



”Med frivillige går det hurtigere”

- rapport om betydning, inddragelse og
kvalitet i Dansk Flygtningehjælps frivillige
indsats

DF DANSK
DF FLYGTNINGE
DF HJÆLP

Rapporten er udgivet af:

Dansk Flygtningehjælp
April 2018

Rapport og layout:

Bente Bækgaard

Undersøgelsen er gennemført af:

Line Sophia Krarup og Bente Bækgaard

Redaktion:

Lone Tinor-Centi, Line Sophia Krarup, Lisbeth Iversen, Bente Bækgaard

Udgivelsen er gratis og kan hentes på www.flygtning.dk

flygtning.dk/frivillig

Indholdsfortegnelse

1. "Med frivillige går det hurtigere" - sammenfatning	4
2. Betydning, inddragelse og kvalitet i Dansk Flygtningehjælps frivilligrupper	5
3. De ni frivilligrupper	6
4. De 58 flygtninge og de 69 frivillige	7
5. Den frivillige indsats skaber tillid, overskud og styrker flygtninges integration	7
6. Inddragelse er godt – når det giver mening	10
7. Frivillige er politisk motiverede og får meget igen	13
8. Lokale og nationale forbedringer	15
9. Opmærksomhedspunkter og anbefalinger	15

”Med frivillige går det hurtigere”

-rapport om betydning, kvalitet og inddragelse i Dansk Flygtningehjælps frivillige indsats.

”Med frivillige går det hurtigere. Vi er heldige, men det er ikke alle flygtninge i Danmark, der har dem. De viser os, hvordan vi interagerer, taler, går i skole, hvordan man hilser, hvordan man har familie. Jeg har kun været her i 10 måneder, men jeg ved en masse, fordi de har vist mig alt om det danske samfund, hvordan jeg møder andre. Jeg er heldig.”

Citatet stammer fra en eritreisk flygtning, som gør brug af Dansk Flygtningehjælps frivillige tilbud i Nærum. Det indhegner essensen af den værdi, en række flygtninge og frivillige har tillagt Dansk Flygtningehjælps frivillige indsatser i forbindelse med en undersøgelse, organisationen gennemførte i perioden oktober 2017-marts 2018. Undersøgelsen er gennemført som 18 fokusgruppeinterviews med frivillige og flygtninge i ni geografiske områder landet over. Denne rapport er en opsamling af centrale pointer fra undersøgelsen.

Målene med undersøgelsen var at afdække værdien af den frivillige indsats, indsamle viden om, hvordan frivillige forholder sig til og arbejder med inddragelse af flygtninge og endeligt at tilvejebringe forbedringer af indsatsen.

I forhold til værdien af den frivillige indsats dokumenterer undersøgelsen, at frivillige og flygtninge har en række samstemmende oplevelser. Den helt grundlæggende værdi er den menneskelige anerkendelse, som ligger i det frivillige møde. Det vækker tillid, skaber overskud og styrker fremtidsroen hos flygtninge. Derudover drager flygtninge følgende fordele af samvær med frivillige:

- Frivillige letter flygtninges kommunikation med myndigheder, institutioner og sundhedsvæsen
- Frivillige styrker flygtninges viden om Danmark og det danske samfund
- Frivillige styrker flygtninges danske sprogfærdigheder
- Frivillige styrker flygtninges netværk og hindrer social marginalisering
- Frivillige styrker flygtninges muligheder for at involvere sig i lokalsamfundet
- Frivillige styrker flygtninges forudsætninger og muligheder for at finde et arbejde

I forhold til frivillige har den frivillige indsats værdi som en praksis, der giver frivillige mulighed for at vise flygtninge ”et andet billede af Danmark”. Mange frivillige tager afstand fra især de udlændingepolitiske stramninger, der forhindrer familier i at være sammen. I den frivillige indsats kan man omsætte sin personlige indignation til aktivt engagement i indsatser, der gør en forskel for flygtninge.

Et mål med undersøgelsen har været at afdække, hvordan frivillige forholder sig til og arbejder med at inddrage flygtninge. Med inddragelse sigtes der både til inddragelse i frivilligruppens arbejde og til inddragelse i forhold til de individuelle opgaver og problemstillinger, flygtninge søger hjælp til hos frivillige.

Undersøgelsen dokumenterer, at frivillige udviser stor velvilje i forhold til at inddrage flygtninge, og at de arbejder med inddragelse på følgende måder:

- Hverdagens praktiske opgaver
- Tolkning
- Involvering i planlægning og beslutningsprocesser
- Hjælp til selvhjælp i forhold til at løse egne problemstillinger
- Involvering af flygtninge som frivillige
- Involvering af flygtninge som bestyrelsesmedlemmer

- Involvering af flygtninge som frivillige i andre foreninger
- Samarbejde med etniske minoritetsforeninger

Undersøgelsen dokumenterer også, at der er en række barrierer i forhold til inddragelse, blandt andet tidspres, flygtninges sproglige kompetencer og sværhedsgraden af fx lektieopgaver.

I forhold til frivilliges motivation i indsatsen dokumenterer undersøgelsen en række faktorer, som har positiv betydning: kulturmødet, flygtninges progression, den menneskelige kontakt. Undersøgelsen dokumenterer også, at de mange stramninger af lovgivningen omkring flygtninge og meget stramme praksisfortolkninger i nogle situationer udfordrer frivilliges vilje til samarbejde med myndigheder.

Som opfølgning på de interviews, der er gennemført lokalt med flygtninge og frivillige, har frivilligruppens formand/-kvinde, koordinator modtaget en skriftlig afrapportering. På baggrund af disse afrapporteringer har de respektive frivilligrupper mulighed for at agere på de behov, informanterne har givet udtryk for. Disse afrapporteringer er ikke offentligt tilgængelige, dog har de respektive frivilligrupperes regionskonsulenter adgang til dem.

I denne rapport har vi afslutningsvist oplistet de behov, informanterne har givet udtryk for i interviewene, ligesom vi har formuleret en række opmærksomhedspunkter og anbefalinger til Dansk Flygtningehjælp, som kan inddrages i arbejdet med at forbedre den frivillige indsats.

2. Betydning, inddragelse og kvalitet i Dansk Flygtningehjælps frivilligrupper

Dansk Flygtningehjælp har i perioden 28. september 2017 til 3. marts 2018 gennemført en undersøgelse blandt frivillige og flygtninge, tilknyttet Dansk Flygtningehjælps frivilligrupper. Målet med undersøgelsen har været at afdække, hvilken betydning flygtninge og frivillige tillægger Dansk Flygtningehjælps frivillige indsats, hvordan flygtninge inddrages i den frivillige indsats, og hvordan kvaliteten af indsatsen kan styrkes.

Undersøgelsen er gennemført som fokusgruppeinterviews

Undersøgelsen er gennemført som fokusgruppeinterviews med henholdsvis flygtninge og frivillige, der er tilknyttet Dansk Flygtningehjælps frivilligrupper i Middelfart, Lemvig, Aalborg, Nykøbing Mors, Kalundborg, Aarhus, Haslev, Nærum og Gentofte. Fokusgruppeinterviewene er gennemført med gennemsnitligt 6-7 deltagere i interviews med flygtninge og 7-8 frivillige.

For at få så mange forskellige perspektiver og refleksioner på emnet som muligt valgte vi at indsamle viden gennem fokusgruppeinterviews. Dermed var der mulighed for at høre flere forskellige informanternes holdninger til og erfaringer med de udvalgte emner, og mulighed for at skabe et dynamisk refleksionsrum i den enkelte frivilligruppe. Det har vi efterfølgende fået positive tilbagemeldinger på fra flere deltagere. I dette tilfælde – hvor der er tale om interviews af frivillige og flygtninge tilknyttet de samme frivilligrupper – er det desuden en fordel, at deltagerne referer til den samme daglige praksis. Ved hjælp af samtalen var de i stand til at hjælpe hinanden til at formulere værdier ved indsatsen og erindre relevante eksempler, der illustrerer deres praksis.

Udvælgelse af frivilligrupper

Dansk Flygtningehjælps regionale konsulenter har udvalgt 1-2 frivilligrupper til interview i deres respektive regioner. Geografisk er frivilligrupper fra hele landet således repræsenteret, men der er en tendens til, at det er større og meget veletablerede frivilligrupper, der har deltaget. Det skyldes formentligt, at der for de fleste frivilligrupper vil være et meget stort koordineringsarbejde med at samle både flygtninge og frivillige

til interviews. At de mindre frivilligrupper i mindre omfang er repræsenteret i undersøgelsen har naturligvis betydning for repræsentativiteten i forhold til frivilligruppernes kompetence og muligheder.

Udvælgelse af frivillige og flygtninge

Det er den lokale formand/koordinator, der har udvalgt frivillige og flygtninge til interviews. Fordelen herved er, at den personlige kontakt, den lokale formand/koordinator har til både frivillige og flygtninge gør det lettere at rekruttere og sikre et reelt fremmøde. Derudover vil formanden/koordinatoren formentligt udvælge flygtninge og frivillige, der "har noget på hjerte" i forhold til de annoncerede emner. Ulempen herved er, at det kan forekomme uigennemsigtigt, hvordan de pågældende personer er udvalgt, og at de kan være valgt på baggrund af en særlig personlig relation til formanden/koordinatoren.

Undersøgelsen er gennemført af DFH-medarbejdere

Interviewene er gennemført af to medarbejdere fra Dansk Flygtningehjælps Frivilligafdeling. Fordelen herved er, at interviewerne besidder faglig og omfattende ekspertise i forhold til Dansk Flygtningehjælps frivillige indsats og derfor har gode forudsætninger for at spørge uddybende ind og perspektivere svar til allerede eksisterende viden. Ulempen er, at medarbejderne i forhold til de interviewede både har haft en rolle som samarbejdspartner og undersøger.

3. De ni frivilligrupper

Karakteristisk for syv af de ni frivilligrupper er, at de er selvkørende og har mange års erfaring med frivilligt integrationsarbejde. De er organiseret som **foreninger** og har de tre tilbud, der efterspørges mest af nyankomne flygtninge: hverdagsrådgivning, lektiehjælp/sprogtræning samt tilbud om netværksfamilier. Derudover afholdes der løbende sociale arrangementer i frivilligruppen og udflugter til f.eks. kulturinstitutioner, naturområder eller forlystelsesparker.

Den ottende frivilligruppe har ligeledes mange års erfaring i frivilligt integrationsarbejde og er selvkørende. Den er organiseret i en mere **uformal organisering** med en koordinator. Af de mest efterspurgte tilbud blandt flygtninge tilbyder frivilligruppen hverdagsrådgivning og netværksfamilierelationer, men har også mange sociale tilbud og oplysningsarrangementer på programmet.

Den niende frivilligruppe er etableret i **samarbejde med et sprogcenter**. Her er en ansat medarbejder til at sørge for vagtplan og sikre frivillige de nødvendige faciliteter. Frivilligruppen tilbyder samtaletræning og hverdagsrådgivning, men fungerer også som et socialt mødested for sprogcentrets kursister.

Frivilligruppernes organiseringsform har ikke betydning for undersøgelsens gennemførelse.

Foruden en enkelt gruppe, som ikke tilbyder lektiehjælp/samtaletræning, tilbyder frivilligrupperne de tre mest efterspurgte tilbud til flygtninge: lektiehjælp/samtaletræning, hverdagsrådgivning og netværksfamilierelationer. Derudover driver de enkelte frivilligrupper en række forskellige tilbud. I interviewene blev følgende tilbud nævnt:

- Kor
- Nyttehaver
- Cykelværksted
- Mandeklub
- Kvindeklub
- Oplysningsarrangementer om f.eks. demokrati og sundhed
- Modersmålsundervisning

- Ungeaktiviteter
- Jobsøgning og kendskab til arbejdsmarkedet i Danmark
- Aktiviteter for børn
- Uddannelsesvejledning

4. De 58 flygtninge og de 69 frivillige

De deltagende flygtninge

I alt har 58 flygtninge deltaget i interviews, dvs. gennemsnitligt en deltagelse på 6-7 flygtninge i hvert område. Hovedparten af de interviewede flygtninge, 44 personer, er fra enten Eritrea (21) eller Syrien (23), dvs. de lande, som Danmark har modtaget flest flygtninge fra de seneste tre år. Derudover er der deltagere fra Somalia, Bhutan, Irak, Afghanistan og Palæstina. Der er en lille overvægt af mænd blandt informanterne. De udgør 31 personer mod kvinderne, som udgør 27 personer. Hovedparten af de interviewede flygtninge, 46 personer, har opholdt sig i Danmark i mindre end tre år. Aldersmæssigt er det vores vurdering, at de interviewede flygtninge var mellem 18 og 45 år.

De deltagende frivillige

I alt har 69 frivillige deltaget i interviews, dvs. gennemsnitligt en deltagelse af frivillige på 7-8 i hvert interview. De frivillige er bredt repræsenteret i forhold til alder, dog er der en overvægt af midaldrende og frivillige, som er fyldt 65 og gået på pension. Denne alderssammensætning afspejler generelt alderssammensætningen af frivillige i Dansk Flygtningehjælp. Kønsmæssigt er der en overvægt af kvinder. Af de 69 informanter er 50 kvinder, og 19 mænd. Denne kønsfordeling er lidt skæv i forhold til den generelle kønsfordeling mellem mænd og kvinder blandt frivillige. Her udgør kvinderne 66 procent af de frivillige og mændene 34. De frivillige er involveret i mange forskellige aktiviteter, mange beskæftiger sig med hverdagsrådgivning og lektiehjælp, men er derudover også netværksfamilier og aktive i forbindelse med sociale arrangementer i frivilligruppen. I alle frivilligrupper, der er drevet som en forening, er en eller flere deltagere bestyrelsesmedlemmer, dvs. at de kan være meget toneangivende i den enkelte frivilligruppe. Alle frivillige har mindst to års erfaring, men der er en overvægt af frivillige, der har været aktive i mere end fem år. Enkelte frivillige har været aktive i 15 år eller mere. Vi observerede i interviewene, at mange frivillige deltagere har faglig baggrund som undervisere.

5. Den frivillige indsats skaber tillid, overskud og styrker flygtninges integration

Et af de centrale spørgsmål, undersøgelsen skal afdække, er flygtninges og frivillige oplevelser af den frivillige indsats betydning. En helt grundlæggende værdi i den sammenhæng er den menneskelige anerkendelse, som ligger i det frivillige møde mellem flygtninge og frivillige. Dette møde, som finder sted uden autoriteter og dagsordener, skaber en grundlæggende tryghed og tillid hos flygtninge, som er med til at holde livsmodet oppe og bevare troen på fremtiden:

”De smiler meget. Aarhus er smilets by. Det er rart at stå op til. De slapper af og er rolige. Jeg bliver glad for at se, at der er mennesker i verden, der gerne vil hjælpe andre. Man møder mange forskellige personer, der ved mange forskellige ting, og lærer traditioner fra dem eller hvordan de ser verden, hvordan de tænker om udlændinge eller flygtninge.” (flygtning)

”Min Congo-familie har sagt til mig: ’du har givet os håb’. Det er en kommentar, jeg vil huske. Det er ikke meget, jeg gør, men lidt hjælp er guld værd. Jeg har ikke rigtigt gjort noget, jeg var der bare.” (frivillig)

"Det er også det her med den relation, vi får opbygget. Mange kommer igen, også mange af dem, der kan selv. men de kan godt lide den tryghed, de oplever ved at komme her. Vi har flere roller, uden os så gik det ikke. Det får vi mange positive tilbagemeldinger om." (frivillig)

Familiemetaforen er tilbagevendende hos mange frivillige og flygtninge:

"Vi betragter frivillige som vores familie. Man bliver i godt humør, når man møder hinanden." (flygtning)

"De er ligesom en familie. Vi er jo nye i Danmark, og de hjælper os, hvis der sker noget." (flygtning)

"Frivillige er en paraply. Man får al slags hjælp fra frivillige." (flygtning)

Foruden den afgørende værdi, der ligger i det frivillige møde, er det både flygtninges og frivilliges oplevelse, at flygtninge gennem frivillige kan hente støtte, der både letter hverdagen og styrker deres forudsætninger for at tage del i det danske samfund.

=> Frivillige letter kommunikation med myndigheder

Inden for de seneste år er der kommet mange nye flygtninge til Danmark, og der er vedtaget mange lovændringer på udlændinge- og integrationsområdet. Det har skabt et pres på kommunale sagsbehandlere, som i mindre omfang end tidligere har ressourcer til at hjælpe flygtninge med f.eks. ansøgninger om opholdstilladelser og ydelser i kommunen. Mange flygtninge henvender sig i den situation til frivillige for at få hjælp, og Dansk Flygtningehjælp kan konstatere en væsentlig stigning i tilbud inden for hverdagsrådgivning inden for de seneste år.

Særligt af interviewene med flygtninge fremgår det, at det har en væsentlig betydning, at man hurtigt og nemt har adgang til støtte i forhold til kommunikation med myndigheder og institutioner. Mange flygtninge oplyser, at de får hjælp til "papir og breve", forældre-intra, Udlændingestyrelsen, fritidsaktiviteter og ansøgning om optagelse på uddannelse.

"De viser os Hf-fag og hvordan vi melder os til. De hjælper os med uddannelse, og hvad vi kan læse. De hjælper os i gang med sport. Det er dyrt at gå til fitness, så de hjalp med at ansøge Fritidspuljen, så jeg kan gå til sport. De hjælper os med at mødes." (flygtning)

"I forgårs fik jeg min første løn, og de havde trukket 55 procent i skat, og det kunne jeg ikke forstå. Han gik med mig på kommunen, og så forklarede de det for os. Det var en fejl. Det skulle have været 38 procent." (flygtning)

"Man får det bedre, jeg har fået det betydeligt bedre. Jeg var forvirret. Tingene foregår ikke på samme måde her, som i vores land." (flygtning)

"Familiesammenføringsagerne tager lang tid, og man får mange forskellige breve. De frivillige støtter og hjælper undervejs. Det er en stor forskel, de spiller i ens liv." (flygtning)

=> Frivillige styrker flygtninges viden om Danmark og det danske samfund:

Den daglige kontakt med frivillige giver flygtninge nem adgang til at få svar på helt almindelige spørgsmål om det danske samfund og kulturelle forhold:

"Det er vigtigt at være i kontakt med frivillige, så vi er i kontakt med danskere. Sprog, kultur. Hvad er danske traditioner? Hvordan holder I jul? Hvis vi har hørt om noget, kan vi spørge, om det er rigtigt." (flygtning)

"Dansk Flygtningehjælp er vejen til at blive integreret i det danske samfund. De kommer næsten to-tre dage om ugen. De fortæller, hvordan man kan få et job i Danmark, hvilken uddannelse, man kan tage. De snakker

og fortæller om deres erfaringer med livet, hvordan man kommer i gang. De har stor betydning for vores liv i Danmark." (flygtning)

Derudover tager frivilligrupperne løbende initiativ til udflugter, som styrker flygtnings viden om Danmark:

"Vi har været på tur til Jesperhus, Aarhus, Moesgaard, Herning, København og Thyborøn. Det er dejligt at vide mere om Danmark end Lemvig." (flygtning)

"Uden de frivillige var vi ikke kommet ud og besøge noget. Vi er ikke turister, vi bor her. Det betyder noget at kende andre steder i landet." (flygtning)

=> Frivillige styrker flygtnings danskundskaber

Et af de mest velbesøgte tilbud i Dansk Flygtningehjælps frivillige netværk er lektiehjælp og samtaletræning for voksne. Det fremgår af interviewene med flygtninge, at samværet med frivillige er med til at styrke flygtnings danskundskaber. Både frivillige og flygtninge har den oplevelse, at flygtninge lærer sprogets regler i skolen, men det er blandt frivillige, de lærer at tale dansk:

"De hjælper med at øve det danske sprog. På sprogskolen underviser de i, hvordan man generelt kan tale, men det er med frivillige, at man kan øve sproget. Frivillige har tid til at øve sproget og er villige til at hjælpe." (flygtning)

"Det har slået mig meget, at de eneste gange flygtninge taler dansk, er når de er sammen med os frivillige. Det fortæller flygtningene os. På sprogskolen er det begrænset, hvor meget dansk de taler i en klasse med mange studerende og heller ikke i frikvarteret." (frivillig)

"Vi får tit positive tilbagemeldinger fra brugere. De siger: 'Jeg lærer ikke noget, når jeg sidder ude i en klasse.' I en klasse er der måske otte syrere, to fra Sri Lanka, og så er der to fra en anden nationalitet. Der er ingen dansk kontakt ud over læreren." (frivillig)

Den tryghed, mange flygtninge oplever i samværet med frivillige, er også et væsentligt element i forhold til deres sprogtilegnelse. Flere flygtninge tilkendegiver at de "tør" at sige mere, når de er sammen med frivillige:

"Jeg er ikke genert, når jeg er sammen med frivillige. Det er jeg i klassen. Frivillige snakker langsomt, så jeg kan forstå det. I skolen kan jeg ikke snakke på samme måde, som når jeg er sammen med frivillige. Når jeg er sammen med frivillige, snakker jeg bare løs." (flygtning)

"Jeg tænker, at det er meget godt med frivillige, for som flygtning kan man ikke sproget rigtigt, og hvis man skal ud og snakke med en dansker på gaden, vil han spørge: 'hvad mener du?' man bliver genert og siger nej, glem det." (flygtning)

=> Frivillige styrker netværk og hindrer isolation og marginalisering

De fleste frivilligrupper har faciliteter, som understøtter et socialt møde mellem frivillige og flygtninge. Man kan således opsøge lektiehjælpen, hverdagsrådgivningen uden at have et konkret behov for støtte, men blot for at mødes med frivillige og andre flygtninge. Det sociale møde understøttes også af de forskellige tilbud, frivilligrupperne tager initiativ til, f.eks. udflugter, oplysningsarrangementer og fester.

Flere flygtninge peger på muligheden for at styrke det sociale netværk som betydningsfuldt ved den frivillige indsats:

”Det er godt for de nye (flygtninge red.), dem der har boet her 2-3 år. De kan komme herind og være en del af sammenholdet og fællesskabet og snakke med de frivillige, som er her.” (flygtning)

”Hvis ikke vi kendte frivillige, kom vi ikke i kontakt med danskere. Vi har prøvet med naboer, men det bliver ikke rigtigt til noget.” (flygtning)

”Vi hygger, vi griner, vi ændrer vores rutiner. Vi har været i Bonbonland og efter to måneder taler vi stadig om den tur. Vi kan godt lide alle de ture, kan også godt lide at gå i cirkus. Når der er ferie, er vi så kede af det. Efter sommerferien begyndte vi at kramme hinanden og græde, fordi vi havde savnet hinanden.” (flygtning)

Det fremgår af flere citater, at det fysiske mødested spiller en central rolle, ikke mindst for de flygtninge, som af forskellige grunde ikke er blevet en del af det danske cpr-system og derfor ikke får tilbud om sprogundervisning, praktik osv. i det kommunale system:

”Jeg har familie, der bor meget langt væk. Jeg bor alene og kan lide at komme her af sociale grunde. Hvis det ikke var for Netværkshuset, var jeg forsvundet i samfundet.” (flygtning)

”I juni 2015 kom jeg til Danmark. I de to år har jeg lært sproget her i Netværkshuset. Hvis jeg havde været afgrænset fra det, ville jeg være blevet psykisk syg.” (flygtning)

=> Frivillige skaber mulighed for involvering og kontakt til det omgivende samfund

Et sted giver de interviewede flygtninge udtryk for, at de finder det vigtigt, at den lokale befolkning kender til situationen i deres hjemland - og ved, hvorfor de er flygtet. Frivilligruppen har hjulpet de pågældende flygtninge med at afholde oplysningsarrangementer og deltage i relevante fora, hvor de kan fortælle om situationen i deres hjemland til personer uden for frivilligruppen.

”Det er vigtigt, at vi viser, at vi kommer fra et almindeligt land. Mange spørger, om vi har pizza i Syrien – selvfølgelig har vi pizza i Syrien. Vi fortæller dem, hvorfor vi er her, så de forstår det. Så får mange danskere viden om os, og vi kan blive venner.” (flygtning)

=> Frivillige styrker flygtninges forudsætninger for at få et job

I flere frivilligrupper fremhæver flere af de interviewede flygtninge, at de oplever, at frivillige støtter dem i at finde arbejde. Frivillige hjælper flygtninge med at udarbejde CV, skrive ansøgninger og skabe kontakt til det lokale erhvervsliv.

”Nogle viser mig, hvordan jeg skriver et cv, nogle har sagt til mig, at jeg skal komme til dem. Jeg har skrevet mit cv, og jeg kom ind på Jobnet. Da jeg fik adressen, gik jeg hen til dem (arbejdspladsen red.) personligt og sagde, at jeg har nogle sproglige kulturelle svagheder, men at jeg er interesseret i et arbejde. Med tiden fik jeg arbejde. Man kan ikke forvente, at de (frivillige red.) kan give én et arbejde, men de kan give vejen til, hvordan man kan søge arbejde.” (flygtning)

6. Inddragelse er godt – når det giver mening

Et centralt mål med interviewene var at afdække, hvordan frivillige forholder sig til og arbejder med at inddrage flygtninge. Med inddragelse sigtes der både til inddragelse af flygtninge i løsningen af de sager, lektier og enkeltstående problemstillinger, de søger hjælp til, men også til inddragelse i frivilligruppens praktiske opgaver og beslutninger.

Holdningsmæssigt tilkendegav alle frivillige en positiv holdning til inddragelse af flygtninge. Det blev omtalt som en helt grundlæggende del af den frivillige indsats at gøre flygtninge selvhjulpne, at møde dem ligeværdigt og at støtte dem i at tage ansvar for deres tilværelse i Danmark.

”Basis for vores samvær er, at vi er venner. Vi inddrager hinanden i hinandens verden. Jeg hjælper ham med sprog men ellers er det ligeværdigt.”(frivillig)

Inddragelse er også en måde hvorpå de tager ansvar for deres eget liv. Vi vil gerne hjælpe, men de skal selv være med. Vi må ikke overtage deres haver for det er deres haver. De bestemmer hvor stor den skal være og hvor den skal lægges – det skal de lære. De er ikke vant til at have medbestemmelse. Jeg forsøger at få dem til at dyrke gulerødder, men det vil de ikke og så skal de da ikke. (frivillig)

Men der blev også givet udtryk for, at det ikke altid er lige let på grund af tidspres og flygtninges sproglige kompetencer, men det vender vi tilbage til.

Inddragelse i praksis

På tværs af interviewene tilkendegav flygtninge og frivillige, at inddragelse finder sted på følgende måder:

- Praktiske opgaver
- Tolkning
- Planlægning og beslutning
- Hjælp til selvhjælp
- Involvering af flygtninge som frivillige
- Involvering af flygtninge som bestyrelsesmedlemmer
- Involvering af flygtninge som frivillige i andre foreninger
- Samarbejde med etniske minoritetsforeninger

Der var dog forskellige erfaringer og holdninger til de enkelte områder, som blandt andet afhænger af flygtninges opholdstid i Danmark, geografiske områder samt indstillinger til målet med den frivillige indsats og til etniske minoritetsforeninger.

Praktiske opgaver kan få udsatte flygtninge til at blomstre

I alle interviews gav både frivillige og flygtninge udtryk for, at flygtninge bidrager i løsningen af praktiske opgaver. Det kan være i almindelige dagligdags opgaver som f.eks. at tømme opvaskemaskinen, brygge kaffe, eller det kan være i forbindelse med et større arrangement. Et positivt aspekt ved inddragelse i de praktiske opgaver, er at det kan styrke flygtninge med få ressourcer:

”Hun kan ikke dansk, men kommer her hver dag. I starten sad hun bare i en krog. Nu hjælper hun med at tilberede mad i køkkenet, når vi får mad fra Brugsen. Hun er så småt begyndt at lære dansk. Det er helt vildt at se, hvor meget det betød for hende at have en værdi. Nu har hun også været med til kvindesvømning.”(frivillig)

Planlægning og beslutning – Inddragelse lykkes med fast repræsentation

I forhold til at inddrage flygtninge i planlægning og beslutninger har de interviewede frivillige forsøgt sig på forskellige måder. Nogle steder har frivillige forsøgt sig med fællesmøder og brugerundersøgelser, men de oplyser, at det har været vanskeligt at få flygtninge til at deltage. Andre steder arbejder frivilligruppen med fast repræsentation af flygtninge i bestyrelsen og/eller arbejdsgrupper.

”I forhold til medinddragelse har vi ’Kultur på tværs’, hvor vi planlægger arrangementer for et halvt år ad gangen. Vi er en lille bestyrelse, hvor der er to med fra Syrien og én med fra Eritrea. Vi taler f.eks. om, hvor vi skal tage hen på tur. Vi spørger dem, hvad de synes. F.eks. har de ønsket en tur til Legoland, for det var der mange, der gerne ville. Og en biograftur for kvinder til en kærlighedsfilm. Det gjorde vi her i foråret.”(frivillig)

Vurderet ud fra de interviewede flygtninge tilkendegivelser, ser det ud til at lykkes at inddrage flygtninge ad den vej.

I forbindelse med spørgsmålet om flygtninges inddragelse i planlægning og beslutning gav flere flygtninge udtryk for undren:

"Vi ved ikke, hvad der er i Danmark, så derfor er det nemmere, at de viser os, hvad vi skal se." (flygtning)

Tid og kompetencer skaber udfordringer i forhold til at praktisere hjælp til selvhjælp

Et aspekt af inddragelse er hjælp til selvhjælp i de individuelle spørgsmål, flygtninge henvender sig med, f.eks. skoleopgaver eller formularer til udfyldelse.

Hovedparten af flygtningene giver udtryk for, at de får hjælp på en måde, så de selv kan løse problemet næste gang.

"Når vi får post, er det frivillige, der hjælper os med at læse post og NemID. Så lærer jeg, hvordan man gør, så vi kan gøre det selv næste gang." (flygtning)

"De gør det ikke for os. De giver os vejledning. De kommer med gode ideer til f.eks. en ansøgning. De spørger "hvad er du god til?" De stiller gode spørgsmål, som får én til at tænke." (flygtning)

Blandt de frivillige, der hjælper flygtninge med kommunikation med myndigheder, er der lidt flere nuancer på spørgsmålet om hjælp-til-selvhjælp. Generelt giver frivillige udtryk for en positiv vilje til at praktisere hjælp til selvhjælp, men tilkendegiver også, at der er situationer, hvor det ikke giver mening. Formularer kan være så indviklede at udfylde, at det ville tage meget lang tid, hvis flygtningene selv skulle udfylde alt. I de fleste tilfælde har frivillige også andre, de skal nå at hjælpe:

"Inddragelse, sprogligt, jo. Hvis folk kan kapere det, så laver vi det til en undervisningssektion. Hvis de ikke har været her så længe, er det os, der gør det." (frivillig)

"Nogle gange ender det med, at jeg siger: 'Nu trykker du på de knapper her, og så er det klaret'. Tit kommer de i sidste øjeblik. De kommer med noget, som skal ordnes samme dag. Det kan være noget, der har betydning for, om de kan blive boende i deres lejlighed. Det, der står i brevet er rent volapyk, og de var bange for at blive smidt ud. Det er altså seriøse sager. Det ender med at være brandslukning. Det bøvler jeg meget med." (frivillig)

Tilsvarende oplyser flere frivillige fra den samme frivilligruppe, at de ind imellem kommer til at hjælpe flygtningene for meget i løsningen af skoleopgaver, fordi de finder opgaverne for vanskelige for de studerende. Det skal her bemærkes, at mange af de frivillige selv har baggrund som lærere og gymnasielærere.

Involvering af flygtninge i det lokale foreningsliv

Flere frivilligrupper oplyser, at de arbejder med at involvere flygtninge som frivillige. Det foregår i vid udstrækning i den lokale frivilligruppe, hvor mange – herunder også mange af de flygtninge, der deltog i interviewene – fungerer som frivillige. Nogle flygtninge har også plads i bestyrelser.

"Vi ser det som en demokratiseringsproces og introduktion til foreningsliv, som ikke er så kendt andre steder. De får mulighed for at komme med ideer, tage ansvar og bringe informationer ud til specifikke nationalitetsgrupper." (frivillig)

Af interviewene fremgår det også, at frivillige arbejder med at involvere flygtninge i andre lokale foreninger. Natteravnene nævnes flere steder som et eksempel på, hvor flygtninge involverer sig, den

lokale kirke eller Integrationsrådet. En frivillig deltager nævner også, at han har taget den flygtning, han er netværksfamilie for, med til generalforsamling i den lokale Brugsforening:

"Jeg synes, det er vigtigt at give dem mulighed for at opleve, hvordan en generalforsamling fungerer med dagsorden, ordstyrer, referat, osv." (frivillig)

Blandt de interviewede flygtninge kan man umiddelbart spore stor interesse i at involvere sig som frivillige, men flere – både frivillige og flygtninge – peger på flygtninges begrænsede sprogkundskaber som en barriere:

"På organisatorisk niveau arbejder vi meget på sagen. Vi får henvendelser fra flygtninge, der gerne vil være frivillige. F.eks. tolke, som vi har et par stykker af. Vi har et par netværksfamilier med etnisk baggrund. Det kan være en fordel. Der er dog langt igen. Vores problemer er, at vores arbejde i høj grad er at hjælpe med dansk, og det skal man kunne som frivillig. Man kan selvfølgelig godt hjælpe med noget, selvom man ikke kan dansk. Vi tror på, at frivillighed er vejen til at blive integreret i det danske samfund." (frivillig)

"Jeg kan godt lide at hjælpe andre mennesker men man skal have ressourcer. Jeg kan ikke sprog, så hvad hjælp kan jeg give andre? Men jeg kan godt lide at hjælpe andre mennesker." (flygtning)

Det fremgår af interviewene, at flere af frivilligrupperne samarbejder med etniske minoritetsforeninger, understøtter etablering af dem og etablering til flygtninges egne initiativer. De fleste frivillige ser det som en stor fordel at samarbejde med etniske minoritetsforeninger, fordi det giver tæt kontakt til flygtninge. Der er dog også en enkelt frivillig, der ikke vil støtte etablering af etniske minoritetsforeninger, fordi hun mener, at flygtninge vil isolere sig med egne landsmænd.

7. Frivillige er politisk motiverede og får meget igen

Det fremgår af interviewene med frivillige, at en stærk motivationsfaktor er båret af et kritisk syn på den danske udlændingepolitik og den deraf følgende stigmatisering af flygtninge i mediebilledet.

Reaktion på politiske stramninger og negativ retorik

Mange af de deltagende frivillige tilkendegiver, at de tager afstand fra den negative retorik om flygtninge, der præger mediebilledet. Flere erklærer sig desuden meget uenige i stramninger af især udlændingelovgivningen (familiesammenføring), der er indført de seneste år. Den betegnes som umenneskelig og uværdig.

Mange frivillige betragter den frivillige indsats som måde, hvorpå de som enkeltpersoner kan vise og dyrke et alternativ:

"Vi blev provokeret over asyldebatten om det gamle sygehus, det var en meget negativ stemning." (frivillig)

"For mig er det også et politisk oprør. Hvis ikke andre vil forandre verden, så må jeg jo gøre det. Det er blevet mit lod." (frivillig)

"Vi vil gerne være med til at skrive historien om. Der er jo nogle, der er gode til at sætte dagsordenen i det her land, ikke? Men hvordan er de her mennesker? Kan det være et rigtigt billede, der tegnes i medierne? Måske kan vi hjælpe med at skubbe nogle i den rigtige retning? (frivillig)

Integrationslovgivningen er i nogle situationer hensigtsmæssigt, men i andre for stram

I flere interviews udtrykker frivillige enighed i hensigterne med de ændringer af integrationsloven, der handler om job og beskæftigelse. Som lokale borgere ser de en stor værdi i, at flygtninge er i stand til at kommunikere på dansk, og at de er i beskæftigelse. Over for flygtningene bakker de op om lovgivningen:

"Vi skal også turde være ærlige over for flygtninge. (...) Nogle af kvinderne kommer også og siger, at nu skal jeg i gang med IGU, og så skal jeg op kl. 7 om morgenen og kommer først hjem klokken 5 om eftermiddagen, så har jeg sagt til dem, at det er lige sådan, mine to døtre har det. Det mener jeg også er ærlighed." (frivillig)

"I forhold til arbejde støtter jeg altid op og siger "du gør det bare". X mødte hver dag til tiden, selvom han var lidt skrøbelig og meget ung. Han kom hver dag til tiden og slæbte døde grise. Jeg siger bare, at han skal møde op. Der er jeg lidt rå." (frivillig)

Men samme frivillige tilkendegiver også, at de i nogle situationer oplever, at lovgivningen og fortolkningen af den er så stram, at situationen bliver umulig og uværdig for flygtninge. Der fortælles om en teenagedreng, som tolker lægebesøg om moderens private forhold, om forældre, der sender deres syge børn i daginstitution, fordi de bliver trukket i ydelser, hvis de bliver væk fra aktivering, og om flygtninge med fysiske lidelser, der sendes i fysisk krævende praktikophold.

"Når jeg kigger på menneskelighed, har jeg det sådan, at jeg bliver rasende, når jeg ser – den måde som visse medarbejdere (i kommunen) behandler flygtninge på. Det kan få mig op i det røde felt. (...) Jeg kan godt føle mig lidt magtesløs. Jeg har lyst til at være flygtningsadvokat, men det er som at slå i en dyne. Vi siger jo fra Dansk Flygtningehjælps side, at vi gerne vil samarbejde med kommunen, men ind imellem har jeg lyst til det modsatte, nu vi snakker menneskelighed og værdighed." (frivillig)

Derudover peger flere frivillige på, at de finder beskæftigelsesindsatsen i forhold til unge flygtninge udsigtsløs. Nogle bliver sendt i praktikophold, hvor de hverken har mulighed for at lære dansk eller styrke deres netværk. De frivilliges vurdering er, at mange af de unge mennesker med lidt støtte ville kunne klare en ungdomsuddannelse og dermed forbedre deres muligheder for selvforsørgelse.

Frivillige får så meget godt igen – den daglige motivation

I forhold til den daglige motivation tilkendegiver alle frivillige, at de oplever at få noget igen. Det kan være den umiddelbare positive respons, de får i mødet med flygtninge i gågaden, eller oplevelsen af at have fået et eller flere ekstra familiemedlemmer. Flygtnings tydelige progression, glæden ved den menneskelige kontakt og fællesskabet i frivilligruppen er også tilbagevendende motiverende faktorer. Mange nævner desuden kulturmødet som berigende:

"Man får sat sin egen tilværelse i relief, hvor privilegerede vi er. Jeg tror, at man undervurderer det. Jeg er gammel lærer. Det med at vejlede og undervise, der tager man mange ting for givet og stiller ikke spørgsmålstegn ved noget. Her oplever man, at der bliver sat spørgsmålstegn, og det er sundt. Man begynder at vurdere sin egen kultur og lære den at kende." (frivillig)

"Jeg er gammel lærer nu pensionist. Nu får jeg lov til at være lærer for én, der vil og kan. Det bærer mere end lønnen." (frivillig)

"Der er glæde ved det. Den lille dreng er en dejlig dreng, let til latter."

"Vi har fået andre kollegaer, efter vi er blevet pensionister. Det var noget af det, der betød meget, da jeg arbejdede. Det er jo ikke bare fordi, at vi er så gode, vi vil også gerne bekræftes." (frivillig)

I forhold til frivilliges motivation er det væsentligt at bemærke, at mange frivilliges forventning er at indgå i relationer med mennesker, der har overskud til at give noget igen. En frivillig siger:

"Jeg vil være ærlig og sige, at der selvfølgelig er lige så meget forskel på flygtninge, som os andre i dette land. Det spiller en væsentlig rolle, at der er nogle ressourcer og gå-på-mod til selv at vise, at det her vil jeg

og derfor gør jeg noget. Og så betyder det noget, at et er nogle søde og charmerende mennesker. Der er også bare nogle, som man klikker med og siger: 'nej, hvor er det dejligt.' Det er en fornøjelse at være sammen." (frivillig)

8. Lokale og nationale forbedringer

Et centralt mål med interviewene var at afdække, hvordan kvaliteten af den frivillige indsats kan forbedres. Både frivillige og flygtninge blev direkte adspurgt herom, og det resulterede i en række svar, som nu er viderebragt til de lokale formænd og de relevante regionale konsulenter.

Nationalt niveau

I interviewene afdækkede vi desuden en række ønsker til forbedringer på nationalt niveau:

- Bedre information om sårbare flygtninge, herunder kvoteflygtninge og flygtninge med traumer
- Flere netværksfamilier/frivillige – og meget gerne forskellige frivillige
- Bedre samarbejde mellem DFH og RK i overgangen fra asyl til boligplacering i kommunen
- Børneaktiviteter, herunder inddragelse af børn i foreningslivet
- Landsdækkende koordinering af fortalerarbejde

9. Opmærksomhedspunkter og anbefalinger

I interviewene afdækkede vi en række dilemmaer, som Dansk Flygtningehjælp med fordel kan arbejde videre med at finde løsninger på i forhold til at forbedre den frivillige indsats:

Når frivillige "løser opgaven"

Et sted tilkendegiver de interviewede frivillige, at de har konstateret, at de ind imellem kommer til at løse opgaverne for flygtninge, fordi de vurderer, at opgaverne er for svære til, at flygtningene selv kommer til at løse dem. De vil gerne gøre noget ved det, men har ikke løsningen. Det er vigtigt at bemærke, at de frivillige, der rejser problemstillingen selv er pensionerede lærere og gymnasielærere, og at problematikken tidligere er blevet rejst af frivillige fra en anden frivilligruppe, der ligeledes havde en relevant faglig baggrund at vurdere problemstillingen ud fra.

Diskrimination? – eller oplevelsen af diskrimination?

Frivillige har i flere tilfælde været i stand til at omstøde afgørelser hos kommunen, i sundhedsvæsenet, boligselskabet etc. til fordel for flygtninge. Af interviewene i et område fremgår det imidlertid, at disse omstødelser har affødt en oplevelse af diskrimination hos både flygtninge og frivillige. Særligt udbredt er opfattelsen i gruppen af flygtninge, at det "hjælper at have en dansker i ryggen."

Hvorvidt der i de pågældende sager er tale om diskrimination, eller om frivilliges mellemkomst har betydet, at de enkelte sager er blevet klarere belyst, og man derfor har besluttet at ændre afgørelserne, er uvist. Men det er et felt, Dansk Flygtningehjælp vil være opmærksom på, både af hensyn til flygtninges rettigheder, men også af hensyn til relationerne mellem flygtninge og frivillige.

Relationer til meget sårbare flygtninge

Det fremgår af interviewene, at fire frivillige har været /er i kontakt med meget sårbare personer, som har meget svage forudsætninger for at indgå i almindelige, sociale relationer. Flere oplever/har oplevet, at de pågældende personer har haft brug for mere fagprofessionel støtte, end de har fået, og de frivillige har oplevet stor afmagt i de pågældende situationer. Erfaringer fra Dansk Flygtningehjælps frivillige tilbud til flygtninge med traumer viser, at det kræver grundig introduktion og udvælgelse af frivillige samt nidkærhed

i forhold til matchning og opfølgning. Der kan være behov for, at Dansk Flygtningehjælp følger op på en-til-en-indsatser med henblik på at styrke faglighed og frivilliges viden om, hvornår og hvordan grænsen for den frivillige indsats skal trækkes.

Styrket fokus på frivilliges tavshedspligt

Dansk Flygtningehjælps frivillige er underlagt tavshedspligt i forhold til de flygtninge, de er i kontakt med. Det er imidlertid en balanceakt, fordi frivillige samtidig har brug for at dele viden og hjælpe hinanden i forhold til at støtte flygtninge. Dansk Flygtningehjælp vil som konsekvens heraf udstikke tydeligere rammer for, hvordan frivillige kan erfaringsudveksle og samtidigt respektere tavshedspligten.

Frivillige kan have flygtningebaggrund

I interviewene tilkendegiver både frivillige og flygtninge, at det har værdi at kende danskere, i betydningen etniske danskere. Og det fremgår af udtalelser fra flygtninge, at forventningen er, at man får hjælp af en etnisk dansker. Den opfattelse, at frivillige altid er etniske danskere, kan skabe udfordringer for det arbejde, der pt. foregår i Dansk Flygtningehjælp, som har fokus på at involvere flygtninge som frivillige. Der kan være behov for øget opmærksomhed om, at frivillige nogle gange har flygtningebaggrund.

Fast repræsentation af flygtninge i beslutningsfora

I forhold til at styrke inddragelse af flygtninge vil Dansk Flygtningehjælp arbejde med at styrke flygtnings faste repræsentation i beslutningsfora såvel centralt som regionalt. Ifølge denne undersøgelse er det de frivilligrupper, der arbejder med fast repræsentation, der lykkes bedst med inddragelse.