdelinger og faggrupper i kommunen. Intranet og lignende kommunikationskanaler skulle – alt andet lige – muliggøre en effektiv informationsspredning i en stor organisation.

Erfaringer fra både små og store organisationer vidner imidlertid om, at en dynamisk kommunikation og videndeling rækker ud over den rene informationsformidling. Viden om good practice får først en værdi, når den gøres operativ og formidles i en form, som andre i organisationen kan omsætte i praksis. Den organisatoriske videndeling går således hånd i hånd med en fælles læring, som er den nødvendige forudsætning for, at erfaringsbaseret og metodisk viden bliver forstået og forankret, så de får en brugsværdi for den brede medarbejderkreds. Den operative videndeling og organisatoriske læring bygger derfor på følgende principper:

- **For det første** at organisatorisk viden er mere end summen af de enkelte medarbejders viden.
- **For det andet** at organisatorisk viden er et fælles arbejdsgrundlag, der er forankret både i den praktiske drift og i organisationskulturens værdier.

- **For det tredje** at organisatorisk viden ikke er afhængig af den enkelte medarbejders kompetence. Det er en viden, der forbliver i organisationen, selv om der sker personalemæssige ændringer.

Det tværgående samarbejde i Dialog og Deltagelse har givet positive eksempler på, at den organisatoriske videndeling og fælles læring tilføjer en vigtig værdi til organisationen. Som vist i de forudgående kapitler er der inden for alle programmets indsatsområder skabt fælles indsigt i de anvendte metoders virkemåde. Som eksempel kan nævnes den fælles platform i Kvarterhuset, hvor medarbejdere på tværs af kommunens områdefornyelse, boligsociale indsats og integrationsindsats frem over vil have fælles forståelse for de relationelle metoder, der har indflydelse på den lokale beboermobilisering. Det er samtidig en operativ viden, som kommunens medarbejdere deler med de boligsociale medarbejdere fra helhedsplanen. I et fremtidigt samarbejde kan man herved starte på et fælles vidensniveau, som ligger langt over den baseline, der var udgangspunktet ved husets åbning.

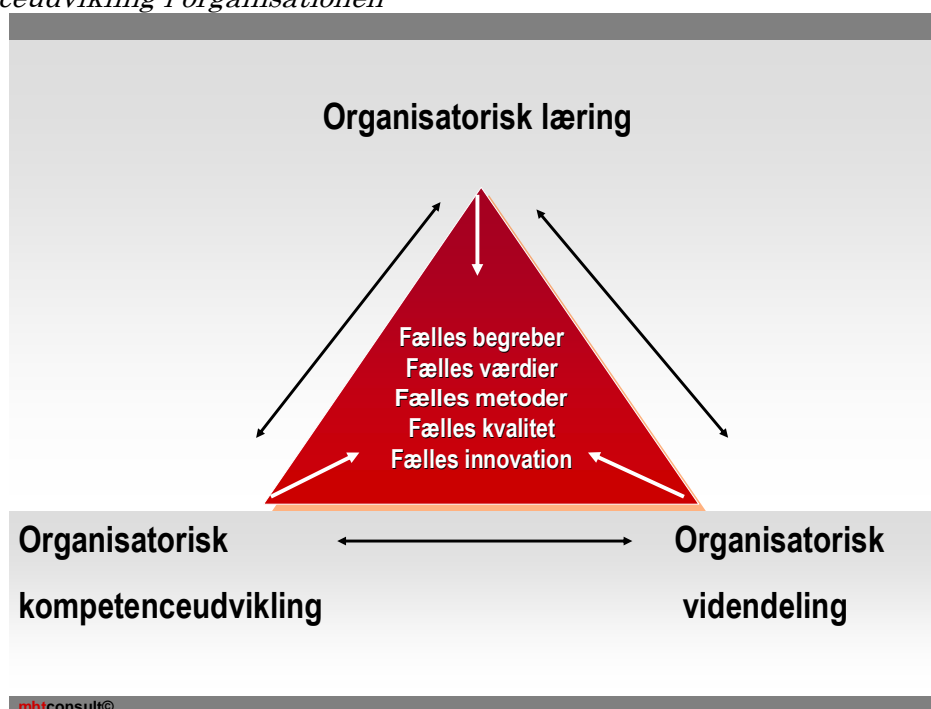
## Videndeling til fremme af fælles værdier

Den organisatoriske videndeling og læring kræver en organisatorisk ramme og også en vilje til at ville høre om hinanden og lære af hinanden på alle niveauer i organisationen. Dialog og Deltagelse har imidlertid synliggjort, at det kan betale sig at investere i videndeling, fordi megen værdifuld læring og erfaringsdannelse kan gå tabt, hvis den ikke hæver sig fra det individuelle til det organisatoriske niveau.

Det kan tale for, at den organisatoriske videndeling bliver forankret i organisationen som et led i den generelle medarbejder- og kompetenceudvikling. En model kan være, at medarbejdere på tværs af serviceområder og afdelinger indgår i et tværfagligt kompetenceudviklingsprogram, der sætter opfølgning og fælles refleksion over inkluderende og empowermentskabende metoder på dagsordenen.

Som illustreret i figur 12 neden for kan det samtidig være en model for, hvordan en organisatorisk videndeling kan være med til at fremme en fælles bevidsthed om kvalitetsmål og værdier i den kommunale service og i tilgangen til borgerne inden for alle områder. Det kan samtidig være springbræt for en løbende metodetilpasning, der sikrer, at metodebrugen understøtter de ønskede kvalitetsmål og værdier.

Figur 12: Sammenhængen mellem videndeling, læring og kompetenceudvikling i organisationen



## Videnledelse af videnstrategier

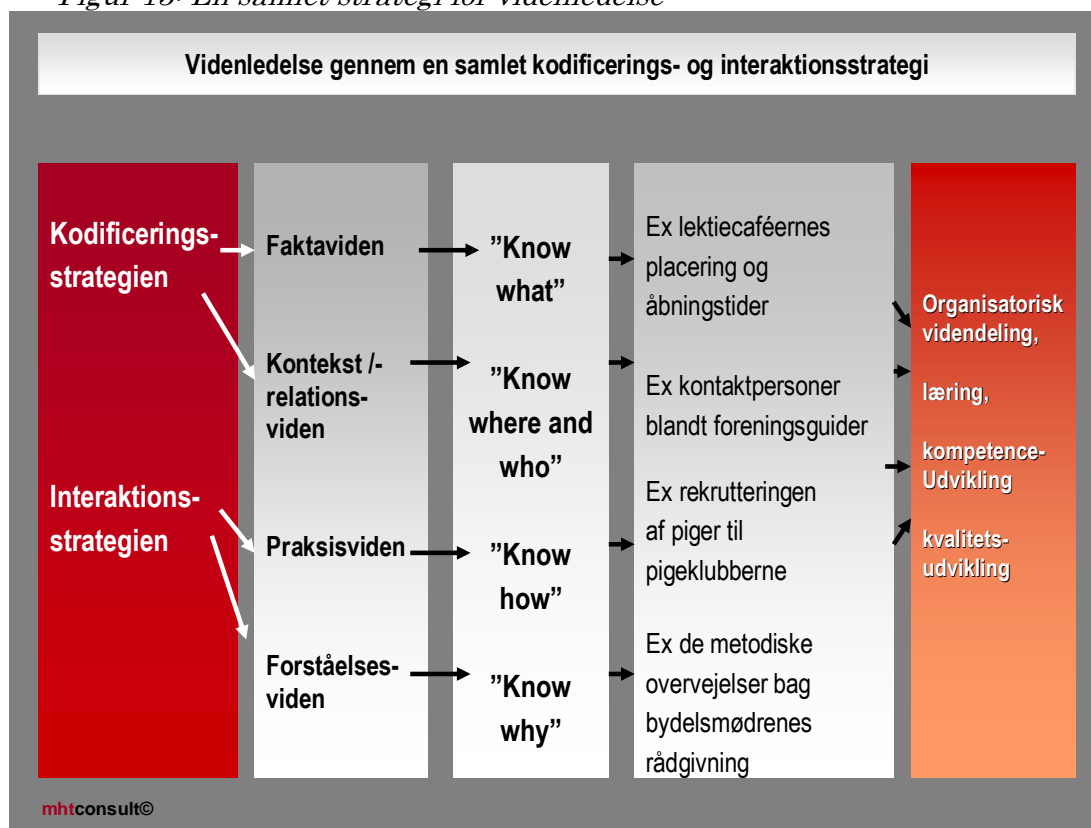
Organisatorisk videndeling må således også ansues som et ledelsesstrategisk anliggende, der kræver systematiske prioriteringer og dimensioneringer på højeste beslutningsniveau. Inden for Dialog og Deltagelse er der med "kommunikationslandskabet" gjort forsøg med at opstille planer for, hvem der har brug for hvilken viden hvornår og til hvilke formål. Som vist i figur 13 i det nedenstående er der skelnet mellem fire forskellige vidensformer, som hver især har haft relevans for programindsatsen. Figuren har tydeliggjort, hvordan de enkelte vidensformer er afhængige af hinanden, og hvordan der går en forbindelseslinie fra den rent faktuelle og informative videndeling til den analytiske forståelse og videre til den operative viden om håndtering af konkrete metoder mv.

Med **kodificeringsstrategien** lægges der vægt på de vidensformer, der kan betegnes som faktaviden ("know what") samt kontekstuel/relationel viden ("know where and who"). Kodificeringsstrategien sigter således på den viden, der har en form, hvor den kan beskrives, ophobes og gøres tilgængelig via databaser, rapporter, manualer, intranet mv. Det er viden på et efterretningsniveau.

Med **interaktionsstrategien** er der fokus på de operative vidensformer, hvor videndeling danner grundlag for metodisk overførsel og praksisnære læringsprocesser på tværs af serviceområder og afdelinger mv. De generelle erfaringer både fra Dialog og Deltagelse og andre projektsammenhænge giver grund til at understrege, at der inden

for de operative vidensformer i høj grad også er behov for en systematisering og dokumentation, eksempelvis af konkrete metoder. Det er viden på et handlingsniveau.

Figur 13: En samlet strategi for videnledelse



### 9.3 Fra forsøg til forankring via mainstreaming

Efter en treårig forsøgsperiode står Frederiksberg Kommune med en ny integrationspolitik i hånden. Det nye politiske grundlag skal danne udgangspunkt for en forankring af best practice i den gængse praksis inden for alle serviceområder i kommunen. Eller anderledes sagt: det næste trin er mainstreaming.

## Tekstboks

### Hvad er mainstreaming?

Mainstreaming betyder grundlæggende ”hovedstrøm”. Mainstreaming er den proces, hvor de positive metoder fra en afgrænset forsøgsindsats overføres til at blive fast praksis på alle serviceområder i driften.

- **Vertikal mainstreaming** betyder, at den nye praksis bliver gjort til et fast prioriteringspunkt i politikken og eventuelt indarbejdet i den politisk-økonomiske styring.
- **Horisontal mainstreaming** betyder, at den nye praksis bliver indført som et generelt princip i al sagsbehandling og integreret i alle praktiske arbejdsgange.

I Frederiksberg Kommune er der et mål om at mainstreame best practice fra projekterne under Dialog og Deltagelse. Et eksempel på en mainstreaming kunne være, at der på det politisk-strategiske ledelsesplan træffes beslutning om, at alle forældre til folkeskolebørn i kommunen skal have adgang til en familiebaseret vejledning, hvis de har ønske herom.

Mainstreaming er en omfattende proces i en kommune af Frederiksbergs størrelse, hvor målet er at tilvejebringe den bedst mulige service for tæt på 100.000 borgere med mangfoldige behov. Mainstreamingen er i princippet ensbetydende med, at den kommunale struktur skal geares til at rumme et integrations- og inklusionsperspektiv i hver enkelt serviceydelse. Det stiller store krav til en organisatorisk opbygning, der kan understøtte den nødvendige videndeling og kommunikationsstrøm.

*”Dét med mainstreaming passer godt i forhold til den måde, vi har organiseret os på. En rigtig stor del af integrationsopgaverne ligger i forvejen ude i lokalservice. Projekter fylder egentlig lidt. I de enkelte forvaltningsområder har integrationen altid fyldt meget. Der sidder folk og tænker det hér som deres kerneområder. Det er deres kultur...” (Ledelsesrepræsentant i Frederiksberg Kommune).*

Samtidig er det værd at notere, at integrationsindsatsen under Dialog og Deltagelse på sæt og vis har været mainstreamet lige fra starten i kraft af den helhedsorienterede og tværfaglige tilgang. Som angivet i citatet er der tillige en tradition i kommunen for at udlægge integrationsopgaver i de lokale serviceområder. Det tegner til, at kommunen har de bedste rammebetingelser for at sætte best practice fra programperioden i drift.

Der kan imidlertid være den faldgrube, at de nye læringspunkter fra Dialog og Deltagelse på forhånd mister lidt af deres gennemslagskraft, fordi afdelinger og faggrupper allerede har en integrationspraksis, som skal opvejes mod de nye programmerfaringer.

Det taler for en organisationsform, hvor mainstreamingen løbende er underlagt en form for kontrol på øverste beslutningsniveau. En mulighed er at indføre jævnlige metodiske serviceeftersyn, hvor serviceområderne registrerer og dokumenterer, hvordan den inkluderende tilgang praktiseres inden for konkrete serviceydelser.

Samlet lyder budskabet fra evalueringen, at en mainstreaming forudsætter, at processen får kontinuerlig opmærksomhed på de strategiske ledelses- og beslutningsniveauer. En vigtig pointe er i denne forbindelse, at mainstreaming ikke automatisk fører til det ønskede mål. Mainstreaming skal som alle andre vellykkede processer drives af engagement og vilje til at gennemføre den ønskede plan.

*”Med hensyn til den organisatoriske ramme: jeg har ikke andre bud end den organisationsstruktur, vi har haft under Dialog og Deltagelse. En projektgruppe af centrale personer med beslutningskompetence - afdelingschefer. Så er der kontakt til alle de store områder. Men der skal også være en mere direktionsnær forankring. Et redskab i mainstreamingen er at få det hyppigere på direktionsniveau, når der skal laves nogle prioriteringer indimellem...” (Ledelsesrepræsentant i Frederiksberg Kommune).*

En videre konklusion fra evalueringen lyder, at det kan være hensigtsmæssigt at videreføre den organisatoriske model, der har dannet ramme om Dialog og Deltagelse. Hensigten med modellen har været, at programmets udviklingsprocesser løbende blev synliggjort på flere organisations- og beslutningsniveauer. Modellen har desuden været velegnet til at fastholde det tværsektorielle og tværfaglige perspektiv gennem en fast koordinering og videndeling. Figur 14 neden for fremstiller modellen.

Som det fremgår af figuren, giver modellen netop mulighed for at sikre en politisk-strategisk handlingsorientering på direktionsniveau, samtidig med at alle øvrige ledelses- og beslutningsniveauer er repræsenteret i den løbende opfølgning og tilpasning af mainstreamingprocessen og af inklusionseffekten inden for de enkelte serviceområder.

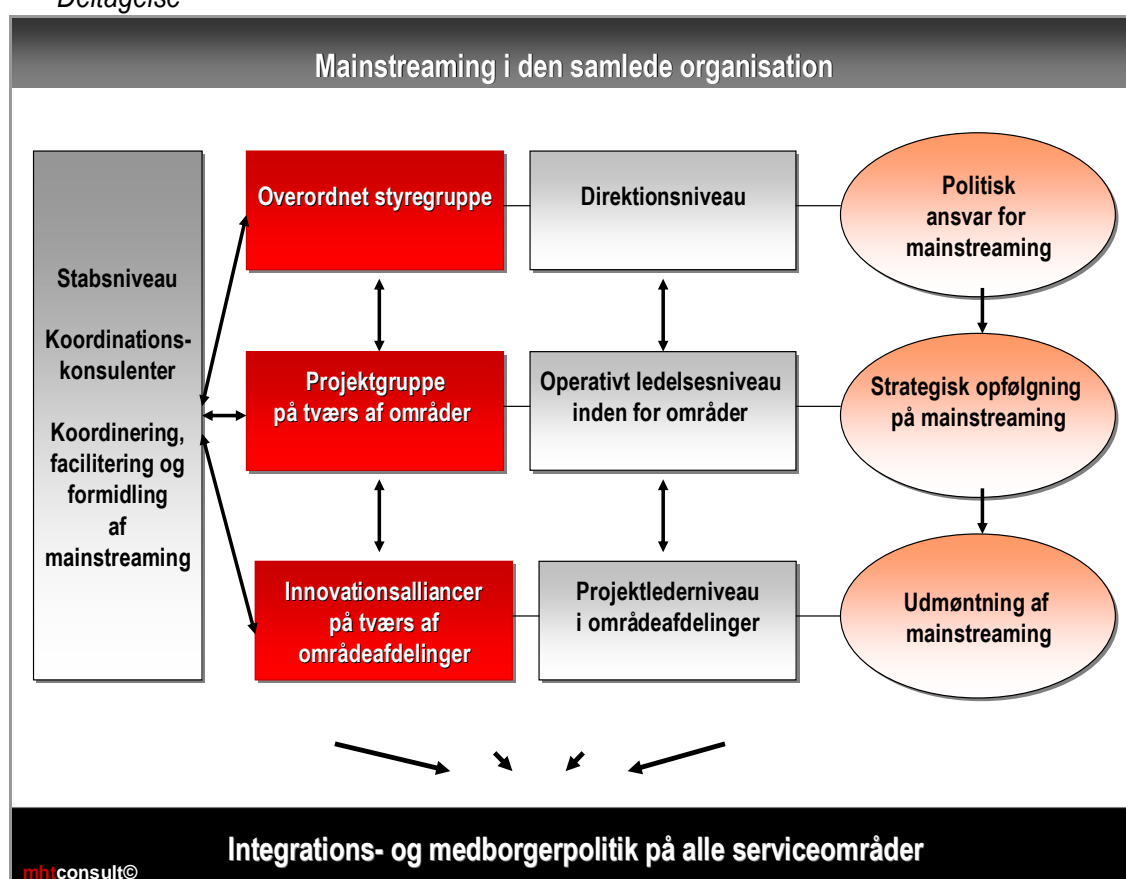
*”Man skal have cheferne med, før de kan sætte ressourcerne af, og de skal have ansvaret for deres del i integrationspolitikken. Direktionen ønsker selvfølgelig en tværgående tilgang til det, men hvor kommer pengene fra? Nogen skal have ansvaret, ellers fungerer det ikke” (Ledelsesrepræsentant i Frederiksberg Kommune).*

En udfordring ligger i den ressourcetænkning, der er nødvendig, når forsøgsprojekter med særlige finansielle rammer skal afbøjes til den driftsmæssige ramme. Her kommer ressourceallokeringen uvægerligt på prøve. I relation til Dialog og Deltagelse må et vægtigt argument imidlertid være, at der i vidt omfang har været tale om næsten omkostningsneutrale aktiviteter, og endvidere at flere aktiviteter er afholdt inden for den ordinære økonomiske ramme i kommunen, eksempelvis tilskud til Kvarterhusets drift mv.

Den helhedsorienterede og tværfaglige organiseringsform kan samtidig give grobund for tværgående finansieringsmodeller, hvor der skabes økonomisk synergi mellem forskellige serviceområder, eksempelvis boligsociale og kulturelle midler etc.

*”Der må ikke mangle vilje til at prioritere nogle satsninger i driftsmidlerne. De økonomiske dilemmaer kan så blive alt for tunge. Politisk skal man have fokus på de gode projekter, og direktionen skal også træde ind og støtte, at det går fra succesprojekt til drift...” (Ledelsesrepræsentant i Frederiksberg Kommune):*

Figur 14: En organisatorisk model for mainstreaming af best practice fra Dialog og Deltagelse



Sammenfattende vil der til mainstreamingsprocessen knytte sig en række udfordringer og spørgsmål, som løbende skal behandles i den organisatoriske struktur:

- Hvilke metoder og værktøjer i den ordinære drift inden for serviceområderne har en tydelig inklusions- og integrationsfremmende effekt?
- Hvilke ikke-kommunale praksisformer – både i civilsamfundet og i arbejdslivet har en inklusions- og integrationsfremmende effekt?

- Hvordan skærpes den inklusions- og integrationsfremmende effekt i de kommunale serviceydelser, og hvilke organisatoriske og metodiske tiltag vil det kræve?
- Hvordan kan der følges mere systematisk op på inklusions- og integrationseffekten i ikke-kommunale aktiviteter?
- Hvordan kan kommunen etablere offentlig-private samarbejdsformer og partnerskaber, der fremmer inklusions- og integrationseffekten inden for de eksisterende driftsmæssige og finansielle rammer?

## Behov for balance mellem drift og idéudvikling

Overgangen til drift giver på den ene side mulighed for at forankre og nyttiggøre de bedste erfaringer fra forsøgs- og projektfasen i den daglige praksis inden for de ordinære serviceområder. Men overgangen til drift kan også bevirke, at udviklingsbehov bliver overskygget af det produktionspres, der generelt hviler på driftsopgaverne.

Derfor er der brug for at gøre balancen mellem drift og innovation til et stående opmærksomhedspunkt på både det strategiske og udførende niveau i indsatsen. En mulighed kan være, at der i handlingsplanlægningen for indsatsen indlægges et innovationskrav med konkrete forslag til, hvordan de kan tilgodeses rent organisatorisk.

Innovationsalliancer kan være et nøglebegreb i den proces.

## 9.4 Nytænkning gennem innovationsalliancer

Med Programmet for Brugerdrevet Innovation har Erhvervs- og Byggestyrelsen afsat midler til at fremme den bruger- og medarbejderdrevne innovation som led i en styrkelse af den offentlige service- og velfærdsprofil. Grundidéen er, at en systematisk inddragelse af både borgeres og medarbejderes erfaringer og udviklingsidéer kan være et værdifuldt inspirationsgrundlag for de politisk-strategiske beslutningsprocesser. Det kan eksempelvis give beslutningstagerne indblik i, hvor i systemet der er brug for en særlig indsats for at opprioritere og mainstreamere en inklusionsfremmende tilgang til myndighedsudøvelsen mv.



## Tekstboks

”Visionen er, at den offentlige sektor systematisk tænker i, hvordan der kan arbejdes med drivkræfter for innovation og innovationsprocesser, dvs. samarbejde og udnyttelse af viden og ressourcer på tværs af medarbejdere og faglige skel og på tværs af offentlige institutioner, private virksomheder, borgere og videninstitutioner. Nøgleordet er med andre ord ”innovationsalliancer”, der skal understøtte udviklingen af kompetencer og kvaliteten i de offentlige serviceydelser og skabe bedre arbejdspladser for medarbejderne i den offentlige sektor. Visionen understøtter derigennem en innovativ – og innovativt tænkende – offentlig sektor til gavn for borgerne, erhvervslivet og det omkringliggende samfund, der skal stå sig i den globale konkurrence om viden og arbejdskraft...”

Citeret fra Rådet for Teknologi og Innovation: ”Strategi for styrket innovation i den offentlige sektor”, 2008.

Begrebet om innovationsalliancer er udtryk for en ny velfærdspolitisk tænkning. Visionen er, at kommunens medarbejdere i samspil med brugerne udvikler visioner og forslag til nye og bedre servicetilbud i pagt med brugernes behov. Det gælder både borgere, frivillige, virksomheder, uddannelsesinstitutioner og andre lokale aktører.

Innovationsalliancer handler med andre ord om at styrke og kvalitetssikre den kommunale service ved at inddrage både medarbejdere, borgere og andre brugergrupper i en medarbejder- og brugerdriven innovation.

Igennem Dialog og Deltagelse har kommunen opbygget en organisatorisk erfaring om, at det tværfaglige samarbejde kan være springbræt for både nytænkning, kreative løsninger og bedre kvalitetssikring. Programmet har også støbt fundamentet til de første forsøg med at sammensætte et projektleder- og medarbejderforum, hvor repræsentanter fra de forskellige serviceområder sammen har sat de fremtidige udfordringer og strategiske udviklingsmuligheder i en fremadrettet integrations- og medborgerpolitik til debat. Målet har været at søge fælles svar på spørgsmål som:

- Hvad kan være forandringsperspektivet i en politik, der i stigende grad bevæger sig i retning af et medborgerperspektiv?
- Hvilke mål vil være aktuelle for en medborgerpolitik?
- Hvilke succeskriterier skal en medborgerpolitik opfylde?
- Hvilken viden og metodiske erfaringer er allerede til stede i organisationen på baggrund af Dialog og Deltagelse og på baggrund af den almindelige drift?
- Hvilke udfordringer og faldgruber vil et medborgerperspektiv indebære sammenlignet med et mere traditionelt integrationsperspektiv?
- Hvilke kompetencer har organisationen brug for at mobilisere for at løfte en medborgerpolitik?
- Hvilke samarbejdsformer kan understøtte en sådan udvikling?

Medarbejderdrevne innovationsprocesser kan bero på forskellige dataindsamlingsmetoder samt dialog- og procesværktøjer. Som strategisk satsning vil der som udgangspunkt være tale om et vist ressourceforbrug. Men den bruger- og medarbejderdrevne innovation kan samtidig betragtes som både en organisatorisk læringsproces, en kompetenceudvikling og et led i kvalitetsstyringen.

Som eksempel på en metode kan nævnes brugen af *vidensfortællinger*, som tager sigte på, at medarbejdere på tværs af serviceområder gør rede for, hvordan de inden for konkrete driftsydelser indtænker og praktiserer et inkluderende syn i forhold til mangfoldige borgerbehov:

- Hvilken værdi de serviceydelserne inden for de enkelte serviceområder har for forskellige borgergrupper / brugersegmenter i kommunen.
- Hvorfor ydelserne har værdi for de forskellige grupper og segmenter.
- Hvilke grupper og segmenter der ikke bruger ydelserne.
- Hvorfor disse grupper og segmenter ikke bruger ydelserne.
- Hvordan ydelserne kan blive mere bruger- og behovsrettede.
- Hvilken organisatorisk videndeling der kan styrke servicekvaliteten i ydelserne.
- Hvilken betydning den brugerdrevne innovation har for sammenhængskraften og borgernes tilhørsforhold og oplevelse af inklusion og ligeværdigt medborgerskab.

## Brugerperspektiv på den kommunale servicekvalitet

Sammenfattende er der med begrebet om innovationsalliancer lanceret et strategisk perspektiv, hvor kommunens medarbejdere i samspil med både borgere, frivillige, virksomheder og andre relevante aktører kan udvikle forslag, som inden for de givne økonomiske rammer kan styrke inklusionen, tanken om det mangfoldige medborgerskab og den interkulturelle kompetence i organisationen. Derfor indebærer tænkningen også, at kommunen inddrager – og ansvarliggør - borgerne i et feedback omkring den kommunale servicekvalitet og behovsorientering i forhold til et mangfoldigt borgerperspektiv.

Begrebet om borgerdrevne innovation har i de seneste år vundet stadig større indpas i den offentlige velfærdsdebat<sup>10</sup>. Indfaldsvinklen er, at velfærden er afhængig af en aktiv borgerdeltagelse, der kan bidrage til at behovsorientere og øge kvaliteten i velfærdsydelserne gennem dialogbaserede demokratiformer.

I lighed med frivilligsektoren har den borgerdrevne innovation haft stigende politisk bevågenhed i velfærds- og værdidiskursen, og den klassiske bureaukratiforståelse viger mere og mere pladsen for et "kundeorienteret" fokus. Borgerne er blevet til brugere og forbrugere med krav på behovstilpassede og fleksible ydelser. Den voksende

---

<sup>10</sup> Jvf. mhtconsult: "Balance between supply and needs related to public service – some methodological considerations and tools", for Europarådet, juni 2010.

interesse for at relatere begrebet om brugerreven innovation til den offentlige sektor har flere sammenhængende målsætninger:

- Øget effektivitet
- Bedre kvalitet i service til borgerne
- Styrket demokrati, legitimitet og retssikkerhed.

Idéen er *for det første*, at en større behovsorientering vil tjene til at øge effektiviteten i de offentlige serviceydelser.

Idéen er *for det andet*, at en bedre matchning i forhold til borgernes – brugernes – behov i sig selv vil styrke servicekvaliteten.

Idéen er *for det tredje*, at et styrket brugerperspektiv i den offentlige sektor udgør en grundlæggende demokratisk værdi, som bekræfter det demokratiske samfunds grundprincipper om både retlig og strukturel lighed for borgerne.

Det er tanker, som har grundlæggende relevans for en kommunalpolitisk platform, der sigter på at tilgodese et mangfoldigt og differentieret medborgerperspektiv.

*”Det er også hele dette hér med empowerment. Vi gør det, men det er ofte oppefra og ned. En typisk offentlig tænkemåde. Det er os, der definerer behovet. Det er ikke via borgerhøringer.. Måske er det ”bare” en fest, der er brug for at skabe den interaktion mellem borgerne. Et rum, hvor det er naturligt at komme, som kan være springbræt for den videre udvikling. Borgerinddragelse handler om at være i øjenhøjde: at lytte, tage imod og bearbejde – og ikke tale ”embeds-swahili”...” (Medarbejder i Frederiksberg Kommune).*

*”De (bydelsmødrene) siger til mig: vi kan ikke holde ud, at det er envejs-kommunikation. Vi vil selv have mulighed for at snakke og reflektere...”(Medarbejder i Frederiksberg Kommune).*

Som antydnet i citaterne kan en øget borgerinddragelse også være et opbrud på en offentlig tradition for at handle repræsentativt og generalisere indsatsen ud fra givne koncepter og forestillinger om borgernes behov.

Bevidste strategier til brugerreven innovation og borgerinddragelse kan desuden være et effektivt værn mod forforståelser i det offentlige system omkring bestemte borgergruppers forudsætninger og behov. Målet er at sikre en ligebehandling, som kan rumme en særbehandling i den betydning, at en mangfoldig serviceprofil i sig selv indebærer en tilpasning til behovene i forskellige borgersegmenter. Det er selve essensen i det demokratiske værdi- og legitimitetsgrundlag.

## 9.5 Fokus på effekt og opfølgning

Som nævnt i det foregående vil det være nødvendigt at iværksætte en form for effekt-opfølgning, når best practice fra Dialog og Deltagelse skal forankres i driften. Det peger på behovet for operative og lethåndterbare måleværktøjer, der kan anvendes internt i den kommunale organisation på basis af et overkommeligt ressourceforbrug.

### Hvornår er en succes en succes?

Opstillingen af tids- og milepælsplaner er et styringsinstrument, som er velegnet til at holde et vågent øje med fremdriften både i projekter og i driftsbaserede serviceydelser. Men afvigelser fra planerne vil uvægerligt virke som en negativ udvikling, der kræver en legitimering. Erfaringerne fra nogle projekter i Dialog og Deltagelse har vist, at der kan være et legitimt behov for at udvise en vis fleksibilitet i vurderingen af målopfyldelse alt efter projekternes karakter og rekrutteringsmæssige rammebetingelser mv.

Som eksempel kan nævnes projekt Foreningsguider, som undervejs har haft ganske store vanskeligheder med at rekruttere både guider og børn, jf. den ovenstående analyse. Det kunne uvilkårligt føre til den konklusion, at projektets koncept og rekrutteringsstrategi har været fejlslagne. Det har samtidig været evident, at projektet har haft stor nytteværdi for et antal børn og voksne. I sidste ende er det med en vis tidsmæssig forsinkelse lykkedes at komme tæt på de oprindelige succesindikatorer.

Det giver anledning til at overveje, hvordan der frem over kan formuleres realistiske succeskriterier og indikatorer, som *på den ene side* fastholder, at der sker en løbende effektvurdering af såvel forsøgsbaserede som ordinære serviceydelser – men som *på den anden side* også sikrer, at der kan ske justeringer i målformuleringen, uden at det automatisk opfattes som et nederlag eller som manglende kvalitet i den enkelte ydelse. Sammenfattende må det på baggrund af evalueringen konkluderes, at der i et effektmålingsperspektiv er behov for at udvikle:

- Helhedsorienterede opfølgings- og dokumentationsmodeller, som vurderer og vægter de kvantitative og kvalitative succeskriterier og indikatorer under en helhedsvinkel.
- Procesorienterede og successive mål- og succesformuleringer, hvor den endelige opstilling af succeskriterier først finder sted efter en forberedende implementeringsfase, som har givet plads for en afklaring af de rammebetingelser og målgruppeforudsætninger, der har betydning for indsatsen, kriterierne og resultaterne.
- Afgrænsede og enkle cost benefit analyser, der kan sikre en rimelig balance mellem pris og effekt.

- Opfølgings- og dokumentationsmodeller, der inddrager feedback fra brugere og andre aktører med en tæt berøringsflade til indsatsen, eksempelvis frivillige.

## En forandringsteoretisk tilgang til den løbende opfølgning

Som en blandt flere muligheder kan en forandringsteoretisk ramme være velegnet som styringsinstrument for en løbende mål- og effektopfølgning af den nye kommunale integrationspolitik. Den forandringsteoretiske ramme giver grundlag for at evaluere og forklare årsagsforholdet mellem metoden i den enkelte ydelsestype på den ene side - og på den anden side effekten set både ud fra den enkelte borgers behov og ud fra kommunens kvalitetsmål og politiske målsætninger. Forandringsteorien skal således sikre, at der kan ses en sammenhæng mellem input og output.

Figur 15 neden for viser et eksempel på en forandringsteoretisk opfølgingsmodel, der kan illustrere sammenhængen fra den overordnede målformulering til det endelige output.

Figur 15: En forandringsteoretisk ramme for kommunale serviceområder

<b>Mål</b> Overordnet mål og forandringsperspektiv	<b>Mål</b> Indsatsmål/delmål	<b>Mål</b> Succesindikatorer / både kvantitative og kvalitative	<b>Input</b> Målgrupper, rammebetingelser	<b>Input</b> Aktivitet, tilgang og metodebrug	<b>Output</b> Resultater og effekt	<b>Output</b> Cost Benefit
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ex at styrke forældres deltagelse i deres børns skolegang</li> <li>■ Ex at gøre interkulturel kompetence til en grundlæggende værdi i skolesystemet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ex at styrke kontakten og samarbejdet mellem skole og minoritetsforældre</li> <li>■ Ex at skabe en fælles forståelse og konsensus blandt lærere og forældre omkring børnenes faglige progression og kvalificeringsbehov</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ex at andelen af fremmødte forældre øges med 60 pct inden for et givent skoleår</li> <li>■ Ex at lærere og forældre deltager i et fælles fremtidsværksted om metoder til tosprogede børns faglighedstræning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ex en stor faglig heterogenitet i forældregruppen</li> <li>Ex indgroede for forståelser i lærergruppen om forskellige forældregruppers syn på skole og uddannelse</li> <li>Ex stramme tidsrammer for lærergruppens deltagelse i udviklingsarbejde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ex en vekselvirkning mellem adskilte og fælles læringsaktiviteter for lærere og forældre</li> <li>Ex forsøg med alternative og dialogbaserede mødeformer ift skole-hjem samarbejdet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ex 72 pct af den deltagende forældregruppe har medvirket i skolens almindelige mødestruktur</li> <li>Ex en tredjedel af børnene er som en effekt af forløbet blevet tilknyttet en lektiecafé på fælles foranledning af lærere og forældre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ex en faldende omkostning til de gymnasiale optagelsesprøver</li> <li>Ex et mindsket frafald fra ungdomsuddannelser grundet et tættere fælles opfølgning på de ældre elever fra både skole, forældre og UU-system</li> </ul>
<b>Milepæle for en opfølgning</b>						

Modellen opererer med tre hovedkategorier, nemlig

- Mål
- Input
- Output.

På **målsiden** sammenkæder modellen det overordnede forandringsperspektiv med konkrete delmål og en kombination af kvantitative og kvalitative succeskriterier for serviceydelserne.

På **inputsiden** beskriver modellen sammenhængen mellem rammebetingelser og valg af tilgang og metodik.

På **outputsiden** dokumenterer modellen til slut både opfyldelsen af succeskriterier og anden effekt, som kan underbygge borgernes/målgruppens udbytte af den givne service. Hertil kommer et cost benefit skøn i det omfang, det kan formuleres og registreres inden for indsatsens rammer.

Endelig er der tale om et **tidsperspektiv** og en **faseplan**, som blandt andet skal tilgodese behovet for en successiv formulering af succeskriterier.