

HÅNDBOG

til dig der leder netværksaktiviteter
for frivillige og flygtninge



Udgivet af:

Røde Kors

Blegdamsvej 27

2100 København Ø

www.rodekors.dk

Forsidefoto: Marie Louise Munkegaard

Layout: Rumfang a part of IDna Group

Tryk: KLS

Januar 2017

Med støtte fra:



**Udlændinge- og
Integrationsministeriet**

Indhold

Indledning

| | |
|--|----------|
| Om netværksaktiviteten og denne håndbog | 5 |
|--|----------|

1.

| | |
|---|----------|
| Rammerne for netværksaktiviteten | 6 |
|---|----------|

| | |
|--|----|
| Opstart af netværksaktiviteten | 8 |
| Organisering af aktiviteten – flere aktivitetsledere | 9 |
| De frivillige netværksfamilier og -personers rolle | 10 |
| Kontakten til nyankomne flygtninge – kommunen er indgangen | 11 |

2.

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| Ledelse af netværksaktiviteten | 12 |
|---------------------------------------|-----------|

| | |
|--|----|
| Afdæk behovet – hvem har I brug for? | 14 |
| Rekruttering af nye frivillige | 15 |
| Den indledende samtale med nye frivillige | 16 |
| Generelle informationer til nye frivillige | 21 |
| Den indledende samtale med flygtningene | 22 |
| Matchet – om at sætte de rigtige personer og familier sammen | 23 |
| Opfølgning på relationerne | 26 |
| Løbende aktiviteter for frivillige og flygtninge | 29 |

3.

| | |
|--|-----------|
| Samarbejdet med kommunen og andre aktører | 30 |
|--|-----------|

| | |
|---|----|
| Den indledende proces | 32 |
| Forventningsafstemning, samarbejdsaftale og arbejdsgangsbeskrivelse | 33 |
| Videregivelse af personoplysninger – persondataloven | 35 |
| Vigtigheden af løbende møder | 36 |
| Samarbejdet med de andre aktører | 37 |

4.

| | |
|----------------------------------|-----------|
| Henvisninger og redskaber | 38 |
|----------------------------------|-----------|

| | |
|--------------|----|
| Redskaber | 40 |
| Henvisninger | 41 |



Om netværks- aktiviteten og denne håndbog

Frivilligven, netværksperson, venskabs- eller netværksfamilie. Internt i Røde Kors kaldes aktiviteten noget forskelligt i de forskellige afdelinger. Men formålet er det samme: at sikre den gode modtagelse af nyankomne flygtninge, udvise medmenneskelighed og på frivillig basis være der for en flygtning – eller familie – som har brug for støtte og nye sociale relationer i et nyt land. Vi har valgt at kalde aktiviteten for *netværksfamilier og -personer*.

Undersøgelser viser, at flygtninge ofte er mere udsatte for ensomhed og social isolation end andre befolkningsgrupper. De er kommet til et land, de ikke kender, og hvor de ikke taler sproget. De har ofte mistet familie og ikke mindst hele den omgangskreds, vi alle opbygger gennem livet – venner, naboer, studiekammerater og kolleger. Frivillige netværksfamilier og -personer er derfor med til at gøre en betydelig forskel.

Denne håndbog

Denne håndbog er primært lavet til dig som aktivitetsleder – eller til jer som aktivitetsledelse, hvis I er flere. Men den kan også bruges som inspiration og hjælp til bestyrelser eller andre, der er nysgerrige, eller som står overfor at skulle opstarte en netværksaktivitet.

I håndbogen har vi samlet de vigtigste informationer om og den vigtigste inspiration til at starte netværksaktiviteten samt det efterfølgende arbejde med at sikre, at frivillige og flygtninge får den opbakning og sparring, de har brug for.

Vi vil undervejs henvise til relevante værktøjer og yderligere information på Mit Røde Kors (mitrodekors.dk). Har du ikke adgang til denne digitale portal for frivillige i Røde Kors, så kontakt din formand eller fagkonsulent på landskontoret.

Da håndbogen primært er tænkt som et redskab for aktivitetsledere, går den ikke i dybden med hele opstartsfasen af en aktivitet, da denne opgave ligger hos bestyrelsen. Men de indledende processer er kort beskrevet, ligesom rekrutteringen af aktivitetsledelse også er nævnt i kapitel 1. Dog er hele kapitel 3, der omhandler kommunesamarbejdet, et kapitel, der henvender sig til både bestyrelse og aktivitetsledere. Processen i forbindelse med et samarbejde med kommunen vil nemlig ofte gå i gang, inden der er fundet en ansvarlig aktivitetsledelse, medmindre denne er en del af selve bestyrelsen.

Røde Kors' tilgang til netværksaktiviteten

Røde Kors har en ambition om, at alle nyankomne flygtninge får tilbuddet om en frivillig netværksfamilie eller -person.

Det vil vi opnå gennem samarbejder og samarbejdsaftaler med kommuner og i samspil med andre organisationer. Vi ved, at jo flere der løfter opgaven – og jo bedre vi arbejder sammen – des bedre sikrer vi en god start på livet i Danmark for vores nye medborgere.

1

Rammerne for netværks- aktiviteten

| | |
|--|----|
| Opstart af netværksaktiviteten | 8 |
| Organisering af aktiviteten – flere aktivitetsledere | 9 |
| De frivillige netværksfamilier og -personers rolle | 10 |
| Kontakten til nyankomne flygtninge – kommunen er indgangen | 11 |

Opstart af netværksaktiviteten

Det vil altid være bestyrelsen i jeres afdeling, der beslutter, hvorvidt en ny aktivitet skal starte op. Ligesom andre sociale aktiviteter i Røde Kors følger netværksaktiviteten den generelle opstartsproces, hvor afdelingen bestemmer sig for, hvilken aktivitet den vil lave, alt efter behov og muligheder i lokalområdet. Derefter rekrutteres aktivitetsledere, og efterfølgende rekrutterer aktivitetslederne frivillige til aktiviteten.

Men inden vi kommer så langt, er der to opmærksomhedspunkter, der er særligt nyttige, når det gælder opstart af netværksaktiviteten, nemlig fokus på Røde Kors-vurderingen og kontakten til andre Røde Kors-afdelinger.

Røde Kors-vurderingen

Røde Kors har en strategi for sin sociale indsats i Danmark, og som hjælp til, hvilke indsatser en afdeling/kommunekreds skal prioritere, kan stilles følgende fire spørgsmål:

1. Hvilke mennesker i sårbare situationer er der i lokalområdet, og hvilke behov har de?
2. Kan vi møde behovene gennem en frivillig indsats?
3. Er Røde Kors den bedst egnede til at møde behovene?
4. Er indsatsen bæredygtig?

Det er afdelingens bestyrelse, der laver den konkrete Røde Kors-vurdering. Men har I allerede en aktivitetsgruppe på integrationsområdet, er det oplagt, at den er med til at afdække behovet for aktiviteten og eventuelt tager kontakten til kommunen. Kontakt også den regions- eller fagkonsu-

lent, der er tilknyttet jeres afdeling. Konsulenterne er vant til at tage kontakt til kommunen og afdække behov, så de kan hjælpe jer, inden I går videre i processen. I kan læse mere om Røde Kors-vurderingen på [Mit Røde Kors](#).

En del af forberedelserne er også at undersøge, om der er andre organisationer, som har lignende tilbud til målgruppen. I mange kommuner og byer deles flere organisationer om de mange integrationsopgaver. Og selvom én organisation laver noget lignende, er det langt fra sikkert, at behovet for hjælp og støtte bliver mødt.

Kontakt til andre Røde Kors-afdelinger

Inden det besluttes, om aktiviteten skal sættes i værk, anbefales det at afklare, hvilke ressourcer indsatsen kræver – fx i forhold til økonomi, frivillige og samarbejde med andre aktører. Som anden del af opstartsfasen er det derfor en god idé at kontakte andre afdelinger for at høre om deres erfaringer med netværksaktiviteten. I kan fx invitere en aktivitetsleder eller en formand fra en Røde Kors-afdeling med erfaring på området til at holde oplæg til et møde i bestyrelsen eller for frivilligruppen. Her kan I lære af deres erfaringer og blive opmærksomme på eventuelle generelle udfordringer.

Kontakten med aktivitetsledere i andre afdelinger kan I også bruge fremadrettet til løbende sparring og idéudveksling og måske til at udvikle fællesaktiviteter på tværs af jeres afdelinger. Igen vil fagkonsulenten kunne hjælpe og formidle kontakt til andre Røde Kors-afdelinger.

Organisering af aktiviteten – flere aktivitetsledere

Noget af det vigtigste for en velfungerende netværksaktivitet er, at I får sammensat en rigtig god aktivitetsledelse. Her kan I vælge enten én eller flere aktivitetsledere. Det er anbefalingen, at man som minimum er to aktivitetsledere, der deler ansvaret – og de mange opgaver.

Del ansvaret ud på flere aktivitetsledere

I ledelsen af netværksaktiviteten er der mange forskellige roller og opgaver, der skal varetages. Der er både meget udadvendte opgaver, administrative opgaver og mere sociale ledelsesopgaver.

Aktivitetsledere er bindeled mellem frivillige netværksfamilier og -personer og flygtninge, men også mellem afdelingen/aktiviteten og kommunen. Ledelsesopgaverne indeholder dermed alt fra rekruttering af frivillige og flygtninge og kompetent matchning mellem disse grupper til koordinerende samarbejde med kommunen, løbende drift af aktiviteten, arrangering af fælles aktiviteter og meget mere. Det er mange kasketter at have på. Derfor er det en klar anbefaling at dele opgaverne og ansvaret mellem flere ledere. Med en delt ledelse sikrer I, at I løbende kan sparre med hinanden. Samtidig har I hver især færre arbejdsopgaver. Det kan give jer mere tid og overskud til den enkelte opgave.

Vi ved af erfaring, at det kan skabe et stort arbejdspress, når en enkelt aktivitetsleder påtager sig alle opgaverne – ofte kan arbejdspresset også blive *for* stort. Vi ser flere eksempler på, at netværksaktiviteten kan knopskyde, og at der etableres flere aktiviteter. I sådanne tilfælde er det særligt vigtigt at have fokus på at få fordelt ansvaret.

Med en delt ledelse er det også muligt, at hver enkelt frivillig får mulighed for at lave netop dét, han/hun synes er spændende og måske har praktisk erfaring med. Hvis I deler aktivitetslederrollen mellem flere, er det vigtigt, at I i opstartsfasen laver nogle gode retningslinjer for kommunikation, arbejdsdeling og organisering, så I sikrer jer, at alle involverede personer er orienteret om aktivitetens udvikling.

Rekruttering af aktivitetsledere

Når afdelingen har besluttet at starte netværksaktiviteten, kan rollebeskrivelserne i eksemplet nedenfor bruges som oplæg til at rekruttere aktivitetsledere. Beskrivelserne kan hjælpe til at spore jer ind på, hvor og hvordan man skal appellere til nye frivillige aktivitetsledere.

For konkrete idéer til rekruttering se ”Sådan finder du nye frivillige – Håndbog i rekruttering”. Du finder håndbogen på Mit Røde Kors.

Eksempel på fordeling af arbejdsopgaver

Rolle 1:

Ansvarlig for rekruttering af nye frivillige netværksfamilier og -personer inkl. kontakt til lokale medier, annoncering m.m.

Rolle 2:

Ansvarlig for at afholde indledende samtaler med nye frivillige og flygtninge, matchning samt opfølgningssamtaler og løbende vejledning.

Rolle 3:

Ansvarlig for kontakten med eksterne samarbejdspartner, bl.a. kommunen, og rekruttering af flygtninge.

Rolle 3:

Ansvarlig for fællesaktiviteter og udflugter i forbindelse med netværksaktiviteten samt økonomi, ansøgninger og kontakt med bestyrelsen.

De frivillige netværksfamiliers og -personers rolle

Når aktivitetsledelsen er på plads, skal der findes frivillige netværksfamilier og -personer. Så hvem er de, og hvad skal de kunne bidrage med?

At være frivillig støtte og frivilligt netværk indebærer *ikke*, at man skal gøre tingene for den enkelte flygtning eller familie. Man skal derimod hjælpe dem til, at de selv kan handle – og altså yde hjælp til selvhjælp. De frivillige i netværksaktiviteten skal give den nødvendige, menneskelige støtte og være brobyggere til lokalsamfundet og til danske normer og regler. De skal kunne hjælpe de nyankomne flygtninge i den første tid, hvor sproget er ukendt, og byen er helt ny.

Det forventes, at de frivillige stiller sig til rådighed med det, de har mulighed for og lyst til at gøre. Men de har ikke et særligt *ansvar* eller noget specifikt, de *skal*. De skal fx ikke vide alt om lovgivning og familiesammenføring eller være ansvarlige for at finde job og skrive ansøgninger. Men de kan hjælpe med at opsøge relevant viden om fx uddannelse, studievejledning, skolesystemet m.m.

De frivillige skal være i stand til at se og tage udgangspunkt i flygtningens muligheder og ressourcer og sørge for at

understøtte de konkrete behov, flygtningen eller familien har. Inden for rimelighedens grænser naturligvis.

Det anbefales, at frivillige som minimum har mulighed for at mødes med flygtningen eller familien to gange om måneden. Gerne oftere. Det er afgørende, at de nye frivillige er velinformerede og realistiske med hensyn til, hvad der forventes af dem. Det er vigtigt at huske på, at der er mennesker i en svær situation i den anden ende af relationen, som regner med deres støtte. Derfor duer det ikke, at de frivillige stopper efter de første møder, fordi de alligevel ikke har tid. Eller fordi de ikke har haft en helt realistisk forventning til opgaven. Her spiller aktivitetsledelsen en vigtig rolle med hensyn til at få forventningsafstemt med nye frivillige.

I kan overveje, om I vil etablere netværksaktiviteten som en tidsafgrænset aktivitet. Så kan I fortælle nye frivillige, at det forventes, at de forpligter sig i fx et halvt år. Det kan nogle gange være lettere at forholde sig til en defineret periode frem for at skulle være frivillig på ubestemt tid. Erfaringerne er dog, at langt de fleste frivillige ønsker at fortsætte i en længere periode. Senere i denne håndbog er der mere information om den indledende samtale med nye frivillige.

Tip:

Folder til nye frivillige

Der er udarbejdet en folder til nye frivillige, som indeholder en introduktion til, hvad aktiviteten går ud på, hvad de frivillige kan forvente, og hvordan de kommer godt i gang med at etablere en ligeværdig og udbytterig relation. Du kan se og bestille folderen i webshoppen på Mit Røde Kors. Del den gerne ud enten til nye frivillige eller til dem, der er nysgerrige og gerne vil vide mere.



Kontakten til nyankomne flygtninge – kommunen er indgangen

Når I opstarter netværksaktiviteten, har I naturligvis også brug for at få kontakt til dem, det hele handler om: de nyankomne flygtninge.

I mange afdelinger rummer netværksaktiviteten også familier og personer, der har opholdt sig længere tid i landet, men som stadig har behov for en dansk ven eller familie. Denne håndbog har dog primært fokus på de nyankomne. Vi ved, at jo tidligere flygtninge bliver tilknyttet et frivilligt tilbud, des bedre er forudsætningerne for en god start i deres nye by og nye hverdag.

Kommunen er indgangen

Når flygtninge får opholdstilladelse, bliver de boligplaceret i en kommune. Det er den nye bopælskommune, der ved, hvornår der ankommer flygtninge, og hvem de er – og det er kommunen, der har ansvaret for at iværksætte det lovbestemte integrationsprogram. Derfor er kommunen en meget vigtig samarbejdspartner. Hvis I kan indgå en samarbejdsaftale med kommunen og sørge for, at den formidler jeres tilbud til nyankomne flygtninge, kan I sikre jer, at alle får tilbuddet. Vores erfaringer viser, at kommunerne rigtig ofte kan se værdien af netværksaktiviteten og derfor gerne vil indgå i et samarbejde. Kapitel 3 går i dybden med, hvordan et sådant samarbejde kan se ud, og hvordan I får det søsat.

Et alternativ til den kommunale forvaltning er den lokale sprogskole. Også her har man kontakt med nyankomne flygtninge, og sprogskolen vil ofte gerne være med til at sprede materiale om tilbuddet.

Det kan også være, at der er andre integrationsinitiativer i jeres område. Det kan være lektiecaféer, kulturcaféer eller lignende, som mange steder fungerer som indgang til at møde flygtninge, der kunne have glæde af tilbuddet om en netværksfamilie eller -person.

2

Ledelse af netværks- aktiviteten

| | |
|--|----|
| Afdæk behovet – hvem har I brug for? | 14 |
| Rekruttering af nye frivillige | 15 |
| Den indledende samtale med nye frivillige | 16 |
| Generelle informationer til nye frivillige | 21 |
| Den indledende samtale med flygtningene | 22 |
| Matchet – om at sætte de rigtige personer og familier sammen | 23 |
| Opfølgning på relationerne | 26 |
| Løbende aktiviteter for frivillige og flygtninge | 29 |

Afdæk behovet – hvem har I brug for?

Hvordan sammensætningen af gruppen af flygtninge, der kommer til jeres by/kommune, er, har stor betydning for, hvilke frivillige I skal rekruttere. Så ud over at finde frivillige skal I også være opmærksomme på, om der fx ankommer mange familier, eller om det primært er enlige mænd. Igen er det kommunen, der kan hjælpe jer med denne vigtige viden.

Hvilke oplysninger er tilgængelige?

Jo mere I ved om de personer, der flytter til kommunen, des bedre kan I sikre, at I rekrutterer de "rigtige" typer af frivillige. Som udgangspunkt har kommunerne meget begrænsede informationer om flygtningene. De ved, hvilket land de kommer fra, hvor gamle de er, og om de har familie. Mange steder er det denne basisinformation, man

bruger, når man går i gang med at rekruttere frivillige. Det er heller ikke alle oplysninger, kommunen må videregive om de ankomne flygtninge – reglerne for dette er reguleret i persondataloven, som beskrives nærmere i kapitel 3.

I flere kommuner, hvor der er etableret et samarbejde, har Røde Kors-afdelingen fået kommunen til at uddele et særligt skema, hvor flygtninge dels giver samtykke til, at kommunen videregiver deres kontaktoplysninger, og dels besvarer nogle lidt mere uddybende spørgsmål om sig selv. Informationerne kan I bruge, når I skal skabe match mellem flygtninge og frivillige. Senere i dette kapitel kommer vi nærmere ind på, hvordan man kan arbejde med forskellige metoder til at matche frivillige med flygtninge.

Frivillige bør være

At være frivillig er givende og sjovt – men det kan også være krævende og til tider udfordrende. Her er listet nogle kompetencer og egenskaber, der er vigtige for frivillige i netværksaktiviteten:

- Modne og psykisk robuste
- Rummelige og gode til at lytte
- Stabile og indstillede på at være tilknyttet aktiviteten i en vis periode
- Kunne sætte grænser for at undgå "overinvolvering"
- Fokuserede på flygtningenes ressourcer og muligheder

Rekruttering af nye frivillige

Når I har brug for nye frivillige til netværksaktiviteten, er der en række værktøjer, I kan tage i brug. Med udgangspunkt i de oplysninger om flygtningene, I har til rådighed, vil det være forskellige målgrupper af frivillige, I leder efter. Fx børnefamilier eller unge mænd. Der er ingen "rigtige" måder at rekruttere på, og det vil være forskelligt, hvad der virker.

Forventningsafstem

Når I rekrutterer, er det vigtigt, at I har en præcis beskrivelse af aktiviteten og den frivilliges opgaver. Eksisterer der ikke en beskrivelse, så skal den formuleres. Nye frivillige tiltrækkes af konkrete beskrivelser af aktiviteten og opgavernes indhold – og omfang.

Det er vigtigt, allerede når I rekrutterer, at sørge for at informere grundigt om aktiviteten, og hvad rollen som frivillig indebærer. Mange gange oplever aktivitetsledere, at frivillige stopper efter kort tid, fordi de ikke har vidst nok om det, de gik ind til. Rollen som frivillig i netværksaktiviteten er grundigt beskrevet i hæftet 'Lokal ven for en flygtning – inspiration til dig som er frivillig', som du finder på Mit Røde Kors og i webshoppen. Brug den til at forventningsafstemme med potentielle frivillige.

Det er også et vigtigt element, at de nye frivillige bliver taget godt imod. Der skal være en personlig modtagelse af nye frivillige med introduktion og vejledning. Læs mere om den gode introduktionsfase og kontakt til frivillige i afsnittet om opfølgning på relationerne.

Vær tilgængelige

Det skal være nemt som potentiel frivillig at få kontakt til jer. Hvis man er nysgerrig eller ivrig efter at komme i gang og forgæves forsøger at kontakte jer, mister man interessen eller vælger en anden organisation. I skal derfor være ekstra opmærksomme på at besvare e-mails og telefonopkald i de perioder, hvor I rekrutterer. En løsning kan også være at beskrive det tidsrum på dagen, du/I kan kontaktes i.

Metoder til rekruttering af frivillige

- Den personlige opfordring: Spørg potentielle frivillige i jeres omgangskreds
- Brug "ambassadører" – eksisterende frivillige eller lokale frontfigurer. De kan bruge deres egne netværk eller holde oplæg på arbejdspladser og skoler
- Invitér til informationsmøde, fx i samarbejde med kommunen eller det lokale frivilligcenter
- Annoncér i lokale aviser
- Få artikler om jeres aktivitet i lokale aviser/lokalt tv
- Lav plakater og flyers, og spred dem i lokalområdet
- Lav jobannonce på frivilligjob.dk
- Brug sociale medier – fx Facebook eller LinkedIn
- Find mere inspiration og metoder i 'Sådan finder du nye frivillige - håndbog i rekruttering' på Mit Røde Kors

Den indledende samtale med nye frivillige

Det vil være forskelligt, hvornår og hvordan man har den første snak med en ny frivillig. Vi opfordrer til, at man prioriterer denne opgave. Den indledende samtale kan tage form af et hyggeligt møde, hvor du fortæller om aktiviteten, dig selv og de andre frivillige, og den nye frivillige fortæller om sig selv. På den måde kan du sikre, at den nye frivillige er indforstået med, hvad der forventes, og også, hvad vedkommende har af muligheder. Det er også vigtigt at sikre, at de nye frivillige formår at påtage sig opgaven og kan bidrage positivt i en relation med en nyankommen flygtning eller familie.

I kan også opleve, at I i perioder har flere, der har meldt sig som frivillige, end hvad der er behov for. I sådanne tilfælde kan I forsøge at bringe deres kompetencer og ressourcer i spil på en anden måde. Det kan være, I har nogle opgaver, I har brug for hjælp til – fx hvis hele netværksaktiviteten kunne nyde godt af nogle fællesarrangementer, som ingen rigtig har haft tid til at arrangere, el.lign.

Når det drejer sig om netværksfamilier, skal der indhentes børneattester på frivillige. Læs mere om børneattester og Røde Kors' retningslinjer for frivillige, der har med børn at gøre, på Mit Røde Kors.



Vi har her formuleret nogle spørgsmål, der kan være gode at tage udgangspunkt i til den indledende samtale med nye frivillige:

- Hvad er din motivation for at blive netværksperson/-familie?
- Har du erfaring, særlige kompetencer eller interesser, du vil bringe i spil?
- Hvad tænker du, at du kan bidrage med som støtte til en flygtning/familie?
- Hvilke muligheder har du for at være frivillig? Her er det vigtigt at få en realistisk afklaring af, om der er tid i forhold til arbejde/familie og fritidsaktiviteter.
- Hvad er dine forventninger til aktivitetsledelsen og Røde Kors?

“

Vi har fået forståelse for, hvordan det er at være flygtning. Det er ikke kun Feras, der lærer, vi lærer også rigtig meget af Feras og hans syn på tilværelsen. Det er en ligeværdig relation, hvor vi alle sammen får en masse ud af det”

Pia, frivillig ven sammen med sin familie



Vigtige retningslinjer, som skal formidles til nye frivillige:

Juridisk vejledning: Vær altid meget forsigtig med at rådgive om familiesammenføring og andre juridiske spørgsmål. Det kan få store konsekvenser, hvis de, der rådgiver, ikke kender til området.

Fuldmagt: Man må ikke handle på vegne af andre uden en skriftlig fuldmagt.

Tavshedspligt: Frivillige er underlagt tavshedspligt og må ikke videregive fortrolige oplysninger. Tavshedspligten indbefatter ikke andre frivillige fra netværksaktiviteten, så de frivillige må gerne dele oplevelser og overvejelser med andre frivillige.

Underretningspligt: Som frivillig er man omfattet af den generelle underretningspligt på linje med alle andre borgere i Danmark. Det betyder, at frivillige som borgere i almindelighed har pligt til at underrette myndighederne, hvis de oplever, at et barn mistrives. I sådanne tilfælde kan frivillige med fordel rådføre sig med aktivitetsledelsen, som kan få yderligere rådgivning af fagkonsulenterne på landskontoret.

Afgrænsninger og om at passe på sig selv

Under den første snak/de første snakke med nye frivillige er det også relevant at pege på de afgrænsninger, der ligger i det frivillige arbejde. Eksempelvis at det ikke handler om at yde terapeutisk og pædagogisk behandling eller andet, der hører ind under en professionel opgave. Derfor er det også vigtigt at tale om vigtigheden af at kunne sige fra i det frivillige arbejde.

At møde mennesker i en svær situation kan være hårdt – også selvom man har overskud. Mange flygtninge kommer med store tab i bagagen. Sorg, stress, traumer samt økonomiske og praktiske udfordringer fylder for mange. Som frivillig vil man gerne hjælpe, og det skal man også. Men man skal også passe på sig selv og ikke tage alle opgaver og byrder på sine skuldre.

Som aktivitetsledelse er du/I med til at sikre, at de frivillige har et sted at gå hen, hvis de oplever frustration eller utilstrækkelighed. Der er mange aktører og foreninger, som tilbyder forskellige indsatser og professional rådgivning inden for integration og juridisk vejledning. Det er derfor en god idé, hvis I har et overblik over, hvor I kan henvise til. Brug også gerne jeres fagkonsulent fra landskontoret i dette arbejde. Fagkonsulenterne er til for at sikre gode rammer for jer som aktivitetsledere og de frivillige, så I ikke står alene. Fagkonsulenterne giver også gerne sparring på rammerne for dialogen med de frivillige eller besøger jer og deltager i et møde med frivilligruppen.



Foto: Marie Louise Munksgaard

Særligt om frivilligt arbejde med traumatiserede flygtninge

Mennesker, der flygter fra krig og andre voldsomme hændelser, har været udsat for stressfyldte og følelsesmæssige belastninger.

Det kræver ofte en god baggrundsviden, overblik og robusthed at håndtere samværet og en ny relation til mennesker, der befinder sig i en udsat periode af deres liv. Derfor har Røde Kors udarbejdet en håndbog og et e-kursus, der er målrettet mod alle frivillige, der har med en integrationsindsats at gøre.

Materialet rummer en introduktion til den sorg og stress og de traumer, som mange flygtninge oplever, hvordan du håndterer deres fortællinger, og hvornår der skal henvises til specialiseret behandling. Du finder e-kurset inkl. håndbogen på prologio.com/courses/roede-kors.



Generelle informationer til nye frivillige

Afdelingsbestyrelsen har ansvaret for at afholde kurset 'Introduktion til Røde Kors' med jævne mellemrum. Nye frivillige skal snarest muligt, efter at de er startet – gerne inden – introduceres til Røde Kors. Men uanset kursus er det en god idé, at aktivitetsledelsen sørger for en introduktion til følgende temaer:

- Røde Kors' opbygning
- Organisering af lokalafdelingen
- Formålet og rammerne for netværksaktiviteten
- At man ikke er alene som frivillig – herunder aktivitetsledelsens støtte og vejledning
- Frivilligruppens organisering (møder, opfølgning mv.)
- At der er fagkonsulenter på landskontoret, som understøtter aktiviteten
- Mulighed for kompetenceudvikling (kurser, evt. fælles arrangementer i frivilligruppen)

Der tilbydes også kurser med frivillige undervisere. Eksempelvis kurset 'Medmenneskelighed i praksis', som giver viden om og konkrete redskaber og arbejdsmetoder til, hvordan man som frivillig arbejder med bl.a. kulturforståelse, traumer, sorg og krise. Læs mere om dette og andre kurser til frivillige på Mit Røde Kors.

Husk at registrere nye frivillige i KONTAKT

Som aktivitetsledere har I mulighed for enten selv at oprette jeres frivillige i vores database, KONTAKT, eller at indsende navne, adresser og e-mailadresser til landskontoret. Send gerne en mail til kontakt@rodekors.dk. De nye frivillige vil herefter få adgang til Mit Røde Kors.

Læs meget mere om KONTAKT på Mit Røde Kors, blandt andet om, hvordan du selv kommer i gang med at bruge systemet. Skriv "Kontakt" i søgefeltet.

Den indledende samtale med flygtningene

Der vil som oftest ikke være de samme muligheder for at have en indledende snak med de flygtninge, der bliver en del af netværksaktiviteten. Vi ved, at der er mange flygtninge, der ikke helt forstår, hvad tilbuddet *egentlig* går ud på. Der kan være kulturelle forskelle, der gør det svært for dem at afkode selve *frivillighedsbegrebet*. De møder mange offentlige instanser, sagsbehandlere mv., og hvad er nu det med en frivillig ven eller familie?

Vi har derfor lavet en folder, der beskriver netværksaktiviteten for flygtninge. Den hedder 'En god start i Danmark med en frivillig ven' og findes på fem sprog: engelsk, dansk, arabisk, farsi og tigrigna. Folderen kan I give til kommunen, som kan videreformidle den til flygtningene. I kan også selv dele den ud, hvis I har mulighed for at mødes med de nyankomne flygtninge eller bede de frivillige tage den med til de første møder.

I nogle kommuner arrangerer kommunen – sammen med Røde Kors og evt. andre frivilligorganisationer – en fælles introduktion til, hvad der eksisterer af frivilligtilbud. Ofte med tolkebistand, så man sikrer, at flygtningene forstår konceptet. Det er klart, at det ikke kan lade sig gøre alle

steder. Men tanken er god, og vi opfordrer til – hvis der er ressourcer til det – at I fx arrangerer et fællesarrangement for nye frivillige og flygtninge. Måske kan I finde tolke blandt de flygtninge, der har været her længere tid.

Hvis I har mulighed for – rent praktisk men også ressourcemæssigt – at mødes med flygtningene og tale med dem, inden I finder et frivilligt match, er her nogle spørgsmål, der kan være gode at stille:

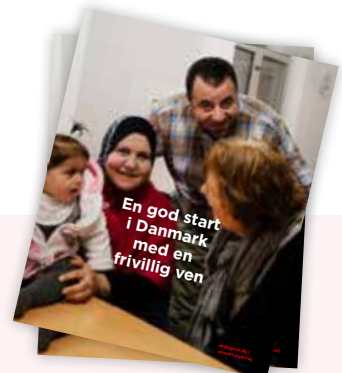
- Hvad ønsker du at få ud af relationen til en dansk ven/familie?
- Hvor ofte kan du/I mødes?
- Spørg om fritidsinteresser, uddannelse, sprog mv.

Ligesom de frivillige ikke skal tro, at de skal løse alle opgaver og udfordringer, er det også vigtigt, at flygtningene har en realistisk forventning til, hvad en frivillig kan og ikke kan hjælpe med.

Tip:

Hent introduktionsfolderen til flygtninge

Du finder folderen 'En god start i Danmark med en frivillig ven' på Mit Røde Kors og i webshoppen. Den findes på fem sprog: engelsk, dansk, arabisk, farsi og tigrigna. Folderen beskriver, hvad det vil sige at få en frivillig dansk ven/familie, og hvordan man kommer godt i gang med aktiviteten.



Matchet – om at sætte de rigtige personer og familier sammen

Der findes ikke én rigtig måde at matche på. Som vi har været inde på, er der ofte ikke så mange oplysninger tilgængelige, inden matchet skal laves. Derfor er det ikke sikkert, at I har mulighed for at opfylde de anbefalede matchkriterier eller -ønsker.

Forskellige metoder til at skabe et match

Alt efter de tilgængelige oplysninger og de ressourcer, I har til denne opgave, kan processen se meget forskellig ud. På næste side har vi beskrevet et eksempel på, hvordan en procedure, med alle ressourcer og oplysninger til rådighed, kan se ud i praksis.

Husk, at der ikke er noget, der er rigtigt eller forkert – så brug eksemplet til inspiration. Opsøg gerne sparring og inspiration hos jeres fagkonsulent.

Det er ALTID en god idé, at aktivitetsledelsen følger op på, hvordan den første tid er gået. Bed de frivillige om at give besked, hvis/når relationen ophører – eller aldrig rigtig kommer i gang. Hvis matchet er skabt på baggrund af meget få oplysninger om flygtningen/familien, er det i endnu højere grad vigtigt at fokusere på opfølgning.

Huskeregler, når I skal matche nye venskaber

- Helt overordnet ønsker de fleste enkeltpersoner at blive matchet med én af det samme køn.
- Det er en fordel, hvis der er fælles interesser – især når der ikke er tale om familier, men enkeltpersoner.
- Alderen på netværkspersoner og flygtninge behøver ikke at være den samme, når I skal matche enkeltpersoner – her kan der sagtens opstå gode venskaber på tværs af aldersforskelle. Er der derimod tale om netværksfamilier, er det en fordel, hvis der er mulighed for at matche familier, hvor børnene har nogenlunde samme alder.
- Husk at stole på din mavefornemmelse – og vær ikke bange for at lave om på et match, hvis det ikke fungerer.



Når man kommer hertil, er det svært, og man har brug for meget hjælp. Jeg følte mig meget ensom, fordi jeg ikke mødte mange her. Så når man får en netværksfamilie, så føler man sig ikke lige så ensom”

Finan, 19 år og fra Eritrea





Den meget grundige tilgang

Her vil man prioritere at have individuelle samtaler med både de frivillige og flygtningene. Enten ved fysiske møder eller over telefonen. De fysiske møder er tidskrævende, men giver mulighed for at få et bedre indtryk af personerne. Her kan I bruge spørgsmålene og materialerne, der er beskrevet under afsnittet om de indledende samtaler. Ved samtalerne bør der informeres om proceduren for matchforløbet – og giv gerne en indikation på, hvor lang tid der vil/kan gå, før de bliver matchet.

Når du/I afholder individuelle samtaler, kan I opbygge en form for "kartotek", som giver overblik over interesser, aldre, ønsker mv. Når du/I har fundet frem til et potentielt match, kontaktes den danske frivillige/familie, og den potentielle flygtning/familie beskrives i anonyme vendinger. Herefter er det en god idé at give de frivillige lidt betænkningstid, inden de svarer.

Når der er et 'ja' fra de frivilliges side, skal flygtningen/familien ligeledes have den/de frivillige præsenteret og derefter mulighed for betænkningstid. Hvis begge parter siger ja, kan du/I bede dem om at give en tilbagemelding efter de første møder om, hvorvidt de har lyst til at mødes igen. På den måde bliver du/I den neutrale formidler, og hvis kemien ikke har fungeret, er det muligt at finde et nyt match til begge parter.

Det vil altid handle om ressourcer. Så har I ikke ressourcer til at afholde samtalerne, og er tiden knap, så tag udgangspunkt i det, I har til rådighed, og se, om det er muligt at leve op til bare nogle af de helt overordnede kriterier som fx køn og familiesammensætning.

Hvordan mødes de første gang?

Der findes ingen manual for, hvordan det første møde bedst arrangeres. Der er forskellige traditioner for, hvordan det gribes an i lokalafdelingerne. Her er samlet fire tilgange til at introducere de nye venner for hinanden:

Et fællesarrangement

Det kan fx være en eftermiddag eller en fællesspisning, hvor alle nye frivillige og flygtninge samles første gang. Det kan tage brodden af det akavede i at skulle mødes alene et sted, hvis I har mulighed for at samle flere. For nogen kan det godt føles som en slags *blind date*, og så kan det være rart at være flere i samme båd.

Aktivitetslederen introducerer

I kan også gøre det sådan, at den aktivitetsleder, der har lavet matchet, er med til det første møde mellem flygtningen/familien og den/de frivillige. Og eventuelt lade dem mødes i jeres lokaler, hvis I har nogen til rådighed. Det kan give en tryghed, at der er en fra Røde Kors med – både som "ejer" af aktiviteten og til at bryde isen. Måske er der også behov for en tolk.

De mødes selv

De matchede par/familier kan selv kontakte hinanden og selv finde ud af, hvor og hvordan de mødes. Her er det en god idé at følge op på, om de rent faktisk har mødtes som aftalt. Måske det kan være svært for den frivillige at få kontakt? Som inspiration til, hvordan de selv kan arrangere at mødes, er her et par idéer, I kan give videre:

- Hjemme hos én af dem til en kop kaffe
- Et offentligt sted: på en café, i en park eller på biblioteket
- I Røde Kors' lokaler

Kommunen er "vært"

I nogle kommuner er det kommunen selv, der inviterer og står for introduktionen mellem den frivillige og flygtningen/familien. Det er stadig aktivitetsledelsen, der står for den indledende samtale med den frivillige og laver selve matchet.

Opfølgning på relationerne

Som aktivitetsledelse kan I have afgørende betydning for venskaberne og udbyttet for flygtningene/familierne. Den bedste måde, hvorpå man kan sikre, at relationerne er udbytterige, er ved at lave en god opfølgning med både frivillige og flygtninge.

Løbende opfølgning med flygtninge og frivillige

I kan selv vurdere, hvor ofte der er behov for kontakt. De fleste venskaber har ikke brug for så meget opfølgning, mens andre måske har mere gavn af det. At følge op på venskaberne kan foregå som et fysisk møde med de enkelte familier, fælles møder for frivilligruppen eller bare et telefonopkald engang imellem. Hvis I allerede i de indledende samtaler aftaler, hvor ofte der følges op, er det en naturlig del af aftalen, og alle er indforståede med, at der vil være lidt løbende kontakt.

En løbende opfølgning med flygtningene i aktiviteten sikrer, at der bliver fulgt op på de ønsker, de havde om relationen til at starte med. Føler de fx, at de er blevet bedre til dansk? Er de startet til fritidsaktiviteter, eller har de fået et større netværk? Det giver en tryghed for flygtningene at vide, at der bliver fulgt op.

De fleste af os kan godt lide, at vores indsats bliver bemærket og anerkendt. Så udover at sikre udbyttet af relationen og afhjælpe udfordringer er opfølgningen også med til at anerkende de frivilliges indsats. Så afsæt tid til at ringe op og høre, hvordan det går. Eller inviter alle frivillige ind til en opfølgningssamtale med et fælles tema, hvor opfølgningen er en del af programmet.

Det er ikke kun for de frivilliges og flygtningens skyld, at I bør lave løbende opfølgning. Det er også vigtigt for jer som aktivitetsledelse at høre om, hvordan det går for de match, I har lavet. Som aktivitetsledelse er I "eksperterne". Det bliver I, fordi I har kendskab til, hvad der foregår, og hvad der er på spil i jeres forskellige match i aktiviteten. Og den erfaringsopsamling er guld værd. Det kan være med til at give jer et overblik over aktiviteten, og det kan samtidig give jer mulighed for at høre mere om gode eller sjove oplevelser, flygtninge og frivillige har haft sammen. På den måde får

I viden, der kan styrke jeres rolle som aktivitetsledere, og I kan få historier, der kan være med til at inspirere andre. Det kan fx være, der er frivillige, der oplever frustrationer i forbindelse med sprogbarrierer eller kulturelle udfordringer, som I har samlet gode, praktiske eksempler på, hvordan kan håndteres.

Opfølgningen kan også afdække, om der er flere, der går med de samme udfordringer. Det kan fx være et bredt ønske om at vide mere om lovgivningen på området eller at få mere viden om kulturmødet. I så fald kunne det være en idé at arrangere en fælles temaaften om et ønsket emne og måske få en fra kommunen til at komme og fortælle.

Hjælp en ligeværdig relation godt på vej

Selvom der ikke er tale om et rigtigt venskab fra starten, så ligger der en *venskabstanke* bag netværksaktiviteten. Hensigten er, at relationen skal være så *ligeværdig* som mulig. Der er dog en naturlig skævhed fra starten, fordi den frivillige jo er på hjemmebane og er *dén*, der *hjælper* – til at

Gode råd til opfølgning:

- Gør opfølgningen til en naturlig del af jeres aktivitet
- Sæt tid og ressourcer af til den løbende opfølgning
- Tal med netværksfamilierne/-personerne og flygtningene hver for sig
- Hold øje med tendenser – hvad rører sig derude? Hvad kunne der være brug for?





starte med. Dertil kommer kulturelle forskelle, der kan gøre, at der tages misforståede hensyn til hinanden. Alt det kan ende med, at der bliver skabt en ulige relation, som kommer hverken flygtningen/familien eller de frivillige til gode.

Når du er i kontakt med frivillige og flygtninge, er det derfor en god idé, hvis du råder dem til at tænke på deres relation som på deres andre sociale relationer, hvor de er fælles om at beslutte, hvad de skal lave, hvor de spørger, hvad den anden har lyst til, og hvor de fx skiftes til at lægge hus til. Grundlæggende handler det om at forstå og respektere hinanden. Ingen bryder sig om at føle sig forlegne eller ulige.

Mange af de – små som store – udfordringer, de nye venskaber kan møde, beror på misforståelser. Ofte handler det

om, at der er behov for de rigtige værktøjer til at skabe en ligeværdig relation, hvor begge parter føler, at de bidrager lige meget til venskabet. Du kan som aktivitetsleder være med til at tale åbent om de ting, der kan være lidt svære i de nye venskaber.

Hvordan kan et venskab afsluttes

Venskabet i netværksaktiviteten kan til enhver tid slutte. Hverken den frivillige eller flygtningen er forpligtet til at holde kontakten ved lige, hvis vedkommende ikke ønsker det. Det kan naturligvis være svært, hvis det kun er den ene part, der har lyst til, at relationen skal ophøre.

Tanken bag aktiviteten er, at den frivillige er der i den første tid. Og i den tid gør sit bedste for at udvide flygtningens eller familiens netværk, så de har flere relationer at trække på i deres nye hverdag. Så hvis relationen ikke udvikler sig til, at deltagerne bliver "rigtige venner" og naturligt flettes ind i hinandens liv og hverdag, er det også helt i orden og naturligt, at den lige så stille ophører.

Det kan også være, at der sker ændringer i de frivilliges eller flygtningenes liv, der gør, at der ikke længere er tid eller mulighed for at have relationen. Jeres rolle er – hvis I bliver informeret eller involveret – at sørge for en så god afslutning som muligt. Tal med begge parter. I kan spørge, om der skal findes en ny netværksfamilie/-person i stedet for. Og omvendt kan det være, at den/de frivillige gerne vil indgå i en ny relation.

Gode råd

til en ligeværdig relation:

- Begge parter bør fortælle om deres motivation for at indgå i relationen.
- Det bør aftales, hvor ofte og hvordan møderne skal foregå.
- Parterne får talt om, hvornår det er o.k., at man kontakter hinanden (i arbejdstiden, om aftenen, i weekender).
- Penge og gaver kan også fylde flere steder. Det er en generel anbefaling, at frivillige ikke giver – eller tager imod – penge. Men giv plads til mindre gaveudveksling – det kan være rart at kunne vise taknemmelighed gennem gaver eller mad.
- Åbenhed og ærlighed. Hvis der er noget, man ikke forstår, skal man spørge til det.
- De frivillige bør fokusere på flygtningens/familiens ressourcer og passe på ikke at give dem en "offerrolle".



Jeg ser det ikke længere som frivilligt arbejde. Siden vi lærte hinanden at kende, så har det bare handlet om at være venner. Så man føler forpligtelse, ligesom man gør over for alle sine andre venner”

Sebastian, 24 år og frivillig ven

Løbende aktiviteter for flygtninge og frivillige

Det er op til de enkelte netværksfamilier at afgøre, hvad de gerne vil lave sammen. I introduktionsmaterialerne til både flygtninge og frivillige er der listet idéer til aktiviteter, de kan lave sammen. I kan altid henvise til de lister, hvis de mangler inspiration, eller I kan selv komme med gode idéer til aktiviteter – det kan være, I har erfaring med noget, der netop i jeres by eller lokalsamfund giver rigtig god mening at lave sammen.

Vi ved, at frivillige og flygtninge generelt efterspørger fællesaktiviteter med andre end blot deres egen

netværksfamilie/-person. Her kan I spille en rolle. Hvis I har ressourcer og hænder nok, kan I med fordel lave fællesaktiviteter med alle frivillige og flygtninge – både fra netværksaktiviteten, men også på tværs af afdelingens aktiviteter. Fællesaktiviteter kan både give jer gode oplevelser og være med til at udbygge flygtningens eller familiens netværk. Jo flere personer og netværk, flygtningen kan introduceres til, des bedre. For frivillige handler det i høj grad om et behov for og lyst til erfaringsudveksling med andre netværksfamilier og -personer.

Gode idéer til fællesaktiviteter

- Tage sammen til lokale kulturtilbud, fx festivaler eller andre begivenheder i jeres lokalmiljø
- Gå ture i lokalområdet – vis, hvor de forskellige ting ligger, fx biblioteket, supermarkederne mv.
- Tage på ture, fx på museum eller på skovtur
- Afholde spilleaften
- Brug højtider og traditioner som fx eid, jul, påske, fastelavn og halloween
- Fællesspisning
- Undersøg, om andre organisationer i jeres lokalmiljø afholder arrangementer, der kan være interessante
- Spørg jeres fagkonsulent fra landskontoret, om der er foredrag eller kurser, I kan bestille til en temaaften
- Gå sammen i kommunekredsen eller med andre afdelinger om et fælles arrangement

3

Samarbejdet med kommunen og andre aktører

| | |
|---|----|
| Den indledende proces | 32 |
| Forventningsafstemning, samarbejdsaftale og arbejdsgangsbeskrivelse | 33 |
| Videregivelse af personoplysninger – persondataloven | 35 |
| Vigtigheden af løbende møder | 36 |
| Samarbejdet med de andre aktører | 37 |

Den indledende proces

Mange gange vil det være kommunen, der tager kontakt til afdelingen, når det drejer sig om netværksaktiviteten. Men det kan også være, at en afdeling har en formodning om, at der er et behov, og vil undersøge dette nærmere. Her er kommunen den naturlige samarbejdspartner og den part, der bedst kan hjælpe med at kvalificere og afdække behov og målgruppe.

Den første kontakt til kommunen vil derfor handle om – sammen – at få identificeret målgruppen og dennes præcise behov. Og i relation hertil få talt om, hvad Røde Kors kan bidrage med. Er det fx enlige flygtninge, eller er det familier? Det er vigtigt, at der er enighed, og at kommunen bidrager med konkret viden. I denne proces vil det også give rigtig god mening at inddrage de andre aktører, der måtte være på banen med integrationsaktiviteter i kommunen. Det kan fx være Dansk Flygtningehjælp, Venligboerne, kirkelige organisationer eller frivilligcentre. Vi kommer mere ind på samarbejdet med andre aktører til sidst i dette kapitel.

Hvem er indgangen til kommunen?

Når der er enighed mellem kommunen og Røde Kors – og evt. andre aktører – så er næste skridt at finde ud af, hvor og hvordan tilbuddet om netværksaktiviteten skal introduceres.

Ansvar for modtagelsen af nye flygtninge ligger som regel hos jobcenteret. Tidligere lå ansvaret hos socialforvaltningen, og det er stadig denne, der nogle steder står for boligplacering/indkvartering, og også den, der varetager særlige tilbud og indsatser, hvis det er familier med børn og unge, det handler om. Kommunerne organiserer deres integrationsindsats forskelligt, så vær opmærksom på, om det hele er samlet under én afdeling, eller om der også er familiekonsulenter fra børn- og ungeafdelingen eller familieafdelingen, der har den første kontakt med målgruppen.

Det kontinuerlige forløb, med en tilknyttet sagsbehandler og løbende opfølgning med den enkelte flygtning, ligger oftest hos jobcenteret. Her laves der et integrationsprogram og indgås en integrationskontrakt. Det betyder, at det er her, det oftest giver bedst mening at præsentere vores tilbud om netværksaktiviteten for de nyankomne flygtninge. Men undersøg den præcise struktur i jeres kommune, og drøft med den, hvilken indgang der giver bedst mening for jer – og for dem.

Få det geografiske overblik

En afgørende faktor er geografien. Flygtninge bliver boligplaceret i hele kommunen, og her er det vigtigt at få afdækket, hvor de præcist bliver placeret – hvis kommunen altså er i stand til at sige noget fremadrettet om det. Hvis I skal kunne sikre, at alle flygtninge får tilbuddet, skal I vide, hvor det rent fysisk er nødvendigt, at der er frivillige til opgaven. Koncentrerer boligplaceringen sig om en bestemt by/et bestemt område, kan det være, at der skal etableres et kommunekredssamarbejde, hvis ikke alle Røde Kors-afdelinger i kommunen udbyder netværksaktiviteten. Når flere afdelinger i en kommune går sammen om at organisere en aktivitet, kalder vi det et kommunekredssamarbejde. Det er ofte en hjælp, fordi de på den måde dækker et større geografisk område, og afdelingerne kan sammen nå flere brugere med deres tilbud. Det kan måske også give god mening, at to afdelinger etablerer aktiviteten sammen. Det hele er meget afhængigt af geografien og den lokale Røde Kors-organisering.

Forventningsafstemning, samarbejdsaftale og arbejdsgangsbeskrivelse

En forventningsafstemning er vigtig for at skabe et solidt fundament for et fremadrettet samarbejde med kommunen. Husk, at konsulenterne fra landskontoret altid gerne vil hjælpe og tage med ud til de indledende møder. Der kan være faglige og juridiske spørgsmål, som er nye for jer, men som konsulenterne kender og ved, hvordan kan håndteres. De ved, hvordan en konstellation kan se ud, de kender til lovgivningen og har siddet med ved bordet mange gange tidligere i andre kommuner.

Samarbejdsaftale

Ved at lave en samarbejdsaftale laver I samtidig en forventningsafstemning med hinanden. Og det er fundamentet for et godt samarbejde, at I får afstemt jeres forventninger. Samarbejdsaftalen skal ses som selve rammen for jeres arbejde. Røde Kors har en standardskabelon, som I kan tage udgangspunkt i. Det er et overskueligt dokument på blot fire sider. Selvom det ikke er så langt, er det et godt redskab til at adressere rollefordelingen. Hvad er kommunens opgaver, og hvad er jeres opgaver som en del af en frivilligorganisation? Aftalen giver også mulighed for at sætte en ramme for, hvordan I gerne vil samarbejde, hvordan I løbende vil forholde jer til samarbejdet og løbende revidere det. I kan finde et eksempel på en samarbejdsaftale på Mit Røde Kors.

Man kan naturligvis godt lave en forventningsafstemning – og indgå i et samarbejde – uden en underskrevet samarbejdsaftale. Men risikoen er, at jeres aftaler bliver mere sårbare, da de som oftest vil være personafhængige. Det betyder fx, at hvis den ansvarlige medarbejder i kommunen stopper, så stopper samarbejdet også. Den nye medarbejder ved ikke noget om en mundtlig aftale, og der findes ikke noget på skrift, der beskriver, hvordan I plejer at gøre tingene. Anbefalingen er derfor, at I altid laver en skriftlig aftale.

Den skriftlige aftale bruges løbende, og meningen er, at den kan revideres efter behov. Når samarbejdet har kørt et

stykke tid, vil virkelighedens verden ofte afføde nye behov, uklarheder eller uenigheder. Her er aftalen god at vende tilbage til og eventuelt revidere. Den skal afspejle den måde, hvorpå jeres samarbejde reelt fungerer.

Vær opmærksomme på, at selvom I har lavet en aftale med én afdeling i kommunen, kan der godt være andre afdelinger, der på et tidspunkt gerne vil indgå en anden aftale med jer. De enkelte afdelinger er ikke nødvendigvis vidende om – eller opmærksomme på – at der er indgået aftaler andre steder i kommunen. Det kan skabe forvirring og uheldige situationer, så husk at gøre jeres forskellige kontaktpersoner opmærksomme på de aftaler, I har med andre i samme kommune.

Arbejdsgangsbeskrivelse

For at sikre et godt løbende samarbejde kan det hjælpe også at få beskrevet de konkrete procedurer. Dette går flere steder under betegnelsen *arbejdsgangsbeskrivelser*. En sådan arbejdsgangsbeskrivelse udarbejdes af aktivitetsledelsen i samarbejde med kommunen og er en mere detaljeret beskrivelse af de konkrete opgaver. Beskrivelsen kan sendes ud til de forskellige sagsbehandlere, og på den måde har alle noget på skrift at forholde sig til. Det kan fx være beskrevet, hvordan aktivitetslederen får oplysninger om nyankomne flygtninge. Er der en mail for hver sag, eller er der en samlet mail én gang om måneden? Hvem i kommunen er ansvarlig for at sende disse mails? Hvad, hvis der er ferie eller sygdom, hvem er så kontaktperson? Hvad er proceduren ved manglende oplysninger? Arbejdsgangsbeskrivelserne er altså niveauet under samarbejdsaftalen, som udgør de overordnede rammer.

En meget vigtig forventningsafstemning i forbindelse med disse arbejdsgangsbeskrivelser handler om, hvornår i løbet af flygtningens først tid i kommunen tilbuddet om netværksaktiviteten skal præsenteres.





Eksempel på samarbejdsaftalens indhold

1. Information om kommunen inkl. navn på kontaktperson
2. Information om Røde Kors-afdelingen inkl. navn på kontaktperson
3. Defineret målgruppe
4. Formål med aktiviteten
5. Beskrivelse af metode, opgaver og opgavebegrænsning
6. En ansvarsfordeling mellem kommunen og afdelingen
7. Beskrivelse af Røde Kors-frivilliges pligter og rettigheder
8. Aftale om erfaringsopsamling og evaluering
9. Aftale om samarbejdsaftalens varighed og revision

Hvornår skal flygtingene spørges?

Det er vigtigt at huske, at der er tale om et tilbud. Når en flygtning eller familie får ophold og kommer til deres nye kommune, er der mange krav, mange nye informationer og mange instrukser. Der er en masse ting, de skal, og det kan virke uoverskueligt også at skulle forholde sig til et tilbud som netværksaktiviteten. Arbejdsgangsbeskrivelsen kan hjælpe til at få sagsbehandlerne til at definere, hvornår det

er det optimale tidspunkt at introducere tilbuddet. Den kan også hjælpe til at sikre, at det er et tilbud, sagsbehandlerne løbende orienterer om. Selvom flygtingene takker nej i første omgang, kan det være, at de gerne vil tage imod tilbuddet efter fx tre eller seks måneder. Tilbuddet gives som regel inden for den første måned, men kan med fordel tilbydes igen på et senere tidspunkt, hvor der måske er mere overskud og overblik.

Videregivelse af personoplysninger & persondataloven

Et opmærksomhedspunkt er, at kommunen lovmæssigt har begrænsninger for, hvad den må dele af oplysninger om borgerne. For at I kan få adgang til oplysninger om flygtingene, skal der derfor være givet samtykke fra flygtingen selv. Det er persondataloven, der regulerer, at kommunerne ikke må videregive de informationer, de har om borgerne, til eksterne, uden at der er givet samtykke. Det gælder også internt mellem forvaltningerne i en kommune. I enkelte kommuner har dette betydet, at kommunen helt har afvist et samarbejde med frivilligorganisationer om netop netværksaktiviteten. Men der findes flere praktiske og lovlige måder, hvorpå dette kan løses.

I mange kommuner har man selv lavet et samtykkeskema, hvor flygtingene skriver under på, at kommunen gerne må give deres oplysninger videre. Som vi tidligere har været inde på, er det normalt meget begrænsede oplysninger, der bliver videreformidlet. Derfor har flere Røde Kors-afdelinger lavet deres eget skema, hvor der bedes om lidt flere personlige oplysninger, hvilket samtidig fungerer som samtykkeskema. Sagsbehandleren og flygtingen udfylder dette kontakt- og samtykkeskema sammen og sender det til aktivitetslederen. På Mit Røde Kors kan du se og hente det kontakt- og samtykkeskema, som flere Røde Kors-afdelinger har fået deres kommune til at benytte. Skemaet findes på fem sprog: engelsk, dansk, arabisk, farsi og tigrigna.

Vigtigheden af løbende møder

Selvom man har en skriftlig aftale med kommunen, og procedurerne kører og kontakt- og samtykkeskemaerne bliver brugt, er det stadig vigtigt at holde fast i jævnlige møder. Især i starten af samarbejdet. Hvor ofte det giver mening, er noget man finder ud af, men én gang om måneden er et godt udgangspunkt i opstartsfasen. Der er dog forskel på kommunernes ressourcer, og hvor meget tid de kan afsætte. En model for en kommune, der har svært ved at afsætte tid, kan være at aftale et årligt evalueringsmøde og ellers have løbende kontakt via telefon og mail.

Kommunikationen og/eller møderne er vigtige, bl.a. fordi der hele tiden sker en udvikling inden for feltet, og det er nødvendigt at holde hinanden orienteret. Det kan være, der sker ændringer i lovgivningen eller forvaltningsmæssigt, som betyder, at kommunen ændrer i sine prioriteringer. Det kan også være, at de frivillige oplever nogle tendenser i dialogen og samværet med flygtningene. De er selvfølgelig underlagt tavshedspligten, men det behøver ikke overskride denne at melde tilbage til kommunen om generelle uklarheder eller potentielle konflikter. Sådanne bekymringer og betragtninger er væsentlige at tage med til et møde med kommunen. På den måde kan konflikter tages i opløbet, og aktivitetslederen kan få nogle svar med hjem til både flygtningene og frivilligruppen.

Det kan være noget af en mundfuld for en ny aktivitetsleder at skulle sætte sig ind i de kommunale opgaver på integrationsområdet. Hvad er de lovmæssige krav til kommunen? Hvad er ret og pligt i forhold til flygtningen? Her kan kontinuerlige møder også hjælpe, da man her kan stille spørgsmål og opnå den nødvendige viden på området.

De løbende møder har også den positive effekt, at man lærer hinanden at kende, og det bliver lettere at "gå til hinanden" i det daglige. Det kan være, at der pludselig er noget, der fylder, noget, man er usikker på, eller andre ting, der ikke hører hjemme på en mødedagsorden eller ikke kan vente til næste møde. Når man har ansigt på personer, der kender svaret, føler man sig mere tryk ved at tage telefonen og ringe op. Dette kendskab kan gøre en verden til forskel og tage mange problematikker i opløbet.

Aktivitetslederen som bindeled

Aktivitetslederen vil mange steder være den, frivillige og flygtninge går til med deres frustrationer. Det kan fx være i forbindelse med politiske beslutninger, der får praktiske eller økonomiske konsekvenser for flygtningene. Aktivitetslederen fungerer da som "opsamlingssted" for frustrationerne og kan være et godt bindeled mellem kommunen og frivillige. Det er fx ikke hensigtsmæssigt, at 30 frivillige bruger tid og ressourcer hos en række sagsbehandlere om det samme emne. Ved at samle den undren og de bekymringer, der måtte være, er aktivitetslederen en rigtig god repræsentant, der kan præsentere frustrationer og spørgsmål mv. for kommunen og derefter gå tilbage til frivilligruppen med en samlet tilbagemelding.

En anden metode til at håndtere rollen som bindeled mellem kommunen og frivillige – og sørge for, at relevant viden bliver delt – kan bestå i at arrangere netværksmøder, hvor frivillige, flygtninge, kommunen og måske også sprogskolen inviteres med. Her får kommunen mulighed for at fortælle om sit arbejde og besvare spørgsmål. Disse møder kan med fordel afholdes på tværs af Røde Kors-afdelinger og med andre organisationer.

Samarbejdet med de andre aktører

Heldigvis er Røde Kors ikke den eneste civilsamfundsaktør på integrationsområdet. Det betyder, at der er fleres behov, der kan imødekommes. Med flere aktører i samme kommune er det vigtigt med en tæt dialog, så man ikke går i vejen for hinanden, men derimod kan supplere hinanden.

Det er ingen hindring for Røde Kors' aktiviteter, at der er andre aktører til stede, tværtimod. En tæt kontakt til de andre organisationer betyder også, at I får flere sparringspartnere på området. Røde Kors har mange gode og tætte samarbejder med fx Dansk Flygtningehjælp, Venligboerne, kirkelige organisationer og frivilligcentre. Der findes forskellige former for samarbejder, og vi ser flere og flere koordinerede samarbejder på tværs af frivilligorganisationer.

Kommunikation mellem organisationerne er altafgørende. Hvem gør hvad og hvornår? Her er det vigtigt, at kredsen af aktører får lavet en tydelig forventningsafstemning og herunder også får klarlagt kommunens rolle i forhold til de enkelte organisationer.

Der opstår flere og flere lokale integrationsfora rundt omkring, som netop skaber det nødvendige overblik og den nødvendige koordinering. Ved at have ét samlet forum kommer alle de gode initiativer frem i lyset, og det bliver lettere for kommunen at overskue og deltage i dem. De lokale integrationsfora er oplagte til at sikre den afgørende koordinering, men kan også være afsæt og fødested for helt nye aktiviteter. Den samlede gruppe af aktører bør i disse fora fokusere på målgruppen og sammen finde ud af, hvordan de, som samarbejdspartnere, bedst kan hjælpe og imødekomme de aktuelle behov.

Tænk meget gerne flygtningene ind her. De flygtninge, der har været her i noget tid, bør ses som en ressource og som nogle, der kan kvalificere og indgå som frivillige i de aktiviteter, I iværksætter. De kan fx være sproglige og kulturelle brobyggere for de nyankomne flygtninge, der ikke taler sproget



4

Henvisninger og redskaber

| | |
|--------------|----|
| Redskaber | 40 |
| Henvisninger | 41 |

Redskaber

Find information på Mit Røde Kors

Mit Røde Kors – mitrødekors.dk – er vores digitale Røde Kors-fællesskab. Et intranet for frivillige og ansatte i Røde Kors. Her kan du som frivillig kommunikere med andre frivillige på tværs af aktiviteter og afdelinger. Som frivillig kan du fx bruge mitrødekors.dk til at:

- Få svar på spørgsmål om din aktivitet og dele viden med andre frivillige, der laver det samme som dig
- Være med i mindre netværk, hvor du kan stille spørgsmål, planlægge og dele erfaringer
- Oprette små og store arrangementer
- Tilmelde dig kurser
- Udfylde din egen profilside og fortælle andre frivillige om, hvad du laver og evt. kan hjælpe med

Når du er registeret som frivillig i Kontakt, får du automatisk adgang til Mit Røde Kors. Har du ikke adgang, så kontakt din formand.

Materialer kan bestilles i webshoppen

Til integrationsarbejdet findes der allerede en række flyers, foldere, plakater m.m., der kan bruges til at gøre opmærksom på jeres lokale arbejde. Fx til nye frivillige, kommunen, boligforeningen eller andre relevante partnere.

Du kan se og bestille materialerne i webshoppen, som du finder enten via Mit Røde Kors eller på frivilligshop.rodekors.dk.

Røde Kors-skabeloner

I Røde Kors bruger vi det samme grafiske udtryk og design, uanset hvilken aktivitet eller afdeling man er tilknyttet. Hertil er der udviklet en række skabeloner, fx:

- Diplom
- E-mailsignatur
- Invitationer
- Notat
- PowerPoint-præsentationer

Du finder skabeloner ved at søge på de ovenstående søgeord i søgefeltet på Mit Røde Kors.

Trykmaskinen – lav jeres egne flotte tryksager

Med Trykmaskinen kan du nemt lave publikationer, der ser professionelle og indbydende ud. I Trykmaskinen ligger en lang række skabeloner, der er rettet mod de forskellige aktiviteter. Du skriver indholdet, og Trykmaskinen giver dig et professionelt og indbydende layout. Du kan printe dine materialer selv eller sende dem til tryk hos et lokalt trykkeri.

For at bruge Trykmaskinen kræver det kun, at du har adgang til internettet. Du finder Trykmaskinen på www.rodekors.dk/trykmaskinen. Alle frivillige i din afdeling har adgang til Trykmaskinen, og derfor benytter hele afdelingen det samme login. Dit login til Trykmaskinen er navnet på din lokalafdeling med stort forbogstav både som brugernavn og som adgangskode.

På Mit Røde Kors ligger en brugermanual, der forklarer, hvordan du bruger Trykmaskinen, og hvor du henvender dig, hvis du får brug for hjælp.

Henvisninger

Sprogtræning

Som aktivitetsleder i netværksaktiviteten kan du have brug for at vejlede i, hvor frivillige kan finde hjælp og idéer til sprogtræning. I introduktionshæftet til nye frivillige er der beskrevet en række gode råd til, hvordan de frivillige kan hjælpe med sprogtræningen. Det allervigtigste er bare at tale sammen. Har de brug for lidt ekstra hjælp eller træning, kan de kigge på disse værktøjer til at træne sproget:

- **Google Translate** kan de bruge, hvis de har brug for hurtigt at slå ord op, når de taler sammen eller laver lektier: translate.google.com
- **Dansk her og nu** er et gratis onlinekursus i dansk for begyndere: danskherognu.dk
- **Online Dansk** er et gratis onlinekursus i dansk for brugere på forskellige niveauer: onlinedansk.ventures.dk
- **Dansk på arbejde** er gratis onlinemateriale med fokus på dansk på arbejdspladsen: dansk-paa-arbejde.dk

Økonomi

Røde Kors' integrationsarbejde støttes økonomisk af forskellige donorer. Lokale aktivitetsudgifter dækkes i vid udstrækning af kommunernes § 18-midler og Røde Kors-afdelingens egne indtægter fra fx genbrugsbutikkerne. Satspuljemidler fra Social- og Integrationsministeriet støtter bl.a. opstartsudgifter, afholdelse af kurser for frivillige samt familielejre. Sidstnævnte støttes endvidere af Arbejdsmarkedets Feriefond.

Det er bestyrelsens ansvar at sikre, at afdelingen skaffer og anvender midler i overensstemmelse med gældende retningslinjer i Røde Kors. Kassereren i jeres afdeling vil kunne hjælpe dig/jer med at udarbejde budget og retningslinjer for jeres netværksaktivitet.

Kurser for aktivitetsledere

På Mit Røde Kors kan du holde dig orienteret om, hvilke kurser og temadage der udbydes.





Røde Kors er en af landets største civilsamlingsaktører. Vi vil være med til at sikre, at alle flygtninge, der får opholdstilladelse i Danmark, får en god modtagelse. Det gør vi ved at skabe lokale fællesskaber i samarbejde med kommuner og frivillige fra andre organisationer.