

# Evaluering af Røde Kors integrationsindsats

2014-2015

Januar 2016



## Evaluering af Røde Kors integrationsindsats

Perioden 2014-2015

Af Oxford Research

Januar 2016

### Om Oxford Research

**Knowledge for a better society**

Oxford Research er en specialiseret videnvirksomhed med fokus på velfærdsområderne og erhvervs- og regionaludvikling.

Oxford Research gennemfører skræddersyede analyser, implementeringsevalueringer og effektevalueringer for offentlige myndigheder, fonde og organisationer i civilsamfundet. Vi rådgiver også om strategiudvikling, faciliterer udviklingsprocesser og formidler vores viden på undervisningsforløb og seminarer. Vi kombinerer akademisk fordybelse, strategisk forståelse og god kommunikation – på den måde skaber vi anvendelsesorienteret viden, der kan gøre en forskel.

Oxford Research er grundlagt i 1995 og har selskaber i Danmark, Norge, Sverige og Finland. Oxford Research er en del af Oxford Gruppen.

Oxford Research A/S  
Falkoner Alle 20, 4.  
2000 Frederiksberg C  
Danmark  
(+45) 33 69 13 69  
office@oxfordresearch.dk  
www.oxfordresearch.dk

## Indhold

<b>1.</b>	<b>Indledning</b>	<b>1</b>
1.1	Om evalueringen	1
1.2	Læsevejledning	3
<b>2.</b>	<b>Resume og anbefalinger</b>	<b>4</b>
2.1	Resultater	4
2.2	Anbefalinger	5
<b>3.</b>	<b>Aktiviteter og resultater for brugerne</b>	<b>8</b>
3.1	Sprogtræning	9
3.2	Cykeltræning	15
3.3	Lektiecafé	15
3.4	Karriereguiderne	17
3.5	Ferielejre	18
3.6	Caféer og kvinde/mandegrupper	19
3.7	Udflugter og sociale arrangementer	20
3.8	Netværksfamilier/kontaktpersoner	21
3.9	MFI	22
<b>4.</b>	<b>Organisering og metoder</b>	<b>24</b>
4.1	Samarbejde med andre aktører	25
4.2	Fysiske rammer	29
4.3	Brugerne og de frivilliges rolle i aktiviteterne	30
4.4	De frivilliges organisering	33
4.5	Formulering af aktiviteter	36
4.6	De frivilliges motivation og Røde Kors' identitet	39
<b>5.</b>	<b>Datagrundlag og metode</b>	<b>41</b>
5.1	Casestudier	42
5.2	Øvrige interview	43
5.3	Spørgeskemaundersøgelse	43
5.4	Fortolkningsworkshops	44
	<b>Bilag 1: Forandringsteori for Røde Kors' integrationsindsats</b>	<b>45</b>

# 1. Indledning

Røde Kors har gennem mange år organiseret frivilligt integrationsarbejde. Antallet af lokale Røde Kors-afdelinger, der arbejder med frivillig integration, har været jævnt stigende de seneste 20 år, og især i de seneste år er der sket en vækst i antallet af frivillige og antallet af lokalafdelinger, der arbejder med integration. Integrationsaktiviteterne er bredt ud i hele Danmark og inddrager flygtninge og indvandrere i mange lokalsamfund.

Der har i 2015 været en særlig stor stigning i aktiviteter på integrationsområdet. Fra 2014 til 2015 gik Røde Kors således fra at have 65 lokalafdelinger med integrationsaktiviteter til nu 81 lokalafdelinger med integrationsaktiviteter. Samtidig har der været en stigning i antallet af frivillige fra ca. 1.200 i 2014 til ca. 2.300 i 2015. Stigningen i frivillige er formentlig en følge af den nuværende flygtningesituation, og der har da også været en væsentlig stigning i antallet af brugere i Røde Kors' integrationsaktiviteter. I alt havde Røde Kors' integrationsaktiviteter cirka 6.600 brugere i 2015.

## 1.1 OM EVALUERINGEN

Nærværende rapport er en evaluering af Røde Kors' integrationsindsats i 2014 og 2015. Evalueringen bygger videre på Oxford Researchs evaluering af Røde Kors' integrationsarbejde 2009-2012.

I evalueringen fra 2012 konkluderes det, at Røde Kors medvirker til at skabe nye relationer, skabe fællesskabsfølelse, udvikle danskkompetencer og yde praktisk hjælp. Evalueringen konkluderer desuden, at der er indikationer på styrket progression og medborgerskab. Nærværende evaluering har som fokus at udfolde disse resultater og analysere de faktorer, der understøtter et godt udbytte for brugerne. Evalueringen er således et skridt tættere på gennemførslen af aktiviteterne og kommer med konkrete anbefalinger til at fastholde, videreudvikle og forbedre indsatsen. Evalueringen har desuden fokus på nye resultater på integrationsområdet.

Evalueringen belyser, hvordan Røde Kors' integrationsindsats lever op til det overordnede formål om at bidrage til medborgerskab og social progression blandt nydanskere i Danmark. Integrationsarbejdet er beskrevet i en forandringsteori, der beskriver vejen fra indsats til udbytte for brugerne. Under det overordnede formål er tre specifikke målsætninger, som er indeholdt i forandringsteorien.

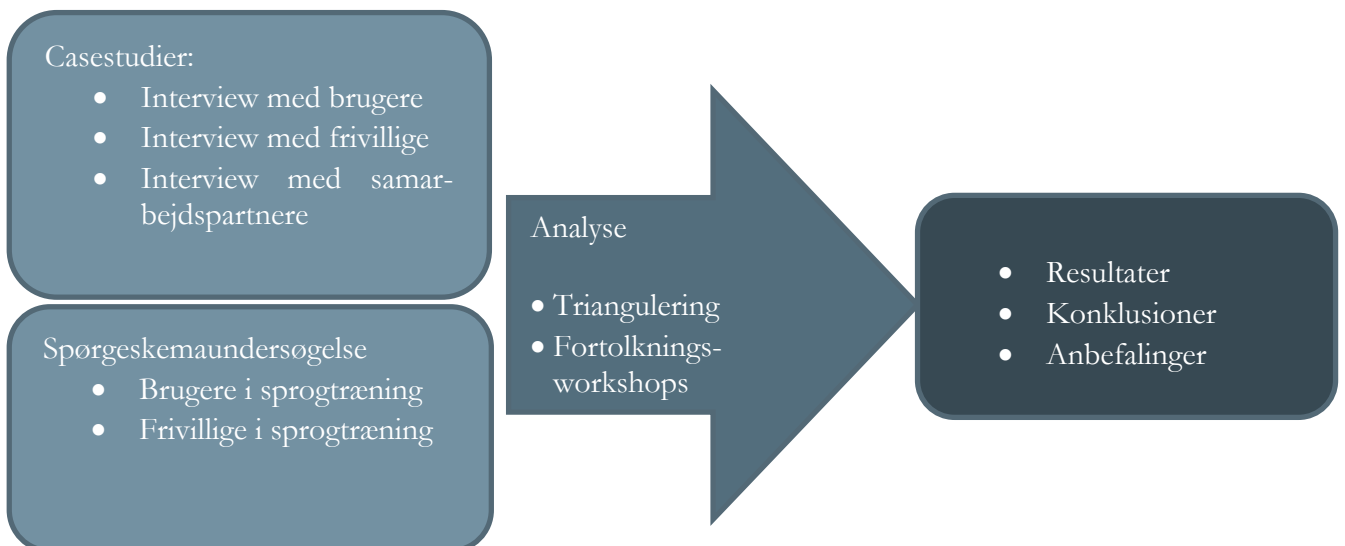
- Skabe lokalt baserede, sociale **netværk** for og med nydanskere
- Styrke udsatte nydanskere sproglige og kulturelle **kompetencer**
- Fremme **foreningsdeltagelsen** blandt nydanskere

Evalueringen har sit fokus på de to første målsætninger om at skabe netværk og styrke sociale kompetencer. Til at evaluere integrationsindsatsen har Røde Kors i samarbejde med Oxford Research opstillet syv evalueringsspørgsmål, som har været styrende for dataindsamling og analyse.

- Hvordan kan evt. sammenhænge mellem aktivitetstyper, resultater og virkninger for brugerne beskrives?
- Hvordan kommer relationsopbygning til udtryk inden for hhv. 1:1 aktiviteter og gruppeaktiviteter?
- Hvilken betydning har det for indsatsen og for brugernes udbytte, at indsatsen er drevet af frivillige?
- Hvordan kommer holdninger hos frivillige til frivillig-rolle til udtryk, og hvilken betydning kan disse holdninger have for brugernes udbytte af aktiviteterne?
- Hvilke brugertyper og aktivitetstyper fordrer overgang fra bruger til frivillig?
- Hvordan spiller Røde Kors' aktiviteter på integrationsområdet sammen med det, brugere tilbydes af andre aktører?
- Hvordan kan eventuelle samarbejder med andre aktører styrke indsatsen? – og er der bestemte samarbejdspartnere, der er særligt fordrende for, at indsatsen fører til de forventede resultater og virkninger?

Evalueringsspørgsmålene besvares ud fra et datagrundlag indsamlet i perioden september 2014 til november 2015. Datagrundlagets kerne udgøres af fjorten casestudier gennemført i 12 lokalafdelinger. Hvert casestudie indeholder interview med frivillige, brugere og samarbejdspartnere. Udover casestudierne har der været tre andre dataindsamlingslementer. Der er gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt brugere og frivillige i sprogtræningsaktiviteter. Herudover er der gennemført interview med centrale aktører og samarbejdspartnere. Endelig er der gennemført to fortolkningsworkshops med frivillige fra Røde Kors.

**Figur 1.1: Datagrundlag og analyse**





Indsamlingen af data blandt flere kilder giver mulighed for at kildetriangulere og derigennem validere evalueringens analyser. Brugernes udbytte af Røde Kors' arbejde kan belyses fra flere perspektiver, og evaluatoren har haft mulighed for at undersøge Røde Kors' arbejde fra flere perspektiver. Igennem hele rapporten arbejdes med kildetriangulering. I evalueringen af sprogtræning vil der derudover også være metodetriangulering, hvilket giver en yderligere validering af de præsenterede resultater og analyser. Analyser og resultater er skrevet på baggrund af denne triangulering og de citater, der fremhæves skal ses som eksempler på gennemgående resultater. Citaterne opretholder således ikke alene dokumentationen for de præsenterede analyser og resultater.

Der er gennemført 14 casebesøg i 12 lokalafdelinger og to ferielejre i forbindelse med evalueringen. Afdelingerne rummer forskellige integrationsaktiviteter og ligger spredt geografisk.

**Figur 1.2 Geografisk spredning i dataindsamlingen**



Kilde: Googlemaps

## 1.2 LÆSEVEJLEDNING

I det følgende kapitel 2 præsenteres evalueringens hovedresultater og anbefalinger i et resumé. Resuméet kan læses selvstændigt fra resten af rapporten. Resultaterne i resuméet er alle baseret på de analyser og den dokumentation, der fremlægges i de følgende kapitler. I kapitel 3 beskrives Røde Kors' integrationsaktiviteter samt det udbytte brugerne har ud af at deltage i aktiviteterne. Aktiviteterne analyseres én for én, så det står klart for læseren, hvilket udbytte brugere får ud af den enkelte aktivitet. I kapitel 4 analyseres de faktorer, der er med til at skabe et udbytte for brugeren og i sidste ende en bedre integration af nydanske medborgere. I fem afsnit præsenteres analyser, der går bag om organisering, formulering og gennemførelsen af integrationsaktiviteterne. Hvert afsnit afsluttes med anbefalinger til det fortsatte integrationsarbejde i lokalafdelingerne. I kapitel 5 er en uddybende beskrivelse af evalueringens datagrundlag og metode.

## 2. Resume og anbefalinger

I dette kapitel opsummeres evalueringens resultater og anbefalinger. Først præsenteres hovedresultaterne, der er en opsummering af kapitel tre om brugernes udbytte. Herefter præsenteres evalueringens anbefalinger, som er henvendt til organisering og gennemførslen af det frivillige arbejde. Alle anbefalinger er udviklet på baggrund af det indsamlede data og med henblik på at øge virkningen af Røde Kors' frivillige integrationsindsats fremadrettet.

### 2.1 RESULTATER

Evalueringens resultater og analyser kan overordnet set bekræfte forandringsteorien for Røde Kors' frivillige integrationsindsats. De frivilliges indsats skaber et konkret udbytte for brugerne målt på øgede sociale og kulturelle kompetencer, praktiske færdigheder og viden. Indsatsen bidrager ligeså til et øget socialt netværk og bedre dansk kundskaber hos brugerne. Samlet set bidrager indsatsen til en øget integration i samfundet.

Alle de evaluerede aktiviteter har uden undtagelse givet brugerne et integrationsmæssigt udbytte. Udbyttet varierer meget fra bruger til bruger og fra aktivitet. Røde Kors' frivillige skaber både i 1:1 aktiviteter og i gruppeaktiviteter progression hos brugerne målt på forskellige indikatorer for integration. Brugere rykker sig på konkrete områder såsom sprog, tilknytning til arbejdsmarked og uddannelse. Brugere rykker sig samtidig på områder som netværk, kulturforståelse og gennemgående for alle Røde Kors' aktiviteter; trivsel og selvtilid.

Resultaterne af nærværende evaluering bekræfter dermed de fund, der blev gjort i evalueringen af Røde Kors' aktiviteter i 2012. Det må på den baggrund konkluderes, at Røde Kors har fastholdt de gode resultater for brugerne. Der er sammenlignet med seneste evaluering ikke sket store ændringer i de lokale afdelingers indsats over for brugerne. Indsatsen understøtter fortsat den enkelte brugers integration i samfundet og lokalafdelingerne tilrettelægger arbejdet efter de lokale forhold og ressourcer. Der er på det organisatoriske plan fundet flere interessante tendenser.

Der er på nogle områder sket en udvikling i lokalafdelingernes arbejde, udover at de er vokset i antal. Der er tegn i evalueringen på, at afdelingerne i stigende grad videnbaserer deres frivillige arbejde. Der er samtidig tegn på, at afdelingerne i stigende grad samtænker deres aktiviteter med andre lokale aktører, det sker samtidig med en generel diskurs omkring samskabelse. Flere og flere kommuner udvikler en frivillighedspolitik, og det kan have været en medvirkende årsag til, at de lokale afdelinger er blevet skarpere på, hvad deres bidrag til den lokale integrationsindsats er. Røde Kors har samtidig været opsøgende i forhold til at samarbejde med både kommuner og andre aktører, herunder virksomheder og frivillige organisationer såsom Venligboerne. Samarbejde med andre aktører foregår både i lokalafdelinger såvel som fra centralt hold.

Udbyttet for brugerne er størst i de aktiviteter, hvor både frivillige og brugere kan se et formål med at komme i aktiviteterne. De aktiviteter, hvor frivillige og brugere har en fælles ambition om at udvikle sig, er de aktiviteter, der giver det største udbytte. Formålet kan være at udvikle de kompetencer, som omfattes af de kompetenceudviklende aktiviteter, men det kan i lige så høj grad være at udvikle sig

personligt i forskellige sammenhænge eller at skabe kulturudveksling og knytte medmenneskelige relationer. Nogle af de aktiviteter, som både brugere og frivillige fremhæver, er arrangementer, hvor brugere og frivillige laver mad sammen og for hinanden. Det er arrangementer, hvor brugeren bidrager til aktiviteterne som aktive deltagere frem for passive modtagere.

### 2.2 ANBEFALINGER

På baggrund af evalueringen kan der udledes en række anbefalinger, der kan kvalificere integrationsindsatsen fremadrettet. Helt overordnet kan det anbefales, at **det gode arbejde fortsættes** med samme engagement og drive som i den evaluerede periode 2014-2015. Herudover er der en række konkrete anbefalinger, som knytter sig til organiseringen og udførelsen af den frivillige integrationsindsats. Anbefalingerne er samlet under en række temaer, som går igen fra analysen. Anbefalingerne er alle udviklet ud fra eksisterende god praksis i lokalafdelingerne. Det vil sige, at nogle afdelinger allerede tilrettelægger det frivillige integrationsarbejde, sådan som anbefalingerne foreslår.

#### Mere og bedre samarbejde med andre aktører

- Samarbejdet med kommuner og andre aktører bør bygge på en åben og ærlig dialog mellem parterne. Der skal løbende forventningsafstemmes, så kommunerne ikke stiller urimelige krav til Røde Kors, og så Røde Kors samtidig ikke belaster kommunens arbejde unødigt.
- Der bør være en klar rollefordeling mellem Røde Kors og samarbejdspartnerne. Når rollefordelingen er fastlagt, er det vigtigt at respektere den og ikke blande politik og praksis for meget sammen.
- Samarbejdet med eksterne partnere bør indeholde vidensudveksling. Særligt kan der opnås stor effekt af, at kommunalt ansatte deler ud af deres viden til de frivillige. Evalueringen viser, at det kan gear den lokale integrationsindsats.
- Lokalafdelingen bør overveje, om samarbejdet skal formaliseres og eventuelt professionaliseres. Det er dog vigtigt, at det sker med de tre ovenstående anbefalinger in mente.
- Det er muligt at søge §18 midler i kommunerne. Det bør udnyttes, hvis det kan løfte lokalafdelingens arbejde.

#### Brug og dyrk de frivilliges ressourcer

- Planlæg faste sparringsmøder mellem de frivillige. De frivillige kan få et stort udbytte af at dele erfaringer og refleksioner. Møderne kan samtidig være med til at give de frivillige et fælles udgangspunkt for deres integrationsarbejde.
- Gå i dialog med andre afdelinger om sparring. Afdelingerne kan med fordel tage på besøg hos hinanden for at få inspiration til eget arbejde og få sat perspektiv på deres praksis.
- Fordel opgaverne, så alle ressourcer bruges. I mange afdelinger bærer enkelte ildsjæle en stor del af arbejdet. Det er for det første sårbart at være så afhængige af enkeltpersoner. For det andet kan det betyde, at nogle af de frivilliges ressourcer ikke aktiveres.
- Flere tovholdere frem for én ildsjæl. I forlængelse af ovenstående anbefales det, at opgaverne deles ud på flere tovholdere. Det giver desuden mulighed for at fokusere på de enkelte aktiviteter og få mest muligt ud af dem.
- Bevar åbenhed og nysgerrighed over for nye frivillige.



- De lokale afdelinger kan med fordel forsøge at få egne lokaler til deres aktiviteter. Hvis ikke lokalafdelingen har økonomi til at anskaffe egne lokaler, er det i mange kommuner muligt at få lokaler igennem kommunen. Der bør søges lokaler, der understøtter de aktiviteter, der skal gennemføres.
- Lokalerne bør indrettes sådan, at brugere og frivillige har mulighed for at sætte et aftryk på lokalernes indretning og udsmykning. Det giver en tilknytning til lokalerne og kan være med til at skabe et fælles rum, frem for at det bliver brugerne, der er på besøg hos de frivillige eller hos Røde Kors.
- De frivillige og brugernes motivation for at deltage i aktiviteten bør afklares og understøttes. Det er motivationen der driver de frivillige og arbejdet bør derfor organiseres, så motivationen bliver en drivkraft for aktiviteterne, uanset om motivationen er økonomisk, personlig eller altruistisk.

### Brugerne som aktive deltagere

- De frivillige bør alle steder omtale og tiltale brugerne på en måde, så de ikke bliver sat i en passiv rolle. Selv om ambitionen er at hjælpe og drage omsorg, kan det sætte brugerne i en svær rolle som modtagere af hjælp frem for aktive deltagere i en aktivitet.
- Det skal sikres, at man kan få lov til at være bruger på forskellige måder. Det bør sikres, at alle føler sig velkomne uanset sociale kompetencer og kulturel baggrund. Rent praktisk skal aktiviteterne også tilrettelægges, så flest muligt har mulighed for at deltage. For eksempel ved at kunne tage sine børn med, eller at aktiviteterne ligger uden for normal arbejds- og skoletid.
- Der skal være et fokus på ligeværd og gensidighed mellem brugere og frivillige. Dette understøttes af fælles aktiviteter, hvor begge parter kan bidrage. Det er ikke ensbetydende med, at begge parter skal bidrage med lige meget til relationen, men begge parter skal være i relationen og skal have mulighed for at sætte sit aftryk på aktiviteterne i større eller mindre grad.
- Der skal være en fælles forståelse blandt brugere og frivillige af formålet med aktiviteterne. Et godt greb er at inddrage brugerne i tilrettelæggelsen af aktiviteter. Formålet kan godt reformuleres undervejs i en aktivitet. Det er dog vigtigt, at frivillige og brugere hele tiden er enige om formålet, så de arbejder hen imod det samme mål og konflikter undgås.



### 3. Aktiviteter og resultater for brugerne

I dette kapitel beskrives og evalueres Røde Kors' integrationsaktiviteter. Aktiviteterne holdes op mod Røde Kors' forandringsteori (se bilag), om hvordan der skabes udbytte for den enkelte bruger. Aktiviteten bliver således beskrevet, evalueret og vurderet ud fra det udbytte, de skaber for brugerne i aktiviteterne.

For at kunne foretage denne beskrivelse og analyse anvendes tre analytiske distinktioner. Disse distinktioner er ikke altid til stede i praksis, men skal nærmere ses som tre kontinuummer, aktiviteterne og deltagerne kan indplaceres på.

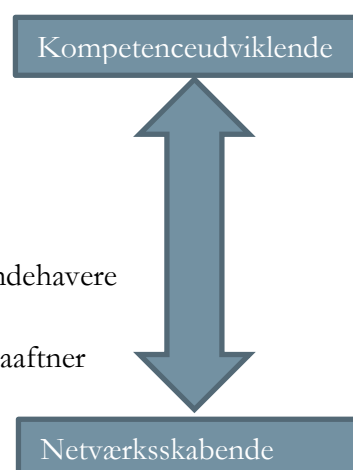
For det første skelnes der mellem **brugere** og **frivillige**. Denne skelnen er nogle steder i praksis meget tydelig. Det gælder fx i 1:1 sprogtræning, mens der i andre aktiviteter i praksis ikke er den store forskel på, om man er bruger eller frivillig. Det varierer også fra afdeling til afdeling, hvor skarp rollefordelingen mellem bruger og frivillig er.

For det andet skelnes der i teksten mellem **1:1 aktiviteter** og **gruppeaktiviteter**. Røde Kors anvender selv denne skelnen, som går på, om aktiviteten er baseret på, at én frivillig og én bruger, eller om der er en gruppe af brugere, der deltager i en aktivitet med en eller flere frivillige.

For det tredje skelnes der mellem **kompetenceudviklende aktiviteter** og **netværksskabende aktiviteter**. Udformningen af aktiviteter varierer fra lokalafdeling til lokalafdeling og kan alle indplaceres på et kontinuum mellem kompetenceudviklende aktiviteter og netværksskabende aktiviteter. Hvor cykeltræning er et eksempel på en aktivitet, hvor kompetenceudvikling er i højsædet, er netværksfamilier et eksempel på en aktivitet, hvor netværksdannelse er det primære. Alle aktiviteter indeholder både netværksskabende og kompetenceudviklende elementer, men de har forskelligt udgangspunkt.

De fjorten casebesøg, der er gennemført i forbindelse med evalueringen, har i alt omfattet ni forskellige aktiviteter. Aktiviteterne er:

- Cykeltræning
- Lektiecaféer
- Sprogtræning
- Netværksfamilier/netværkspersoner
- Karriereguiderne
- MFP'er Midlertidige Forældremyndighedsindehavere
- Ferielejre
- Udflugter og sociale arrangementer og temaaftner
- Caféer, kvindegrupper og mandegrupper



I det følgende beskrives aktiviteterne én for én med en sammenfattet analyse af brugernes udbytte af aktiviteterne. Rækkefølgen, aktiviteterne præsenteres i, følger kontinuummet fra kompetenceudviklende aktiviteter til netværksskabende aktiviteter. Den første aktivitet er den aktivitet med det bedste datagrundlag, nemlig sprogtræning, som er afdækket både kvalitativt og kvantitativt. De resultater der fremhæves er fundet efter grundig analyse og citaterne skal således blot ses som illustrative eksempler på de gennemførte analyser. Resultaterne, der præsenteres, understøttes af det samlede datamateriale.

### 3.1 SPROGTRÆNING

Sprogtræningen foregår nogle steder som 1:1 aktivitet og andre steder som en gruppeaktivitet. Sprogtræningen er som den eneste aktivitet evalueret kvantitativt.

Frivillige og brugere fra otte afdelinger har svaret på et spørgeskema, som handler om deres deltagelse i og oplevelse af sprogtræningen. Der er samlet spørgeskemaerne ind fra 70 brugere ud af 133 i ti lokalafdelinger. Skemaet er sendt ud til 133 brugere, hvoraf 70 har svaret. Det giver en svarprocent på 53 %. Skemaet til de frivillige er sendt ud til 127 frivillige, hvoraf 85 har besvaret skemaet. Det giver en svarprocent på hele 66 %. For brugerne er der kun samlet besvarelser ind i sprogtræning som gruppeaktivitet, mens data for de frivillige både dækker 1:1 sprogtræning og sprogtræning som gruppeaktivitet.

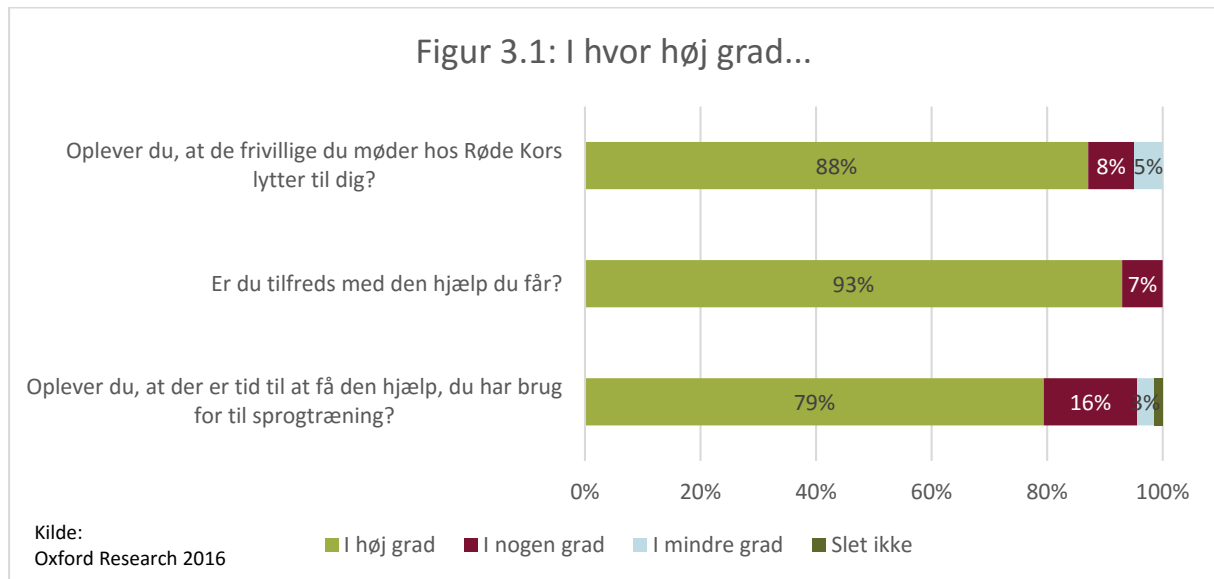
#### 3.1.1 Brugere og frivillige i aktiviteten

Brugerne i sprogtræningen er voksne mænd og kvinder fra mange forskellige vestlige og ikke-vestlige lande. Når der ses på tværs af de otte afdelinger, er brugerne en meget broget flok med en stor spredning i uddannelsesniveau og beskæftigelse. To tredjedele af brugerne har været i Danmark i under tre år, men der er altså også en gruppe af brugerne, der har været i Danmark forholdsvis længe.

De frivillige i sprogtræningen udgøres af både kvinder og mænd. To ud af tre frivillige er kvinder, og den typiske frivillige er over 60 år gammel og har en lang eller mellemlang videregående uddannelse. Kun hver tiende af de 85 frivillige, der har deltaget i spørgeskemaundersøgelsen, er under 50 år gamle.

#### 3.1.2 Aktiviteten

De frivillige i sprogtræning hjælper som oftest brugerne individuelt. Ofte får brugerne hjælp af den samme frivillige fra gang til gang. Der knyttes efterhånden et bånd mellem brugeren og den frivillige. I spørgeskemaundersøgelsen har brugerne svaret en række spørgsmål om den hjælp, de får af de frivillige. Deres svar fremgår af figur 3.1 herunder. Af figuren fremgår det, at brugerne er meget positive i deres vurdering af de frivillige, og hele 93 % af brugerne er i høj grad tilfredse med den hjælp, de får.



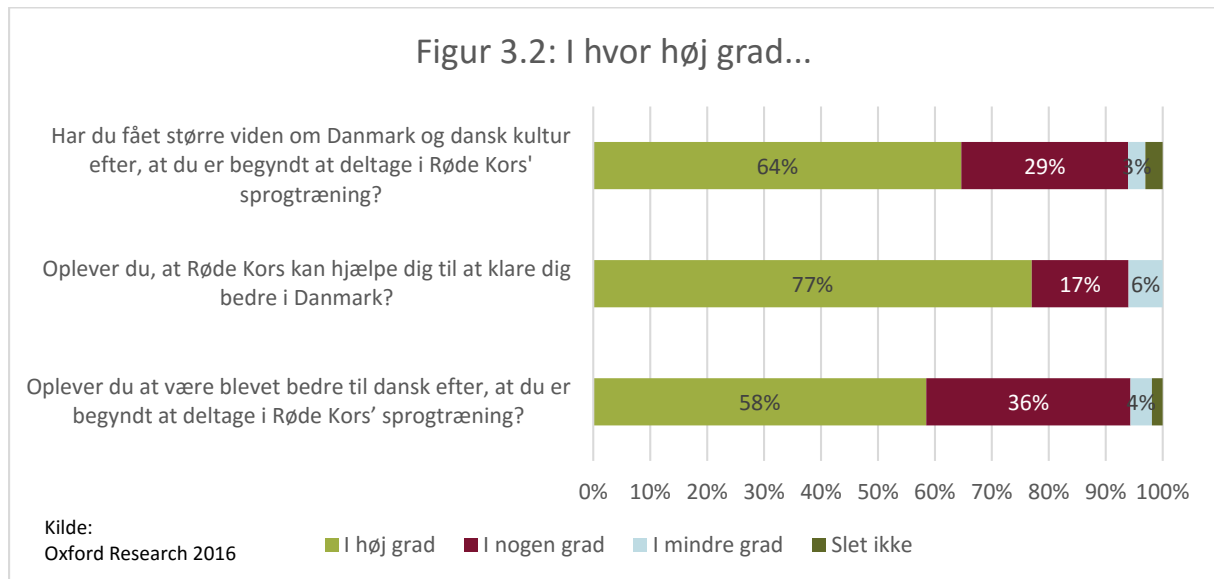
På spørgsmålet om brugerne oplever at blive lyttet til, er der plads til forbedring, da 5 % af brugerne kun i mindre grad oplever at blive lyttet til. Det ændrer dog ikke på, at langt størstedelen føler sig hørt. En bruger sætter ord på den hjælp, de frivillige yder.

*”Det er en rigtig stor ting, at de gør det frivilligt og de er rigtig rare. De skriver altid på sms, hvornår de kommer, selvom de har travlt. Eksempelvis skriver de til mig ”Hej. Husk at sprogtræning er klokken 18 i dag”. Nogle gange hjælper Røde Kors bedre end Kommunen og sprogskolen. Jeg føler nogle gange, at Røde Kors er min familie. De betyder rigtig meget for mig, fordi jeg ikke rigtig har min familie her i Danmark. ” (Bruger)*

Citatet ovenfor er et eksempel på, at brugerne værdsætter den hjælp, de får og også det aspekt, at hjælpen er frivillig. Det er en generel tendens i det indsamlede data.

### 3.1.3 Virkning

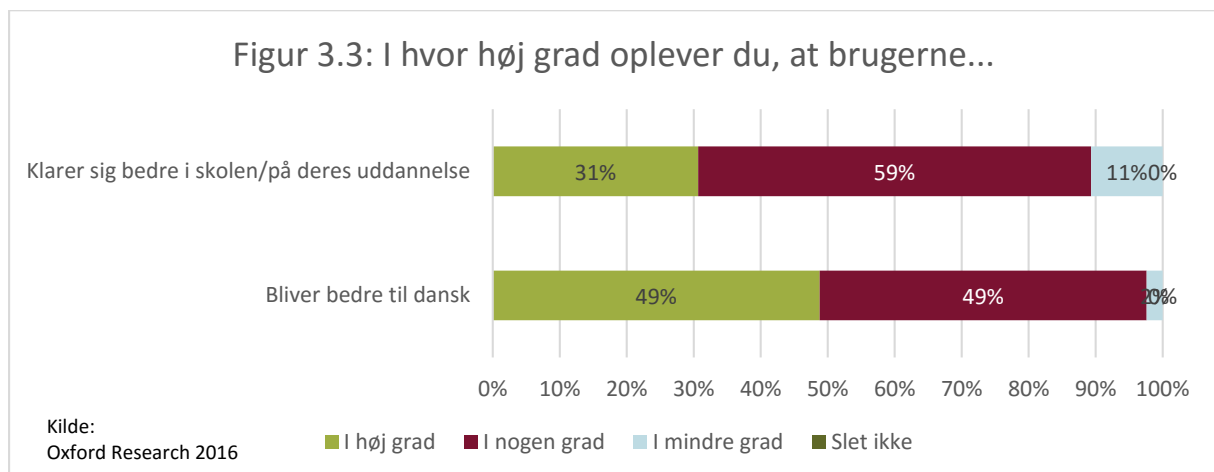
Sprogtræning er, som navnet antyder, rettet mod at styrke nydanskernes danske sprog. I spørgeskemaundersøgelsen er det afdækket, om brugerne selv oplever at blive bedre til dansk. I figur 3.2 herunder kan det aflæses, at langt størstedelen i nogen eller høj grad oplever at være bedre til dansk. Figuren viser samtidig, at brugerne oplever at have fået større viden om dansk kultur. Endelig oplever de at kunne klare sig bedre i Danmark.



En bruger fortæller om at gå til sprogtræning. I citatet fremstår det, at hun har fået trænet sit sprog gennem både målrettet træning og i det sociale rum rundt om selve træningen.

*Tilknytningen til RK har haft stort betydning for mig både sprogligt, men også rent socialt. Selvom de frivillige nogle gange ikke forstår, hvad jeg siger, så gør de sig umage med at kommunikere med mig og lære mig sproget. Det, synes jeg, er fantastisk og rigtig stort. (Bruger)*

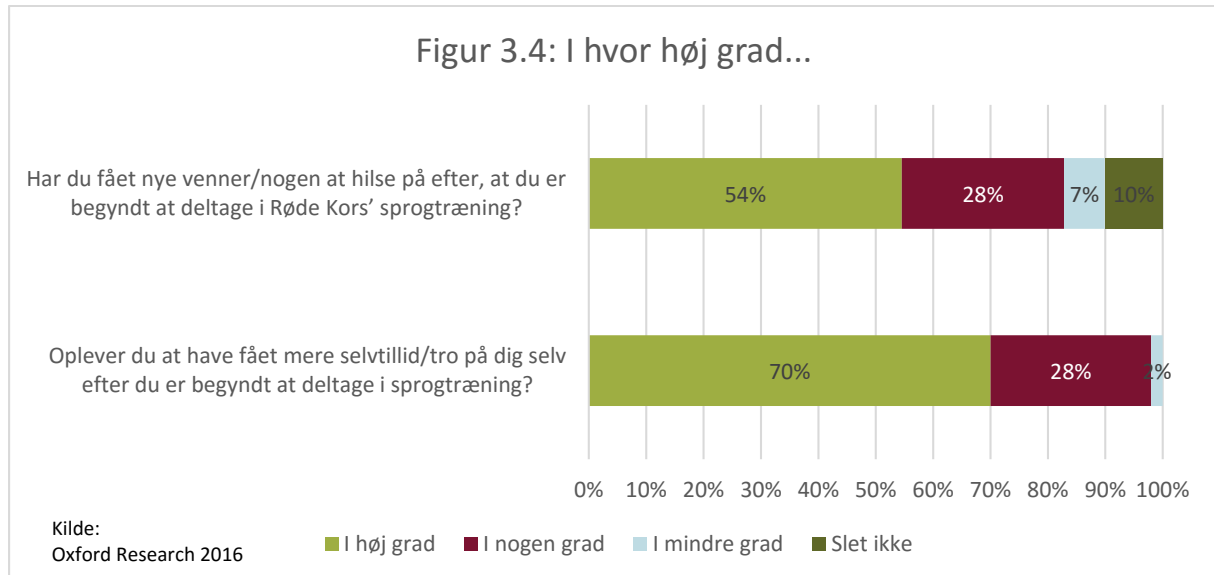
De frivillige har også vurderet brugernes udbytte af sprogtræningen. De frivillige vurderer først og fremmest, at brugerne bliver bedre til dansk. Herudover oplever næsten en tredjedel af de frivillige, at brugerne klarer sig bedre på deres uddannelse, mens kun 11 procent oplever, at dette kun i mindre grad er tilfældet. Resultaterne kan aflæses i figur 3.3 herunder.



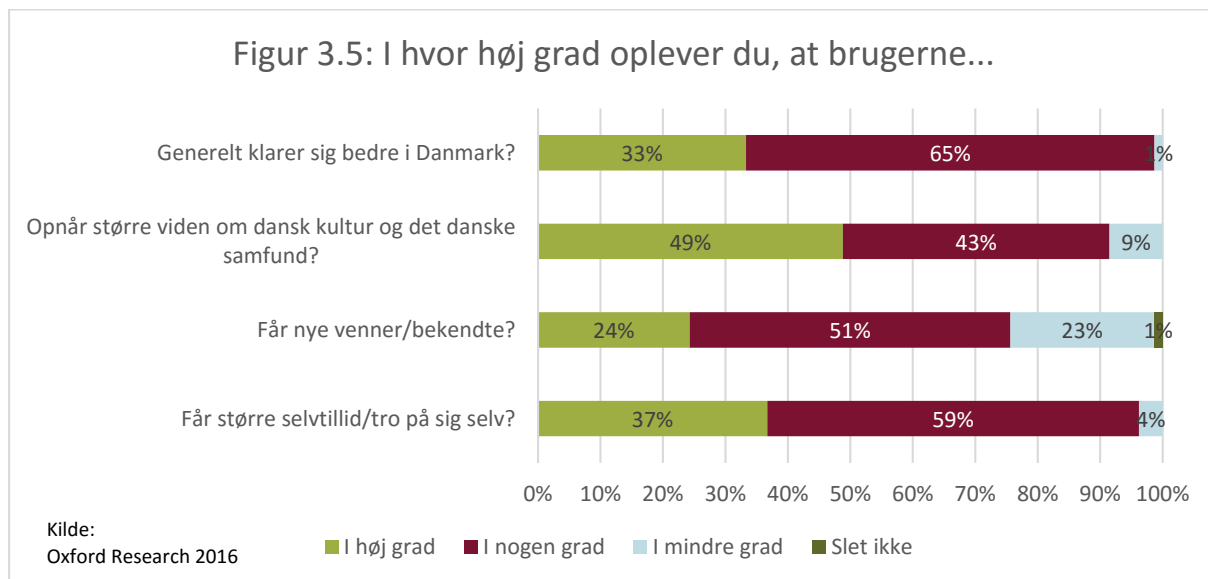
En ting er at blive bedre til dansk og få kompetencer til at klare sig bedre i Danmark. Et andet aspekt af sprogtræning er, at den som aktivitet kan være netværksskabende og skabe selvtillid blandt brugerne.



I figur 3.4 er det illustreret, at en stor del af brugerne oplever at få mere selvtillid ved at deltage i sprogtræning. Samtidig oplever over halvdelen af brugerne i høj grad at have fået udvidet deres netværk.



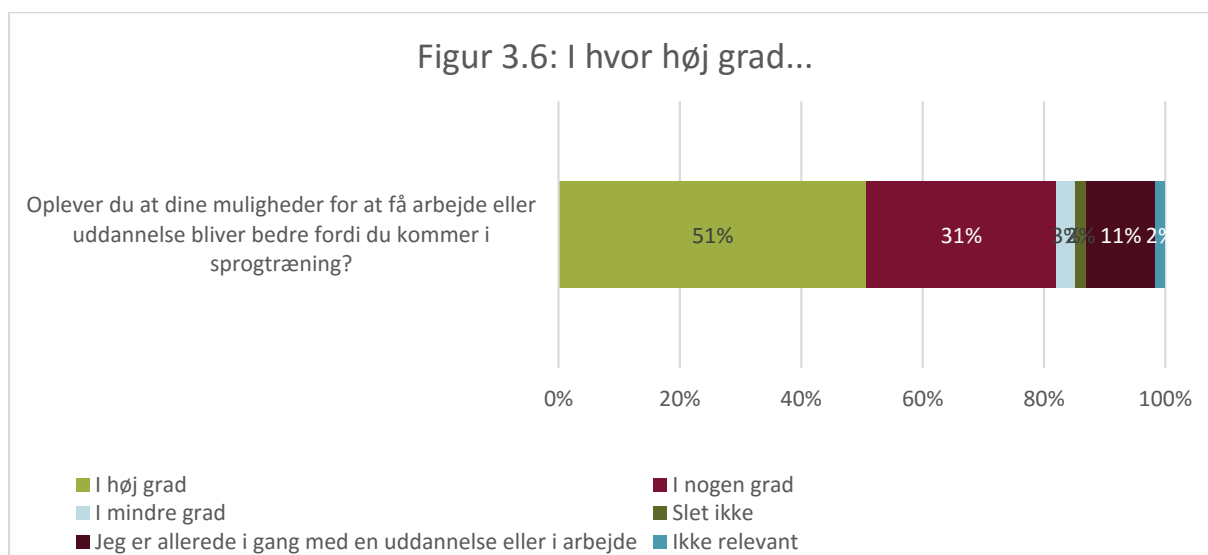
Resultaterne fra brugerne bakkes i høj grad op af resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen blandt de frivillige. De frivillige er ikke helt så positive i deres vurdering som brugerne, men på de to sammenlignelige spørgsmål er tendensen klart den samme: Brugere får udbygget deres netværk og får større selvtillid af at deltage i sprogtræning. Resultaterne af de frivilliges besvarelser på spørgsmål om brugernes udbytte fremgår af figur 3.5 herunder. Her fremgår det også, at de frivillige i nogen eller høj grad vurderer, at brugerne generelt klarer sig bedre i Danmark ved at deltage i sprogtræning.



De frivillige har, som brugerne, fokus på, at sprogtræning både giver sproglige kompetencer, men samtidig også kan være med til at give selvtillid.

*De får selvtillid og måske også det lille skub, der gør, at de får lidt mere energi til at tage en tørn med at lære dansk. Man lærer dansk ved at snakke med nogen og ikke kun gå på sprogskole. (Frivillig)*

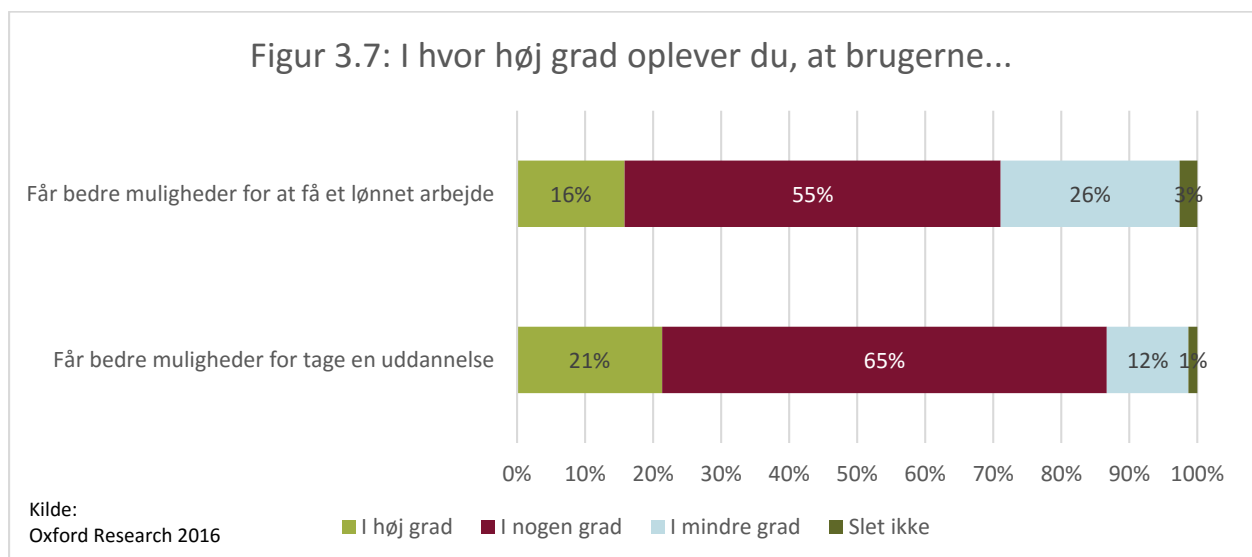
Sprogtræning skal som de øvrige aktiviteter understøtte nydanskeres integration i samfundet. Sprogtræning er dog i særlig grad rettet mod at give nydanskerne kompetencer til at gennemføre en uddannelse eller få et arbejde. I figur 3.6 herunder fremgår det, at samlet set 82 % af brugerne oplever at have øget deres muligheder for at få arbejde eller starte på en uddannelse.



En ting er en øget mulighed for at få et arbejde. Noget andet er, at sprogtræningen kan hjælpe dem, der allerede er i arbejde. Sprogtræningen er et godt sted til at få hverdagsdansk ind under huden og få sparring på, hvordan man bruger sproget i forskellige sammenhænge.

*Jeg havde en bruger en aften, som bandede så det var helt forfærdeligt. Så sagde jeg til ham, om han vidste, hvad det var, han sagde. Jeg bad ham om at tage sin ordbog og slå de ord han sagde op. Han var chokeret over, at de på slagteriet, hvor han arbejdede kunne bruge den slags ord. Det var helt forfærdeligt. Så sagde han: Hvad skal jeg gøre? Sige det til min leder? Nej, sagde jeg, fordi det er sproget på et slagteri. Men du skal ikke gå op i Brugsen og sige jeg skal fandme have et rugbrød, fordi så er du ubehøvet. (Frivillig)*

Brugernes svar på spørgsmålet om muligheder for arbejde og uddannelse understøttes af de frivilliges svar på to spørgsmål om mulighederne for arbejde og uddannelse. De frivilliges besvarelser kan aflæses i figur 3.7 herunder.



Brugernes svar er blevet analyseret statistisk for at se, om der er bestemte brugergrupper, hvis besvarelser adskiller sig fra andre. Der er foretaget analyser på variablene køn, alder, tid i Danmark og anciennitet i aktiviteten. Der er ikke fundet nogen forskelle på tværs af brugergrupperne. Det peger på, at brugerne har en ensartet opfattelse af sprogtræning på tværs af køn, alder, tid i Danmark og anciennitet i aktiviteten. Dette er et positivt resultat, da det viser, at Røde Kors' frivillige formår at omfavne mange forskellige mennesker.

### 3.1.4 Resultater for brugeren

Af såvel det kvalitative som kvantitative materiale fremgår det, at brugerne i høj grad **får forbedret deres danske sprog**. Brugerne får samtidig **øget selvtillid** og et **større netværk**. Brugerne får også et socialt udbytte og er meget tilfredse med den hjælp, som Røde Kors' frivillige yder dem. Sidst, men ikke mindst oplever **fire ud af fem brugere at komme tættere på arbejdsmarkedet**.

## 3.2 CYKELTRÆNING

Cykeltræningen er et eksempel på en aktivitet med et meget klart fokus på kompetenceudvikling. Cykeltræningen har ét mål, og det er, at deltagerne skal lære at cykle. I Rødovre er cykeltræningen igangsat, fordi der var et behov for, at nydanske studerende på SOSU-assistentuddannelsen lærte at cykle. Cykeltræningen er på den måde et godt eksempel på en kompetenceudviklende aktivitet, der understøtter integration på uddannelser og arbejdsmarked.

I Rødovre har omkring 300 nydanskere lært at cykle gennem Røde Kors' cykeltræning. De frivillige understreger, at der altid er god stemning, og deltagerne i cykeltræningen hygger sig. Det er dog begrænset, hvor meget deltagerne har deltaget i andre af Røde Kors' aktiviteter. Udbyttet for brugerne er først og fremmest operationelt i forhold til at øge mulighederne for at træde ind på arbejdsmarkedet.

### 3.2.1 Resultater for brugeren

Brugerne i cykeltræningen **lærer at cykle**, hvilket kan bruges direkte til at **gennemføre et uddannelsesforløb**. Aktiviteten øger dermed mulighederne for at **træde ind på arbejdsmarkedet**. Desuden gennemføres træningen i en munter tone og er med til at give deltagerne selvtillid.

## 3.3 LEKTIECAFÉ

Lektiecaféerne er ligesom cykeltræningen en kompetenceudviklende gruppeaktivitet. Lektiecaféerne er samtidig et eksempel på en aktivitet, som er tilrettelagt ud fra kommunernes del af integrationsarbejdet. Med lektiecaféerne går Røde Kors ind og understøtter kommunens integrations- og uddannelsesindsats. Opgaven for lektiecaféerne er i vid udstrækning defineret ud fra den kommunale undervisning.

Lektiecaféerne har som formål at støtte elever og studerende i deres skolegang. Især nydanske elever får øget deres sprog og viden om danske forhold, når de får hjælp af de frivillige. Brugerne får på den måde et meget konkret udbytte af at komme i lektiecaféen.

*Jeg får hjælp til at få læst mine ting igennem og får hjælp med grammatikken. Det er ting, mine forældre ikke kan hjælpe med. Så det er godt, at kunne få hjælp her. Og de frivillige er rigtig dygtige og søde. De kan komme med gode ideer, som man ikke lige har tænkt på....Jeg har helt klar løftet mig i mine fag. Fx startede jeg ud med 4 og 4 i standpunktskarakterer i tysk. Og jeg endte på 7 og 10. Det var helt klart på grund af lektiecaféen, fordi de var så gode til at hjælpe mig. Både med det mundtlige og det skriftlige. Det løftede helt sikkert mine karakterer. (Bruger, Gymnasielev 1)*

Lektiecaféerne er kendetegnet ved at have flere "varer" i butikken. For nogle brugere er de en rolig ramme, hvor man kan koncentrere sig om sine lektier, mens det for andre er et sted, man kommer for at få hjælp til lektierne og få viden om det danske sprog og det danske samfund. For andre igen kan det være et spørgsmål om at have socialt samvær. En anden gymnasielev fortæller:

*Jeg kan lide at komme her, for jeg får lov til at være sammen med de andre. Jeg ville stadig godt kunne lave mine lektier ovre på skolen, for som sagt hjælper læreren og fjerde-G'erne også rigtig meget, når de er der. Men alle mine venner er ikke på skolen, så jeg glæder mig til at komme til lektiecafé fordi jeg kan få lov til at se de andre. Samtidig med jeg laver lektier. (Bruger, Gymnasieelev 2)*

Den afsluttende sætning i citatet ovenfor er vigtig for at forstå formålet med at komme i lektiecaféen. Man mødes om lektierne, som der er skabt en hyggelig ramme omkring at få lavet. Netop den hyggelige ramme skabes af de frivillige og brugerne. Gymnasieeleven fortæller om de frivillige:

*De er meget tålmodige og meget forstående, hvis man lige skal have tingene forklaret en ekstra gang. De er meget imødekommende og det virker til, at de rigtig gerne vil hjælpe en. Det giver en lyst til at spørge. Når man ved, der bliver taget godt om en, og man får al den hjælp, de kan give – så får man også lyst til at være her. (Bruger, Gymnasieelev 2)*

Oxford Research vurderer at Røde Kors i særlig grad udfolder sit potentiale i de tilfælde, hvor de frivillige og brugerne har en tæt interaktion. Folkeskolereformen har betydet, at Røde Kors' lektiecaféer er kommet i konkurrence med skolernes egne lektiecaféer. Røde Kors' lektiecaféer har dog mere og andet at tilbyde, end en skoledrevet lektiecafé. Helt konkret har Røde Kors de frivillige som ud over at stå for en lektiecafé med ro, rum for koncentration og faglig hjælp til lektierne også giver mulighed for en personlig relation. Det er medvirkende til, at der fortsat er velbesøgte lektiecaféer rundt omkring. Lektiecaféerne giver mulighed for at tale med voksne i et uforpligtende rum. I Rødovre driver Røde Kors en meget velbesøgt lektiecafé. Her fortæller to frivillige fra lektiecaféen om deres samtaler med nogle af de elever, der kommer i caféen.

*Hvis ikke det er integration, at de kommer og vil snakke med os om jul og traditioner, så ved jeg ikke, hvad det er. De er nysgerrige omkring, hvad det er for en kultur, vi bor i. Det synes jeg da, er rigtig vigtigt. (Frivillig)*

*Sidste gang var der en der spurgte, om han måtte interviewe mig, fordi han skulle skrive opgave og interviewe en om, hvordan det var at være ung i 60-70'erne og familiemønstrene dengang i DK. Og han kunne jo ikke spørge sine egne bedsteforældre, for de er jo fra Somalia. Jeg synes, man knytter sig. Nogen gange har jeg hjulpet gymnasieelever med større opgaver hjemme ved mig. (Frivillig)*

Citaterne viser, at lektiehjælpen bevæger sig ud over det rent praktiske og ind i en social mellem-menneskelig sfære. Lektierne er udgangspunktet, men endemålet, som har betydning for, hvordan kompetenceudviklingen kommer til udtryk, besluttet undervejs i en fælles overenskomst mellem den frivillige og brugeren.

### 3.3.1 Resultater for brugeren

Lektiecaféerne styrker først og fremmest brugernes mulighed for at **gennemføre en uddannelse**. Brugeren får desuden et udbytte i form af at **øve det danske sprog** og kunne spørge ind til danske forhold i en **tillidsfuld dialog** med lektiehjælperne. For nogle brugere er det også et rum for socialt samvær med andre elever og studerende.

### 3.4 KARRIEREGUIDERNE

Karriereguiderne er en aktivitet Røde Kors aktivitet der har hjemme i København. Aktiviteten går, som navnet antyder, ud på at give nydanskere karrierevejledning. De frivillige i denne aktivitet adskiller sig fra andre aktiviteter ved at være rekrutteret målrettet til funktionen som karriereguide. Aktiviteten adskiller sig samtidig ved at have mange ressourcestærke deltagere, som er kvalificerede og parate til at finde et job. De rekrutterer derfor også brugere på en anden måde end andre aktiviteter. Hvor mange aktiviteter kontakter brugerne på gruppeniveau, har Karriereguiderne en mere individuel rekrutteringsform, hvor de gør opmærksom på sig selv, fx i spots på Københavns Sprogcenters skærme.

Brugerne er glade for den målrettede rådgivning, som er generel på jobsøgning, men også kan være målrettet specifikke brancher, da de frivillige har erfaringer med jobsøgning og har netværk, de kan trække på.

*"Hvis jeg går til Karriereguiderne fra Røde Kors, får jeg rigtig god information. Efter de havde rettet mit CV, kom jeg til to samtaler. Så allerede efter kort tid, var det en stor hjælp... Der er kæmpe forskel på, hvordan man ansøger jobs i Iran og Danmark, og det er de gode til at forklare. Fx vil arbejdsgiveren i Danmark gerne vide, hvad man laver ud over sit job. De vil ikke have, man kun arbejder hele tiden, de vil også vide, hvad man laver i sin fritid. Og det er en virkelig vigtig ting at vide, når man skal søge job i Danmark. Det er Karriereguiderne gode til at pointere." (Bruger)*

Selvom Karriereguiderne er en meget målrettet aktivitet, som ikke indeholder decideret netværksskabende elementer, har de stadig den mellem menneskelige ånd, som gennemsyrrer Røde Kors' integrationsindsats. En bruger, der har brugt karriereguiderne i sin jobsøgning, og som nu er i job, forklarer:

*"Det var mere venskabeligt og familiært ved Karrierguiderne. De gav mig det danske mod og hjalp mig rent personligt." (Bruger)*

I Københavns Kommune er samarbejdspartneren Københavns Sprogcenter meget begejstrede for samarbejdet, en vejleder på sprogcenteret sætter ord på Røde Kors' bidrag til den fælles integrationsindsats:

*"Vi supplerer hinanden med danskundervisning og karrierevejledning. De folk Røde Kors gerne vil hjælpe kommer her, og det er samtidig en gruppe som vi ved har brug for hjælp. Det er et svært stykke arbejde, de laver. Det er godt, at vi har et samlet sted, hvor man kan holde fast og blive stærkere og få hjælp." (Medarbejder på sprogskole)*

De frivillige i Karriereguiderne har ikke en opgørelse over, hvor mange af deres brugere, der kommer i job efter at have været hos Karriereguiderne. De frivillige har dog en fornemmelse af at kunne give brugerne noget viden og nogle råd, der stiller dem bedre, end da de kom.

*"De får abaoplevelser. Jeg har indtryk af, at de får noget med, når de går herfra." (Frivillig)*



### 3.4.1 Resultater for brugeren

I samspil med Sprogcenterets indsats giver Karriereguiderne brugerne **bedre forudsætninger** for at søge et arbejde i Danmark. De får konkret hjælp til ansøgninger og cv og får konkret sparring til jobsamtaler.

## 3.5 FERIELEJRE

Ferielejrene er først og fremmest netværksdannende, men der ligger også en empowerment-tilgang i ferielejrene, og på den måde er de også kompetenceudviklende.

Ferielejrene har både deltagelse af etnisk danske og flygtninge samt indvandrerfamilier. Aktiviteten er på den måde ikke kun målrettet nydanskere, men de netværksskabende elementer er overensstemmende med de mål, der arbejdes med i integrationsaktiviteterne.

Ferielejrene er for den enes vedkommende afviklet i samarbejde med ISS. Der er en rollefordeling mellem Røde Kors og ISS. Det giver rum for de frivillige til at fokusere på samvær med familierne, der deltager i ferielejrene.

*Og det er jo så i samarbejde med ISS. Jeg synes virkelig de er fantastiske. De er gode til at stampe det op på benene og delegere ud til os Røde Kors'er, der kommer med familierne. Så der holder de jo lige møde og så bliver der lige drøftet, hvad skal der ske, og hvad er planen, og hvem gør hvad. Så man er jo en del af det, at man ikke bare kommer med familierne. Jeg synes, det er dejligt. (Frivillig i Røde Kors)*

Brugerne får et pusterum fra hverdagen og har mulighed for at møde nye mennesker. Ferielejrene er samtidig tilrettelagt, så alle bidrager til opgaverne på ferielejren – madlavning, oprydning med videre. Ferielejrene har på den måde også en empowerment-tilgang, hvor deltagere og frivillige bidrager til fællesskabet. En bruger fremhæver i et interview, hvordan ferielejren har været med til at udvide hans families netværk i deres lokalområde.

*Vi fiskede. Der var mange aktiviteter, fiskeri, svømning eller spille fodbold eller klatring. Der kom en mand, som viste os, hvordan man kan kravle op i træer. Så det var dejligt. ...Vi lærte mange mennesker at kende på lejren. Vi var faktisk chokerede, for mange af dem boede i Assens kommune ligesom os, så det var dejligt. (Bruger)*

Ferielejrene bringer brugerne tæt på de frivillige for en kort periode. En bruger beskriver, hvordan de frivillige var gode til at skabe en god atmosfære. Citatet viser, hvordan børnene har fået det umiddelbare udbytte, at de har haft en god oplevelse sammen med andre mennesker, med den glæde og selvtillid, det er med til at skabe.

*De frivillige tænker altid på børnene. De arbejder hele tiden, selvom de er lidt gamle. Jeg ville hjælpe, men jeg var gravid. Børnene de elsker dem også. De var altid sammen, de var som venner. Den sidste dag var der fest, vi spillede, dansede, lavede kager. Børnene deltog også i, hvordan de skulle lave kage, og de dækkede bord. (Bruger)*

### 3.5.1 Resultater for brugeren

Brugerne får mulighed for at **udvide deres netværk**, og ferielejrene skaber en ramme, hvor brugerne kan byde ind med deres ressourcer. Derudover giver det et **frirum med glæde og trivsel** blandt både brugere og frivillige.

## 3.6 CAFÉER OG KVINDE/MANDEGRUPPER

Disse aktiviteter har det fælles træk, at de alle er gruppebaserede netværksdannende aktiviteter. Caféerne har ofte forskellige rådgivende funktioner, hvor brugerne kan komme og få hjælp til forskellige ting, såsom kommunikation med offentlige myndigheder, oversættelse af breve og spørgsmål om samfundet.

*Efter jeg blev introduceret til Kvindecaféen, kom jeg ud og begyndte at opleve nye ting. Jeg sætter især pris på den hjælp, som jeg får til min lektier, hvilket jeg ikke havde mulighed for før mødet med RK. Ud over det kan jeg snakke om alt mellem himmel og jord, hvilket er en fantastisk ting når jeg ikke har nogen familie her i Danmark. (Bruger)*

Caféerne har også mere kuriøse aktiviteter, der ikke direkte ligger inden for det, man umiddelbart ser som integrationsaktiviteter. En bruger fortæller her om, hvad de laver i kvindecaféen:

*Nogle gange kommer nogle kvinder fra forskellige wellness-centre og sætter hår og laver makeup osv. Det er meget hyggeligt at prøve det af i selskab med andre kvinder. Jeg er også meget glad for de håndarbejdekurser, som bliver afholdt i caféen. (Bruger)*

Citatet er et godt eksempel på, at hovedformålet i caféaktiviteterne er at skabe samvær og netværk. Integrationsudbyttet er en naturlig følge af at mødes i et forum med andre mennesker, og hvor der er ressourcestærke frivillige til stede. Opdelingen i mande- og kvindegrupper er et godt eksempel på, at de frivillige arbejder med at skabe en tryk ramme om brugerne. Netop rammerne om caféaktiviteterne er ifølge de frivillige et vigtigt element i at skabe netværk og relationer.

### 3.6.1 Resultater for brugeren

Caféaktiviteterne er netværksskabende aktiviteter, der giver brugerne mulighed for at **udvide deres netværk i trykke ramme**. Aktiviteterne er desuden ofte tilrettelagt, så brugerne kan få **hjælp til administrative ting**, eller andet der kan kræve en indsigt i det danske samfund.

### 3.7 UDFLUGTER OG SOCIALE ARRANGEMENTER

Mange afdelinger har arrangementer, som involverer en større gruppe mennesker end de ”faste” deltagere. Der afholdes med forskellig frekvens temaaftener, udflugter og sociale arrangementer.

Et af de sociale arrangementer, der går igen i flere afdelinger, er en aften, hvor deltagere og brugere laver mad til og med hinanden. Denne type arrangementer er meget populære blandt både frivillige og brugere.

*En aften arrangerede vi en madaften, hvor vi skulle præsentere mad fra forskellige steder. De var så stolte af at vise deres mad frem. Den ene kvinde fra Kosovo lavede en ret, hvor hun smed rundt med noget dej, og fik virkelig vist, hvad hun kunne. Det kom i avisen. Og hun var meget stolt. Som medarrangør bliver man også stolt. (Frivillig)*

Udflugter og sociale arrangementer giver mulighed for at inddrage en større gruppe deltagere end de fortløbende aktiviteter. Aktiviteterne får på den måde aktiveret en stor gruppe deltagere. Det er på den måde en oplagt mulighed for brugere og frivillige til at få udvidet deres netværk.

Udflugterne har som så mange andre aktiviteter både et socialt udbytte og et udbytte i forhold til at lære det danske samfund bedre at kende.

*Gennem Røde Kors og de tilhørende aktiviteter har jeg fået lov til at opleve Danmark og rejse rundt i forskellige byer. Eksempelvis har jeg været på tur i København, hvor jeg blev introduceret til byens seværdigheder og bykultur. Det var en stor oplevelse. (Bruger)*

#### 3.7.1 Resultater for brugeren

Udflugterne giver først og fremmest nogle oplevelser, ligesom de sociale arrangementer kan være en øjenåbner for både brugere og frivillige. Der knyttes relationer til arrangementerne, og så giver det ikke mindst nogle børn muligheden for at se nogle steder og få nogle oplevelser, som de ikke ellers ville have haft mulighed for.

### 3.8 NETVÆRKSFAMILIER/KONTAKTPERSONER

Netværksfamilier og kontaktpersoner er en 1:1 netværksdannende aktivitet. Brugere og frivillige mødes og mødes i forskellige rammer. De frivillige støtter brugerne og hjælper dem med at finde sig til rette i det danske samfund. I princippet er der ingen grænser for, hvad en netværksfamilie/kontaktperson kan hjælpe med. For mange handler det primært om at hjælpe med lektier og træne det danske sprog, men der kan være alle mulige ting at mødes om. En frivillig forklarer:

*Og så er det alt muligt praktisk, regninger, bøder, hvordan kører man til Silvan, hvordan hænger man ting op. Og så gør vi meget ud af at de skal passe deres skole og laver lektier. Og vi hjælper med at få dem på uddannelser. (Frivillig)*

Relationen bliver for mange tæt og mangeårig. Netværksfamilierne er i nogle tilfælde med igennem brugernes glæder og livskriser. Det generelle billede er, at de frivillige giver brugerne en bred indføring i det danske samfund.

*T hjælper mig mest med mine lektier, men hun er også til stor hjælp i andre aspekter af mit liv. T er meget snakkesalig og god til at sætte mig ind i den danske kultur og traditioner. Det kan være alt fra min datters skole og skolesystemet til andre samfundsrelaterede emner. Hun hjælper mig også med at læse breve og sende breve til det offentlige. Hermed har jeg lært en del om den danske kultur. Udover det har T og jeg nogle hyggelige og venskabelige snakke sammen. (Bruger)*

Citatet ovenfor afsluttes med en sætning om den personlige relation mellem bruger og frivillige. Netop den personlige relation er vigtig for nogle brugere. En ting er at lære om samfundet, noget andet er selv at bygge relationer op og komme ud af isolation og rent faktisk blive en del af samfundet.

*Jeg er alene og derhjemme er jeg ikke glad, fordi jeg tænker meget. I Røde Kors har jeg mulighed for at snakke med andre....Jeg kan godt lide, når jeg hjælper min kontaktperson, fordi hun gør meget for mig. Jeg kan godt lide når vi gør ting sammen. (Bruger)*

Brugerne ligger i citatet herover vægt på gensidigheden i sin relation til sin kontaktperson og fortæller, hvordan Røde Kors er med til at give hende glæde og bryde den sociale isolation.

#### 3.8.1 Resultater for brugerne

Kontaktpersonen/ netværksfamilien er en **bro til det danske samfund**. De giver konkret råd, støtte og vejledning i forhold til mange aspekter af brugerens integration. Det gælder **sprog, netværk, selv-tillid**, samt at kunne navigere i det danske samfund, danske værdier og det offentlige system. Sidst men ikke mindst udvikler mange af relationerne til langvarige venskaber til glæde for frivillige og brugere.

### 3.9 MFI

MFI står for midlertidig forældremyndighedsindehaver. Aktiviteten opstod i 2011 efter en periode, hvor markant flere uledsagede børn og unge indrejste, hvorfor der blev et behov for en større, mere systematiseret og kvalificeret indsats omkring forældremyndighedsrollen. Der er pt. 18 afdelinger med MFI-aktiviteter, som er forankret i lokalafdelingen. En forældremyndighedsindehaver har til ansvar, at sikre det enkelte barns rettigheder og tarv og sørge for at barnet bliver hørt, men også sikre omsorg og tilbyde en frivillig social og medmenneskelig støtte. MFI er som netværksfamilierne en 1:1 netværksdannende aktivitet. Relationen mellem frivillig og bruger er juridisk bundet af forældremyndigheden, og brugeren er derfor afhængig af den frivillige. MFI-aktiviteterne er desuden specielle i den forstand, at aktiviteten er afhængig af et samarbejde med kommunen.

MFI'erne skal som minimum varetage forældremyndigheden for de unge uledsagede flygtninge. Aktiviteten er i de fleste tilfælde langt mere omfattende og minder i sin karakter om netværksfamilierne eller kontaktpersonerne. Når de unge fylder 18, og det juridiske bånd forsvinder, fortsætter relationen mellem den frivillige og brugeren i langt de fleste tilfælde.

En kommunal medarbejder fra Roskilde sætter ord på, hvad en MFI'er kan betyde for en ung uledsaget flygtning:

*Der er grundlæggende et clash mellem de frivillige og kommunen. Frivillige er motiveret af hjertens grund, mens kommunen er systematisk i sin tilgang. MFI'erne er en vigtig ressource for kommunen, og opfattes ikke som frivillige i kommunens integrationsindsats, men som repræsentanter for civilsamfundet. I Roskilde har de kommunale indsats været gode til at få de unge integreret i arbejde og uddannelse, men vi har ikke været gode nok til at få de unge til at skabe et mangfoldigt netværk. Ofte er de unge ikke venner med etniske danskere. Her spiller civilsamfundet og MFI'erne en rolle. (Kommunal bruger)*

Citatet viser, hvordan kommunen ser MFI'erne som dem, der skal føre brugerne ind i det danske samfund. MFI'ernes rolle bliver at være en dansk ven eller forælder, som kan guide og vejlede den unge om det danske samfund. I Roskilde er der også eksempler på, at de unge er kommet i job gennem MFI'ers netværk. Det at have en MFI'er kan altså på flere måder være et rigtig godt afsæt for en ung uledsaget flygtning.

En uledsaget flygtning, der tidligere har haft en MFI'er, men nu er fyldt 18 år, fortæller om sine forventninger til at have en MFI:

*Jeg vidste ikke, at det skulle komme så langt. Jeg troede faktisk bare, at han ville hjælpe mig med at få opholdstilladelse og hjælpe mig med at "køre min sag"...(Bruger)*

Relationen udviklede sig dog til meget mere, og brugeren betragter dem i dag som en del af sin familie. MFI'erens og hans partner har hjulpet den unge med at finde en uddannelse og med at skabe en tryk base i Danmark.

*Jeg synes, at de ting Danmark og min MFI'er har gjort for mig; En person som de ikke kendte. De tog imod mig, hjalp mig og støttede mig. Nu er det min tur til at støtte Danmark. Vi er en familie og vi skal hjælpe hinanden.*

### 3.9.1 Resultater for brugerne

De unge uledsagede flygtninge får for det første en person, der kan håndhæve de unges retssikkerhed. For det andet giver det de unge en **platform i Danmark** og en **vej ind i samfundet**. For nogen bliver det en familierelation, som varer ved, efter de er fyldt 18, og det juridiske bånd ophæves.



## 4. Organisering og metoder

Dette kapitel stiller skarpt på de frivilliges organisering og metoder i deres integrationsarbejde.

Af det foregående kapitel fremgår det, at Røde Kors formår at skabe resultater for brugerne i alle de gennemførte aktiviteter. Det er ikke ensbetydende med, at alle aktiviteter skaber lige mange resultater eller, at lokalafdelingerne i lige stor grad skaber resultater for brugerne. Mangfoldigheden i den frivillige integrationsindsats er en styrke, men der er en række metoder og fremgangsmåder i det frivillige arbejde, som har vist sig særligt hensigtsmæssige i forhold til at øge udbyttet for brugerne.

Med udgangspunkt i det indsamlede data er der seks temaer, som fremstår særligt relevante at uddybe.

De seks temaer er:

- Samarbejde med andre aktører
- Fysiske rammer
- Brugere og de frivilliges rolle i aktiviteterne
- De frivilliges organisering
- Formulering af aktiviteter
- De frivilliges motivation og ressourcer

For hvert tema analyseres, hvilke virkemidler og lokale praksisser der understøtter et udbytte for brugerne. I de gennemførte casestudier, er de frivilliges organisering og gennemførelse af aktiviteter blevet undersøgt kritisk og det ligger til grund for analyserne i dette kapitel. Analyserne er drevet frem ved at sammenligne god praksis i lokalafdelingerne med mindre god praksis.

Analyserne fører til en række anbefalinger under hvert tema. Anbefalingerne er rettet mod at styrke integrationsindsatsen, så det i sidste ende giver et større udbytte for brugerne og en styrket integration af nydanskere. Anbefalingerne er for de flestes vedkommende omkostnings- og ressourceneutrale. Alle anbefalinger vil ikke være relevante alle steder, da nogle afdelinger allerede har en rigtig god praksis på nogle områder.

## 4.1 SAMARBEJDE MED ANDRE AKTØRER

Røde Kors' lokalafdelinger har mange steder samarbejder med kommuner og sprogskoler. Flere steder er der også samarbejde med andre frivillige organisationer såsom Dansk flygtningehjælp og Venligboerne, ligesom Røde Kors i stigende grad samarbejder med virksomheder (Fx ISS og Novo Nordisk). Ud af de 81 afdelinger, der har integrationsaktiviteter, har 77 et samarbejde med en eller flere eksterne aktører.<sup>1</sup> 51 af afdelingerne har samarbejde med en kommune. Samtidig viser en undersøgelse udarbejdet af LG Insight, at 87 % af kommunerne samarbejder med frivillige i integrationsindsatsen.<sup>2</sup>

I evalueringen af Røde Kors' integration fra 2012, blev det anbefalet at etablere eller styrke et samarbejde med kommunerne. I nærværende evaluering har der været et større fokus på samarbejde med kommuner og andre aktører, og der er fundet to modeller for samarbejde, som begge fungerer rigtig godt. Fælles for modellerne er, at de bygger på en klar rollefordeling mellem kommune og Røde Kors.

Den ene model er der, hvor der er en klar rollefordeling mellem kommune og Røde Kors. De handler med to forskellige tilgange og mål. Hvor kommunen arbejder med at integrere ift. sprog, uddannelse og arbejdsmarked, arbejder Røde Kors i denne model med at integrere i civilsamfundet. Denne model kan der findes eksempler på i data i Roskilde og Vejle.

*De frivillige er et ekstra plus og noget, der godt kan undværes. Vi arbejder med frivillighed i jobcenter Vejle og vi er enige om, at de frivillige ikke må gå ind og løfte opgaver som det lønnede personale udfører. Vi tager ikke en frivillig ind som mentor – hvis der er brug for en mentor, skal mentoren ansættes. (Integrationskonsulent, Vejle)*

Denne model finder typisk anvendelse i kommuner, hvor Røde Kors har netværksskabende aktiviteter, enten i form af gruppeaktiviteter, som caféaftener eller sociale engagementer eller i form af 1:1 aktiviteter som Netværksfamilier og Kontaktpersoner. Modellen understøttes af, at kommunerne fortrinsvis samarbejder med frivillige i forbindelse med integration af flygtninge og indvandrere under integrationsloven.<sup>3</sup>

Den anden model understøtter Røde Kors kommunens integrationsaktiviteter. Røde Kors er i kontakt med kommunale institutioner og supplerer kommunens arbejde, hvor der er behov. Det kan være at skabe et rum for sprogr træning eller lektiehjælp, eller det kan være ift. at hjælpe flygtninge og indvandrere med at forstå og tilpasse sig den kommunale bureaukratiske virkelighed. I de kommuner, hvor samarbejdet er skruet sammen, så Røde Kors understøtter kommunens integrationsindsats, er aktiviteter tilrettelagt ud fra kommunens arbejde. Den model er der eksempler på i Vordingborg og Sønderborg.

*Røde Kors hjælper med at læse og forstå breve, svare på spørgsmål eller tvivl eller undren om forskellige ting. Det kan være lovgivning eller kulturelle ting og det giver en bedre forståelse for kommunen. Det giver dem mulighed for at møde borgerne i et rum, hvor man ikke er en myndighed, det skaber en større forståelse, når man mødes uden for kontormiljøet.*

<sup>1</sup> Røde Kors: Status 2015, Den frivillige integrationsindsats

<sup>2</sup> LG Insight 2015, Undersøgelse af kommunernes samarbejde med frivillige i integrationsindsatsen.

<sup>3</sup> Ibid

*Både for borgerne, men også for de frivillige i Røde Kors. Det er en stor succes i deres team. (Jobcentermedarbejder, Vordingborg).*

Udviklingskonsulent Anne Lejbach Jørgensen genkender billedet med, at samarbejde med kommuner er en win-win situation for begge parter. Hun fortæller her, hvordan de frivillige generelt ser på at samarbejde med kommuner om integrationsindsatsen.

*”Der er umiddelbart to tendenser. Der er ikke nogen tvivl om, at størstedelen synes det er givende for den frivillige indsats. Mange frivillige synes, de mangler viden om modtagelsen, og de nyankomne flygtninge. Andre kan også se, at der nogle flere muligheder med det store gensidige kendskab. Der er dog også nogen, der er meget opmærksomme på, at Røde Kors ikke bliver sat i en position, hvor der er tale om bestillingsarbejde” (Anne Lejbach Jørgensen, Udviklingskonsulent)*

### 4.1.1 Vidensudveksling

I de kommuner, hvor der er et rigtig godt samarbejde mellem Røde Kors og kommunen, sker der en vidensudveksling mellem kommunen og de frivillige i Røde Kors. Det kan ske uformelt gennem en løbende dialog mellem kommunale medarbejdere og frivillige. Det kan også ske mere formaliseret, ved at kommunens medarbejdere holder oplæg for Røde Kors’ frivillige. På nogle områder såsom MFI er det nødvendigt, at kommunen leverer viden til de frivillige. I forbindelse med andre aktiviteter kan det opfattes som mindre vigtigt, men det må bare konstateres, at det foruden at øge de frivilliges viden om fx nyttilkomne, den kommunale jobindsats, eller hvad der er emnet, også giver et langt bedre uformelt vidensflow, som Røde Kors og især kommunen kan drage stor nytte af. Der er flere eksempler i data på, at kommunen klæder Røde Kors’ frivillige på, men at det på sigt er kommunen, der får det største udbytte, da de frivillige bliver bedre til at hjælpe, vejlede og rådgive brugerne i deres kontakt med kommunen.

### 4.1.2 Professionalisering og formalisering af samarbejde

I nogle samarbejder kan det være en fordel, at samarbejdet har en vis grad af formalisering og professionalisering. Som udgangspunkt er det vigtigt, at Røde Kors og samarbejdspartnere samarbejder ud fra ens præmisser. Nogle samarbejdspartnere forventer en høj grad af professionalisme, når de samarbejder. Her er et eksempel fra en virksomhed, der samarbejder med Røde Kors.

*Vi har snakket meget om, at samarbejdet har været lidt for meget med studentemedhjælpere. Det har været et issue, men det er på vej til at blive professionaliseret. Der har været mangel på professionalisme. Vi er jo ikke bange for at gå ud og sige, at CSR også skal være en del af vores strategi for at se resultater på bundlinjen. (Virksomhed)*

Andre steder i data er der eksempler på, at kommuner stiller specifikke krav til Røde Kors, som de lokale afdelinger ikke kan eller vil honorere. Det må altid være en afvejning af det konkrete samarbejde, hvor formaliseret og professionaliseret samarbejdet skal være. Kernen af Røde Kors’ integrationsarbejde drives af frivillige, og det må potentielle samarbejdspartnere respektere.

Der er tendenser til, at flere og flere kommuner får en frivillighedspolitik og ansætter frivilligkoordinatorer. Det kan åbne muligheder for nye typer samarbejder, og det bør undersøges i de kommuner, hvor der ikke er eksisterende samarbejder.

Udviklingskonsulent Anne Lejbach Jørgensen fra Røde Kors peger på at samarbejdet med kommuner gerne skal være strategisk og ud fra et fælles udgangspunkt om, at integrationsindsatsen skal løftes. Samarbejdet må gerne have karakter af partnerskaber med gensidige forpligtelser. Konkret peger hun på to greb, der kan hjælpe til at formalisere samarbejdet.

*Der skal for det første være et fortløbende kommunikationsforum, hvor kommunen kan give info og hvor man kan vende temaer. For det andet skal der være tilgængelighed. Frivilligkoordinatorer fungerer, der hvor de er tæt på integrationsafdelingen. I en del af kommunerne sidder der en på integrationsafdelingen, som har kontakten med de frivillige og det er rigtig godt, set fra vores perspektiv. (Anne Lejbach Jørgensen, Udviklingskonsulent)*

Samarbejder med sprogskolerne har ofte en klar opdeling af Sprogskolernes og Røde Kors' aktiviteter. Røde Kors er et supplement til undervisningen på sprogskolerne og nogle steder, som fx i København, er Røde Kors til stede på sprogskolen og udfolder sine aktiviteter inden for skolens rammer. Skolen står så for fysiske rammer og forplejning til de frivillige. Såvel Røde Kors som sprogskolen har stort udbytte af den konkrete aftale, som kræver få ressourcer fra skolens side.

### 4.1.3 Faldgruber i samarbejdet med kommuner og andre aktører

Der er tre faldgruber, der er vigtige at undgå i samarbejdet med kommuner og andre aktører.

For det første er det vigtigt at skelne mellem Røde Kors' politiske arbejde og det praktiske integrationsarbejde. De frivillige kan have forskellig motivation for at være frivillige, og et motiv kan være politisk engagement. Det er dog vigtigt, at dette engagement ikke står i vejen for det praktiske samarbejde mellem kommune og frivillige. De kommunale samarbejdspartnere oplever nogle gange, at Røde Kors' frivillige stiller sig meget kritiske over for kommunens regler og praksis. De kan ligefrem besværliggøre kommunernes sagsbehandling af især nyttilkomne. En kommunal integrationskonsulent forklarer i følgende citat, hvordan de frivilliges ihærdighed og politiske engagement kan stå i vejen for den praktiske integrationsindsats:

*Der sker tit det, at de frivillige oplever sig selv som advokat for brugerne. Vi stiller som kommune krav, men det er jo lovgivning. Der kan opstå dårlige situationer hvor borgerne kommer i klemme. (Integrationskonsulent, Vejle)*

Røde Kors er en organisation med holdninger, men det bør overvejes lokalt, hvordan og til hvem, man skal udtrykke disse holdninger. I værste fald kan det få kommunerne til at lukke af for samarbejde med Røde Kors, hvilket vil have en negativ betydning for de borgere, der skal integreres.

For det andet er det vigtigt, at kommunen ikke presser Røde Kors til at udføre opgaver for kommunen, som kompromitterer de frivilliges integritet eller forstyrrer det fortrolige rum, Røde Kors' aktiviteter udgør.

For det tredje er det vigtigt med en klar forventningsafstemning om, hvad det er, Røde Kors' frivillige kan og vil bidrage med. På sigt giver det bagslag, hvis der ikke sker en klar forventningsafstemning mellem Røde Kors og samarbejdspartnerne. Røde Kors er en frivillig organisation, som lever på de frivilliges præmisser og er afhængig af deres engagement. Det skal tages i betragtning, når der indgås aftaler, og de frivillige og de lokale ressourcer skal vurderes, før der indgås forpligtende aftaler med lokale samarbejdspartnere.

Der skal være et formål med samarbejdet og en klarhed over, hvad de enkelte aktører bidrager med. Hvis ikke der er klarhed over Røde Kors' bidrag, kan man ende med skuffede samarbejdspartnere. Her udtaler en repræsentant, fra en virksomhed Røde Kors samarbejder med, sig :

*Jeg synes ikke de frivillige er stærke nok. Nogle af familierne har diagnoser og er meget svage. Jeg har selv en baggrund fra socialområdet. Der er en ældre ensom RK-dame ikke til meget hjælp. Jeg synes, det er et kæmpe problem, at man ikke er stærkere. (Samarbejdspartner)*

Citatet viser, at der er plads til forbedring i samarbejdet med Røde Kors, men overordnet set er denne og øvrige samarbejdspartnere tilfredse med samarbejdet med Røde Kors. De ser samarbejdet som gensidigt givende.

### 4.1.4      **Anbefalinger**

På baggrund af ovenstående analyse har Oxford Research følgende anbefalinger:

- Samarbejdet med kommuner og andre aktører bør bygge på en åben og ærlig dialog mellem parterne. Der skal løbende forventningsafstemmes, så kommunerne ikke stiller urimelige krav til Røde Kors, og så Røde Kors samtidig ikke forstyrrer kommunens arbejde unødigt.
- Der bør være en klar rollefordeling mellem Røde Kors og samarbejdspartnerne. Det kan enten følge en af de to modeller, der er ridset op ovenfor eller en helt tredje model. Når rollefordelingen er fastlagt, er det vigtigt at respektere den og ikke blande politik og praksis for meget sammen.
- Samarbejdet med eksterne partnere bør indeholde vidensudveksling. Særligt kan der opnås stor effekt af, at kommunalt ansatte deler ud af deres viden til de frivillige. Evalueringen viser, at det kan gear den lokale integrationsindsats.
- Lokalfdelingen bør overveje, om samarbejdet skal formaliseres og eventuelt professionaliseres. Det er dog vigtigt, at det sker med de tre ovenstående anbefalinger in mente.
- Foruden samarbejde med kommuner er det muligt at søge §18 midler i kommunerne. Det bør udnyttes, hvis det kan løfte lokalfdelingens arbejde.

## 4.2 FYSISKE RAMMER

I løbet af udarbejdelsen af denne evaluering er det blevet mere og mere klart, at de fysiske rammer for aktiviteterne har stor betydning for aktiviteterernes gennemførelse, de frivilliges organisering og udbytte og i sidste ende brugernes udbytte. Gode fysiske rammer giver ganske enkelt flere muligheder for at gennemføre og udvikle aktiviteter. Nogle lokalafdelinger har egne lokaler, mens andre lokalafdelinger bruger kommunale lokaler. Der er også afdelinger, som ikke har nogle faste mødesteder, men som mødes privat hos de frivillige.

De frivillige peger på, at det giver dem som frivillige flere muligheder i de aktiviteter, de gennemfører. Det giver samtidig mulighed for at igangsætte nye aktiviteter eller udvide aktiviteter forholdsvis nemt. Det aflaster samtidig de frivilliges ressourcer i forhold til selv at skulle lægge lokaler til aktiviteterne. Det kan på den måde sikre stabilitet i lokalafdelingens arbejde, at man ikke er afhængig af specifikke frivillige.

I Sæby har lokalafdelingen egne lokaler. De frivillige ser det som en stor fordel at kunne have et lille kontor og store gode lokaler. Det gør det muligt at dele brugerne op i grupper og tilpasse aktiviteterne til det antal brugere og frivillige, der er mødt op. En frivillig fortæller om, hvordan sprogtræning tilrettelægges:

*Vi er i de her lokaler. Et kvartér efter vi åbner, laver vi en fordeling af hvem, der hjælper hvem, og hvordan det kan gå op. Og så sidder vi ved hver sine ende af bordene, bruger computerne, går ovenpå. (Frivillig)*

Det kan virke banalt, at gode faciliteter øger kvaliteten af aktiviteterne. Det bør ikke desto mindre nævnes, da det er et gennemgående fund for evalueringen og blev bekræftet ved den ene af de to afholdte fortolkningsworkshops.

I de tilfælde, hvor det er Røde Kors' egne lokaler, er der også den fordel, at brugere og frivillige kan sætte et fælles aftryk på udsmykningen og indretningen i lokalerne. Det åbner for, at lokalerne på sigt udvikler sig til et fælles projekt, som brugere og frivillige får en tilknytning til. Egne lokaler giver også bedre muligheder for kontinuitet i de aktiviteter, hvor der kræves materialer for at gennemføre aktiviteterne. I de tilfælde, hvor lokalerne ligger i tilknytning til andre Røde Kors-aktiviteter, såsom en genbrugsbutik, en nørklergruppe eller andet, er der flere eksempler i evalueringen på, at der opstår synergieffekter mellem integrationsaktiviteterne og de øvrige aktiviteter. Et godt eksempel på dette er i Haslev, hvor brugerne i Røde Kors' integration arbejder frivilligt i genbrugsbutikken.

Endelig giver egne lokaler en fysisk repræsentation for de relationer og det samvær, der er mellem de frivillige og brugerne i aktiviteterne. En fast ramme kan være med til at give Røde Kors et fysisk udtryk, frem for at aktiviteterne kun bliver knyttet til de enkelte frivillige.

### 4.2.1 Anbefalinger

- De lokale afdelinger bør stræbe efter at få egne lokaler til deres aktiviteter. Hvis ikke lokalafdelingen har økonomi til at anskaffe egne lokaler, er det i de fleste kommuner muligt at få



lokaler igennem kommunen. Der bør søges lokaler, der understøtter de aktiviteter, der skal gennemføres.

- Lokalerne bør indrettes sådan, at brugere og frivillige har mulighed for at sætte et aftryk på lokalernes indretning og udsmykning. Det giver en tilknytning til lokalerne og kan være med til at skabe et fælles rum fremfor, at det bliver brugerne, der er på besøg hos de frivillige eller på besøg hos Røde Kors.

### 4.3 BRUGERNE OG DE FRIVILLIGES ROLLE I AKTIVITETERNE

Et særskilt fokus for evalueringen er brugernes rolle i aktiviteterne. De fleste aktiviteter er bygget op med udgangspunkt i, at de frivillige hjælper brugeren med noget eller gør noget for brugeren. Det kan være at hjælpe med lektier, at arrangere en udflugt eller andet. I mange aktiviteter er brugeren dog ikke blot en passiv modtager af de frivilliges arbejde, men også en aktiv deltager i aktiviteterne. Nogle steder er forskellen mellem bruger og frivillig markant, mens den i andre tilfælde – specielt i de netværksskabende aktiviteter - er stort set udvisket.

De langvarige relationer mellem brugere og frivillige er typisk de relationer, hvor relationen mellem brugere og frivillige er gensidige. 1:1 aktiviteterne er ofte langvarige, hvor der er flere korte forløb i gruppeaktiviteterne. Det er der ikke noget mærkeligt i, da gruppeaktiviteterne ofte har fokus på, at brugeren skal tilegne sig kompetencer, mens 1:1 aktiviteterne har fokus på at skabe en relation mellem bruger og frivillig. Uanset om det er 1:1 aktiviteter eller gruppeaktiviteter, gælder det, at de langvarige relationer er dem, hvor brugeren får en aktiv rolle i aktiviteterne.

Et eksempel på, at distinktionen mellem brugere og frivillig udviskes, ses for eksempel i dette citat fra en MFP'er fra Holbæk:

*Og det viser jo, at vi frivillige er forskellige, ligesom brugerne. Det er forskelligt, hvordan man går til det, og det er nogle forskellige skæbner brugerne har. Jeg kan fortælle, at jeg på fredag skal ud til M og spise middag. Han er blevet en ven, jeg er ikke længere kontaktperson for ham, men det er ikke sluttet. Og en anden har jeg ageret far for. Så det er meget forskelligt, men man kommer tæt ind på dem. (Frivillig)*

Citatet viser, at hvor relationen er startet med det udgangspunkt, at den frivillige skulle hjælpe brugeren med at falde til i Danmark, er relationen nu et venskab, og forskellen på bruger og frivillig er ophævet.

Nogle relationer mellem brugere og frivillige kan med tiden få karakter af familiære relationer. Et afghansk par, også fra Holbæk, fortæller om deres relation til de frivillige.

*De er som den nærmeste familier, vi har i Danmark. Vi kan komme til dem, når vi har brug for hjælp. De er som en slags forældre for os... Vi har fortalt dem meget om Afghanistan og de har lært os meget om dansk sprog og dansk kultur. (Bruger)*

Citatet viser for det første en tæt relation mellem brugere og frivillige. Det viser for det andet, at relationen bygger på et interkulturelt møde, hvor begge parter deler ud af deres viden og kultur, og begge parter har en nysgerrighed over for hinanden.

### 4.3.1 Fra bruger til frivillig

Der er også eksempler på brugere, der overgår til at blive frivillige. Det kan være i de aktiviteter, de allerede deltager i eller i andre aktiviteter. Ifølge Røde Kors' statusrapport er 101 brugere i 2015 overgået til at være frivillige.

I Haslev har den lokale afdeling udnyttet, at Røde Kors har andre aktiviteter end integrationsaktiviteterne. De har således gode erfaringer med, at brugere fra integrationsaktiviteterne arbejder som frivillige i Røde Kors' genbrugsbutik. Både brugerne og de frivillige er meget glade for den ordening, som giver brugerne et indblik i dansk arbejdskultur og giver dem en mulighed for at afprøve deres danske sprog i trygge rammer. Det kræver dog, at de øvrige frivillige i butikken er opmærksomme på netop at skabe nogle trygge rammer:

*Det var svært i starten, men jeg var den første og gennem mig kom der mange andre. F.eks. O, han er pensioneret og da han startede her i butikken kunne han kun to ord dansk, men han kunne godt lide arbejdet her og kunne godt følge instruktioner. Men han havde meget svært ved det danske sprog. Og nu har han været her 3-4 år og nu begynder at tale lidt dansk og han arbejder selv her og er glad for det. Jeg siger til folk det er svært for ham, for han er gammel, men i kan godt forstå ham i skal have tålmodighed. (Frivillig)*

Eksemplet fra Haslev viser, hvordan integrationsindsatsen kan styrkes ved at bruge de ressourcer, der ligger i den lokale Røde Kors afdeling i forvejen. Der er dog også eksempler på ressourcestærke brugere, der bliver frivillige. I samme afdeling har et ungt Iransk par meldt sig som frivillige i Røde Kors butikken. I interviewet med dem fortæller de om, hvad de får ud af at være frivillige:

*Jeg kan godt lide, at man arbejder i teams. Folk er rigtig gode til gruppearbejde og meget ansvarlige, når de udfører deres job. De tager arbejdet meget seriøst, selvom det er et frivilligt arbejde. (Bruger)*

Citatet viser, at det frivillige arbejde i Røde Kors er med til at give de nytilkomne et indblik i dansk arbejdskultur. Det er et meget konkret udbytte af at deltage i de frivillige aktiviteter.

Den mest almindelige overgang fra bruger til frivillig er at skifte rolle i de aktiviteter, man deltager i som bruger. For mange brugere sker det gradvist i gruppeaktiviteterne. De ressourcestærke får en mere og mere hjælpende rolle i fx sprogtræning og caféaktiviteter. Det er flere steder et kæmpe aktiv for afdelingerne at have frivillige, der kan kommunikere med brugerne på deres eget sprog.

### 4.3.2 Gensidighed i relationerne

I den analytiske ramme for denne evaluering og i organiseringen af mange aktiviteter skelnes der mellem bruger og frivillig. Denne skelnen skal imidlertid ikke være så fastgroet, at den står i vejen for gensidige relationer mellem brugere og frivillige. Der kan i organiseringen være en fare for, at brugerne bliver passive modtagere af de frivilliges ydelser frem for aktive deltagere. Dette kan især være en fare, hvis der er et tæt samarbejde med kommuner, hvor borgeren i visse tilfælde klientliggøres.

Evaluerings data viser, at der hvor udbyttet for både bruger og frivillig er størst, er der, hvor der er gensidige ligeværdige relationer. Og netop de gensidige relationer er noget af det, Røde Kors er unikke

i forhold til at skabe. En underviser på en sprogskole beskriver Røde Kors' bidrag til integrationsindsatsen således:

*Det er ret unikt, det Røde Kors gør, fordi de skaber et bånd mellem mennesker. Og det er nogen der gør det med hjertet og giver noget energi til andre mennesker. Det giver glæde – mødet mellem forskellige kulturer. Det bryder fordomme ned begge veje. Det er sjovere at kalde det inklusion end integration, for det er en gensidig relation. Det at vise andre mennesker, at man gider, betyder helt utroligt meget. (Underviser på sprogskole)*

I evalueringen er både brugere og frivillige blevet spurgt om, hvorvidt brugerne har lært de frivillige noget. Her er svarene helt entydigt, at de frivillige synes, de lærer noget om andre mennesker, om andre kulturer samt at de kan spejle sig selv i brugerne og lærer noget om sig selv. For brugernes vedkommende kan de også pege på enten konkrete ting, som fx madlavning eller mere abstrakte ting, de har givet videre til de frivillige. Dette viser, at relationerne er gensidige og vokser ud over rollerne som hjælper og hjulpet. En af de faktorer, som evalueringen viser, kan være med til at skabe gensidighed og ligeværd i relationerne, er fælles handlen. Det kan være alt fra at hjælpes ad med at rydde op, at lade brugerne være en del af kageordningen eller andet lavpraktisk til at være fælles om at udvikle og koordinere aktiviteter. Frivillige fra Rødekro sætter herunder ord på, hvad de får ud af fælles madlavning. De knytter det samtidig op på et konkret udbytte for brugerne.

*Når vi laver ting sammen, giver det fælles oplevelser og fælles glæder. Når vi fx laver mad sammen og får snakket om det giver det en fælles glæde og vi lærer om hinandens kulturer. Det er en god måde for dem, at lære om danske normer. (Frivillig)*

Relationerne er ofte betinget af brugernes og de frivilliges motivation, dette behandles nærmere i afsnit 4.6

### 4.3.3 Anbefalinger

- De frivillige bør alle steder omtale og tiltale brugerne på en måde, så de ikke bliver sat i en passiv rolle. Selv om ambitionen er at hjælpe og drage omsorg, kan det sætte brugerne i en svær rolle som modtagere af hjælp frem for aktive deltagere i en aktivitet.
- Det skal sikres, at man kan få lov at være bruger på forskellige måder. Det bør sikres, at alle føler sig velkomne uanset sociale kompetencer og kulturel baggrund.
- Der skal være et fokus på ligeværd og gensidighed mellem brugere og frivillige. Dette understøttes af fælles aktiviteter, hvor begge parter kan bidrage. Det er ikke ensbetydende med, at begge parter skal bidrage med lige meget til relationen, men begge parter skal være i relationen og skal have mulighed for at sætte sit aftryk på aktiviteterne i større eller mindre grad.

## 4.4 DE FRIVILLIGES ORGANISERING

I et afsnit om frivilliges organisering kunne det være oplagt at skrive om rekruttering af frivillige. Den nuværende flygtningesituation har ændret en del på omstændighederne i forhold til rekruttering. Røde Kors har oplevet en stor tilgang af frivillige, og rekruttering af nye frivillige er derfor ikke længere en problemstilling ift. antal. Derfor behandles rekruttering i dette afsnit kun i forhold til sammensætning af frivilligruppen.

Som evalueringen fra 2012 er der en stor variation i organiseringen af det frivillige integrationsarbejde. Det gælder både i forhold til samarbejde med andre aktører, såvel som den interne organisering i lokalafdelingerne. De lokale afdelinger arbejder meget autonomt, og integrationsaktiviteter formes ud fra de frivilliges ressourcer, lokalområdets beboersammensætning og traditionen for frivilligt integrationsarbejde i lokalområdet. Der er dog en række gennemgående pointer, der fremstår, når der ses på tværs af de besøgte lokalafdelinger. På baggrund af de fjorten casebesøg kan der udledes en række eksempler på gode organiseringsformer, som understøtter brugernes integration.

Organisering af det frivillige arbejde er selvsagt også bestemt af den enkelte afdelings aktiviteter. I 1:1 aktiviteter arbejder de frivillige mestendels alene, mens der i gruppeaktiviteterne som regel er flere frivillige til stede af gangen. Det har en betydning for de frivilliges syn på arbejdet og tilgang til arbejdet. Det betyder særligt noget i forhold til, hvordan og hvor meget de frivillige sparrer med hinanden, samt hvor meget ansvar den enkelte frivillige har.

### 4.4.1 Ildsjæle

Mange afdelinger er bygget op omkring én eller flere ildsjæle, som trækker en stor del af læsset i integrationsarbejdet. Disse ildsjæle, som ofte indbefatter aktivitetslederen, udgør en fantastisk ressource for Røde Kors. De sikrer en stabilitet og et organisatorisk samlingspunkt i afdelingerne. Stabiliteten er afgørende for at tiltrække nye frivillige og skabe rammer for at gennemføre aktiviteter. Det er samtidig ofte disse ildsjæle, der har kontakten til regionskonsulenten og det øvrige Røde Kors.

Med den store koncentration af opgaver og ansvar hos få personer følger også en sårbarhed i afdelingerne. Dels kan det være meget ressourcekrævende for ildsjælene. Dels kan der blive koncentreret meget viden hos få personer, som hurtigt kan gå tabt, hvis nogen forlader frivilligruppen. Endelig kan det også være et problem, at den lokale integrationsindsats bliver formet for meget af få personer. Det kan på godt og ondt betyde, at de former den kultur, der gennemsyrrer og former afdelingen og aktiviteterne. Det kan på sigt tiltrække en bestemt form for frivillige og skabe en bestemt form for aktiviteter. Dette er ikke i sig selv et problem, men kan blive det, hvis det går ud over afdelingens evne til at rumme bestemte typer frivillige, som vil have den afsmittende effekt, at afdelingen også kun kan rumme bestemte typer brugere.

I evalueringen er der flere eksempler på, at afdelinger med flere aktiviteter deler ansvaret for de enkelte aktiviteter mellem tovholdere, som brænder for den enkelte aktivitet. I disse afdelinger knopskyder der aktiviteter, og aktivitetslederen bliver den, der sikrer stabiliteten.

#### 4.4.2 Sparring mellem de frivillige

Uanset om en afdeling har 1:1 aktiviteter eller gruppeaktiviteter, viser evalueringens datagrundlag helt entydigt, at de frivillige har et stort udbytte af at sparre med hinanden om deres frivillige arbejde. Sparring mellem de frivillige har flere positive aspekter. Det giver de frivillige:

- Et forum for problemløsning
- Et forum for refleksion
- Et forum for planlægning
- Et forum for fastlæggelse af fælles tilgang til brugerne

I Roskilde sparer frivilligruppen af MFT'ere med hinanden på et fælles møde hver anden måned. På møderne udveksler de erfaringer og diskuterer de problemer, de møder i deres rolle som MFT'ere.

*Vi vidste ingenting i starten og har sammen lært det hen ad vejen. Nye folk kommer ind, og derfor er der behov for at dele erfaringer, at sparre og støtte hinanden. Vi finder fælles løsninger på de problemer, vi står med. (Frivillig)*

De har desuden brugt reglerne til at finde en fælles tilgang til økonomi mellem brugere og frivillige. Endelig er møderne et forum for at få viden udefra (fra kommune eller øvrige aktører) ind i frivilligruppen.

I Holbæk holder de frivillige møder en gang om måneden. Ligesom i Roskilde er møderne et rum for erfaringsudveksling og fælles refleksion. I både Roskilde og Holbæk er der tale om 1:1 aktiviteter og det giver ifølge de frivillige i Holbæk et behov for at dele oplevelser og erfaringer. Her fortæller en frivillig, hvordan møderne forløber.

*Hver enkelt fortæller, hvad der er sket siden sidst, og så lærer vi fra hinanden. Det hedder bordet rundt og varer fra klokken 19 til 21. Nogle gange har vi haft en leder fra et bosted, men ellers kører vi fast med bordet rundt. På møderne deltager også ofte en fra sprogskolen og en fra kommunen. (Frivillig)*

De frivillige er meget tilfredse med deres møder og for at kunne dele erfaringer og løse problemer. Det er samtidig med til at give et sammenhold i frivilligruppen.

#### 4.4.3 Brug Røde Kors' øvrige aktiviteter

Flere steder formår Røde Kors' lokalafdelinger at skabe synergi med andre af Røde Kors' aktiviteter. Det gælder både internt mellem integrationsaktiviteterne og i forhold til aktiviteter, der ligger uden for integrationsområdet såsom Røde Kors butikkerne.

I Haslev er der etableret et godt samarbejde med den lokale Røde Kors butik, som er en aktiv del af integrationsarbejdet. Konkret inddrages butikken ved, at brugerne bliver frivillige i butikken. De indgår på lige fod med de øvrige frivillige og tager del i arbejdet med at drive butikken. Butikkens lokaler fungerer samtidig som mødelokale for de frivillige i Røde Kors, heriblandt en nørklergruppe.

Brugerne bidrager på den måde aktivt til at opretholde afdelingens aktiviteter, og det betyder samtidig, at de får et indblik i dansk arbejdskultur. Det kan desuden være en platform for at dyrke sine styrkeområder og få noget på cv'et.

*Da jeg har en uddannelse inden for økonomi, så er jeg god til at have med finans, budget, konti at gøre. Det er godt for mit CV at holde det ved lige og jeg tror, at jeg kan hjælpe dem i butikken med at få overblik over deres konti, hvis de vil. (Bruger)*

Erfaringen fra Haslev og andre steder, hvor butikken inddrages, viser, at der kan være en stor gevinst i at bruge de ressourcer, den lokale Røde Kors afdeling har, i de øvrige aktiviteter.

### 4.4.4      **Anbefalinger**

- Planlæg faste sparringsmøder. De frivillige kan få et stort udbytte af at dele erfaringer og refleksioner. Møderne kan samtidig være med til at give de frivillige et fælles udgangspunkt for deres integrationsarbejde.
- Gå i dialog med andre afdelinger om sparring. Gode rutiner og dårlige vaner kan være svære at skille ad. Afdelingerne kan med fordel tage på besøg hos hinanden for at få inspiration til eget arbejde og få sat perspektiv på deres praksis.
- Fordel opgaverne, så alle ressourcer bruges. I mange afdelinger bærer enkelte ildsjæle en stor del af arbejdet. Det er for det første sårbart at være så afhængige af enkeltpersoner. For det andet kan det betyde, at nogle af de frivilliges ressourcer ikke aktiveres.
- Flere tovholdere frem for én ildsjæl. I forlængelse af ovenstående anbefales det, at opgaverne deles ud på flere tovholdere. Det giver desuden mulighed for at fokusere på de enkelte aktiviteter og få mest muligt ud af dem.
- Bevar åbenhed og nysgerrighed over for nye frivillige.

## 4.5 FORMULERING AF AKTIVITETER

Som det er præsenteret i afsnit 3, har Røde Kors en bred vifte af aktiviteter, som tilmed kan formes på mange forskellige måder. Det åbner op for spørgsmålet om, hvordan og af hvem de lokale aktiviteter skal formuleres, planlægges og gennemføres. Alle aktiviteter er relevante nogle steder, men ikke alle aktiviteter er relevante alle steder. Aktiviteterne skal derfor bestemmes og formuleres lokalt, og det sker på flere forskellige måder. I evalueringen har der været fokus på, hvem der former aktiviteterne, og hvad ræsonnementet bag har været.

### 4.5.1 Aktiviteterne skal have et formål

Alle aktiviteter, både de netværksskabende og de kompetenceudviklende, har et formål. Det er imidlertid vigtigt, at brugere og potentielle brugere kan se formålet, og at der er en fælles forståelse mellem brugere og frivillige af, hvad formålet er. De aktiviteter, hvor alle går hjem med et udbytte, er de mest bæredygtige aktiviteter. Når brugerne ikke længere får et udbytte, stopper de aktiviteten, og på længere sigt gælder det også de frivillige.

I Sønderborg har de en lang række aktiviteter. De har blandt andet sprogtræning og lektiecafé, som er meget velbesøgte. De prøvede på et tidspunkt at starte en netværksskabende aktivitet, som de gav navnet kreativ aften. De frivillige fortæller om aktiviteten:

Frivillig 1: *Vi prøvede at lave noget vi kaldte kreativ aften. Det døde meget hurtigt. Vi ved ikke rigtig hvorfor.*

Frivillig 2: *Først kom der ti, så fem, så ingen. Derefter lukkede vi det.*

Frivillig 3: *De frivillige gider ikke. I hvert fald ikke dem, jeg er ude os.*

Hvorfor kreativ aften ikke fungerede, kan denne evaluering ikke udtale sig om, men pointen er, at brugerne ikke fandt det relevant at komme. Man kunne med fordel have inddraget nogle brugere i formuleringen af aktiviteten eller i hver fald afdækket, om brugerne syntes, det kunne være relevant, og om de kunne se et formål med at komme.

I Sæby-afdelingen har forskellige brugergrupper sat deres præg på formuleringen af aktiviteter. Det understreges i nedenstående citat fra en frivillig i Sæby:

*Det hele startede med læsehjælp. Så ville kvinderne gerne have en kvindeklub. Det var **afghanske** kvinder, som ville have et sted, hvor de kunne smide tørklædet og være sammen med os. De syede tøj, tæpper og gardiner. Kvindeklubben var der indtil **burmeserne** kom. De var ligeglade med kvindeklub-konceptet og så blev det bare til en klub. Vi tager på ture en gang imellem fx til Bazar Vest i Aarhus. Vi afholdte også **Ramadanfester** i starten, men det er der ikke interesse for længere. Nu holder vi **multietniske kulturdage**, hvor forskellige nationaliteter laver udstillinger med brugsting og tøj fra deres hjemland. Nogen danser for os og synger for os. Meget populære arrangementer. (Frivillig)*



Citatet viser, hvordan afdelingen har tilpasset aktiviteten i samarbejde med brugerne. Det har sikret en naturlig udvikling i afdelingens aktiviteter og har gjort, at brugerne har været interesserede i at komme.

### 4.5.2 Kønsopdeling af aktiviteter

Når de lokale afdelinger tilrettelægger nye aktiviteter sker det ofte ud fra hvilke brugere eller potentielle brugere afdelingen har. Det betyder i nogle afdelinger, at man vælger at kønsopdele aktiviteter. Det gælder særligt de netværksskabende aktiviteter og der er flere steder eksempler på kvindecaféer og mandecaféer. Der er dog også eksempler på kompetenceudviklende aktiviteter, som mere eller mindre bevidst er kønsopdelte. Det gælder for eksempel cykeltræningen i Rødovre, hvor der er meget få mænd, fordi de ikke føler, at de passer ind i aktiviteten.

*Ja det er primært kvinder. Vi har haft nogen mænd i starten, men mænd føler sig ydmyget, så det stoppede. Stort set udelukkende kvinder. Med etnisk baggrund. (Frivillig)*

Kønsopdelingen vælges ofte netop for at udvide kredsen af brugere, der kommer i integrationsaktiviteterne.

Det er evaluators vurdering, at kønsopdelingen i nogle tilfælde er et godt redskab til at få aktiveret flere flygtninge og indvandrere i lokalsamfundet. Det er dog vigtigt, at opdelingen ikke bliver rigid og ubegrundet. I lokalafdelingen i Sæby har de tidligere haft en kvindecafé, men da brugergruppen ændrede sig, var der ikke længere en interesse for at opretholde kønsopdelingen. Derfor er der ikke længere opdeling i Sæby.

### 4.5.3 Mulighederne for deltagelse

I afdelinger med hovedvægten på gruppeaktiviteter er der fokus på, hvordan man kan gøre aktiviteterne attraktive for brugerne. En faktor er naturligvis indholdet i aktiviteterne, der på en eller anden måde skal tiltale potentielle brugere af de lokale aktiviteter.

En anden faktor, som ifølge frivillige fra flere forskellige afdelinger er mindst ligeså afgørende som indholdet af aktiviteterne, er den praktiske gennemførelse af aktiviteterne. Det kan være helt lavpraktiske ting som at afholde aktiviteterne på et tidspunkt, hvor de, der har arbejde, praktik eller uddannelse, også kan deltage. At have rammer, hvor børn også kan deltage. At kunne dele brugerne op i grupper. At have frivillige i forskellige aldersgrupper og af forskelligt køn og med forskellige interesser. En bruger forklarer her, hvordan den kvindecafé, hun kommer i, også byder hendes datter velkommen. Det betyder, at hun har mulighed for at komme, samt at datteren også får noget ud af at komme.

*Min lille datter kan også godt lide at være i kvindecaféen. Hun leger med andre børn, som også kommer her og hygger sig. Eksempelvis sætter de frivillige børnene til at male malerier, hvilket min datter er enormt glad for. (Bruger, kvindecafé)*



#### 4.5.4      **Anbefalinger**

- Der skal være en fælles forståelse blandt brugere og frivillige af formålet med aktiviteterne. Et godt greb er at inddrage brugerne i tilrettelæggelsen af aktiviteter. Formålet kan godt reformuleres undervejs i en aktivitet. Det er dog vigtigt, at frivillige og brugere hele tiden er enige om formålet, så de arbejder hen imod det samme mål og konflikter undgås.

## 4.6 DE FRIVILLIGES MOTIVATION OG RØDE KORS' IDENTITET

De frivillige har forskelligt udgangspunkt for at melde sig som frivillige i Røde Kors' integration. Fælles for alle frivillige er, at de gerne vil hjælpe andre, som har brug for hjælp. Hvordan der skal hjælpes, og hvad Røde Kors skal hjælpe med, er der mange holdninger til. De frivilliges motivation er på den måde meget forskellig. De frivillige kommer med forskellig baggrund og bærer derfor forskellige ressourcer ind i det frivillige integrationsarbejde. Både motivationen og ressourcerne har også betydning for den relation, de frivillige får til brugerne.

### 4.6.1 Motivation

De frivillige har forskellig motivation for at gå ind i Røde Kors. Der kan dog ud fra det omfangsrige interviewmateriale i undersøgelsen dannes fire idealtyper for de frivilliges motivation.

- Dem der vil ændre verden
- Dem der vil have nydanskere ind i uddannelse og arbejdsmarked
- Dem der vil hjælpe folk i nød
- Dem der vil møde folk fra andre kulturer

De fire motivationer er naturligvis idealtyper, og mange frivillige motiveres af flere forskellige faktorer. Motivationen har en betydning for de frivilliges tilgang til brugerne, både på individuelt niveau og gruppeniveau. Der synes især at være en mønster i, at de frivillige, der motiveres af at ville hjælpe andre mennesker i nød, kan have en tendens til at stille brugeren i en passiv modtagerposition.

Det er naturligt, at den frivillige er frivillig for at hjælpe, men i de tilfælde, hvor de frivillige også bærer en motivation for sig selv, bliver der i højere grad stillet forventninger til brugerne. Det kan for eksempel være, at brugerne deler ud af deres historier, eller at brugerne engagerer sig i de kompetenceudviklende aktiviteter. Den frivillige stiller således brugeren i en mere aktiv position, end når den frivillige udelukkende kommer for at hjælpe.

### 4.6.2 Ressourcer

De frivillige kommer også med meget forskellige ressourcer, som de tager med ind i deres frivillige arbejde. Nogle har faglige ressourcer, de kan anvende i deres frivillige arbejde. Der kan være et overlap mellem deres arbejdsliv og deres frivillige arbejde i Røde Kors. Dette ses ofte i de kompetence-skabende aktiviteter.

På en sprogskole i Købehavn findes et eksempel på en frivillig, der trækker sine faglige ressourcer med ind i det frivillige arbejde. Som samtaleven (1:1 sprogtræning) for Røde Kors kan en 70-årig kvindelig frivillig bruge sine erfaringer fra at have arbejdet i en international virksomhed i mange år. Hun har derfra erfaring med interkulturel kommunikation, som hun kan trække på.

*Jeg har arbejdet meget internationalt og kommunikeret med folk fra mange forskellige lande. Selvom det i mit arbejde handlede om andet end at lære dansk, har det stadig givet mig et indblik i, hvordan man kommunikerer med folk fra andre kulturer. (Frivillig)*

De frivilliges ressourcer kan på den måde forme aktiviteten og brugernes udbytte. Det kan samtidig være med til at forme den frivilliges eget udbytte. For især yngre frivillige udgør Røde Kors' aktiviteter en arena for at afprøve sine faglige kompetencer.

En ting er de faglige ressourcer, noget andet er tidsmæssige og personlige ressourcer. Ligesom brugere er forskellige er de frivillige det på samme måde. Det er forskelligt, hvad de kan spille ind med i forhold til brugerne. Ved at have diversitet i frivilligruppen øges muligheden for, at brugerne kan matches med frivillige, som de deler interesser med. Det giver dem mulighed for spejling, hvilket evalueringen fra 2012 fremhæver som positivt for både relationerne og brugernes udvikling. I 1:1 aktiviteterne er matchet mellem bruger og frivillig meget velovervejet fra de frivilliges side.

*Brugerne fordeles uvidenskabeligt, men med overvejelser bag. Sagsbehandleren i kommunen ved, hvem der har brug for hjælp og så præsenterer de dem til mødet og så har vi en fornemmelse af, hvad der er brug for. Der har altid været flere sager end frivillige. Siden vi startede er matchet kun en gang gået galt. Der var en enlig grønlandsk frivillig, som familien ikke ville have. (Frivillig)*

Citatet viser, at matchet mellem frivillig og bruger(e) overvejes i frivilligruppen. Det er som citatet også viser, vigtigt at få et match, som brugerne accepterer for at få skabt en frugtbar relation. Et vigtigt skridt i matchningen er at frivilligruppen har et overblik over hinandens ressourcer. Det gør det muligt for aktivitetslederen (eller andre) at foretage det rigtig match.

### 4.6.3 anbefalinger

- De frivillige og brugernes motivation for at deltage i aktiviteten bør afklares og understøttes. Det er motivationen der driver de frivillige og arbejdet bør derfor organiseres, så motivationen bliver en drivkraft for aktiviteterne, uanset om motivationen er økonomisk, personlig eller altruistisk.

## 5. Datagrundlag og metode

Datagrundlaget for nærværende rapport er indsamlet i perioden september 2014 til januar 2016. Hoveddelen af datagrundlaget består af fjorten casestudier. Hvert casestudie indeholder interview med frivillige, brugere og samarbejdspartnere. Der er i alt foretaget **57 interviews** i forbindelse med undersøgelsen.

Udover casestudierne har der været tre andre dataindsamlingselementer. Der er gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt brugere og frivillige i sprogtræningsaktiviteter. Herudover er der gennemført interview med centrale aktører og samarbejdspartnere. Endelig er der gennemført to fortolkningsworkshops med frivillige fra Røde Kors.

Alt data er indsamlet i et samarbejde mellem Oxford Research og Røde Kors. Røde Kors har bidraget til fortolkningen af resultaterne. Det er dog vigtigt at fastslå, at analyser, konklusioner og anbefalingerne i nærværende rapport alle er foretaget af Oxford Research.

Det store datamateriale har gjort det muligt, at triangulere data fra henholdsvis brugere, frivillige og samarbejdspartnere og på den måde få belyst lokalafdelingernes arbejde fra flere perspektiver. Det har givet mulighed for at bekræfte eller nuancere fund fra en kilde, med fund fra en anden kilde. Endelig har observationen i forbindelse med casestudierne samt den gennemførte spørgeskemaundersøgelse og givet mulighed for at metodetriangulere. Kilde- og metodetrianguleringen bidrager til at styrke evalueringens udsagnskraft og validiteten af evalueringens analyser og konklusioner.

Alt data er blevet gennemanalyseret. Det er sket løbende i undersøgelsesperioden på sparringsmøder internt i Oxford Researchs konsulentteam, samt i møder med Røde Kors. Endelig er alt data blevet trianguleret og analyseret op til afrapporteringen. Den lange undersøgelsesperiode har gjort det muligt, at inddrage foreløbige analyser i den videre dataindsamling og der er på den baggrund foretaget mindre justeringer i de anvendte interviewguides.

## 5.1 CASESTUDIER

Casestudierne er gennemført i 12 lokalafdelinger rundt omkring i landet. Af tabel 5.1 herunder fremgår en oversigt over casestudierne, samt hvilke aktiviteter afdelingerne gennemfører.

Lokalafdeling	Aktiviteter
<b>Assens</b>	Ferielejr
<b>Haslev</b>	Netværksfamilier
<b>Holbæk</b>	Lektiecafé, Café, Netværksfamilier, MFI Sociale arrangementer, Sprogtræning
<b>Hørsholm</b>	Netværksfamilier, Lektiehjælp, Udflugter, Familie- lejr, Sociale aktiviteter
<b>København (integration)</b>	Netværksfamilier, sprogtræning, cykeltræning, MFI,
<b>København (Karriereguiderne)</b>	Karrierevejledning
<b>Roskilde</b>	MFI
<b>Rødekro</b>	Netværksfamilier, Familielejr, Sociale arrangemen- ter
<b>Rødovre</b>	Cykeltræning, Sprogtræning, Lektiecafé
<b>Sæby</b>	Lektiehjælp, Sprogtræning, Kvinde/pigegrupper, Netværksfamilier, Udflugter, Ferielejr
<b>Sønderborg</b>	Lektiecafé, Sprogtræning, Ung til Ung, Netværks- café
<b>Vejle</b>	Netværksfamilier
<b>Vordingborg</b>	Kvindegruppe, Sprogtræning
<b>Ærø</b>	Netværksfamilier, Sprogtræning, Udflugter

### 5.1.1 Kontekstbeskrivelse og observation

Forud for hvert casestudier har Røde Kors udarbejdet en kontekstbeskrivelse med information om lokalafdelingens størrelse, alder, aktiviteter, aktivitetsniveau og andre relevante oplysninger. Det har givet et godt grundlag for at foretage selve casestudiet. Da casestudierne er gennemført i selve lokalafdelingen har evaluator samtidig observeret afdelingernes fysiske rammer og stemningen blandt brugere og frivillige. Det har givet en indsigt i lokalafdelingernes arbejde, som er blevet taget med i den endelige analyse af det indsamlede data.

### 5.1.2 Interview med brugere

De brugere der er interviewet i forbindelse med casestudierne er interviewet af Røde Kors medarbejdere. Der er i alt interviewet 35 brugere. Interviewene er foretaget ud fra en semistruktureret interviewguide med fokus på brugernes deltagelse i og udbytte af aktiviteterne. Alle interviews er gennemført som personlige interviews. I enkelte tilfælde har det været nødvendigt at have en tolk med ved interviewet. Interviewreferater og/eller transskriberinger er overleveret løbende til Oxford Research.

### 5.1.3 Interview med frivillige

Interview med frivillige er foretaget som fokusgruppeinterviews i lokalafdelingerne. Alle interviews er foretaget af konsulenter fra Oxford Research. Interviewene er struktureret om de frivilliges aktivitet, organiseringen af de frivillige arbejder, samarbejde med øvrige aktører, brugernes udbytte samt de frivilliges eget udbytte. Interviewreferatet er løbende overleveret til Røde Kors.

### 5.1.4 Interview med samarbejdspartnere

Der er i alt gennemført otte interview med samarbejdspartnere fordelt på fire interview med kommunale medarbejdere, to interview med ansatte på sprogskoler, et interview med Dansk Flygtningehjælp og et interview med en virksomhed (ISS).

Interviewene er alle gennemført af Oxford Research ud fra en semistruktureret interviewguide.

## 5.2 ØVRIGE INTERVIEW

For at give yderligere perspektiv til evalueringen, er der i evalueringens afsluttende fase gennemført tre interview med frivillige og ansatte i Røde Kors. Der er gennemført et interview med projektleder for Lokalsamfundet Bygger Bro og Udviklingskonsulent Anne Lejbach Jørgensen. Et interview med en frivillig på en sprogskole i København samt et interview med en frivillig, der også er aktiv i Venligboerne. Disse interviews er gennemført ud fra åbne eksplorative interviewguides med henblik på at udvide forståelsen af det indsamlede data, samt at perspektivere resultaterne i evalueringen.

## 5.3 SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE

Der er gennemført en spørgeskemaundersøgelse blandt brugere og frivillige på aktiviteten sprogtræning. Spørgeskemaet er udviklet af Røde Kors med sparring fra Oxford Research.

Røde Kors har stået for indsamling af data, som har fundet sted i 10 afdelinger i efteråret 2015. Da det ikke har været muligt at udsende spørgeskemaet elektronisk, har frivillige i lokalafdelingerne bidraget til dataindsamlingen ved at uddele og indsamle spørgeskemaer. Det har vist sig svært for brugere at besvare spørgeskemaerne, både rent sprogligt og indholdsmæssigt.

Den store indsats fra Røde Kors' side har betydet, at der er kommet valide svar ind fra otte afdelinger. For brugerne er der kun samlet besvarelser ind i sprogtræning som gruppeaktivitet, mens data for de frivillige både dækker 1:1 sprogtræning og sprogtræning som gruppeaktivitet.

Der er samlet data ind blandt 133 brugere, hvoraf 70 har svaret. Det giver en svarprocent på 53 %.

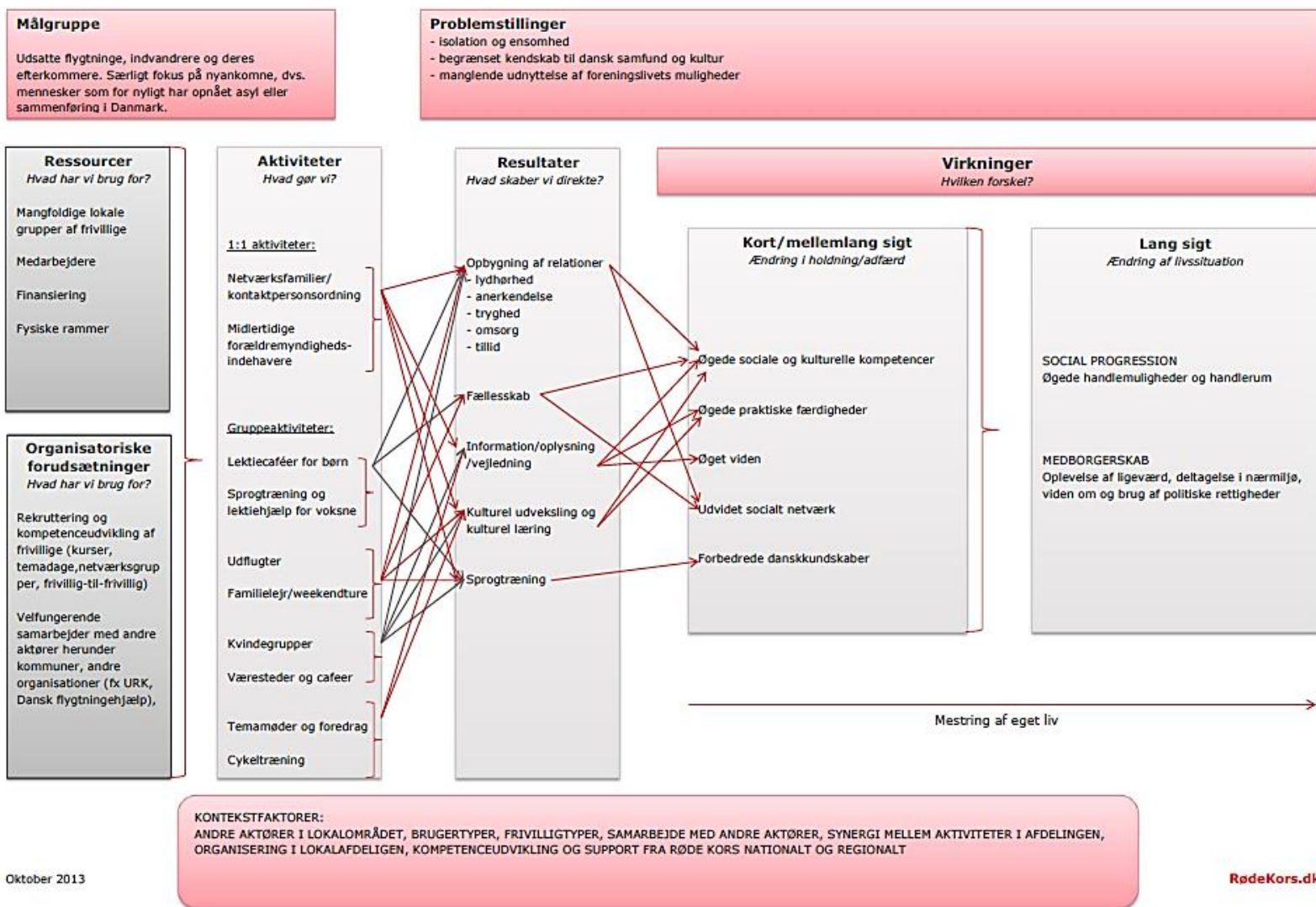
Der er samlet data ind blandt 127 frivillige, hvoraf 85 har besvaret skemaet. Det giver en svarprocent på hele 66 %.

Oxford Research har gennemført de kvantitative analyser af data. Der er foretaget krydstabulering på baggrundsvariable, for at se efter mønstre i besvarelserne. Hvor der er fundet signifikante forskelle er dette noteret.

### 5.4 FORTOLKNINGSWORKSHOPS

Efter hoveddelen af dataindsamlingen var gennemført i november 2015 blev der afholdt to workshops i henholdsvis Rødekro og Roskilde. På workshoppen fik frivillige fra nærliggende lokalafdelingerne lejlighed til at diskutere de foreløbige resultater. Workshoppen blev faciliteret af Oxford Research og de frivilliges bidrag er taget med i evalueringens analyser. De to workshops var med til at give yderligere nuancer til evaluators fortolkning af data.

# Bilag 1: Forandringsteori for Røde Kors' integrationsindsats







**DANMARK**

Oxford Research A/S  
Falkoner Allé 20  
2000 Frederiksberg  
Danmark  
Tel: (+45) 3369 1369  
office@oxfordresearch.dk

**NORGE**

Oxford Research AS  
Østre Strandgate 1  
4610 Kristiansand  
Norge  
Tel: (+47) 4000 5793  
post@oxford.no

**SVERIGE**

Oxford Research AB  
Norrländsgatan 11  
103 93 Stockholm  
Sverige  
Tel: (+46) 08 240 700  
office@oxfordresearch.se

**FINLAND**

Oxford Research Oy  
Helsinki:  
Fredrikinkatu 61a, 6krs.  
00100 Helsinki, Suomi  
www.oxfordresearch.fi  
office@oxfordresearch.fi

**BRUXELLES**

Oxford Research  
C/o ENSR  
5. Rue Archimède  
Box 4, 1000 Brussels  
www.oxfordresearch.eu  
office@oxfordresearch.eu

**LATVIJA**

Baltijas Konsultācijas, SIA  
Vīlandes iela 6-1  
LV-1010, Rīga, Latvija  
Tel.: (+371) 67338804  
info@balticconsulting.com  
www.balticconsulting.com