

INSPIRATIEDOCUMENT

werken met communities

gebaseerd op:

OF / BY / FOR ALL (van/door/voor iedereen)

FERS

versie september 2022

In- en aanleiding

De totstandkoming van dit document vond grotendeels plaats voor de Corona-tijd. Het gedachtegoed blijft hetzelfde, maar de vorm en invulling zal in deze tijden extra creativiteit vragen. Ondanks de afstand is het belangrijk om wel contact te maken. Juist nu.

Stappen:

- 1 bootcamp
- 2 dit document
- 3 gesprekken met bibliotheken
- 4 deskundigheidsbevordering

Op 10 en 11 oktober 2019 vond de OF/BY/FOR ALL bootcamp plaats in de Koninklijke Bibliotheek. Namens Friesland deden Elly, Femke, Wai-See, Bernou (Fers) en Getty (dbieb) hier als team aan mee en kwamen enorm geïnspireerd terug. De goede ideeën hebben we proberen te vatten in dit inspiratiedocument. Het bestaat uit een optelsom van wijze lessen uit de bootcamp, aangevuld met verschillende bronnen en goede voorbeelden die we zijn tegengekomen. Ook hebben we een deel van de werkbladen uit het werkboekje van de bootcamp vertaald en toegevoegd. We hopen met dit document een hulpstuk te bieden, om (de eerste) stappen te zetten in het werken met communities. Daarbij willen we vooral meegeven dat dit gedachtegoed het beste te delen is door bij elkaar te komen, elkaar aan te moedigen en elkaar te inspireren.

Wil je meer weten of hulp bij het zetten van die eerste stappen? We denken graag met je mee!

Namens het OF/BY/FOR ALL-team Friesland,

Dank aan: Nina Simon en Lauren Benetua van OF/BY/FOR ALL; de KB; Community Librarians Network, Cubiss en ProBiblio en alle collega's van Fers voor het uitwisselen van kennis.



werken met communities

wat vind je hier?

< de basis >

< de inzichten >

< aan de slag! >

< de handvatten >

< bronnen >



**werken met
communities**

< de basis >

**Laten we beginnen
bij het begin.**

Waarom werken met communities?

Relevant zijn

De bibliotheek is een onmisbare voorziening in een open en moderne samenleving. Een plek waar iedereen welkom is, je een mening kunt vormen en je kunt ontwikkelen: een plek voor de gemeenschap. Maar alleen VOOR de gemeenschap zijn is niet genoeg. Relevantie ontstaat, wanneer de bibliotheek daadwerkelijk een plek is VAN de gemeenschap, en dat gebeurt wanneer deze (deels) DOOR de gemeenschap wordt ingevuld. Dat doe je door samen te werken met de verschillende groepen in de gemeenschap, oftewel, door te ‘werken met communities’.

Maatschappelijke rol invullen

In een individualiserende samenleving waar de (ogenschijnlijke) verschillen steeds groter lijken te worden, is het juist nu zo belangrijk om niet te gauw over een ander te oordelen, maar nieuwsgierig naar elkaar te zijn, en elkaar vragen te stellen. Zo kunnen we elkaar leren begrijpen zonder het eens te hoeven zijn. Het stellen van (die juiste) vragen en de bijbehorende nieuwsgierige houding is ook wat je nodig hebt om tot nieuwe kennis te komen en jezelf te ontwikkelen. En door oprecht te luisteren ontdek je (net als bij lezen) nieuwe kennis, verhalen en inzichten.

Bovenstaand zijn allemaal vaardigheden die centraal staan in het werken met communities, en die nodig zijn voor een samenleving waar er plek is voor iedereen, waar gelijke ontwikkelkansen zijn en we werken aan een inclusieve samenleving. Waarden waar de bibliotheken voor staan. Door deze vaardigheden (breed) binnen de organisatie verder te ontwikkelen, kunnen bibliotheken hun maatschappelijke rol op een nog waardevollere manier invullen.

Hier volgen twee citaten die het belang van werken met communities (door bibliotheken) onderstrepen.

Community is de rode draad bij nieuwe organisatietrends

‘De organisatie zoals we die kennen is nauwelijks veranderd sinds de industriële revolutie. Helaas is het klassieke model (de hark) niet bestand tegen de eisen van de complexe moderne samenleving. (...) Klant, medewerker en supporter zijn steeds minder goed van elkaar te onderscheiden. (...) Organisaties die al langer bestaan gaan actief op zoek naar manieren om zich anders te organiseren. Daarbij zien we dat het ‘model’ van community steeds (bewust of onbewust) een belangrijke inspiratiebron vormt’.

Citaat uit: Wagenaar, K. & Staal, P. ‘Organiseren van Communities’, 2019

Kenniscreatie door de community librarian

‘Volgens bibliotheekinnovator David Lanke is de missie van de bibliothecaris de maatschappij verbeteren door kenniscreatie te faciliteren in de communities van zijn of haar gemeenschap. Met gebruik van allerlei tools (waar de collectie één van is), draait het steeds om versterken van de lokale gemeenschap door het organiseren van uitwisseling van kennis en informatie in die gemeenschap. De bibliothecaris die deze missie deelt, op zijn eigen persoonlijke manier, is een community librarian’.

Citaat uit: <https://cubiss-longread.nl/community-librarians/>

OF/BY/FOR ALL-methode

De basis van deze methode

Nina Simon is oprichter van OF/BY/FOR ALL en voormalig directeur van het Santa Cruz Museum of Art & History (MAH), waar ze een institutionele ommekeer leidde op basis van lokale participatie van de gemeenschap. Ze gebruikt haar ervaring als auteur, veranderingsmanager en activist voor het ontwikkelen en versterken van de OF/BY/FOR ALL-beweging wereldwijd.

Samen met Lauren Benetua is zij de bezieler en trekker van het OF/BY/FOR ALL-netwerk. Hun missie is het uitbouwen van een beweging van change makers over de hele wereld.

Die change makers zijn mensen die nieuwe gemeenschappen opricht weten te betrekken bij hun (culturele) werking door zich te laten leiden door dit eenvoudige principe:

OF + BY = FOR ALL

Wie voor een gemeenschap wil werken (FOR) en die gemeenschap ten volle wil bereiken, zal daar het best in slagen als (vertegenwoordigers van) die gemeenschap ook mee aan het stuurwiel staan (OF) en er met andere woorden eigenaarschap is, en als de beoogde acties ook mee gerealiseerd worden door (BY) die gemeenschap.

Het (meer) betrekken van bestaande en nieuwe doelgroepen doe je dus op 3 manieren.

1. OF

Maak communities onderdeel **VAN** je organisatie (medewerkers, vrijwilligers, leidinggevenden en partners zijn vertegenwoordigers van je communities)

2. BY

Maak programma's en activiteiten gemaakt met en **DOOR** de community

3. FOR

Maak de organisatie of instelling verwelkomend **VOOR** communities

Wat is een community?

Een community (of gemeenschap) is een groep mensen op basis van één of meerdere van onderstaande overeenkomstige kenmerken. De kenmerken zijn in drie soorten op te delen:

> Geografie

De groep is aan elkaar te linken door de plaats of locatie, zoals het land, het dorp, de straat, het verzorgingstehuis, de school, enz (hoe kleiner, hoe specifiek).

> Identiteit

De groep heeft overeenkomstige (combinatie van) identiteitskenmerken zoals geslacht, afkomst, geloof (denk aan nationale, culturele, geslachts-, politieke of online identiteit)

> Affiniteit

De groep heeft overeenkomsten als het gaat om de affiniteit voor een onderwerp, hobby, sport, enz.

Met de optelsom van deze drie kenmerken kun je een community zo specifiek mogelijk omschrijven. Je spreekt van een community, als er bij die groep sprake is van een onderlinge verstandhouding en een overkoepelend, gezamenlijk belang.¹

Een community gaat, simpel gezegd, over een groep mensen die samenkomt omwille van wat zij belangrijk vinden. Het geeft de mogelijkheid passie, interesse, belangen of informatie te delen. Vroeger stond het begrip community (gemeenschap) voor een groep mensen die met elkaar verbonden waren door een fysieke locatie zoals een dorp, wijk of buurt. Zo ontstond een automatische verbinding, die community of location wordt genoemd. Met de komst van online mogelijkheden en de toegenomen uitwisseling en ontmoeting buiten de eigen woonomgeving zijn er andere vormen van community ontstaan.

Je spreekt van een community, als er bij die groep sprake is van een onderlinge verstandhouding en een overkoepelend, gezamenlijk belang.



¹ Bron: Wagenaar, K. & Staal, P. 'Organiseren van Communities', 2019

Typen communities

Communities worden dus gekenmerkt door gemeenschappelijkheid van leden onderling. Er zijn zes archetypen te onderscheiden (Wagenaar & Staal, 2019). Deze archetypen geven richting aan bij de aanpak van community.

1. Community of practice

Het gaat hierbij om het delen van competenties of de ambitie deze competentie te behalen of over te dragen;

2. Community of interest

De leden delen een interesse of fascinatie voor iets of iemand;

3. Community of action

Hierbij ondernemen leden gezamenlijk een initiatief om een verandering te realiseren of een verandering op gang te brengen;

4. Community of circumstance

In deze community delen leden dezelfde levensfase of levensomstandigheden. Het gaat hierbij veelal om begrip of uitwisseling van steun en tips;

5. Community of purpose

Samen een doel realiseren, daar gaat het om. Er is sprake van resultaatgerichtheid. Uitwisseling en ontmoeting zijn hierbij minder relevant;

6. Community of location

Bij dit type community is de plek waar je woont of werkt het gemeenschappelijke element tussen de leden.

Sense of community

Ook kent elke community een zogeheten 'sense of community' (McMillan, 1986).

Dit gemeenschapsgevoel bestaat uit de volgende ingrediënten:

• Bezieling

Vriendschappelijke banden met andere leden die ons in straat stellen om ons open te stellen en onszelf te zijn;

• Vertrouwen

De aanwezigheid van rechtvaardige en duidelijke sociale normen en autoriteit op basis waarvan beslissingen worden genomen;

• Handel

Deelnemers halen voordeel uit de community door met elkaar producten, ervaringen of gevoelens uit te wisselen;

• Kunst

De collectieve verhalen die ontstaan uit de gedeelde ervaringen van deelnemers.

Vergeet hierbij niet dat communities een doorlopend proces kennen: ze ontstaan en vallen ook weer uit elkaar.

Ook ontstaat een community nooit uit het niets. Er is altijd iemand nodig die de eerste stap zet.



**werken met
communities**

< **de inzichten** >

**hier vind je verschillende
voorbeelden en concrete tips**

Wijze lessen van de bootcamp

Communicatieve vaardigheden

Tijdens het volgen van de bootcamp merkten we al gauw hoe bepalend en aanstekelijk het persoonlijk enthousiasme en - vooral - de vaardige manier van communiceren van de workshopleiders Nina en Lauren was voor het resultaat. Zij brachten de kennis over, geheel in lijn met de inhoud van hun werkwijze. Deze eigenschappen zien wij als relevant in het werken met communities:

- een open houding,
- regelmatig 'inchecken' bij de groep en (zodanig) bijsturen,
- respectvol en gelijkwaardig contact,
- doorvragend op de informatie achter de inhoud,
- sociaal vaardig.

Het ontwikkelen van deze eigenschappen kun je doen door middel van trainingen. Er liggen echter ook eigenschappen (zoals gevoel voor sfeer en empathisch en reflectief vermogen) aan ten grondslag, waar sommigen meer talent voor hebben dan anderen. Het is dus ook slim om mensen in de organisatie te hebben (of halen), die deze talenten bezitten.

Mentale fitheid en open mind-set

- Werk vanuit een positieve, open en aanmoedigende houding, met evenveel respect voor jezelf als voor de ander.
- Een vlotte en professionele begeleiding van het proces werkt erg inspirerend en kan een essentieel onderdeel zijn in het creëren van een veilige en positieve leeromgeving.
- Een open houding kun je stimuleren door ruimte te maken voor mentale fitheid. Dat doe je door ontspanning, mindfulness, yoga en humor :)
- Het is erg inspirerend en prettig om als team samen te werken en te sparren over communities en strategieën.

Voor deze tips kun je medewerkers opleiden, maar om direct aan de slag te kunnen, kan het slim zijn om wat hulp in te schakelen. Denk aan procesbegeleiders, mensen uit het sociaal- en opbouwwerk of een cursus mindfulness voor het team.



Praktische tips

- **Ga daar, waar de energie al zit!**

In het werken met communities is dit een hele fijne check om af en toe te doen. Zijn er mensen die zelf al ergens mee aan de slag willen? Is er nog energie bij de groep waar je al mee werkt? Ja? Dan kun je verder! Nee? Misschien is de urgentie er niet (meer), of zijn de leden ergens anders druk mee. En dat is ok. De wereld verandert constant, en, zo ook de manier waarop groepen (mensen) zich gedragen. Soms kan het slimmer zijn niet aan een groep 'te trekken', maar te kijken of er een andere groep is waar wel energie zit.

- **NIVEA > Vul niet in, vraag door!**

Hersenen willen heel snel en efficiënt werken, waardoor ze soms te snel iets voor een ander invullen: onbewust doen we dan aannames. Voor de hersenen dus handig, maar helaas mis je er veel nuttige informatie door. Als je doorvraagt kom je namelijk te weten waarom een team/ persoon/organisatie bepaalde keuzes maakt, en dat is de informatie die je nodig hebt om de ander echt te leren kennen. Dus, van invullen wordt je niet slimmer, maar van doorvragen wel. En dit is precies de houding die je wilt aannemen in het werken met (groepen) mensen. Tip: Denk aan NIVEA > Niet Invullen Voor Een Ander :)

- **Draagvlak creëren = toch achteraf**

Doe de check: hebben wij nu iets bedacht VOOR de community, of ook met/van?

- **Risiconemers en Ruimtemakers**

Twee belangrijke elementen die je nodig hebt in het werken met communities:

1. Je moet bereid zijn om risico's te nemen. En bij risico's nemen hoort fouten maken. Soms steek je er veel tijd in om een bepaalde groep uit te nodigen of met ze te werken, maar haken ze af of blijken ze andere verwachtingen te hebben. Ga na wat er misging en gebruik je ervaringen voor een nieuwe poging. Tip: geef jezelf (als team) de opdracht om fouten te maken!
2. Om met communities te werken heb je ruimte nodig: om nieuwe dingen te proberen en om de ander ECHT te leren kennen. Leidinggevend en collega's zijn daarom de beste de ruimtemakers. Hoe meer ruimte je krijgt van hen, hoe meer je kunt proberen en investeren in het werken met communities. Maar jij kunt dus ook een ruimtemaker voor de ander zijn.

- **Inclusie-vermoeidheid**

We willen werken met communities, maar het lukt niet!!

Stel jezelf de vraag: komt dat omdat we het steeds doen en het lukt niet? Of komt het omdat we er steeds over praten maar het eigenlijk (nog) niet doen?! En stel jezelf de vraag: mag ik echt deze tijd en kop koffie investeren in deze relatie? (mag dat van mijn baas, en mag dat van mijzelf?)

- **De boze klant**

Wanneer je je specifiek op bepaalde communities richt, kan het zijn dat leden van andere communities zich voelen buitengesloten. Bijvoorbeeld: iemand spreekt een medewerker aan dat er tegenwoordig wel erg veel 'mensen van andere afkomst' / kinderen in de bibliotheek zijn. Hoe ga je hiermee om? Denk dan aan de boze klant die het stom vindt dat er spruitjes op de kaart staan, oftewel, de restaurantformule.

De restaurantformule:

'We hebben nu wat extra aandacht voor bepaalde speciale gerechten, maar we hebben nog steeds voor iedereen iets op de kaart, dus ook voor u! Maar dat u niet van spruitjes houdt, betekent niet dat we het voor een ander niet op de kaart mogen hebben toch?'

Oftewel:

misschien voelt u zich op dit gebied (met dit programma-aanbod of deze toon/taal) wat minder aangesproken. Maar als u even kijkt naar de rest van ons aanbod, dan weet ik zeker dat er voor u ook iets tussen zit.



- **De echte boodschap achter het signaal (nee zegt meer dan ja)**

Als je (leden van) communities uitnodigt in je bibliotheek, voor bijvoorbeeld een meedenksessie of een event, zal het ook gebeuren dat je een nee te horen krijgt. Een nee klinkt vervelend, maar vaak zit er hele waardevolle informatie achter. Bedenk je daarbij wel goed, heel vaak is de waarheid te spannend om te zeggen. Zo betekent 'geen tijd' misschien eigenlijk wel 'ik durf niet' of 'ik voel me niet aangesproken'. Probeer dus uit te zoeken wat de echte boodschap is achter het signaal. Bijvoorbeeld door een veilige omgeving te creëren voor het gesprek of te benoemen dat de ander je echt zou helpen wanneer die zou zeggen wat er niet leuk, goed of prettig is aan de vraag/uitnodiging.

- **Waardeer de kleine stappen**

Als je wilt werken met communities (en dat nog niet deed), ga je een behoorlijke verandering tegemoet. Stel je open en nieuwsgierig op en waardeer de kleine stappen die jezelf of je collega's zetten. Moedig elkaar aan.

- **Creëer een veilige omgeving**

Wanneer er sprake is van een dialoog of discussie tussen verschillende groepen, hoef je (als bibliotheek) geen kamp te kiezen. Wat je wel kunt doen is de veilige plek creëren om het gesprek te voeren. Je kunt vooraf bijvoorbeeld duidelijke regels opstellen en deze handhaven. Ook kun je zorgen voor goede gespreksleiders. Het (blijven voeren van het) gesprek is belangrijker dan de uitkomst ervan.

- **Serve the few, before you serve the many**

Succesvolle communities beginnen klein. Focus je dus eerst op de enkeling of de kleine groepjes. Door bij enkelingen echt het contact aan te gaan en ze te leren kennen, kun je later een grotere groep ook beter bedienen. Je weet dan al wat goed werkt, en wat de community nodig heeft (voordat je bijvoorbeeld al investeert in middelen of technologie waar geen behoefte aan is).

- **Iedereen heeft een uniek talent, neem dat als uitgangspunt**

Werk vanuit wat mensen al kunnen/weten (sterktes) ipv wat ze niet kunnen (helaas zijn we dat in onze maatschappij gewend). Focus je dus in een gesprek vooral op waar iemand goed in is, of wat diegene leuk vindt. Iedereen in de gemeenschap heeft zijn eigen talent of bijzondere verhaal. Als je dat naar boven kunt halen en met elkaar kunt delen, maak je gebruik van elkaars talent en je maakt elkaar sterker als gemeenschap.

Een nee klinkt vervelend, maar vaak zit er hele waardevolle informatie achter.

Iedereen in de gemeenschap heeft zijn eigen talent of bijzondere verhaal.



**werken met
communities**

< aan de slag! >

stappen die je op weg helpen

Aan de slag: stappen en oefeningen

Onderstaande stappen kunnen je helpen om met communities aan de slag te gaan. De stappen zullen niet altijd in deze volgorde plaatsvinden, maar zorg wel altijd dat je stap 1 en 2 hebt gedaan. Zet vervolgens de stap die op dit moment op jouw situatie van toepassing is. Bij sommige stappen staat een verwijzing naar een of meerdere werkbladen in de bijlage, die kunnen een praktisch handvat bieden.

Stap 1.

Stel vast of je er klaar voor bent

Het werken met communities vraagt commitment in uren, tijd en inzet. Maar bedenk ook dat je bepaalde vaardigheden en expertise nodig hebt, die je misschien (nog) niet in huis hebt. Voor je aan de slag gaat, is het belangrijk om jezelf als team of organisatie de volgende vragen te stellen:

- Heb je een team om verandering mee te maken?
- Is het werken met communities (in dit geval) het juiste middel?²
- Is er ondersteuning van de directie?
- Ben je (is je directie) bereid er tijd en geld aan te besteden?
- Heb je tijd om te leren hoe het moet?
- Heb je binnen de organisatie de vaardigheden en competenties die nodig zijn om dit te kunnen?

Als je op genoeg vragen 'ja' kunt antwoorden, dan kun je de volgende stappen zetten.

Tip:

Zoek de samenwerking met partners in dit traject. In de welzijnsbranche is bijvoorbeeld al veel ervaring in het werken op deze manier. Bovendien lopen daar veel mensen rond die de vaardigheden al hebben die je nodig hebt in het werken met communities. Wellicht kun je samenwerken en mensen en/of expertise in huis halen.

Tip:

Fers ondersteunt je graag in deze verkenning!

² Zie pagina 36/37 van het boek *Organiseren van Communities*

Stap 2.

Doelen en visie

Voor je begint met het (ver)binden van communities is het belangrijk om te weten binnen welk kader je kunt werken. Wat is de strategie van jouw bibliotheek? Wat staat er in jullie beleidsplan, welke organisatiedoelen hebben jullie, waar 'zijn jullie van'? Op die manier heb je een duidelijk beeld van welke community's bij jouw organisatie passen, een kapstok. Dat helpt je wanneer je zelf actief met groepen in gesprek gaat, maar ook wanneer groepen of individuen jou benaderen.

Merk je dat het nog niet duidelijk is? Dan kan het helpen om samen een visie te schrijven. Door samen te verwoorden wat je je voorstelt bij een succesvolle situatie, weet je waar je samen naartoe wilt werken en met wie.

>> ZIE WERKBLAD 1

Stap 3.

Kies je community

Om te beslissen met welke community je aan de slag wilt, moet je eerst overzicht krijgen op de huidige situatie en de potentie die er is.

Onderstaande scans kunnen je helpen bij verkennen van bestaande en mogelijke communities:

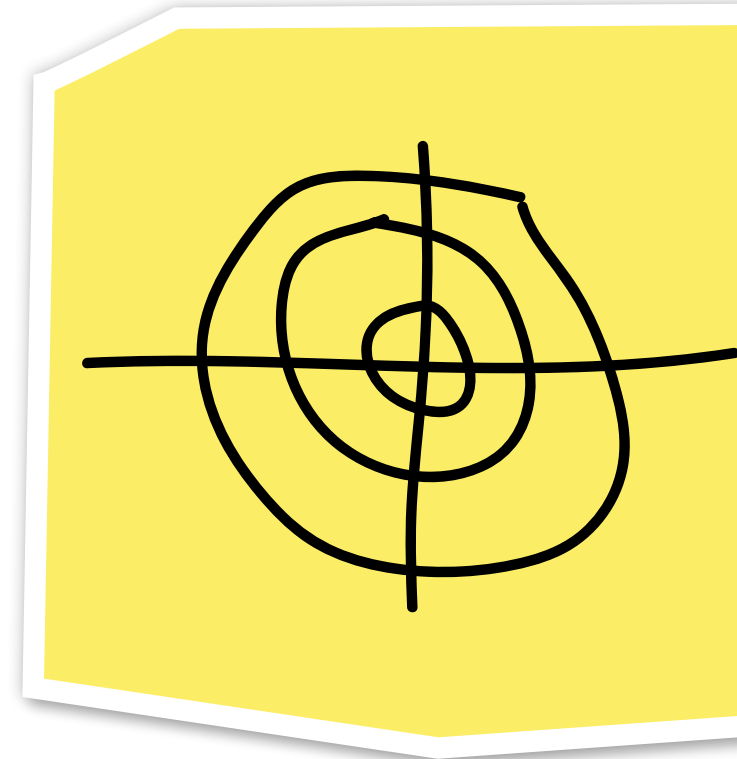
- Maak een themascan: op welke onderwerpen is jouw organisatie actief? Met welke thema's houden jullie je bezig? Welke thema's spelen er in jullie wijk/dorp/stad?
- Maak een omgevingsscan: onderzoek wat er gebeurt rondom een bepaald thema en welke groepen en organisaties hiermee bezig zijn. Kijk in lokale kranten en op lokale nieuwssites, kijk op de online agenda van jouw regio, zoek op social media en kijk op www.meetup.com.
- Zoek inspirerende voorbeeld van binnen- en buiten de branche, in binnen- en buitenland.

Maak 2 rijtjes

1. Bestaande communities: wie zijn de bestaande communities in en rond je organisatie? (denk ook aan medewerkers, vrijwilligers, soorten doelgroepen, enz).
2. Gewenste communities: welke communities wil je graag nog (meer) betrekken/bereiken? En waarom? (omschrijf de groepen zo specifiek mogelijk)

Kies op basis van voorgaande verkenning met welke community je aan de slag wilt.

Voor je begint met het (ver)binden van communities is het belangrijk om te weten binnen welk kader je kunt werken.



Stap 4.

Leer de community kennen

4.a Breng je community in kaart

>> ZIE WERKBLADEN 2 en 3

Deze eerste stap kun je doen vanachter je bureau, bijvoorbeeld met je collega. Je brengt in kaart welke communities je kent en vervolgens kies je er een (of eventueel meerdere) om verder uit te werken vanuit het OF/BY/FOR All-gedachtegoed. Wees je ervan bewust dat dit een verkenning is vanuit jouw eigen perspectief. Het echt leren kennen komt hierna pas.

Let op: besteed genoeg tijd aan de waarden en talenten ipv aan de gebreken/behoeften, waar onze maatschappij vaak op gericht is. Lees bijvoorbeeld ook het stuk van community werker Birgit Oelkers:

'We moeten ons niet richten op eenzaamheid, maar op het bouwen aan betrokken buurten.'

4.b Leg het eerste contact

Als je hebt besloten met welke community je in contact wilt komen, kun je beginnen met het zetten van de eerste kleine stappen in het leggen van contact. Kleine stappen zijn belangrijk, het is belangrijk eerst af te tasten of de groep contact

wil en wat hun wensen/belangen zijn. Let op, in deze fase heb je nog geen inhoudelijke doelen, die kun je pas vaststellen wanneer je de community hebt leren kennen en je de gezamenlijkheid in belangen kent.

Tips voor het leggen van het eerste contact:

- Benader 1 persoon die je via via makkelijk kunt vragen. 'Ik wil graag de groep (...) beter leren kennen. Klopt het dat jij die groep kent/daarbij hoort? Mag ik je eens een kop koffie aanbieden en daar wat vragen over stellen?'
- Benader een partner die al met de doelgroep werkt
- Maak gebruik van LinkedIn of je eigen netwerk om via via iemand te benaderen

4.c Partner power > kom erachter wat je partner belangrijk vindt

>> ZIE WERKBLADEN 4 en 5

Ontdek wat jullie gezamenlijke belangen en doelen zijn. Het doel van deze stap is om je partner inhoudelijk echt goed te leren kennen. Kom er achter wat hun doelen, uitdagingen, waarden zijn; welke toezeggingen ze kunnen doen en hoe voor hen succes eruit ziet. Het kan zijn dat het eerste contact zo makkelijk loopt dat je (een deel van) deze vragen meteen in de eerste ontmoeting al kunt stellen. Maar zoals gezegd is het slimmer om te kleine stappen te nemen dan direct te veel te willen.

Als je de partner goed hebt bevroegd, kun je kijken waar jullie gezamenlijke doelen en belangen zitten en daar afspraken over maken. Hoe beter je dit doet, hoe fijner en duidelijker de samenwerking zal zijn.

Belangrijk: Om tot gezamenlijke belangen en doelen te komen, moet je dus ook van je eigen team/organisatie goed weten wat je belangrijk vindt en wat je wilt bereiken. Bespreek dit vooraf met elkaar (zie stap 2). In het begin kan het prettig zijn om eerst alleen een aantal kleine doelen te benoemen die je graag in de samenwerking met de partner wilt behalen.

Tips in het samenwerken

De energie vind je in:

- samen beslissingen maken
- gedeeld eigenaarschap
- werken vanuit je kernwaarden aan een gemeenschappelijk doel

Wat je wilt voorkomen:

- het doen van aannames over anderen
- stereotypen (ook al lijken die positief)
- community burn-out, oftewel overvragen (houd rekening met tijd, capaciteit en interesse van de mensen waarmee je werkt)



4.d Tips voor empathisch luisteren

Hieronder vind je tips die kunnen helpen om een fijn en goed inhoudelijk gesprek te voeren.

- **Gebruik open vragen**

Ja/nee vragen of vragen die in één woord beantwoord kunnen worden geven geen inzicht in gedachten en emoties.

- **Stel neutrale vragen**

Daag uit om met een nieuw perspectief te komen. Vermijd vragen te stellen op een manier die impliceert dat er een juist antwoord is. Geef je gesprekspartner de ruimte om zich uit te drukken op zijn of haar eigen manier.

Voorbeeld: Vraag NIET: wat frustrereert je aan.....?
Vraag WEL: wat vind je van.....?

Moedig aan om verhalend te vertellen. Voorkom standaard antwoorden. Stel je vragen zo dat je meer te weten komt over hun ervaringen en wat ze hieraan waarderen.

Voorbeeld: Vraag NIET: vind je het leuk om in het bos te wandelen? Vraag WEL: Vertel me eens over de laatste keer dat je een fijne tijd hebt gehad in de natuur?

- **Koester stiltes**

Lange pauzes in het gesprek zullen voorkomen, en dat is niet erg. Geef je gesprekspartners tijd om te reflecteren. Wellicht denken ze na over

iets dat je gezegd hebt, iets dat ze zelf gezegd hebben of iets dat ze eerder mee hebben gemaakt, wat jou kan helpen hen beter te begrijpen. Laat hen zelf de stilte verbreken.

- **Afdwalen is prima**

Soms zullen je partner power gesprekken van het script afdwalen, en dat is niet erg. Onderdruk de neiging om het gesprek terug te sturen naar het onderwerp. Een gepassioneerd gesprek geeft juist inzicht in hoe ze tegenover bepaalde onderwerpen of problemen staan.

- **Let op lichaamstaal**

Non-verbale signalen kunnen duidelijk maken hoe iemand zich voelt voordat ze het kunnen vertellen. Als iemand een sterke reactie heeft op een vraag die je stelt, gebruik dit dan om het gesprek vooruit te brengen. Gebruik je eigen inzicht om te bepalen of dit betekent dat je een stapje terug moet doen of er juist vol in moet gaan.

- **Ben bereid om jezelf bloot te geven**

Als je je gesprekspartner persoonlijke vragen stelt, ben er dan op voorbereid dat hij/zij dit ook bij jou kan doen. Je hoeft geen antwoorden voor te bereiden, maar sta open om persoonlijk in het gesprek te investeren.

Als iemand een sterke reactie heeft op een vraag die je stelt, gebruik dit dan om het gesprek vooruit te brengen.



Stap 5.

Formuleer visie en (sub)doel(en)

Formuleer naar aanleiding van de gesprekken die je hebt gevoerd het doel voor jouw organisatie en het doel voor de deelnemers. Bepaal vervolgens jullie gezamenlijke doelen en visie. Maak hiervoor gebruik van de kennis die je hebt opgedaan ten aanzien van de kwaliteiten en behoeften van de community. Zorg ervoor dat je dit samen met de vertegenwoordigers van de community doet, zodat de doelen niet over de community gaan maar van de community zijn. Zo leg je het fundament voor een samenwerking die waardevol is voor alle partijen. Om jullie visie concreet te maken, kun je subdoelen formuleren. Maak hier SMART doelstellingen van, zodat het meetbaar wordt.

Stap 6.

Werken met jouw community

Nu jullie gezamenlijke visie duidelijk is, kun je vorm geven aan jullie aanpak. Hoe die aanpak eruit ziet, hangt af van de community waarmee je werkt en wat jullie doel is. Deze stappen kun je globaal gezien nemen:

- Werk paden uit om meer community partners te bereiken en betrekken. Ga bijvoorbeeld naar bijeenkomsten rond het thema dat je gekozen hebt, of naar geplande meetups van de community. Organiseer zelf een bijeenkomst of verspreid via partners een bericht naar potentiële leden.
- Benoem de rol van (ambassadeurs uit) de community en die van de Community Librarian/bibliotheek. Bijvoorbeeld: de bibliotheek faciliteert de locatie, de bibliotheek verbindt de deelnemers, de ambassadeurs verzorgen de inhoud van de bijeenkomsten, etc.
- Bepaal hoe je het behalen van jullie subdoelen gaat meten.
- Bepaal hoe je de 'uitkomsten' van de community gaat vastleggen. Jouw community kan bijvoorbeeld nieuwe kennis opleveren die vastgelegd moet worden, waar en hoe ga je dit doen? Als jouw community de bibliotheek ziet als platform om evenementen te organiseren, hoe gaat dat in de praktijk? Etc.

Bepaal vervolgens jullie gezamenlijke doelen en visie. Zorg ervoor dat je dit samen met de vertegenwoordigers van de community doet, zodat de doelen niet over de community gaan maar van de community zijn.

Bron Stap 5 en 6: ProBiblio.

**werken met
communities**

< de handvatten >

werkbladen om in te vullen

Oefening om een visie te schetsen

Jouw visie zou antwoord moeten geven op de vraag:

'Wat wil ik creëren/
bereiken?'

Het gaat over hoe jij het liefst wilt dat de toekomst eruit ziet, niet over intenties of kansen.

Doe:

Schrijf op hoe de bibliotheek er volgens jouw visie over 10 jaar uit ziet. Doe dit gedurende 10 minuten, blijf schrijven, oordeel niet. Schrijf alsof het al zo is (in tegenwoordige tijd) Deel vervolgens je visie met je collega / team door het aan elkaar voor te lezen. De ander luistert en reageert achteraf, maar niet op de inhoud.

Regels:

- ✓ Focus op het eindresultaat
- ✓ Beschrijf alles alleen in wat je WEL wilt (schrijf niet iets wat je niet wilt)
- ✓ Laat je niet beperken door de vraag of iets wel kan of realistisch is
- ✓ Bedenk dat je dit altijd kunt veranderen en aanpassen
- ✓ Schets een duidelijk en positief beeld van de toekomst. Doe dat op een omschrijvende, betekenisvolle en specifieke manier.
- ✓ Schrijf in tegenwoordige tijd (ook al schrijf je over de toekomst)
- ✓ Formuleer je verhaal in positieve/opbouwende emoties van nieuwsgierigheid, passie, verwondering en hoop

Als alle visies zijn gedeeld, ga je het inhoudelijke gesprek aan en kun je de oefening gebruiken een gezamenlijke visie te schrijven.

WERKBLAD 2

Community in kaart brengen < 1/2 >

Onderzoek wat je al weet van je 'Community'

1. Naam community:

2. Naam van 1 persoon in de community:

3. Hoe is deze groep verbonden? (Geografie / Identiteit / Interesse)

4. Hoe sterk zijn de mensen in de community al verbonden? Hebben ze sterke relaties of zijn ze zich nauwelijks bewust van elkaar? (Nauwelijks bewust / Zwak / Sterke relaties / Zeer sterke relaties)

5. Wat zijn sterktes en behoeften van de community? (vraag er iemand bij die de community goed kent, of neem 1 persoon van de community in gedachten)

STERKTES iets waar je trots op bent, waar je op kunt bouwen, talent	BEHOEFTEN iets wat je mist, iets wat je wenst of nodig hebt
>	>
>	>
>	>
>	>
>	>
>	>
>	>

Let op: besteed genoeg tijd aan de waarden en talenten ipv aan de gebreken/behoeften, waar onze maatschappij vaak op gericht is. Lees bijvoorbeeld ook het stuk van community werken Birgit Oelkers: 'We moeten ons niet richten op eenzaamheid, maar op het bouwen aan betrokken buurten.'

WERKBLAD 3

Community in kaart brengen < 2/2 >

Ik wil _____ (community) betrekken door:

Deze community onderdeel laten zijn VAN de organisatie	Projecten te steunen (of initiëren) die samen met en DOOR de community worden gemaakt	Het bieden van een warm welkom en van waarde zijn VOOR deze community
> > > > > > > > > >	> > > > > > > > > >	> > > > > > > > > >
Bijv.: Leden van de community (bijvoorbeeld andere afkomst) werken bij jouw organisatie	Bijv.: In jouw projectgroep 'Roze zaterdag' zitten twee ambassadeurs vanuit de community	Bijv.: Welkomstborden in verschillende talen / front office medewerkers spreken verschillende talen

WERKBLAD 4

Partner power < 1/2 >

Voor een succesvolle samenwerking is het belangrijk om te weten wat jouw partners belangrijk vinden. Bijvoorbeeld door na afloop van je afspraak onderstaand formulier in te vullen. Regel: contact gaat boven alles. Schrijf niet teveel tijdens de afspraak.

Naam partner: _____

Van (community, organisatie, enz): _____

WAT ZIJN HUN UITDAGINGEN:	WELKE WAARDEN STAAN ZE VOOR?
WELKE DOELEN STREVEN ZE NA?	WELKE AFSPRAKEN KUNNEN ZE WAARMAKEN? (uren, activiteiten)
VOOR DEZE PARTNER ZIET SUCCES (EEN SUCCESVOLLE SAMENWERKING/PROJECT) ER ALS VOLGT UIT:	

Partner power < 2/2 >

Maak gebruik van de ondersteunende vragen om het Partner Power formulier in te vullen.

Vragen over waarden:

- Welke dingen/mensen inspireren je?
- Waardoor voel je je momenteel het meest voldaan?

Vragen over uitdagingen:

- Waar maak je je het meeste zorgen over in je community?
- Wat hebben jullie nodig?
- Wat is de laatste hindernis die je/jullie moesten nemen?
- Wat heb je geleerd?

Vragen over doelen:

- Welke grote veranderingen zou je binnen je community willen zien?
- Wat hoop je voor de toekomst?
- Kun je iets vertellen over een van je levensdoelen?

Doelen, in het geval van een project of organisatie:

- Welke praktische doelen streven jullie na?

Vragen over afspraken/toezeggingen:

- Kun je meer over jezelf en je werk vertellen?
- Hoe ben je gekomen waar je nu staat?
- Hoe ziet jouw week/dag/planning er uit?

Vragen over succes:

- Wat hopen we in deze samenwerking te bereiken?
- Hoe ziet de ideale uitkomst van onze samenwerking (dit project) er uit?
- Hoe ziet voor jou een omgeving er uit waar je je veilig, blij, geaccepteerd en gewaardeerd voelt?

Bronnen

Geciteerd voor dit document:

- <https://www.ofbyforall.org/>
- Workbook Of By For All
- Wagenaar, K. & Staal, P. 'Organiseren van Communities', 2019
- McMillan, D. (1986). Sense of community. Wiley Periodicals: journal of community psychologie.
- <https://cubiss-longread.nl/community-librarians/>
- https://www.probiblio.nl/nieuwsbrieven/werken-met-communitys?utm_source=Groep%3A+Marketing+Special&utm_medium=email&utm_campaign=Marketing+Special+12+maart+2020+320520
- Birgit Oelkers: https://www.movisie.nl/artikel/community-builder-birgit-oelkers-we-moeten-ons-niet-richten-eeenzaamheid-maar-bouwen-aan?utm_medium=email&utm_campaign=EenzaamheidSpecial032019&utm_source=MovisieMail

Overige (lees)tips:

- <https://www.movisie.nl/>
Landelijk kennisinstituut voor de aanpak van sociale vraagstukken.
- Sluit je aan bij de landelijke werkgroep 'Community Librarians'
<https://www.kenniscloud.nl/page/2842/community-librarians>