

Koordinatorhåndbog

for frivillige koordinatører i Dansk Flygtningehjælp



Udgivet af Dansk Flygtningehjælp, marts
2019. Opdateret juni 2023.

Redaktion og layout: Line Sophia Thelle Krarup,
Claes Alexander Plambech og Julia B. Hunt (Ingerfair).

Ansvarshavende redaktør: Lone Tinor-Centi.

Tryk: GSB Grafisk.

Udgivelsen er gratis og kan hentes på **frivillig.drc.ngo**.

Copyright

Alle rettigheder forbeholdes. Mekanisk, fotografisk,
elektronisk eller anden gengivelse af denne håndbog
eller dele heraf er kun tilladt med gengivelse af kilde.

DRC DANSK
FLYGTNINGE
HJÆLP

ingerFAIR
udvikler bæredygtige
frivilligmiljøer

INDHOLD

Rollen som koordinator

Opgaver og ansvar	6
Sammensæt et godt team	8
Organisering og planlægning	11
God introduktion til nye frivillige	12
Tjekliste til introduktionssamtale	14
Din regionale konsulent i Dansk Flygtningehjælp	18
Mere viden, råd og vejledning	19

Frivilligkoordinering

Giver det mening?	22
Frivilligledelse	24
Motivation	26
Rekruttering	31
Anvendt litteratur og mere læsning	35

Om håndbogen

Frivillige koordinators i Dansk Flygtningehjælp er en forudsætning for en god frivillig integrationsindsats i Danmark. Tak, fordi du er med til at gøre en forskel!

Formålet med denne håndbog er at give dig et overblik over dine ansvarsområder samt redskaber og gode råd til, hvordan du griber opgaven an.

Håndbogen er opdelt i to dele. Den første del handler om dine opgaver som frivillig koordinator i Dansk Flygtningehjælp. I anden del finder du inspiration til, hvordan du kan arbejde med ledelse, motivation og rekruttering gennem brug af konkrete organisatoriske greb. Denne del af håndbogen er et tilpasset udsnit af Ingerfairs fagunivers. Det er udformet med baggrund i en række koordinatorkurser og tager afsæt i bøgerne

Frivilligkoordinering – hvorfor og hvordan? - en grundbog til udvikling af bæredygtige frivilligmiljøer, Sådan leder du frivillige i forskellige situationer og Sådan rekrutterer du frivillige.

Frivillige i Dansk Flygtningehjælp organiserer sig forskelligt. Nogle er organiseret som netværksgrupper, typisk med en koordinationsgruppe, andre som foreninger med en bestyrelse. Fælles for alle, uanset organiseringsform, er, at man er med i en frivilliggruppe, der har en samarbejdsaftale med Dansk Flygtningehjælp. Der er stor forskel på aktiviteterne og antallet af frivillige og deltagere i de forskellige grupper. Hav dette for øje, når du læser håndbogen, og brug dét, der giver mening for dig og frivilliggruppen.

DEL 1

ROLLEN SOM KOORDINATOR

OPGAVER OG ANSVAR

Som frivillig koordinator i Dansk Flygtningehjælp er det din opgave at gå forrest og udstikke en retning for frivilligruppen. Opgaverne løftes sammen med dine medfrivillige, men det er dig, der er ansvarlig for at sætte tingene i gang og følge op på det, der sættes i gang.

Du vil møde mange mennesker med forskellige kulturer, livshistorier og baggrunde og vil ofte blive involveret i de gode historier, men også, når frivillige og flygtninge står over for svære udfordringer. Dit kendskab til, hvad der rører sig blandt frivillige og flygtninge lokalt, giver dig gode forudsætninger for at udvikle de rette aktiviteter.

Det er dig som frivillig koordinator, der har overblikket over frivilligruppen, og som sørger for, at gruppen udvikler sig i takt med lokale behov og muligheder. Det kan for eksempel være, at der er behov for ændringer i aktiviteterne, at der skal sættes nye initiativer i gang, eller at der skal rekrutteres frivillige eller deltagere. Du er også den, der er opmærksom på at skabe en motiverende stemning i frivilligruppen, og at nye frivillige introduceres godt til opgaven. Se afsnittet "Tjekliste til introduktionssamtale", og læs meget mere om motivation i håndbogens anden del.

Du er bindeleddet mellem frivilligruppen og lokale samarbejdspartnere. Det betyder, at du typisk er den person, dine medfrivillige og frivilligruppens samarbejdspartnere kommer til med ideer, forslag, problemer eller spørgsmål. Noget vil du umiddelbart kunne svare på, andet skal vendes med resten af gruppen, og noget tredje vil du have brug for at vende med din regionale konsulent i Dansk Flygtningehjælp. Det er vigtigt, at du deler informationer og viden i frivilligruppen. Det kan fx være kendskab til mulige lokale samarbejdere eller relevante oplysninger fra kommunen. På den måde har alle samme udgangspunkt for en god frivillig indsats.

Som koordinator er du også det led, der forbinder frivilligruppen og Dansk Flygtningehjælp. Det er dig, der kontaktes, hvis der skal indhentes oplysninger om frivilligruppen, eller hvis der skal skabes kontakt til dem, der kommer til aktiviteterne – frivillige eller deltagere. Du er samtidig altid velkommen til at kontakte din regionale konsulent, og du har adgang til løbende dialog og sparring om alt, der vedrører frivilligruppen og jeres frivillige indsats.

Andre koordinatører siger ...

Vær forberedt på, at arbejdstid og arbejdsvolumen varierer.

Kend dine egne grænser, og vær god til at sætte dem. Det kan være svært at sige nej, men det er nødvendigt en gang imellem.

Undgå at have dårlig samvittighed. Sig til dig selv og andre, at I gør en forskel, selv om I ikke kan hjælpe alle.

Vær nysgerrig og samarbejdsvillig.

Hold det frivillige arbejde adskilt fra det private. Brug så vidt muligt mail som kommunikationskanal, og undgå for meget telefon og sms.

SAMMENSÆT ET GODT TEAM

Alle frivillige har et ansvar for, at gruppen fungerer, og der er sandsynligvis nogle, der gerne vil tage del i de organisatoriske opgaver. Faktisk vil uddelegering af ansvaret ofte være en motivationsfaktor for nogle af de andre frivillige.

Den bedste måde at dele opgaverne på er ved at lave et **koordinatorteam**. Én fra teamet kan eksempelvis tage sig af modtagelse og registrering af nye frivillige, mens en anden har styr på vagtplaner, lokaler, afbud m.m. Ved at inddrage flere frivillige i det administrative og organisatoriske arbejde vil ansvaret for frivilligruppens trivsel og indsats fordeles på flere hænder. Det gør frivilligruppen mindre sårbar, giver luft til dig som koordinator og kan samtidig være en sikring af frivilligruppens fremtid. Husk, at det er en fordel, hvis koordinatorteamet består af personer med forskellige styrker, og at den gode organisering bygger på roller frem for på personer. Hav øje for, at I hver især trives bedst med bestemte typer af opgaver og bestemte mængder af ansvar. Når du sammen med dine medfrivillige skal sammensætte et godt team og fordele opgaver og

ansvar, er det derfor vigtigt, at I har *ledelsesstile*, *motiver*, *fællesskaber* og *motivation i praksis* med i baghovedet. Disse emner udfoldes alle i håndbogens anden del.

Åbenhed og involvering

Hvis det er svært at få andre frivillige til at tage del i de organisatoriske opgaver, er det vigtigt at se på, om I har en kultur, der bygger på åbenhed, gennemsigtighed og mulighed for involvering i de beslutninger, der træffes. Det er nemmere at bidrage med gode ideer og at tage ejerskab for frivilligruppens arbejde, hvis man forstår, hvordan beslutninger træffes, og hvem der kan være med til at træffe dem. Del information og viden med resten af frivilligruppen og fortæl, hvornår koordinatorteamet eller bestyrelsen holder møde. Vær her åben om dagsordenen, og lad mødereferatet være tilgængeligt for alle. På den måde er der større chance for, at flere har lyst til at involvere sig i den organisatoriske del af det frivillige arbejde, hvilket også skaber grobund for koordinationsgruppens eller bestyrelsens kontinuitet.

Andre koordinatører siger ...

Som koordinator er det en fordel at have interesse i organisering og administration. Hvis det ikke er tilfældet, skal du sørge for at finde en med de interesser og få vedkommende ombord i koordinatorteamet.

Få fordelt arbejdet med andre fra starten. Det er sværere at få andre til at tage mere ansvar senere.

Sørg for kontinuitet i bestyrelsen (hvis I har en).

Påtag dig ikke så mange opgaver, at du mister lysten til at være frivilligkoordinator. Måske har du et par medfrivillige, som har lyst til at dele ansvarsområderne med dig.



Find mødeskabelon,
opgaveplan og årshjul
på frivillig.drc.ngo/
materialer

ORGANISERING OG PLANLÆGNING

Fællesmøder

Løbende arrangementer og fællesmøder er et godt redskab til at få talt om udvikling af nye aktiviteter eller aktuelle udfordringer. Det er også vigtigt for at styrke frivilliggruppens sammenhold og kendskab til hinanden. Find en mødestruktur, der passer til jeres behov, og tal med jævne mellemrum om, hvorvidt den stadig er den rigtige. Det kan være en god ide at udfylde en mødeskabelon inden hvert møde, så der er klarhed over motivationen og formålet med de enkelte punkter på dagsordenen – både for dig selv og for resten af mødedeltagerne. Som opsamling på mødet kan en opgaveplan være et godt redskab til at skabe overblik over frivilliggruppens opgaver, status på opgaverne og deadlines. Gennemgå og opdater opgaveplanen i forbindelse med jeres fællesmøder, og lad den være en del af mødereferatet.

Vagtplan

Hvis frivilliggruppen har faste ugentlige aktiviteter, kan I med fordel lave en fælles vagtplan, så det er synligt for alle, hvem der er der hvornår. Hvis I har en frivillig, der er ansvarlig for at holde vagtplanen opdateret, vil det være oplagt, at vedkommende også står for at tage imod afbud.

Årshjul

Med et årshjul har hele frivilliggruppen og deltagerne overblik over årets tilbagevendende opgaver og begivenheder. Koordinatoren opdaterer årshjulet løbende gennem året, efterhånden som kendskab til kommende opgaver og begivenheder ændres. Hvis der er mulighed for det, kan årshjulet hænges op, så det er synligt for alle.

GOD INTRODUKTION TIL NYE FRIVILLIGE

En af koordinatorens vigtigste opgaver er at sørge for, at nye frivillige bliver godt introduceret til rollen som frivillig, den pågældende aktivitet, frivilligruppen og Dansk Flygtningehjælp. Sæt derfor tid af til en god introduktionssamtale, og husk, at god introduktion også handler om opfølgning. Efter en måned eller to som frivillig er det derfor en god ide at spørge ind til, om vedkommende er blevet glad for at være frivillig, og om der er spørgsmål til det frivillige arbejde. Erfaring siger, at frivillige fortsætter i længere tid, når de som nye føler sig velkomne og har nem adgang til den støtte og oplysning, de har brug for.

Start med at afstemme forventninger

Det kan give uro i frivilligruppen og hos deltagerne i aktiviteterne, hvis mange frivillige kommer og går. Derfor er det en god ide at gennemføre en forventningsafstemning, allerede inden den nye frivillige præsenteres for resten af gruppen og deltagerne i aktiviteterne. Tag en snak om, hvilke forventninger der

er til den frivillige i forhold til den pågældende aktivitet, tidsforbrug, ansvar og indflydelse på gruppens arbejde. Det giver vedkommende mulighed for at tænke over, om opgaven er den rette.

Frivilligaftale og registrering

Gennemgå Frivilligaftalen som afsæt for en god introduktionssamtale, når en ny frivillig er klar til at starte. Aftalen indeholder Dansk Flygtningehjælps **kerneverdier** og **10 principper for den frivillige indsats**.

Ved at underskrive aftalen forpligter nye frivillige sig på at efterleve indholdet og bliver efterfølgende registreret i Frivilligbasen. Registreringen sikrer, at Dansk Flygtningehjælp har overblik over, hvem der er frivillige, og giver frivillige mulighed for at tage del i de tilbud, der følger med indsatsen, herunder kurser, nyhedsbreve, viden og støtte. Aftalen garanterer samtidig, at frivillige er omfattet af arbejdsskade- og ansvarsforsikring i forbindelse med deres frivillige indsats.

Efter frivilligaftalen er udfyldt

Når frivilligaftalen er udfyldt, kan du som koordinator gøre to ting: Du kan sende den direkte til din regionale konsulent, som registrerer den nye frivillig i Frivilligbasen. Du kan også, efter aftale med din regionale konsulent, selv registrere den nye frivillig.

Hvis du selv registrerer vedkommende, skal frivilligaftalen efterfølgende sendes til din regionale konsulent. Du finder Frivilligaftalen samt kontaktoplysninger på de regionale konsulenter på **frivillig.drc.ngo**.

Husk børneattesten

Er den nye frivillige en del af en aktivitet, hvor vedkommende færdes fast blandt børn og unge under 15 år, er Dansk Flygtningehjælp forpligtet til at indhente en børneattest. Det er et vigtigt element i arbejdet for at skabe trygge rammer for alle frivillige og flygtninge.

Det er en stor hjælp, hvis du orienterer om børneattesten i forbindelse med udfyldelsen af Frivilligaftalen og er behjælpelig med første del af processen, der handler om, at den frivillige giver samtykke til indhentning af børneattesten. Dette gives via hjemmesiden: **frivillig.drc.ngo/borneattest**.

Herefter er den frivillige selv ansvarlig for at holde øje med digital post fra Rigspolitiet. Rigspolitiet beder om tilladelse til at udlevere børneattesten til Dansk Flygtningehjælp, og den frivillige skal give sin tilladelse senest 14 dage efter anmodningen fra politiet. Hvis ikke anmodningen godkendes senest 14 dage efter modtagelse, skal processen starte forfra med et nyt samtykke.

Kontakt din regionale konsulent, hvis der opstår problemer omkring indhentning af børneattesten.

TJEKLISTE TIL INTRODUKTIONSSAMTALE

Rollen som frivillig

Forklar, at man som frivillig er en medborger, der tilbyder sin støtte. Det kan være en god idé at tænke sig selv som "den gode nabo" i relationen. En god nabo hjælper venligt, når der er brug for det, men skal samtidig respektere privatlivets grænser.

Betydningen af det mellemmenneskelige møde

For mange af de deltagere, der opsøger aktiviteterne, har det menneskelige møde i sig selv stor værdi. Understreg derfor over for nye frivillige, at de skal være opmærksomme på, at mødet bygger på ligeværd og gensidig respekt, sådan at begge parter behandles ligeværdigt, til trods for økonomiske, sociale, sproglige og fysiske forskelle.

Hjælp til selvhjælp og inddragelse

Frivillige i Dansk Flygtningehjælp støtter deltagerne til bedre at kunne klare sig selv, sådan at de er mere selvhjulpne næste gang, de kommer i lektiehjælpen, til hverdagsrådgivningen eller deltager i andre tilbud. Det er således vigtigt, at frivillige ikke fører pennen, sidder ved tastaturet eller på anden vis tager over for den, de støtter. Hav fokus på inddragelse i forhold til løsningen af de sager, lektier og enkeltstående problemstillinger, deltagerne søger hjælp til.

Vær bevidst om egne grænser

Det er okay at sige fra, hvis man som frivillig ikke føler sig kvalificeret til at yde den støtte, der er behov for, eller hvis noget kommer følelsesmæssigt for tæt på. Det vigtigste er, at man gør sit bedste for at finde en anden, der kan hjælpe, så den rådsøgende ikke føler sig afvist. Husk altid at henvise til relevante fagpersoner, hvis det bliver nødvendigt.

Om frivilliggruppen

Fortæl fx, hvordan frivilliggruppen er opstået, hvor lang tid den har eksisteret, og hvordan den er organiseret.

Frivilliggruppens koordinator

Præsenter dig selv som koordinator og fortæl, hvad din rolle er, og hvad du kan bruges til. Fortæl også, hvilke opgaver de andre frivillige i gruppen har, og hvem der er særligt gode at søge råd hos om forskellige emner. Hvis frivilliggruppen er organiseret som forening, så præsenter også bestyrelsens arbejde og mandat.

Intern kommunikation

Informér om, hvordan frivilliggruppen kommunikerer internt. Har I eksempelvis oprettet en facebookgruppe eller en mailliste, hvor al kommunikation foregår? Spørg den nye frivillige, om kommunikationsformen passer til vedkommende, og tal om muligheden for en særtaftale, hvis der er behov for det.

Fællesmøder og netværk

Fortæl om vigtigheden af at deltage i fællesmøder og andre fællesarrangementer. Det gælder også ved indsatser, hvor frivillige ikke er i kontakt med andre frivillige, fx netværksfamilier. Det er en god lejlighed til at lære andre frivillige at kende, at høre om andres erfaringer og er en mulighed for at få snakket om de udfordringer, man oplever. Nævn allerede nu, hvis frivilliggruppen fx har tradition for at mødes til et julearrangement og en sommerfest hvert år.

Praktiske forhold og retningslinjer

Hvis frivilliggruppen har en vagtplan, skal denne introduceres. Fortæl om jeres system, fx hvor man skriver sig på, og hvem man melder afbud til. Fortæl også, hvilke lokaler I kan benytte, hvilket udstyr man kan bruge, hvem der har nøgle osv. Hvis frivilliggruppen har vedtaget regler for, hvordan man opfører sig i forbindelse med den frivillige indsats, så husk at informere nye frivillige, og støt dem i at håndhæve dem.

Lokale samarbejdspartnere

Mange frivilliggrupper samarbejder med kommunen, andre organisationer, der er til stede i lokalområdet, biblioteket m.fl. Informér om, hvem samarbejdspartnerne er, samt hvordan og hvornår det foregår.

Dansk Flygtningehjælp og den regionale konsulent

Frivillige i Dansk Flygtningehjælp har adgang til relevant og aktuel viden i form af kurser, foredrag, nyhedsbreve og bladet Frivillig, der udkommer to gange om året. Derudover har hver region en konsulent tilknyttet, hvis rolle er at understøtte den frivillige indsats lokalt. Alle frivillige kan kontakte deres regionale konsulent, fx i situationer, hvor de bliver i tvivl om, hvordan de skal forholde sig i en bestemt situation. Mind dog frivillige om, at det ofte betaler sig at rådføre sig med sine medfrivillige og den frivillige koordinator først.



DIN REGIONALE KONSULENT I DANSK FLYGTNINGEHJÆLP

Husk, at du altid kan spørge din regionale konsulent til råds i alle forhold, der vedrører frivilligruppen. Hvis du har tvivlsspørgsmål eller frustrationer, så tøv ikke med at tage kontakt. Herunder er en ikke udtømmende liste over, hvad du kan få støtte til og sparring på:

- Organisering og rekruttering
- Idéudvikling og samarbejder
- Viden og lovgivning på integrations- og flygtningeområdet
- Grænsesætning i den frivillige indsats
- Konfliktåndtering
- Dilemmaer og svære spørgsmål
- Værdier, etik og principper for den frivillige indsats
- Foreningsdrift (fx regnskab og budgettering)
- Persondataforordning (GDPR)

MERE VIDEN, RÅD OG VEJLEDNING

Besøg hjemmesiden

På frivilligafdelingens hjemmeside har vi samlet alt, du skal bruge. Her finder du dokumenter og praktiske informationer som:

- Dansk Flygtningehjælps frivilligpolitik
- Vejledning til behandling af persondata (GDPR) og samtykkeerklæringer
- Samarbejdsaftale, frivilligaftale og børneattest
- Udgiftsbilag, kørsel og forsikring
- Logo og skabeloner
- Dokumentation af frivilligt arbejde m.m.

Du finder også viden og inspiration om kommunale kan- og skal-opgaver, beskæftigelse og uddannelse, notater og hørings svar og en lang række udgivelser som:

- 25 spørgsmål og svar om flygtninge
- Lovgivningshåndbog
- En flygtnings vej til beskæftigelse
- Flygtninge med traumer og PTSD
- Flygtninge som frivillige
- Hverdagsrådgivning

Besøg frivillig.drc.ngo.

Frivilligrådgivningen

Dansk Flygtningehjælps Frivilligrådgivninger yder gratis uvildig og tværfaglig rådgivning i sager, der har juridiske, sociale eller psykologiske problematikker. Find den nærmeste Frivilligrådgivning, åbningstider og kontaktinformation på hjemmesiden.

Læs mere på frivillig.drc.ngo/frivilligraadgivning.

Asyl og repatriering

Dansk Flygtningehjælp yder rådgivning om asyl og repatriering, dvs. frivillig hjemrejse.

Kontakt DRC Asyl på telefon 33 73 50 00, hvis du har spørgsmål i sager om asyl eller repatriering.

Læs mere på asyl.drc.ngo.

Traumer og PTSD

Dansk Flygtningehjælps Center for Udsatte Flygtninge tilbyder rådgivning til frivillige og fagpersoner, der møder flygtninge med traumer og har tvivl og spørgsmål

Rådgivningen kan kontaktes på telefon 33 73 53 39.

Læs mere på integration.drc.ngo/cuf.



DEL 2

FRIVILLIGKOORDINERING

GIVER DET MENING?

Som frivillig koordinator er din opgave at være opmærksom på, at der er sammenhæng på tværs af aktiviteter, frivillige og deltagere. For eksempel skal der ikke opstartes nye aktiviteter på et tidspunkt, hvor frivilligruppen allerede har svært ved at følge med. Der skal heller ikke fokuseres på en rekrutteringsindsats på et tidspunkt, hvor der ikke er tid og overskud til at tage imod nye frivillige. Tingene skal med andre ord hænge sammen.

En måde at sikre den rette balance i aktiviteter og prioriteringer på er ved at stille sig selv spørgsmålet: Giver det mening? For at kunne svare på, om det giver mening, skal du se på det fra to sider. På den ene side skal det give mening for den enkelte frivillige og frivilligruppen, og på den anden side skal det give mening for sagen og målgruppen¹.

Nogle aktiviteter har måske været i gang i mange år, men er de fortsat relevante, eller bør I prøve noget andet? Og stemmer de frivilliges kompetencer og indsatserne overens med de behov, der er hos målgruppen? Hvis aktiviteten kun giver mening for den enkelte frivillige eller frivilligruppen, kan I ende med grupper, som hygger sig med hinanden, men som ikke gør den store forskel for flygtninge i Danmark. Hvis deltagernes behov og sagen i sig selv derimod er altoverskyggende, kan det ende med at opleves drænende for frivillige. Derfor skal der også være fokus på de frivillige fællesskaber og motivation.

Hvis I oplever, at der er mangel på energi i frivilligruppen, så prøv at se på begge parametre i modellen til højre. Vurdér, om der er balance i aktiviteterne, i forhold til hvad I som frivillige motiveres af på den ene side og behovene hos de lokale flygtninge på den anden side. Nogle frivillige motiveres af at hjælpe andre og behøver ikke en fest eller et julekort, mens det for andre opleves som en vigtig og motiverende anerkendelse af deres indsats. Tænk på, hvad der giver den frivillige energi – det behøver ikke koste noget, men markeringen skal være der.

¹ *Frivilligkoordinering - hvorfor og hvordan? En grundbog til bæredygtige frivilligmiljøer*, s.18.



Mening for den enkelte
og frivilliggruppen

Mening for sagen
og målgruppen

FRIVILLIGLEDELSE

Det kan nogle steder være svært at få et ledelsesmandat i forbindelse med frivilligt arbejde, men som frivillig koordinator i Dansk Flygtningehjælp er du en slags leder. Ledelse handler nemlig mere om, hvad du gør, end hvem du er:

*"Ledelse af frivillige er en handling, som sker i situationer, hvor lederen benytter evnen til at styre, begejstre eller reflektere med henblik på at få andre til at nå et mål."*²

I den forstand er ledelse ikke en titel eller en post, men derimod noget, du gør. Det er en handling, hvor du gennem styring (fokus på målet), begejstring (fokus på fællesskab og motivation) og/eller refleksion (fokus på din egen rolle) flytter dine medfrivillige hen imod et fælles mål. For at kunne gøre det skal du kort sagt kende de mål, I arbejder hen imod, og du skal vide, hvordan du kan 'styre og begejstre' de frivillige, du gerne vil have med dig. Og det er netop afgørende, at du har de frivillige med dig.

Følgeskab og autentisk ledelse

Som koordinator behøver du ikke at være bedst til det hele, og du skal bestemt ikke lade som om – det gennemskuer dine medfrivillige hurtigt. Du skal til gengæld være god til at se andres styrker og motivationsfaktorer, så du hele tiden sikrer, at dem, der evner opgaven, eller

som får mest ud af at løse den, også er dem, der får lov til at gøre det. Hvis du er i tvivl, så spørg ind til de frivilliges styrker og interesser. På den måde får du alle med i dit følgeskab, fordi du er med til at styrke dem hver især og gruppen som helhed.

Du opnår bedst følgeskab ved at være autentisk i din ledelse³. Du er autentisk ved at:

- Være åben og ærlig og dele informationer med hele frivilligruppen
- Udvide moral og integritet og efterleve dine egne principper og værdier
- Være retfærdig og se sagen fra flere sider og undgå personbaseret forskelsbehandling
- Have selvindsigt og se dine egne styrker og svagheder samt behovet for udvikling.

Autentisk ledelse og følgeskab handler i bund og grund om ordentlighed og integritet. Du skal selv leve op til egne principper og værdier, gå forrest og sætte det gode eksempel og være villig til også at lære af dine fejl. Samtidig med det skal du erkende, når du ikke er bedst til opgaven og uddelegere til dem, der er. Eller rettere – I skal sammen i gruppen finde ud af, hvordan I fordeler opgaverne, så I alle får lov til at gøre noget, som motiverer

² Sådan leder du frivillige i forskellige situationer, s.17.

³ Sådan leder du frivillige i forskellige situationer, s.19-20.

jer, og som I får energi af at gøre. Der er ikke nogen grund til at gøre alt selv. Husk, at ledelse er en handling – ikke en post – så det kan sagtens deles mellem mange, fx i form af et koordinatorteam, som omtalt på side 8.

Ledelsesstile

For bedst at kunne finde ud af, hvordan I fordeler opgaver og bruger hinandens styrker og erfaringer, kan I skelne mellem fire ledelsesstile. De er tænkt som et redskab til at forstå dig selv og andre omkring dig. Det er ikke kategoriske og endegyldige karakteristika, men skal ses som en måde at forstå vores tilbøjeligheder på: *Hvad gør vi oftest, når vi skal lede – og hvad er vi mindre tilbøjelige til at gøre for at komme i mål?*

Administratoren er glad for systemer, regler og aftaler. De er tilbøjelige til at løse udfordringer med analyser, skemaer og handleplaner og mener, at fremdrift bedst sikres igennem systemer og kontrol.

Værten kan godt lide hygge og socialt samvær. De er tilbøjelige til at løse udfordringer med samtaler om fællesskab og trivsel og mener, at fremdrift sikres igennem godt samarbejde og ved at undgå konflikter.

Idémageren trives bedst med højt til loftet. De er tilbøjelige til at løse udfordringer ved at fokusere på

visioner og idégenerering og mener, at fremdrift sikres igennem innovation og kreativitet.

Præstations-tripperen kan godt lide ambitioner og høje mål. De er tilbøjelige til at løse udfordringer ved at presse sig selv og andre og mener, at fremdrift sikres gennem pep-talks, målsætninger og målrettethed.

Ledere inden for alle fire ledelsesstile handler som de gør, for at nå målet, men mener, at der er forskellige veje derhen. De fire arketyper er heldigvis mere nuancerede i virkeligheden, men samtidig siger de respektive karakteristika noget om jeres samarbejde i frivilliggruppen. *Administratoren* synes, der skal være styr på alt, mens *idémageren* gerne vil have plads til at tænke nyt hele tiden. *Værten* vil have alle med, og *præstations-tripperen* vil bare i mål. På den måde skal I se på jeres gruppe og forholde jer til, hvem der er bedst til hvad – og måske også tænke over, hvad baggrunden kunne være, hvis jeres samarbejde indimellem er svært⁴.

4 Sådan leder du frivillige i forskellige situationer, kap. 2.

MOTIVATION

Et meget vigtigt element, når du skal have frivilliggruppen til at fungere, er motivation. I dette afsnit tager vi fat i nogle forskellige elementer af motivationen, navnlig:

- Fællesskaber
- Motiver
- Individuelle mål.

Udover ovenstående er rammerne for den frivillige indsats også vigtige for motivationen. Det vil sige blandt andet dig som leder, relationerne til de andre i gruppen og den kommunikation, den frivillige modtager fra dig og fra Dansk Flygtningehjælp.

Fællesskaber

Vi tager her udgangspunkt i tre grundlæggende former for fællesskaber, som kendetegner frivilligrupper generelt. Jeres frivilligruppe vil have nogle fællesskabskendetegn, som enten ligner eller adskiller jer fra andre grupper. Disse kendetegn er en slags fællesskabs-DNA, som enten kan virke motiverende eller demotiverende for den enkelte frivillige, afhængigt af hvad denne ønsker sig af gruppen.

I det **professionelle fællesskab** er det opgaven, der er det centrale. Det kan sagtens være rart at deltage i møder med andre frivillige, men fokus er på dagsordner,

arbejdsgrupper og planlægning. Dette fællesskabstegn giver sig ofte til udtryk ved, at de frivillige ikke er sociale uden for møderne.

I det **kammeratlige fællesskab** er det sociale det bærende element. Gruppen kan sagtens holde møder og få deres aktiviteter lavet, men det er altid med et fokus på, at det også skal være hyggeligt og sjovt at være frivillig.

I det **sagsorienterede fællesskab** er det de helt store samfundsmæssige dagsordner, der fylder. Her kan man både have styr på dagsordner og det sociale, men det er altid med en lidt mere politisk nerve. Her er det gennemgående træk, at selv små ting ofte bliver trukket op til at handle om noget større.

I skal finde ud af, om de måder, jeres fællesskaber fungerer på, faktisk er det, som de frivillige efterspørger. Måske fylder den danske udlændinge- og integrationspolitik meget på møderne, fordi det er vigtigt for nogen. Men sidder der faktisk mange i gruppen, som ville foretrække at få styr på planerne? Eller vil dem, der leder møderne, gerne være effektive, så de kan komme hjem hurtigst muligt, mens andre ønsker sig noget mere socialt og gerne vil have mere hygge? Tag en snak om det, og overvej, om det hele kan honoreres⁵.

⁵ Sådan rekrutterer du frivillige, s.36-38.



Det **kammeratlige** fællesskab

De frivillige mødes også uden for det frivillige arbejdsrum.

De frivillige deler personlige oplevelser og livshistorier.

Det **professionelle** fællesskab

De frivillige omgås kun i forbindelse med arbejdsopgaverne.

De frivillige opfatter samarbejdet som et kollegialt forhold.

Det **sagsorienterede** fællesskab

De frivillige diskuterer sagens vigtighed, når de mødes.

Ofte er det lokale eller globale begivenheder i relation til sagen, som er omdrejningspunktet i fællesskabet.

Motiver

Motiver er en vigtig faktor når det kommer til motivation. Motiver kan beskrives som den enkeltes grund til at blive frivillig i første omgang og sidenhen have lyst til at fortsætte med at være det. Der skelnes overordnet set mellem otte motiver i forhold til at engagere sig frivilligt⁶.

Når du skal finde ud af, hvordan du kan motivere dig selv og dine medfrivillige, er disse motiver et godt sted at starte. Du kan tage en snak med de frivillige og spørge ind til, hvorfor de egentlig er med i netop Dansk Flygtningehjælp, hvornår de oplever at få noget ud af det, eller hvad der er vigtigst for dem i deres frivillige indsats.

Samtidig er det afgørende, at du ikke laver et hierarki i disse motiver. Det er ikke bedre eller mere fint at være drevet af sagen eller værdier, end det er af karriere eller indflydelse. Det er lige godt, så længe alle frivillige bidrager til jeres sag og aktiviteter. Gruppen skal rumme og prioritere, så alle kan blive mødt i deres individuelle motiv.

6 *Frivilligkoordinering – hvorfor og hvordan? En grundbog til udvikling af bæredygtige frivilligmiljøer*, s.109.

Individuelle mål

Den sidste del af motivationen handler om frivilliges individuelle mål eller den enkeltes 'motivationsknap', dvs. motivation i praksis. Det er nemlig ikke det samme, man skal gøre, for at motivere alle frivillige.

Der kan i denne sammenhæng skelnes mellem fire former for motivation i praksis⁷:

De frivillige, der motiveres af **ejerskab**, skal helt ind i maskinrummet. Det er dem, der har brug for at være med til at definere formålet med jeres aktiviteter, hvordan I tilgår deltagerne, og hvordan I forstår det 'at gøre en forskel'. De skal have ejerskab for det, I laver, og kunne mærke Dansk Flygtningehjælps arbejde. Det spørgsmål, de stiller, er *hvorfor gør vi det?*

De frivillige, der motiveres af **tillid og ansvar**, skal have rollen som projektleder/tovholder. De har brug for at blive vist den tillid, at de godt kan planlægge og gennemføre ting selv, uden at skulle kontrolleres eller kigges over

7 *Frivilligkoordinering – hvorfor og hvordan? En grundbog til udvikling af bæredygtige frivilligmiljøer*, s.124.

Otte overordnede motiver

Værdier. Den frivillige motiveres af uegennyttige værdier, eksempelvis lysten til at hjælpe andre og gøre noget godt for samfundet.

Læring. Den frivillige motiveres af at lære noget nyt. Det kan være om sig selv, andre mennesker eller fagligt.

Identitet. Den frivillige motiveres af at arbejdet er meningsfuldt for vedkommende og oplevelsen af at føle sig nødvendig.

Sociale forventninger. Den frivillige motiveres gennem sit netværk eller familie til at engagere sig.

Indflydelse eller magt. Den frivillige motiveres af den status vedkommende får igennem sit engagement eller de muligheder den frivillige får for at påvirke organisationen, lokalområdet eller politiske processer.

Karriere. Den frivillige motiveres af at investere i sine fremtidige jobmuligheder.

Kammeratskab. Den frivillige motiveres af et kammeratligt fællesskab omkring det frivillige arbejde.

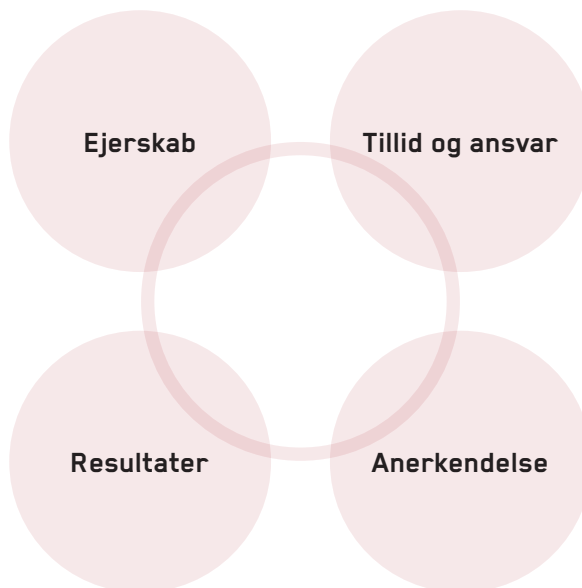
Sagen. Den frivillige motiveres af at kæmpe for en bestemt sag og skabe gode resultater for organisationen.

skulderen. De skal have mulighed for at udfolde sig og gøre som de synes er rigtigt. Det spørgsmål, de stiller, er *hvordan gør vi det?*

De frivillige, der motiveres af **resultater**, har brug for objektive kriterier og parametre, som de kan måle deres egen og gruppens indsats på. De vil vide, om der er kommet flere frivillige, hvor mange flygtninge eller personer med etnisk minoritetsbaggrund I har hjulpet i den forgangne periode, eller hvor ofte I har været i lokalavisen. De drives af at blive bedre. Det spørgsmål, de stiller, er *hvornår er vi i mål?*

De frivillige, der motiveres af **anerkendelse eller ros**, er dem, som skal have et 'tak'. For dem er det afgørende at blive set for deres personlige bidrag. De drives af, at nogen ser, hvad de gør, og ofte også af, at målgruppen og de andre frivillige anerkender deres indsats. Det spørgsmål, de stiller, er *har vi/jeg gjort en forskel?*

Det er vigtigt, at du tænker over disse forskelle, når du involverer frivillige på forskellige måder i forskellige typer af projekter. Nogen vil gerne være med til at planlægge og udføre den årlige fest (ejerskab og ansvar), andre vil gerne høre den årlige 'så godt har vi klaret os'-tale (resultater), mens andre bare gerne vil inviteres med som gæster som en tak for et godt års arbejde (anerkendelse).



REKRUTTERING

Når du og din gruppe har styr på jeres interne opgavefordeling, og der er overskud til at få flere med i indsatsen, er det tid til at gå i gang med rekrutteringen⁸.

Fortæl om mulighederne for at være med

Det første og vigtigste, når det handler om rekruttering, er at fortælle om muligheden for at være med. Det skal være helt naturligt for dig og de andre frivillige at fortælle om jeres arbejde, når I er til fødselsdag, beboermøde eller nede i Brugsen. Så start med at klæde hele gruppen på til at fortælle om mulighederne for at være med. I kan fx i fællesskab formulere en lille sætning om, hvilken forskel I gør, og hvordan man kan bidrage. Sørg samtidig for, at alle i gruppen altid ved, hvor I eventuelt mangler frivillige. Det leder til det næste punkt:

Vær klar på, hvad I mangler frivillige til – og beskriv rollerne

Rigtig mange mener, at de kun mangler frivillige til de i forvejen beskrevne 'roller', man kan have i Dansk

⁸ Afsnittet er baseret på *Sådan rekrutterer du frivillige* og de mange samtaler på Dansk Flygtningehjælps fem frivilligkoordinatoruddannelser afholdt i 2018 i samarbejde med Ingerfair.

Flygtningehjælp, fx netværksfamilier eller lektiehjælpere. Samtidig med dette er der rigtig mange, der oplever at have meget at se til som frivilligkoordinator – og faktisk ikke kan overskue at skulle rekruttere eller lave en god introduktion til nye frivillige. Så tænk lige over, hvem det faktisk er, du har brug for. Måske har du i virkeligheden mere brug for én, der hjælper med at sætte flyers op rundt omkring i området, ringe til nye, der har vist interesse for at være frivillige, deltage i møder med kommunen, planlægge sociale arrangementer eller noget helt femte.

Når I skal i gang med at rekruttere, så beskriv så mange roller som muligt – både dem, hvor man er i kontakt med målgruppen, og dem, hvor man er mere organisatorisk.

Beskriv rollerne ud fra følgende:

- Hvad er formålet med indsatsen?
- Hvilke kompetencer skal man have?
- Hvor meget tid skal man kunne bruge – og hvornår?
- Hvor meget ansvar skal man kunne tage på sig?

Når rollerne er beskrevet, er det meget nemmere at komme i gang med at finde de frivillige, I skal bruge – og det er ikke de samme steder, I skal lede efter dem, hvilket uddybes i næste afsnit.

Kend målgruppen

På Dansk Flygtningehjælps kurser for koordinatører har der været en gennemgående forståelse for, hvem den typiske frivillige i Dansk Flygtningehjælp er. Dermed ikke sagt, at andre ikke kan være det og ikke er værd at satse på – men hvis du skal starte fra bunden, er det måske meget godt at pejle sig ind på den typiske frivillige i Dansk Flygtningehjælp. Det er:

- Folk med en social profil ift. arbejde og/eller uddannelse
- Folk med samfundssyn og global bevidsthed
- Folk, der kan identificere sig med sagen
- Typisk kvinder.

Men måske er det en helt anden frivilligprofil, I mangler i gruppen. Dansk Flygtningehjælps frivillige indsatser bygger på værdier som inddragelse og mangfoldighed. Alle, der ønsker at bidrage, skal have mulighed for det uanset køn, etnisk oprindelse, alder og politisk ståsted. Det er derfor også vigtigt at have mangfoldighed for øje, når der skal rekrutteres nye frivillige. Overvej også, om I måske bør udvikle aktiviteter, der tiltrækker andre frivillige, såsom frivillige med flygtningebaggrund.

Lav en målrettet indsats

Det nemmeste sted at finde nye frivillige er i personlige netværk. Så tag udgangspunkt i de beskrevne roller, og kig rundt i dit eget og dine medfrivilliges netværk først.

Flyers, kampagner og opslag på Facebook virker bedst, når I skal bruge mange frivillige med forskellige profiler. Al anden form for rekruttering er nødt til at være målrettet den enkelte rolle og den enkelte frivillige. Beskriv så mange personaer som muligt til hver rolle. En persona er en fiktiv person, som du bruger som eksempel eller arketype på den virkelige person, du skal ud og rekruttere. I skal altså opdigte en eller flere personer, som I tænker vil passe på den rolle, I skal have besat.

Når I har gjort dette, skal I lave en plan for, hvordan I vil 'fange' dem. Lav en plan for hver af de personaer, som I tænker der er potentiale i. Er det fx en studerende, som I tænker gerne vil lære mere om flygtninge i Danmark, så skal I måske tage ud på et studiested og bede om at få lov til at holde et oplæg om emnet og stille jer uden for salen bagefter og fortælle om mulighederne for at være med. Til andre frivillige profiler er det måske mere oplagt med et opslag i den lokale avis, i forbindelse med events i lokalsamfundet, i sportshaller, til debataftener eller noget helt andet.

Uanset hvor I vælger at rekruttere, og hvilken frivillig profil I søger, skal I være tydelige omkring, hvilken opgave den frivillige skal løse, hvorfor det er vigtigt, at opgaven bliver løst, hvor meget tid og hvilke ressourcer den frivillige skal investere, og hvad I tilbyder til gengæld for indsatsen. Hvis I er tydelige om, hvem I mangler, vil potentielle frivillige nemmere kunne se sig selv i rollen.

Hvis du og dit koordinatorteam får brug for at anvende de værktøjer, der præsenteres i håndbogens anden del, må I meget gerne tage fat i den regionale konsulent, så I kan få en snak om, hvordan I griber det an i praksis.

Hvor færdes den potentielle frivillige?

Indkøb. Studie. Job. Fritid.



Hvad er deres hobbyer og interesser?

Madlavning. Politik.
Lokalsamfundet.



Hvilke medievaner har vedkommende?

Lokalavisen. Facebook. TV.



Hvad er deres familiestatus?

Enlig forælder. Voksne børn.



Deres tilknytning til arbejdsmarkedet?

Ledig. Studerende.
Pensionist. I job.



Motiver for at engagere sig?

Læring. Kammeratskab.
Sagen.





ANVENDT LITTERATUR OG MERE LÆSNING

Frivilligkoordinering – hvorfor og hvordan? - en grundbog til udvikling af bæredygtige frivilligmiljøer

af Frederik C. Boll, Jakob M. Hald & Nana G. Alsted, 2017, Forlaget Ingerfair

Sådan leder du frivillige i forskellige situationer

af Julia Hunt, Frederik C. Boll & Malene Fregil, 2017, Forlaget Ingerfair

Sådan rekrutterer du frivillige

af Julia B. Hunt, Marie B. Holdt & Troels B. Carlander, 2017, Forlaget Ingerfair

Se også

ingerfair.dk

På Ingerfairs hjemmeside finder du viden og kurser om frivilligkoordinering, konflikthåndtering, rekruttering og meget mere.

frivillighed.dk

På Center for Frivilligt Socialt Arbejdes hjemmeside finder du bl.a. informationer og kurser om bestyrelses- og foreningsarbejde.

DRC DANSK
FLYGTNINGE
HJÆLP

frivillig.drc.ngo