

Matchning af flygtninge med frivillige venner

Håndbog i ledelse for koordinatore/
aktivitetsledere i Venner Viser Vej



DRC DANSK
FLYGTNINGE
HJÆLP

Tak for din særlige indsats

Over hele landet samarbejder vores to organisationer om at matche personer med flygtningebaggrund med frivillige venner. Frivillige, der stiller deres nærvær, netværk og kendskab til samfundsforhold til rådighed og samtidig selv får et stort udbytte. Begge parter ender ofte med at få et langt og godt venskab.

Venner Viser Vej er en fantastisk stærk aktivitet og gør en kæmpe forskel i mange menneskers liv. Aktiviteten kan kun lade sig gøre, fordi vi har jer frivillige koordinører/aktivitetsledere, der lokalt tager ansvar. I laver gode match, rekrutterer, organiserer og leder de frivillige venner samt samarbejder med blandt andet kommuner.

Så stor tak til dig for at bruge tid og ressourcer på at yde en særlig indsats som frivillig koordinør/aktivitetsleder. Uden dig kunne det ganske enkelt ikke lade sig gøre.



Charlotte Slente,
generalsekretær,
DRC Dansk Flygtningehjælp



Anders Ladekarl,
generalsekretær,
Røde Kors i Danmark

Indhold

- 5 Sådan bruger du håndbogen**
- 6 Din rolle, dine opgaver og organisering**
Dine opgaver som koordinator/aktivitetsleder
Organisering – vær gerne to koordinatore/aktivitetsledere
- 8 Kontakt til flygtninge og introduktion til aktiviteten**
Skab kontakt til flygtninge via samarbejdspartnere
Sådan introducerer du flygtninge til aktiviteten
- 13 Rekruttering af frivillige og introduktion til aktiviteten**
Sådan rekrutterer du frivillige
Sådan introducerer du den frivillige til aktiviteten
Hvad kan flygtningen og den frivillige lave sammen?
- 18 Det gode match mellem flygtning og frivillig**
Pejlemærker i matchingen
Traumatiserede flygtninge
- 20 Matchmødet: Første møde mellem flygtning og frivillig**
Inden matchmødet
Selve matchmødet
Aftaler i forbindelse med matchmødet
Brug af tolk
- 24 Når relationen er etableret**
Følg løbende op både med flygtning og frivillig
Sparring, videndeling og opsamling af viden
Dialog med samarbejdspartnere om de enkelte match
- 26 Afslutning på relationen**
Hvad kan du gøre for at undgå et brud i relationen?
Det gode farvel – og måske andre muligheder
- 28 Ledelse af frivillige**
Anerkend de frivillige
Frivillige har forskellige behov for ledelse
Skab et frivilligfællesskab
- 29 Økonomi**
- 30 Ressourcer, du kan trække på**



Sådan bruger du håndbogen

Der er mange spændende opgaver, der knytter sig til den vigtige rolle som koordinator/aktivitetsleder. Denne håndbog er en hjælp til at få overblik over opgaverne med ledelse, matchning og organisering.

Når du bladrer i håndbogen, kan omfanget af opgaverne virke overvældende. Vi forventer ikke, at du skal læse det hele på én gang. Brug håndbogen som et opslagsværk, når du har behov for specifik viden. Her vil du få idéer og gode råd til, hvordan du *kan* gøre tingene. Håndbogen rummer ganske få ting, du *skal* – fx ifm. børnebeskyttelse, oprettelse af frivillige i organisationens frivillig-database og behandling af personoplysninger.

Aktiviteten kan hedde noget forskellig lokalt, men samlet set kalder vi den *Venner Viser Vej*. I håndbogen kalder vi konsekvent de personer eller familier, som den frivillige bliver matchet med, for *flygtninge*. Det kan dog også være efterkommere af flygtninge, familiesammenførte og andre etniske minoriteter, der har brug for frivillig støtte.

Koordinator/aktivitetsleder

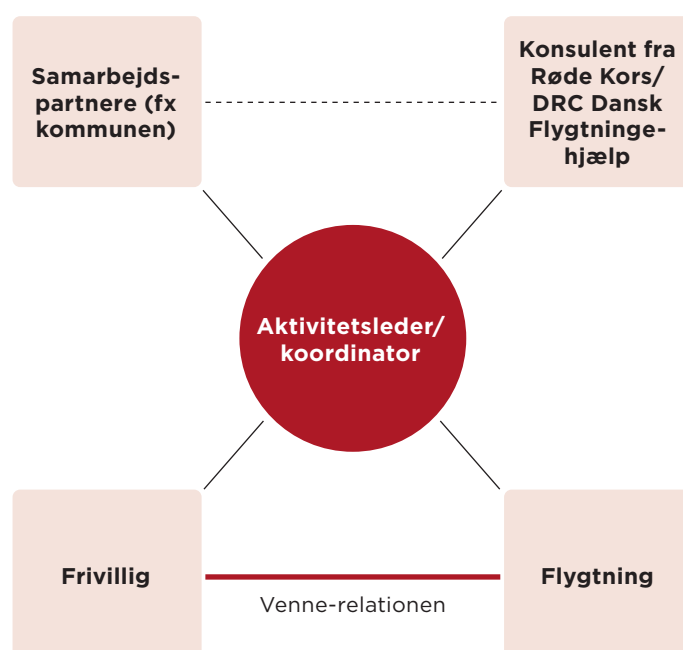
I DRC Dansk Flygtningehjælp kalder I jer for koordinatore, og i Røde Kors kalder I jer for aktivitetsledere. Det er to ord for samme rolle.

Din rolle, dine opgaver og organisering

Som koordinator/aktivitetsleder er du en nøgleperson. Du sørger for at skabe gode match og har en lederfunktion over for andre frivillige. Samtidig er du kontaktperson med en koordinerende og kommunikerende rolle – naturligvis med din konsulent i ryggen.

I kapitlet giver vi dig et overblik over din rolle, og hvad de forskellige opgaver består af. Vi giver også nogle bud på, hvordan du kan organisere det frivillige arbejde på en hensigtsmæssig måde.

Din rolle som koordinator/aktivitetsleder:



I modellen kan du se, hvor du befinder dig i forhold til de forskellige aktører. Din primære rolle er at være bindeled mellem frivillige og flygtninge. Det er dig, der etablerer den indledende kontakt. Desuden er du kontaktperson og sparringspartner undervejs for de frivillige, som kan kontakte dig med spørgsmål om stort og småt. Du er på den måde med til at sikre de frivilliges trivsel og tryghed.

Du er også bindeled mellem de frivillige, organisationen og dine samarbejdspartnere. Alle frivilligrupper er tilknyttet en ansat konsulent fra organisationen. Du har altså en konsulent tæt på, som støtter og hjælper dig med din frivilligaktivitet, og denne person kan altid enten svare på dine spørgsmål eller hjælpe dig videre. Du kan bruge personen til at vende dine eventuelle bekymringer samt skabe kontakt til andre frivilligrupper i andre kommuner, som laver det samme som dig.

Hvis du er aktivitetsleder i Røde Kors, refererer du til den lokale bestyrelse, der er ansvarlig for aktiviteterne i afdelingen. Dette gælder i nogle tilfælde også for koordinatorene i DRC Dansk Flygtningehjælp.

I og med at du er den, der har kontakten til de frivillige, er det vigtigt, at du formidler viden fra organisationen videre til dem. Ligesom du også er den, der er tættest på de frivillige og derfor kan bringe viden tilbage til organisationen om, hvad de frivillige er optagede af.

Dine opgaver som koordinator/aktivitetsleder

I første omgang er hovedopgaven at sørge for, at flygtninge bliver godt matchet med frivillige. Efterfølgende er det at støtte relationerne ved at følge op og stå til rådighed for både den frivillige og flygtningen. Opgaven med at matche kan inddeles i følgende faser:



Du vil ofte være i flere af disse faser samtidig, fordi du har flere relationer i gang/under opstart på samme tid. Nogle relationer er helt nye, og personerne skal introduceres for hinanden, andre skal der følges op på, og samtidig er der måske nogen, som stopper. Der vil ofte også være stor forskel på, hvor meget understøtning de forskellige relationer kræver. Udover matchningen, som bliver grundigere beskrevet i de næste kapitler, vil du også have andre opgaver:

- Rekruttere og introducere yderligere koordinatore/aktivitetsledere
- Årligt besvare spørgeskema til Røde Kors eller DRC Dansk Flygtningehjælp (bl.a. om antallet af nye relationer)
- Videreformidle information og ny viden fra organisationerne til de frivillige (fx om kursustilbud)
- Arrangere koordinerende møder, hvis I er flere frivillige, der matcher
- Etablere og/eller vedligeholde kontakten til samarbejdspartnere
- Stå for opgaver med administration og økonomihåndtering
- Evt. planlægge og afholde sociale arrangementer.

Din konsulent vil introducere dig yderligere til rollen som koordinator/aktivitetsleder og forklare dig, hvad de forskellige opgaver præcis består i. Tag altid fat i din konsulent, hvis du enten er i tvivl om noget, eller der er noget, du ønsker en grundigere introduktion til.

Organisering – vær gerne to koordinatore/aktivitetsledere

Der er en del opgaver knyttet til aktiviteten. Derfor anbefaler vi altid, at man finder en medfrivillig at dele opgaverne med. Det er sjovere at løse opgaverne sammen og dele de fælles oplevelser, og det giver dig samtidig en mulighed for at "holde fri" med god samvittighed, fordi dine opgaver varetages af en anden, mens du er væk. Har du brug for rekruttering af en medfrivillig som koordinator/aktivitetsleder, kan du bede din konsulent hjælpe dig.

Hvis I er flere koordinatore/aktivitetsledere, er det en god idé at snakke igennem, hvordan I fordeler opgaverne. Nogle har flair for rekruttering og introduktion af nye frivillige, andre synes, det er sjovt at arrangere udflugter, hvorimod andre igen godt kan lide at holde orden og få styr på registrering af frivillige. Alle kan bidrage til at matche flygtninge med frivillige. Der skal være én, som har den primære kontakt til konsulenten, ligesom det er en god idé, at samarbejdspartnere også kun har en kontaktperson.

Når I er flere frivillige koordinatore/aktivitetsledere, er det en god idé løbende at holde koordinerende møder, hvor I orienterer hinanden og fordeler opgaverne imellem jer. I kan også invitere jeres konsulent til at deltage i et møde, hvis I ønsker mere viden, orientering eller støtte fra organisationen.

Kontakt til flygtninge og introduktion til aktiviteten



Nogle flygtninge bliver selv opmærksomme på tilbuddet om en frivillig ven eller venskabsfamilie, når de deltager i andre af Røde Kors' eller DRC Dansk Flygtningehjælps aktiviteter. Det kan fx være en lektiecafe eller sprogtræningsforløb, hvor de frivillige henviser til venne-tilbuddet. Ofte vil der dog være behov for, at du laver en opsøgende indsats. I dette kapitel er der fokus på, hvordan du kommer i kontakt med flygtninge med behov for støtte, og hvordan du sørger for, at de bliver godt forberedt på at deltage i relationen.

Skab kontakt til flygtninge via samarbejdspartnere

Kommuner, frivilligcentre, sprogcentre og andre organisationer med kontakt til målgruppen samt boligselskaber i udsatte eller almene boligområder er alle aktører med direkte kontakt til flygtninge. De er dermed en god indgang til at få kontakt til flygtninge med behov for støtte. De kan både informere om tilbuddet til flygtningene og henvise dem videre til dig. Hvis du ønsker at samarbejde med en af disse aktører, kan din konsulent hjælpe dig med den indledende kontakt, tage med til møder og hjælpe med at udarbejde en samarbejdsaftale. Herefter er det din opgave at vedligeholde samarbejdet. Det kræver, at du holder kontakten og løbende gør opmærksom på tilbuddet og minder medarbejderne om, at det findes, så aktiviteten bliver brugt og prioriteret i en travl arbejdsdag.

Hvis flere forskellige samarbejdspartnere formidler tilbuddet, er det vigtigt at være opmærksom på, at den samme flygtning kan få tilbuddet fra flere kanter samtidig, hvilket kan være forvirrende. Derfor er det vigtigt, at samarbejdspartnere formidler tilbuddet ens, så flygtningen forstår, at der tales om det samme tilbud. Det kan bl.a. sikres ved, at alle bruger samme materialer (nævnt på side 30).

Kommuner: Den lokale kommune er en vigtig samarbejdspartner, da det er den, der har ansvaret for at integrere flygtninge. Kommunen har derfor kontakt med de flygtninge, der ankommer og har et godt billede af, hvem der kunne have behov for støtte.

Kommuner er organiseret forskelligt, og der kan være forskel på, hvilke afdelinger der har mest kontakt til flygtninge og er bedst til at henvise. Kommunens beskæftigelsesafdeling vil ofte være interesseret i at indgå et samarbejde, da mange allerede har erfaring med, at en frivillig er en god hjælp til at få deres borgere nærmere beskæftigelse.

I andre kommuner er det mere oplagt at tage fat i en integrations-, familie-, eller socialforvaltning. Her kan det også være relevant at tale om samarbejde om henvisning.

For at sikre at samarbejdet med kommunen når længere end til den enkelte medarbejder eller sagsbehandler, er det oftest en god idé også at mødes med ledende medarbejdere, teamledere, sektionsledere eller afdelingschefer og lave en samarbejdsaftale.

Almene og udsatte boligområder: Der bor ofte mange med flygtningebaggrund i almene eller udsatte boligområder. Alligevel kræver det en særlig indsats at formidle tilbuddet til flygtninge der.



Sådan får du et godt samarbejde med fx en kommune:

- Få en fast kontaktperson.
- Aftal fast mødekadence, fx hvert kvartal.
- Indgå en skriftlig samarbejdsaftale.



Det er en god idé at være til stede fysisk i boligområdet. Måske kan du låne et fælleslokale og være der fast en gang om måneden, så du kan stå til rådighed for introduktion og matchning. Det kan også være en god idé at koble sig på en eksisterende social aktivitet i området, fx fællesspisning. Her kan beboere høre om aktiviteten på en tryk og tillidsvækkende måde.

Der vil ofte være behov for introduktion og forklaring, før flygtninge i disse områder vil indgå i et match. Derfor vil det være en god idé fx at engagere en boligsocial medarbejder i området til at hjælpe med at fortælle om aktiviteten. Ofte kan det også være, at man skal komme på besøg flere gange og oplyse om, hvad det vil sige at få en frivillig ven. Spørg din konsulent om hjælp, hvis det tyder på, at der kunne være behov og mulighed for at starte aktiviteten i et lokalt alment eller udsat boligområde.

Sprogcentre: Nyankomne flygtninge bliver tilknyttet sprogcentre, så de kan lære dansk så hurtigt som muligt. At få en frivillig dansktalende ven hjælper betragteligt på, hvor hurtigt man lærer sproget. Derfor kan det være en idé at kontakte et lokalt sprogcenter eller -skole for at høre, om de har kursister med flygtningebaggrund, som kunne have glæde af en frivillig ven. De vil med stor sandsynlighed kunne se fordelene ved at indgå et samarbejde, så deres kursister bliver støttet i at lære og få gavn af alle de andre ting, en frivillig ven kan bidrage med.

Andre muligheder: Biblioteket kan også være en et sted, du kan komme i kontakt med flygtninge. Du kan hænge plakater op, lægge en stak foldere eller indgå aftale med personalet om, at de fortæller om aktiviteten til flygtninge, der bruger biblioteket.

Der er måske også andre organisationer i dit område, der beskæftiger sig med flygtninge- og integrationsområdet. Det er en god idé at kontakte dem, måske kan jeres indsats suppleres hinanden til fordel for flygtningene. Mange organisationer, heriblandt Røde Kors, har genbrugsbutikker, hvor personer med flygtningebaggrund er hyppige kunder. En informationsfolder på disken eller lignende kan være med til at gøre mange opmærksomme på jeres tilbud.

Sådan introducerer du flygtninge til aktiviteten

Flygtningene skal introduceres til, hvad det er for en aktivitet, de kan gøre brug af, og hvad det kommer til at betyde for dem. Du kan bruge informationsmaterialet, som du finder bagerst i håndbogen. Det er dig eller en samarbejdspartner, som står for introduktionen. Det er vigtigt at afklare, hvem der har opgaven.

I introduktionen er det vigtigt at afstemme forventninger: Hvad er rammerne, og hvad kan man få ud af at have en frivillig ven eller venskabsfamilie. Kom også ind på, at frivillige tilbyder hjælp med mange forskellige ting – herunder netværk, sprogtræning, hverdagshjælp og i forhold til beskæftigelse. Frivillige hjælper som udgangspunkt, hvor der er behov. Det sociale samvær er dog det bærende mellem den frivillige og flygtningen.

Forskellig syn på frivillighed: Det er en god idé på forhånd at fortælle om, hvad det betyder at være frivillig. I nogle lande findes organiseret frivillighed ikke i samme grad eller samme form som i Danmark. Fortæl, at de frivillige ikke er lønnet, og at de har meldt sig, fordi de gerne vil hjælpe og har lyst til at lære nye mennesker at kende. Der kan også være behov for at understrege, at Røde Kors/DRC Dansk Flygtningehjælp er uafhængige af myndighederne.



Understreg fra starten, at begge parter skal give besked, hvis de er forhindret i en aftale.

Ligeværd i relationen: Ved introduktionen skal flygtningene også sættes ind i, hvad der forventes af dem. Det er også en god idé at tale om ligeværd i relationen og at pointere, at der er forventninger til begge parter. Det gør man fx ved at tale om det, flygtningen selv kan byde ind med og evt. kan lære den frivillige. Frivillige får også meget ud af at være frivillig ven med en flygtning. Det er vigtigt at understrege, at flygtningen kan byde ind med lige så meget som den frivillige, selvom relationen tager udgangspunkt i flygtningens behov.

Notér oplysninger om flygtningen: For at du kan lave matchet, har du brug for en række oplysninger om flygtningen: Kontaktoplysninger, jobsituation, hobbyer og interesser, antal børn, ønsker og behov. Du kan lave dit eget oplysnings-/profilschema, eller du kan bede din konsulent om at give dig et. Skemaet kan være oversat til flere sprog for at sikre, at flygtningen/flygtningefamilien fuldt ud forstår, hvad de udfylder, men af hensyn til dit videre arbejde, opfordres de til at udfylde et dansk skema.

I nogle tilfælde vil det være en samarbejdspartner, fx i kommunen, der udfylder et skema med oplysninger om flygtningen, som de videregiver til dig. Dette kræver flygtningens samtykke. Vær opmærksom på, at flygtninges oplysninger overføres sikkert imellem samarbejdspartneren og dig, dvs. på papir eller via sikker e-mail. Efterfølgende er det dit ansvar, at de opbevares sikkert. Det kan være i et aflåst skab eller på en computer låst med kode. Bed kun om oplysninger, der er relevante. Husk også at få flygtningens skriftlige samtykke til at opbevare oplysningerne, og slet dem, når du ikke længere har brug for informationen.

Tal med din konsulent om god skik for håndtering af følsomme personoplysninger og om muligheden for at få din egen sikre e-mail igennem DRC Dansk Flygtningehjælp eller Røde Kors. Med få gode huskereglene holder du dig nemt inden for reglerne af Persondataforordningen:

- Opbevar oplysninger sikkert og bag lås.
- Del ikke oplysninger med andre end dem, der indgår i relationen.
- Slet oplysninger, når du ikke har brug for dem længere.
- Kontakt din konsulent, og få en sikker e-mail konto.
- Spørg din konsulent ved den mindste tvivl.

Når en samarbejdspartner introducerer: Hvis du har indgået en aftale med en samarbejdspartner om at formidle tilbuddet om en frivillig ven, skal du sætte dem grundigt ind i, hvordan de bedst gør det. Samarbejdspartneren kender måske hverken til aktiviteten, eller hvad det vil sige at være frivillig. Giv samarbejdspartneren informationsmateriale, som de kan dele ud til flygtninge og formidle ud fra. Tag også rigtig gerne en snak med samarbejdspartneren, så der bliver mulighed for at sætte lidt flere ord på tilbuddet udover informationsmateriale.

Vær opmærksom på, at det kræver tid og energi for den enkelte medarbejder at formidle tilbuddet til borgere. Vær tydelig om dette, når du indgår samarbejdet, men understreg den værdi, indsatsen kommer til at give. Fortæl også, at det er godt at fortælle om aktiviteten flere gange. Det gælder fx over for nyankomne flygtninge, der i begyndelsen kan mangle overskud til at tage imod tilbuddet. Når du kommer i kontakt med flygtninge, som er blevet introduceret af en samarbejdspartner, skal du altid sikre dig, at de er indforståede med, hvad det er, de går ind til.



Rekruttering af frivillige og introduktion til aktiviteten



Der er løbende behov for nye frivillige, så du kan etablere et match, når en flygtning har behov for det. Måske har du brug for at rekruttere flere forskellige typer af frivillige. I kapitlet kan du læse om gode veje til at rekruttere frivillige og om, hvordan man bedst byder nye frivillige velkommen og introducerer dem til aktiviteten.

Sådan rekrutterer du frivillige

Rekruttering og introduktion tager tid, og det er en løbende opgave at sørge for, at I er frivillige nok, men heldigvis er der meget, du kan gøre for at tiltrække nye frivillige. Det er meget forskelligt, hvad der virker fra by til by, i forskellige situationer, og om der er behov for masse-rekruttering eller rekruttering af enkelte frivillige. Når du skal rekruttere, kan du fx:

- slå "jobannoncer" op på portalerne Frivilligjob.dk og Boblberg.dk
- lave opslag på jeres egen Facebookside eller få opslag eller links til "jobannoncer" i lokale Facebookgrupper
- bede de nuværende frivillige om at fortælle om deres gode oplevelser på sociale medier og/eller ude i virkeligheden
- hænge plakater op eller lægge materiale rundt i byen, i genbrugsbutikken eller på biblioteket
- bruge store arbejdspladser, uddannelsesinstitutioner og samarbejdspartnere som rekrutteringskanal. Det kan fx være ved opslag på deres intranet eller oplæg på personalemøder
- indrykke artikler eller annoncer i lokalaviser
- skabe synlighed ved offentlige arrangementer
- spørge de andre koordinatore/aktivitetsledere, som din organisation måske har i byen.

Få den potentielle frivillige til at se sig selv i opgaven ved at beskrive den så konkret som muligt i annoncer og opslag på Facebook eller andre sociale medier:

- Hvad er formålet med at være frivillig i aktiviteten?
- Hvilken forskel kan jeg gøre?
- Hvilke personlige kompetencer skal jeg have?
- Hvor mange timer skal jeg bruge?
- Hvor længe forpligter jeg mig?
- Hvad skal vi lave?
- Hvad er vigtigt at vide, før vi går i gang?
- Hvilken støtte og vejledning får jeg?

Der er ingen facitliste i rekruttering. Afprøv evt. tre ting, og bliv klogere på, hvad der virker. Tilpas din rekrutteringsstrategi til næste gang, men husk at prøve noget nyt en gang imellem. Din konsulent ved en masse om rekruttering og hjælper meget gerne.

Hvem kan du prøve at rekruttere? Alle, der er fyldt 18 år, kan i princippet være frivillige, men det kræver samtidig en række menneskelige kompetencer, når man skal indgå i en relation med en flygtning. Man skal bl.a. være moden, psykisk robust, rummelig, god til at lytte, være i stand til at skabe en tillidsfuld relation og have overskud til kunne sætte en andens behov i centrum.

Det er ofte en god ide at forsøge at gå målrettet efter at rekruttere de bestemte profiler, du står og mangler for at skabe et godt match med en flygtning. Det kan være ift. beskæftigelse, alder, familie eller interesser (se i øvrigt kapitlet om at finde det gode match side 18). Jo mere konkret, du kan beskrive, hvad der er behov for, jo tydeligere kan den potentielle frivillige føle, at det lige præcis er dennes profil, der er brug for.

Personer i samme livsfaser har ofte den samme motivation for at være frivillige. Unge studerende søger ofte personlig udvikling samt at kunne tilføje det frivillige arbejde i ansøgninger. Den nyligt pensionerede søger fællesskabet, mens det for børnefamilien muligvis er identitetsskabende. Tal ind i deres motivation, og brug den som "lokkemad", når du skal tiltrække bestemte profiler. Det kan du gøre ved at skrive eller fortælle, at netop deres motivation bliver tilfredsstillende ved at være frivillig hos jer.

Vær parat til at tage imod: Der er mange muligheder for at lave frivilligt arbejde, og den enkeltes motivation kan forsvinde lige så hurtigt, som den opstod. Derfor er det vigtigt, at du vender tilbage på en frivillighenvendelse så hurtigt som muligt. Sæt derfor kun frivilligrekruttering i gang, hvis du, eller en anden fra gruppen, har tid til at tage godt imod henvendelserne. Oftest vil det være allerbedst at ringe til den frivillige, der har meldt sig, da en e-mail hurtigt kan ende i et spamfilter eller blive overset.

Det kan være en god idé at gøre nye frivillige opmærksomme på, at det kan tage lidt tid at finde det rigtige match, da man ikke vælger øverst fra bunken, men leder efter det bedste match.

Har du lyst til at vide mere om rekruttering af frivillige, kan du læse mere på:

frivillig.drc.ngo/for-dig-der-er-frivillig og **mitrøde Kors.dk/rekruttering**

Sådan introducerer du den frivillige til aktiviteten

Når du tager imod nye frivillige, er det din opgave at give dem en god velkomst og en grundig introduktion til deres nye frivillige arbejde. Du kan udlevere informationsmaterialer til den frivillige, mens du tager en snak med dem om opgaven.

Formalia: Når du tager imod en ny frivillig, har du brug for en række information om dem, som du kan bruge til at finde et godt match med en flygtning. Du kan med fordel bruge et skema, ligesom det du brugte til at notere informationer om flygtninge. Du kan bede din konsulent om et oplysnings-/profilschema.

Inden den frivillige kan blive matchet, skal denne udfylde en frivilligaftale og oprettes i Røde Kors' eller DRC Dansk Flygtningehjælps frivilligdatabase. Frivilligaftalen aktiverer forsikringsdækningen af den frivillige.

Det er nødvendigt at indhente børneattester på de frivillige, hvis de skal matches med en familie, der har børn under 15 år. De frivillige skal oplyses om, og give tilladelse til, at organisationerne indhenter disse. Det er dit ansvar, at organisationernes regler for børnebeskyttelse bliver overholdt. Spørg din konsulent om mere information.

Forventninger og klare rammer: Du kan begynde med at fortælle den frivillige om, hvad rammerne for aktiviteten er. Fortæl, at det drejer sig om en ligeværdig relation, hvor parterne selv bestemmer, hvornår, hvor og hvordan de ses. Fortæl også om din rolle, og hvordan du støtter dem undervejs i forløbet. Det er rart at vide, at der er en, der følger og støtter en. Samværet skal tage udgangspunkt i flygtningens behov, men kan basere sig på begge parter interesser, og hvad de har lyst til at bruge tid på. Du kan fortælle dem om det første matchmøde, hvor parterne bliver introduceret, og at en relation ofte varer så længe, begge parter har lyst. Det



Husk den frivillige på ikke at spørge direkte ind til flugt under matchmødet, da det kan vække ubehagelige minder og belaste flygtningen følelsesmæssigt. Hvis flygtningen selv ønsker at fortælle, er det ok at lytte.

er for det meste mindst et halvt år, men ofte mange år, hvor folk bliver en del af hinandens vennekredse. Begge parter kan altid sige fra undervejs. Du skal løbende følge op det første år, så du kan følge med i, hvordan det går.

Ligeværdighed: Relationer mellem flygtninge og frivillige bør være så ligeværdige som muligt, da det styrker flygtningene i deres egen mestring og selvværd. Det er en af grundene til, at vi kalder det frivillige venner og fx ikke mentorer.

Det er klart, at der i begyndelsen af relationen ikke er jævnbyrdighed, da der er en part, som har meldt sig for at få støtte, og en anden, der har meldt sig for at yde støtte. Ligesom den ene part kan være helt ny i Danmark og uden forudsætninger for at vide, hvordan samfundet mv. hænger sammen, mens den anden part er opvokset her og kender til det hele. Men det er vigtigt, at den frivillige så vidt muligt involverer flygtningen aktivt i at aftale, hvad de skal lave, hvad de gerne vil have støtte til, og at de gør tingene sammen. I aktiviteten vil vi gerne yde hjælp til selvhjælp, så vi gør dem, vi hjælper, stærkere og i stand til at klare sig selv. Derfor er det fx en generel regel, 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.

Det er en god idé også at spørge de frivillige om, hvad de selv forventer at få ud af relationen, og hvad de kan bidrage med. Nogle frivillige vil måske først svare: 'Jeg vil bare gerne hjælpe'. Men det er en god idé at få dem til at overveje, om der måske kunne være noget andet, de selv kan få ud af relationen ud over at være 'hjælperen'. Måske kan de have et ønske om:

- et større socialt netværk
- at lære et nyt sprog og kultur
- at have en at cykle med i skoven eller gå til dans med.

Mulighederne er mange, og når frivillige overvejer deres egne behov i relationen, bliver den ikke betinget af, at de skal være en hjælper, men så bliver de i (næsten) lige så høj grad en ven, der får noget ud af det.

Forbered på sårbarhed: De fleste flygtninge har oplevet ubehagelige ting før og under deres flight. Nogle er meget mærkede. Flere har enten mistet eller har måttet efterlade savnede familiemedlemmer. Frivillige, som bliver matchet med flygtninge, vil blive bekendt med disse skæbner og historier. Her er det godt at forberede de frivillige på, at de vil møde mennesker, der kan være sårbare i nogle situationer. Det er ikke sikkert, at flygtningene fortæller hele deres historie til de frivillige, men det er godt at forberede dem på, at det kan ske. Det kan være voldsomt at lytte til og måske frustrerende, hvis man ikke ved, hvor man kan henvise til, hvis der er behov for hjælp. Fortæl de frivillige, at de ikke er alene. De er en del af en organisation, som kan bidrage med viden, kurser, materialer, supervision og henvisning videre i systemet, hvis der er behov for det.

Som frivillig kan man gøre en stor forskel ved at støtte, lytte og være der for vedkommende. Dog er det vigtigt at huske den frivillige på, at man hverken kan eller skal løse folks problemer, men at man kan hjælpe til at gøre det lettere for flygtninge at leve med mindet om voldsomme oplevelser.

Organisationerne tilbyder frivillige:

- Forsikring under det frivillige arbejde
- Kompetenceudvikling
- Konsulentbistand til koordinører/aktivitetsledere
- Professionel støtte og supervision.

Hvad kan flygtningen og den frivillige lave sammen?

Kernen i relationen mellem flygtning og frivillig er oftest socialt samvær og selve relationen. Det betyder ufatteligt meget at kende nogen og dermed have et netværk. Som koordinator/aktivitetsleder vil du ofte blive spurgt om, hvad man kan lave sammen i en venskabsrelation. Der er mange muligheder, fx madlavning, gåture i naturen, cykelture, museumsbesøg, løbetur, udflugter, dansk-træning, lektielæsning, aftensmad og spille spil. Det er dog altid en god idé at foreslå aktiviteter og udflugtsmål, der er billige eller gratis.

Men relationen bidrager med meget mere. Relationen skal som udgangspunkt følge flygtningens behov, hvilket kan være skiftende. Som koordinator/aktivitetsleder kan du forberede og informere den frivillige, så personen både ved, hvilken støtte det vil være godt at byde ind med, og hvor meget den hjælper. Den frivillige kan ofte støtte inden for en eller flere af disse tematikker:

Job, uddannelse og sprog: Frivillige kan bidrage til flygtninges adgang til arbejdsmarked og uddannelse. Det behøver ikke være konkrete aktiviteter som jobsøgning, men du kan tilskynde den frivillige til at bruge sit netværk. Måske kender den frivillige en i en relevant branche, som kan være med til at åbne døre. Mange frivillige hjælper også med CV-skrivning, at fortælle om det danske arbejdsmarked og arbejdsmarkedskultur. Den frivillige kan også hjælpe med at øve det at gå til en jobsamtale. Samtaletræning og et bedre dansk bidrager ligeledes til en nemmere adgang til det danske arbejdsmarked.

Aktiv deltagelse i samfundslivet: Den frivillige kan hjælpe flygtningen til at opnå en større tilknytning til samfundet og til at være mere aktivt deltagende i for eksempel skole/hjem-samarbejde, sociale arrangementer og idræts- og foreningsliv i Danmark. Den frivillige kan fx hjælpe med at få kontakt til lokale fritids- og kulturtilbud for både børn og voksne.

Trivsel: En frivillig ven eller venskabsfamilie kan bidrage til bedre trivsel hos flygtninge, fordi de får en fortrolig relation til et menneske, som kan støtte, lytte og være der for dem, når de har behov for det. Den psykosociale støtte kan gøre en stor forskel. Parterne kan også lade sig inspirere af hinandens erfaringer og tanker ift. familieliv og forælderroller.

Netværk: Når flygtninge bliver matchet, bliver den frivillige en del af deres netværk. Samtidig kan den frivillige stille både sit personlige og professionelle netværk til rådighed, så flygtningen – og måske dennes familie – får flere muligheder både socialt og i forhold til arbejdsmarkedet. Netværk giver en følelse af at høre til, hvilket er noget af det, der betyder allermest for mennesker – ikke mindst hvis man er flygtet.



Det gode match mellem flygtning og frivillig



Et godt match er vigtigt, når du skal finde to parter, der skal indgå i en relation. Nogle gange vil du have en pulje af frivillige og måske også flere flygtninge, du skal matche. Andre gange skal du ud at rekruttere frivillige. Der er ikke en rigtig eller forkert måde at sætte folk sammen på. Som udgangspunkt er det en god idé at bruge din mavefornemmelse. I dette kapitel kan du læse nogle eksempler på gode måder at gå til opgaven.

Pejlemærker i matchingen

Det er en god idé at tage udgangspunkt i flygtningens behov. Find ud af, hvorfor flygtningen har meldt sig, og hvad vedkommende ønsker at få ud af relationen. Hvis der er nogle meget konkrete behov, er det vigtigt at finde en frivillig, som har forudsætninger for at imødekomme disse. Det vil også være tilfredsstillende for den frivillige, at dennes kræfter bliver brugt så hensigtsmæssigt som muligt.

Når du skal matche, kan du aldrig matche ud fra alle de oplysninger, behov og ønsker, som frivillige og flygtninge har. Det er det muliges kunst. Det er en god idé på forhånd at fortælle både flygtningen og den frivillige, at det er meget svært at finde en person, der matcher dem fuldkommen, men at du bruger deres oplysninger til at finde det bedst mulige match.

Du kan tage disse punkter med i dine overvejelser om match:

Alder, køn og familierelationer: Deltagernes køn, alder og deres evt. børns alder er oplysninger, som er gode at gå ud fra. De fleste børnefamilier vil fx gerne matches med en anden børnefamilie med jævnaldrende børn. Det kan dog sagtens fungere at matche et ældre ægtepar med en ung flygtning med små børn. Men spørg altid ind til, hvad folk enten selv ønsker eller forestiller sig. En god tommelfingerregel er også, at folk ofte gerne vil matches med en med samme køn. Der er dog ingen regler om, at det altid skal være sådan.

Bopæl og sprog: Det er en fordel, hvis parterne bor tæt på hinanden, fordi det gør relationen nemmere, hvis transporten er kort. Det er også en god idé at være opmærksom på sprogniveau. Nogle frivillige tager manglende sprogkunderskab med oprejst pande og som en udfordring, hvor andre ser det som en stor hæmsko. Sidstnævnte skal nok matches med flygtninge, som kan noget dansk eller engelsk.

Uddannelse og job: Uddannelsesbaggrund og joberfaring er også gode kriterier at matche ud fra. Det er langt fra altid muligt, men hvis det er muligt at finde en frivillig, der har viden og erfaring inden for det samme område som flygtningen, har de både et fagligt fællesskab, og den frivillige vil måske kunne introducere til et arbejdsnetværk.

Interesser: Fælles interesser er et af de bedste kriterier, man kan matche ud fra. Mange kan lide at gå i biografen, være sammen med familien og tage på ture, men spørg gerne mere ind. Det kan være flygtningen har mere specifikke interesser, som fx keramik, kitesurfing, reptilmesser, aktiekurser, landbrug, heavy metal, bonzai-træer eller frimærkesamlinger. Måske kan du pludselig finde en frivillig med samme interesse? Det vil vække stor



Hvis en flygtning har lidt tungere problemstillinger, kan det være en fordel at matche med et par. Parret kan supplere hinanden og deles om at bidrage til relationen. Ligesom de kan tale alting igennem med hinanden og i det hele taget støtte hinanden i det frivillige arbejde.

glæde. Modsat er det også en god idé at være opmærksom på modstridende interesser: Måske skal man ikke matche et udpræget aktivt naturmenneske med en person, der kun bruger tid indendørs på computerspil.

Personlighed og kemi: Mavefornemmelse og en grundig forventningsafstemning med parterne er de vigtigste elementer i et godt match. Mavefornemmelsen kan vi ikke sætte på formel, men det er en følelse af, at netop de to personer vil klikke med hinanden. Det er den måde, du fornemmer deres personlighed og deres væremåde. Det får du en fornemmelse for, når du møder et menneske første gang. Var han meget udadvendt og havde let ved at konversere? Var hun lidt tilbageholdende og sværere at få ord ud af? Var han sky og lidt genert, men åbnede op efter noget tid? Var hun åben og empatisk? Det kan være, at det ikke er en god idé at sætte to meget indadvendte mennesker sammen, for så kan det være sværere for dem at få samtalen i gang. Stol på din mavefornemmelse, og hav tiltro til de match, du laver. I langt de fleste tilfælde går det godt.

Særlige forhold: Det er vigtigt at spørge ind til, om der er særlige forhold enten hos flygtningen eller den frivillige, man skal tage hensyn til. Det kan fx være en bestemt religion, hvor flygtningen kan have et ønske om at få kontakt til et religiøst netværk i Danmark. Der kan også være tale om særlige forhold ift. køn eller seksualitet, som kan være følsomme emner. Her kan der være et ønske om at møde andre, som fx er homoseksuelle eller blot et empatisk menneske med forståelse for, at vi alle er forskellige. Helt lavpraktisk kan der også være tale om, at enten flygtningen eller den frivillige har allergi og derfor gerne vil undgå et match med en person, der har kæledyr eller bruger megen parfume. Arbejdstider er en anden ting, det er godt at tage højde for. Hvis flygtningen og den frivillige ikke har mulighed for at mødes i de samme tidsrum, kan matchet ikke fungere, uanset hvor godt det er.

Traumatiserede flygtninge

Mange flygtninge har været igennem ubehagelige oplevelser og kan have større eller mindre traumer. Det kan være relevant at matche med en empatisk og rolig frivillig, som er god til at lytte og rumme andre.

Det er dog ikke en frivilligopgave at være behandler, og du må gerne afvise at lave et match med en frivillig. Der er grænser for, hvad en frivillig kan magte, og mennesker, der er svært traumatiserede, skal tilbydes den rette hjælp. Hvis du vurderer, at flygtningen er for sårbar til at indgå i en relation med en frivillig, er det vigtigt, at du kontakter din konsulent. Så kan flygtningen måske hjælpes ind i et professionelt behandlingstilbud gennem kommunen i stedet.

Henvisning til professionel hjælp mod traumer sker via egen læge. Har du spørgsmål, kan du kontakte Center for Udsatte Flygtnings hotline på **tlf.: 3373 5339** eller via mail **udsatte@drc.ngo**

Matchmødet: Første møde mellem flygtning og frivillig



Vi anbefaler, at du holder et matchmøde, hvor flygtningen og den frivillige møder hinanden første gang. Vores erfaring er, at det giver den bedste og længste relation. Du leder mødet og hjælper parterne med at introducere sig for hinanden, da det for nogle ikke falder nemt at lære nye mennesker at kende, særligt når sproget kan være en udfordring. Du er også ansvarlig for at sikre, at parterne får forventningsafstemt med hinanden og forstår, hvad de går ind til.

Inden matchmødet

Når du har valgt en flygtning og en frivillig til et match, er det tid til at kontakte dem. Du skal sikre dig, at begge forstår, hvad aktiviteten går ud på, og at de har lyst til at være med. Hør, om de har lyst til at mødes, og hvornår det kan passe dem.

Det er vigtigt, at du forklarer formålet med mødet, hvor det skal foregå, hvem der deltager, og hvor længe det varer. Normalt tager et matchmøde en lille times tid.



Du kan søge § 18-midler i din kommune, som kan dække forplejning ved matchmøderne. Spørg din konsulent, hvordan du gør.

Selvom du allerede har været i kontakt med både flygtning og frivillig inden mødet, skal du starte med at introducere dig selv din rolle, og hvilken organisation, du kommer fra. Det kan være nødvendigt at gøre helt tydeligt over for flygtningen, at du ikke er ansat i kommunen.

Du skal beslutte, hvor matchmødet skal afholdes. Det kan både være hjemme hos en af parterne, fx hos flygtningen, hvis vedkommende enten har svært ved at finde rundt i byen, eller fordi det føles tryggest. Det kan også være en god idé at holde mødet på neutral grund – på en cafe, et bibliotek, et frivilligcenter, sprogcentret eller et andet uforstyrret offentligt sted. Tal med begge parter om det, og prøv at fornemme, hvad der er bedst for dem.

Dagen inden mødet, eller på selve dagen, kan du sende en påmindelse, fx en sms, så deltagerne husker mødet. Det er ærgerligt, hvis nogen bliver brændt af.

Inden mødet er det en god idé igen at læse de to parters profilschemaer, så du kender deres interesser og ved, om der er noget særligt, det er godt at huske.

Selve matchmødet

Som arrangør har du den vigtigste rolle under matchmødet. De andre ankommer uden at kende nogen. Du skal få dem til at føle sig afslappede og tilpas. Det gør du ved at tage ansvaret for mødet, byde velkommen og fortælle, hvad der skal ske, og hvad rammerne er. Understreg, at det er et frivilligt tilbud, og både du og den frivillige ikke får løn og ikke er fra kommunen – nogle gange skal det forklares lidt grundigere.

Bed deltagerne om at introducere sig selv. Hvis det er svært for dem, og de går i stå, kan du hjælpe dem på vej, fordi du har læst deres profilschemaer.



Medbring informationsmaterialer til matchmødet samt notesblok og pen til udveksling af kontaktoplysninger.

Det er meget vigtigt, at du ikke fylder for meget i forhold til deltagerne. Det er bedst, hvis de taler mest, og du holder dig lidt i baggrunden og kun hjælper, hvis samtalen går i stå. Ofte kan deltagerne komme til at kigge eller henvende sig meget til dig. Du er den eneste, de allerede kender lidt, da du har talt med dem før. Derfor er det nemt fortsat at vende sig mod dig, når de taler. Det kan du forhindre ved at lytte interesseret og målbevidst kigge på den part, der tales til. På den måde vil parten, der taler, efter lidt tid naturligt selv vende blikket mod vedkommende. Det er en måde at hjælpe folk til at tale med hinanden og ikke at tale igennem dig, uden at du skal tage ordet og forklare det.

Hvis samtalen ikke kører nemt, kan du komme med eksempler på, hvad de kan lave sammen (se inspiration side 16).

Gennemgå følgende punkter på matchmødet:

- Gensidig introduktion af parterne
- Formålet med mødet
- Din rolle
- Rammer for relationen
- Frivilligt for alle parter
- Forventningsafstemning.

Fortæl også, at de altid kan kontakte dig. Vær opmærksom på, at begge parter skal give tilsagn om at ville indgå i relationen – enten på selve mødet eller bagefter.

Aftaler i forbindelse med matchmødet

Når parterne har mødt hinanden, skal de begge give tilsagn om, hvorvidt de er interesserede i at indgå i en relation. Det er vigtigt, at de siger aktivt ja. Hvis stemningen er til det, kan det ske under selve matchmødet, hvor de med det samme udveksler kontaktoplysninger og aftaler mødested og tidspunkt. Hvis du oplever, at den ene part er lidt tøvende eller i tvivl under matchmødet, kan det være en god idé, at deltagerne venter med deres tilsagn. Sig, at du kontakter dem, når de har sovet på det. På den måde sikrer du, at der ikke er nogen, der kommer til at sige ja til noget, de ikke ønsker.



Bed den frivillige være initiativtager til at få aftalt møderne de første gange efter matchmødet.



TRACING REQUEST / ANMODNING OM EFTER

1. PERSON TO BE TRACED / DEN EFTERSØGTE PERSON)
Full name (as expressed locally)
Fulde navn (som det bruges lokalt)
Alias / Kaldenavn
Father's full name
Den eftersøgtes fars fulde navn
Mother's full name
Den eftersøgtes mors fulde navn
Nationality
Nationalitet
State of birth (or age)
Fødselsdato (eller alder)
Last known address / Den sidste kendte adresse

2. PERSONS ACCOMPANYING THE PERSON TO BE TRACED / DEN EFTERSØGTE PERSONS
Full name
Fulde navn

3. DETAILS OF REQUEST
Date and time of request
Dato og klokkeslæt for anmodning

4. SAMMEN MED

Person to be traced
Eftersøgt person

Personer der skal med
Personer der skal med

Brug af tolk

Vær opmærksom på, om der er behov for at benytte en tolk ved mødet. Det kan være meget svært at gennemføre et matchmøde, hvis den ene part næsten ikke forstår, hvad der bliver sagt. Dog kan man komme langt med Google Oversæt, SayHi eller andre digitale hjælpemidler samt fagter og tydelig, langsom tale. Nogle gange er det en god idé med en tolk ved det første møde for at sikre, at alle forstår aftalen og forventningerne knyttet til relationen. Når du benytter en frivillig tolk ved matchmøder, skal du være opmærksom på, at denne nok ikke er uddannet tolk. Hvis du benytter en frivillig tolk:

- Vær opmærksom på, hvilken dialekt der skal tolkes.
- Forbered tolken på tolkesituation og behov.
- Fortæl tolken, at det er dig, der afholder og styrer mødet.
- Fortæl deltagerne, at tolken også er frivillig.
- Bed tolken sætte sig ved siden af den, som skal have tolkning.
- Bed tolken om kun at tolke, hvad der bliver sagt.
- Bed alle om at tale langsomt, og hold pauser, så tolken kan tolke løbende.

Sådan finder du en tolk: Flere frivilligrupper og afdelinger har selv frivillige tolke tilknyttet, som du måske kan få kontakt med. Brug dit netværk, og meld dig evt. ind i lokale Facebookgrupper, hvor du kan komme i kontakt med nogen, der kan hjælpe. Endeligt kan de, du samarbejder med om henvisning af flygtninge, måske hjælpe med kontakt til en, der kan tolke.

DRC Dansk Flygtningehjælp har oprettet et landsdækkende frivilligt tolkekorps – Hverdagstolkene. De kan kun benyttes af Dansk Flygtningehjælps frivillige, men ikke af kommunale medarbejdere eller andre organisationer. Hverdagstolkene kan bookes af DRC Dansk Flygtningehjælps frivillige på **frivillig.drc.ngo/hverdagstolke**. Røde Kors har også frivillige tilknyttet, der kan tale forskellige sprog. Spørg din konsulent, hvis du er frivillig i Røde Kors.

Vi fraråder, at forældre bruger deres børn til at oversætte ved et matchmøde. Det skyldes, at der kan blive talt om "voksenting", som de ikke bør være en del af. Det kunne fx være om voldsomme oplevelser eller negative tanker om fremtiden. Det er ikke tilladt at bruge børn som tolke for deres familiemedlemmer til møder med myndigheder.

Når relationen er etableret



Når relationen mellem flygtning og frivillig er etableret, træder du mere i baggrunden, men du har fortsat en vigtig rolle. Som koordinator/aktivitetsleder kan du have afgørende betydning for relationerne og udbyttet for flygtningene. Den sikrer du bedst ved at lave en god opfølgning med både frivillige og flygtninge. I dette kapitel får du nogle tips til, hvordan du følger op på en god måde og holder overblikket over de par, du har matchet. Vi kommer også ind på hvilke andre opgaver, du har, når en relation er sat i gang.

Følg løbende op både med flygtning og frivillig

Det er vigtigt, at relationerne bliver hjulpet godt i gang og holdt på sporet sidenhen. Nogle gange kan relationen have lidt svært ved at komme i gang, hvis de enten ikke tager så meget initiativ, eller der har været aflysninger pga. fx sygdom. Af og til kan der også opstå misforståelser, og derfor er det godt, at du følger op og kan hjælpe dem tilbage på sporet. Det er en god idé at følge op, kort tid efter parterne har mødtes første gang alene. Derefter er det vigtigt, du følger op løbende. Sørg for, at der ikke går for lang tid.

Gode råd til opfølgning

1. Gør opfølgning til en naturlig del af jeres aktivitet.
2. Sæt tid og ressourcer af til den løbende opfølgning.
3. Tal med den frivillige og flygtningen hver for sig.

Når du følger op, gør du det med den frivillige og flygtningen hver for sig. Du kan følge op ved at ringe til den frivillige for at høre, hvordan det går. Flygtningen kan du enten sende en sms til, mødes med eller ringe til. Hvis du ringer, skal du være opmærksom på, at der er en risiko for sproglige misforståelser. Oftest får man den bedste tilbagemelding i en samtale ansigt til ansigt. Her vil det også være nemmere at hjælpe dem videre, hvis de ikke er kommet ordentligt i gang endnu. I nogle tilfælde kan du aftale med din samarbejdspartner, fx kommunen, at de tager opfølgningen med flygtningen, og du tager den med den frivillige. Opfølgningen er samtidig en måde at vise opmærksomhed på og anerkende den frivilliges indsats.

Du skal selv holde styr på de par, du har matchet. Lav fx en oversigt som denne med navne og dato for matchmøde og dato for hvornår, du skal følge op. Du kan også tilføje noter fra opfølgningerne, så du kan huske dem fra gang til gang – særligt hvis du har mange relationer. Undgå at notere følsomme personoplysninger.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Dato	Navn flygtning	Navn frivillig	Matchdato	1. opfølgning	2. opfølgning	Status	Frivillig matcher
2	23-09-2021	Ahmed B	Heidi L	01-09-2021	10-09-2021	10-10-2021	Afsluttet	Susanne
3	02-10-2021	Adina	Caroline	01-10-2021	12-10-2021	12-11-2021	Kører	Susanne
4	15-10-2021	Familien Mohamad	Familien Sørensen	15-10-2021	20-10-2021	20-11-2021	Kører	Henrik
5	08-11-2021	Husam	Christian H	08-11-2021			Afventer match	Henrik

Når du følger op på relationen, kan du spørge:

- Hvordan går det med jeres relation?
- Hvad laver I, når I er sammen?
- Er der udfordringer?
- Er der noget, der har været sjovt/godt?
- Bruger du Røde Kors' eller DRC Dansk Flygtningehjælps kurser?
- Er der er noget, jeg som koordinator/aktivitetsleder kan hjælpe med?

Sparring, videndeling og opsamling af viden

Hvis du vil følge op på dine match på en lidt anderledes måde, kan du invitere frivillige ind til en opfølgings-aften med et fælles tema, hvor opfølgning og erfaringsudveksling er en del af programmet. De frivillige kan sparre med hinanden og have gavn af at høre, hvordan det går i de andres relationer. De kan spejle sig i hinanden og komme med input og gode ideer til løsninger på udfordringer. Informer de frivillige om at være opmærksomme på ikke at dele fortrolige oplysninger.

Opsamling af viden: Når du taler med de frivillige og flygtningene får du viden og historier, der kan være med til at inspirere andre. Det kan være om frivillige, der oplever frustrationer pga. sprogbarrierer eller kulturelle udfordringer, og som du har samlet gode, praktiske eksempler på, hvordan kan håndteres. Opfølgningen kan også afdække, om der er flere, der går med de samme udfordringer. Der kan fx være et bredt ønske om at vide mere om lovgivningen på området eller at få mere viden om kultur-mødet. I så fald kunne det være en idé at arrangere en fælles temaaften og måske få en fra kommunen til at komme og fortælle.



Find retningslinjer for tavsheds- og underretningspligt på:

- frivillig.drc.ngo/for-dig-der-er-frivillig
- mitrødekors.dk/dokumenter

Dialog med samarbejdspartnere om de enkelte match

Dine samarbejdspartnere kan være interesseret i løbende at høre, hvordan det går i relationerne, hvis de ikke selv hører direkte fra flygtningene. Hvis en samarbejdspartner får information fra flygtningen om, hvordan det går, kan du evt. hægte dig på den information. På den måde kan du undgå, at nogle relationer stopper, fordi relationen enten er blevet ustabil eller er ved at ebbe ud. Det er ikke din pligt at rapportere tilbage til kommunen, og du skal også være opmærksom på, at du ikke må dele fortrolige oplysninger om vedkommende uden tilsagn. I dine samtaler med flygtninge kan du få viden, du hverken bør eller må videreformidle. Er du i tvivl om, hvordan du skal forholde dig, bør du altid tage en snak med din konsulent.

Afslutning på relationen



Nogle relationer fortsætter i så lang tid, at det ikke giver mening at tale om, at den ene er frivillig, og den anden er flygtning. De er bare venner. Relationen kan også ophøre, fordi flygtningen ikke har brug for støtte og har travlt med job og livet i Danmark. Det er kun godt.

Der er også eksempler på, at relationen ophører, enten inden den rigtig kom i gang eller efter lidt længere tid. Det kan være, at flygtningen alligevel ikke har det nødvendige overskud til at indgå i relationen, eller at der sker noget uventet i den ene parts liv, som gør, at det ikke er muligt at deltage. Det kan fx være en ny jobsituation, en flytning eller en krise i familien. Andre gange er der dårlig kemi, hvilket kan være svært at gardere sig fuldstændigt imod, selvom man har gjort sig umage med at skabe et godt match.

Det er vigtigt at huske de frivillige på, at selv om relationen kun har varet et par måneder, kan de alligevel have gjort en stor forskel for et menneske på det pågældende tidspunkt. Understreg også, at det aldrig er nogens skyld, at en relation stopper, men at der nogle gange er omstændigheder, der gør, at det bare ikke virker.

Hvad kan du gøre for at undgå et brud i relationen?

Mange gange kan en for tidlig afslutning på en relation afværges, hvis du er i dialog med parterne i tide og får talt med dem om udfordringerne, inden de vokser sig store. Måske skal der en samtale til eller en klarere forventningsafstemning.

Nogle frivillige kan blive usikre på relationen, fordi de ikke oplever, at initiativet og engagementet fra flygtningen er lige så stort som deres eget. Her er det en god idé at fortælle de frivillige, at de står i en meget anden situation end flygtningen, som måske ikke har et lige så stort overskud til at tage initiativet. Fortæl også, at det ikke behøver betyde, at der er en manglende lyst til at deltage i relationen. Bed de frivillige om at være tålmodige, og forklar dem, at det er helt normalt, at det er de frivillige, der primært tager initiativet og får planlagt møderne.

Det gode farvel – og måske andre muligheder

Du har flere muligheder, når en relation stopper. Ofte kan du tilbyde et nyt match til flygtningen, hvis der er interesse for det. Du kan også spørge, om den frivillige har lyst til at blive matchet igen med en anden. En afbrudt første relation kan sagtens efterfølges af et vellykket nyt match.

Hvis du skal sige helt farvel til en frivillig eller en flygtning, er det en god idé at tage en afsluttende snak. Fortæl, at de altid kan henvende sig igen, hvis de enten får lyst til et nyt match eller til at deltage i en anden aktivitet. Husk at slette den frivillige/flygtningens oplysninger i din oversigt/organisationens register.



Ledelse af frivillige

Som koordinator/aktivitetsleder har du en lederfunktion over for andre frivillige. Du er ansvarlig kontaktperson med en koordinerende og kommunikerende rolle – naturligvis med din konsulent i ryggen. I dette kapitel giver vi dig en kort introduktion til ledelse af frivillige, men både i Røde Kors og DRC Dansk Flygtningehjælp findes der yderligere materialer og kurser om emnet.

Ledelse af frivillige er en disciplin for sig. For de frivillige får ikke løn, de bestemmer selv over den tid og den indsats, de lægger, og de kan sige nej til opgaver, de ikke har lyst til at løse. Så alt i alt gælder det om at skabe et meningsfuldt (frivilligt) arbejde, som de har lyst til at involvere sig i. Der er ikke én opskrift på, hvordan du bedriver god ledelse af frivillige – forskellige aktiviteter, forskellige mennesker og situationer kræver forskellig ledelse. Kapitlet her giver dig nogle idéer til, hvordan du kan gribe det an, og hvad det er vigtigt at være opmærksom på.

At være leder er sjovt og spændende, men du kan også opleve situationer, hvor du bliver udfordret personligt og fagligt. Husk altid at inddrage din konsulent, hvis du oplever svære udfordringer i ledelsen af frivillige.

Anerkend de frivillige

Det er afgørende, at den enkelte frivillige oplever sin indsats som værdsat og meningsfuld. Folk bliver frivillige af forskellige grunde. Det vil ofte være at gøre en forskel, men måske også at udvikle kompetencer eller blive en del af et fællesskab. Der er også forskellige anledninger til at blive frivillige. En ven kan have opfordret, ens livssituation har ændret sig, eller man har måske set en appellerende annonce.

Det er vigtigt at kende den enkelte frivillige for at kunne anerkende deres indsats og understøtte deres motivation. For som frivillig er anerkendelse en del af den "løn", man får, så det er et vigtigt værktøj til at sikre glade og tilfredse frivillige. Anerkendelse handler om at føle sig set, mødt og forstået. At man har oplevelsen af at gøre en forskel og være en vigtig medspiller i aktiviteten. Hvis du som leder kender de frivilliges motivation, er det lettere at vide, hvordan du kan anerkende dem og deres indsats. Motivation og tilhørende anerkendelse kan fx være:

Sagen: Sæt fokus på mål og mening med aktiviteten, fx ved at dele resultater og de gode historier i lokalavisen eller internt i frivilligruppen.

Personlig udvikling: Hav øje for, hvad folk kan og har lyst til at byde ind med. Se, om der er særlige opgaver, der bidrager til den enkeltes ønske om udvikling, og inddrag dem i det. Sørg for kompetenceudvikling, fx via kurser i din organisation.

Socialt fællesskab: Sørg for, at tonen er god blandt de frivillige, og at der er tid til det sociale. Sørg også for arrangementer for de frivillige, og at der er afsat god tid til snak og samvær.

Indflydelse: Prøv at give slip på kontrollen, og uddeleger opgaver og ansvar til dem, der ønsker det. Det giver de frivillige mulighed for selv at tage ansvar og løse opgaver, og det letter din arbejdsbyrde.

Frivillige har forskellige behov for ledelse

Behovene for ledelse varierer hos de frivillige. God ledelse af frivillige er altid bestemt af situationen og personens behov og kompetencer. Nogle har brug for meget hjælp og styring, mens andre helst selv vil finde ud af tingene. En ny frivillig skal måske instrueres i de nye opgaver, mens en frivillig, der har været med i mange år, kun skal støttes og guides en smule. Du kan med fordel tænke ledelsesbehovet ind i tre kategorier:

- 1. Instruerende:** At gå foran, fx ved klare rammer og afgrænsede opgaver.
- 2. Trænende:** At gå ved siden af, fx ved sidemandsoplæring eller coachende samtaler.
- 3. Delegerende:** At gå bagved, fx ved frie tøjler eller egne ansvarsområder.

Hold de frivillige orienterede: Det er vigtigt løbende at kommunikere til de frivillige og holde dem orienterede om nye tiltag, tilbud og viden om flygtninge og deres muligheder. Der kommer også en del kommunikation direkte fra organisationerne via nyhedsmails, opslag i Facebookgrupper mv., så du skal finde en balance, hvor de frivillige føler sig tilstrækkeligt informerede, uden at det bliver for meget.

Der er udviklet kurser og informationsmateriale særligt målrettet frivillige venner og venskabsfamilier. Sørg for, at alle frivillige, nye som gamle, får dette materiale at orientere sig i, og at de bliver tilbudt relevante kurser og eventuelt supervision (se mere side 30).

Skab et frivilligfællesskab

Når du er koordinator/aktivitetsleder i Venner Viser Vej, er du leder for en frivilliggruppe, som ikke mødes om en samlende fællesaktivitet. Frivilliggruppen er delt op i de forskellige en-til-en-relationer, og måske har de aldrig mødt hinanden på tværs. Derfor kan det være en god idé at skabe en gruppe, så de frivillige får oplevelsen af at være en del af et frivilligfællesskab. Der er mange måder, man kan gøre det på. Du kan fx:

- invitere til hyggelige kaffe-kage arrangementer, fællesspisning eller andre sociale aktiviteter
- holde tilbagevendende møder, hvor man taler om opgaven som frivillig ven
- sende fællesmails ud til gruppen, fx med nyt fra din organisation
- arrangere kurser for de frivillige
- arrangere erfaringsudveksling, hvor de frivillige kan vende stort og småt i et fortroligt rum
- arrangere supervision for de frivillige (se mere side 30)
- arrangere et møde, hvor din konsulent, samarbejdspartnere eller andre holder et fagligt oplæg.

Det kan også være en idé at lave arrangementer, hvor både flygtninge og frivillige deltager i fællesspisning, bowlingaften, skovtur eller en tur i en zoologisk have. Det behøver ikke være dyrt, og man kan bede alle om at bidrage enten til en fælles buffet eller om selv at tage en madpakke med. Kun fantasien sætter grænser – og din konsulent har masser af ideer. Involver de frivillige i at arrangere arrangementerne sammen, så du ikke står med det hele selv. Vær opmærksom på, at nogle frivillige er ikke interesseret i fællesskabet og blot ønsker at være frivillige i relationen til dem, de er matchet med. Det kan også være et spørgsmål om ikke at have tid til det – både for frivillige og flygtninge. Det skal man selvfølgelig respektere.

Økonomi

Venner Viser Vej er en forholdsvis billig aktivitet, da der hverken er udgifter til fx lokaleleje, udstyr og beklædning. Alligevel kan der være mindre udgifter. Det kan være til en kop kaffe til matchmødet, forplejning til frivilligmøder, aktiviteter til sociale arrangementer og aflønning af oplægsholdere udefra. I kan med fordel lave et årligt budget for jeres forventede udgifter. Din lokale bestyrelse kan for det meste afsætte penge til jeres aktivitet på deres samlede budget.

Som frivillig i DRC Dansk Flygtningehjælp eller Røde Kors har I også mulighed for at søge midler hos kommunen efter servicelovens § 18. Der er typisk en eller to årlige ansøgningsfrister. De annonceres på kommunens hjemmeside. Både Røde Kors og DRC Dansk Flygtningehjælp har desuden en række puljer, I kan søge.

Din konsulent eller din lokale bestyrelse kan fortælle mere om mulighederne for støtte gennem organisationernes puljer og kan være behjælpelig med at ansøge om § 18-midler. Hvis din organisation har flere aktiviteter i samme kommune, skal man sørge for at koordinere det, hvis flere søger § 18-midler samtidigt.

Ressourcer, du kan trække på

Din konsulent: Konsulentens job er at støtte dig som koordinator/aktivitetsleder. Personen står til rådighed for spørgsmål om stort og småt, som knytter sig til det frivillige arbejde. I DRC Dansk Flygtningehjælp kaldes vedkommende din regionskonsulent og i Røde Kors din fagkonsulent. Funktionen er den samme. Hvis du ikke ved, hvem der er din konsulent, kan du kontakte din organisation og fortælle dem, hvilken kommune du bor i, så kan de oplyse hvilken konsulent, der er knyttet til dit område.

Den lokale bestyrelse: Hvis du er aktivitetsleder i Røde Kors, har du altid en lokal bestyrelse, som du refererer til. Ofte kan bestyrelsen være god at sparre med. Hvis du er koordinator i DRC Dansk Flygtningehjælp vil du i nogle tilfælde være organiseret i en større frivilligruppe eller en forening, hvor der også vil være en bestyrelse, som du løbende vil have kontakt med. Nogle af DRC Dansk Flygtningehjælps frivilligrupper har ingen bestyrelse, og her referer du til den regionale konsulent.

Dine frivilligkolleger og -netværk: Som frivillig i enten DRC Dansk Flygtningehjælp eller Røde Kors er du en del af et stort netværk med mange tusind andre frivillige. Nogle gange kan det føles som om, man sidder alene med opgaven. Men du skal vide, at der er mange andre frivillige koordinatore/aktivitetsledere, som sidder med præcis den samme opgave. Der vil være arrangementer i og på tværs af organisationerne, hvor du kan møde andre med samme rolle som dig. Du kan også selv række ud og skabe kontakt, og din konsulent kan fortælle dig, hvem der sidder med den samme aktivitet i nabokommuner. Mange frivillige koordinatore/aktivitetsledere har rigtigt meget glæde af at dele viden, oplevelser og idéer med hinanden. Du kan også slå dig sammen med andre frivilligrupper om at holde arrangementer og kurser.

Supervision: Som frivillig har man også adgang til at få supervision gennem en uddannet supervisor. Muligheden gælder både for dig som koordinator/aktivitetsleder, men også de frivillige venner og venskabsfamilier. Du kan bruge supervision, hvis du har behov for at tale med en uddannet supervisor om større eller mindre udfordringer, bekymringer eller konkrete problemstillinger knyttet til det frivillige arbejde og mødet med flygtningene. Kontakt din konsulent, hvis du føler et behov for supervision for dig selv eller for dine frivillige.

Henvisning til rådgivning og vejledning: Som koordinator/aktivitetsleder vil du med stor sandsynlighed blive stillet mange spørgsmål af de frivillige. Mange af disse spørgsmål kan relatere sig til flygtninges sager hos myndighederne og personlige situation. Her er det altid vigtigt at fortælle de frivillige, hvor de kan søge råd og vejledning. De kan fx bruge DRC Dansk Flygtningehjælps Frivilligrådgivning og asylrådgivningen eller Center for Udsatte Flygtninges hotline.

Kurser og temadage: Der afholdes løbende kurser for såvel frivillige som koordinatore/aktivitetsledere, både i regi af Venner Viser Vej og i Røde Kors og DRC Dansk Flygtningehjælp. Nogle kurser er endda åbne for alle. Læs mere på vennerviservej.dk og de respektive organisationers kursuskataloger. Du kan også tale med din konsulent om muligheder.

Materialer: Alt grundlæggende information om Venner Viser Vej samt links til materialer til både flygtninge og frivillige findes på vennerviservej.dk. Mangler du noget, så tal med din konsulent.

Udgivet af:

Røde Kors
Blegdamsvej 27
2100 København Ø
og
DRC Dansk Flygtningehjælp
Borgergade 10
1300 København K

vennerviservej.dk

Forsidefoto: Marcus Aurelius.
Alle andre fotos: Peter Sørensen
Layout: Helle Bjerre Østergaard
Tryk: KLS



PurePrint® by **KLS**
Produceret bionedbrydeligt
af KLS PurePrint A/S

Redaktionen afsluttet: December 2022

Venner Viser vej er finansieret af Udlændinge- og Integrationsministeriet.

