

# LIVET GÅR VIDERE

ET NETVÆRKSPROJEKT  
FOR SÅRBARE  
PERSONER MED FLUGT-  
ELLER ETNISK  
MINORITETSBAGGRUND



## **LIVET GÅR VIDERE**

ET NETVÆRKSPROJEKT FOR SÅRBARE PERSONER MED FLUGT-  
ELLER ETNISK MINORITETSBAGGRUND

## **EVALUERING**

Udarbejdet af Als Research  
For DRC Dansk Flygtningehjælp

Forfattet af: Mia Kathrine Jensen, Jacob Als Thomsen

København 2023

ISBN: 978-87-93373-55-6

Als Research ApS  
Ny Vestergade 1, 2.  
1471 København K  
[www.alsresearch.dk](http://www.alsresearch.dk)

# INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>1</b>	<b>INTRODUKTION .....</b>	<b>5</b>
1.1	BAGGRUND FOR PROJEKTET .....	5
1.2	KORT OM INDSATSEN .....	5
1.3	EVALUERINGENS FORMÅL .....	6
1.4	RAPPORTENS OPBYGNING .....	7
<b>2</b>	<b>HOVEDKONKLUSIONER .....</b>	<b>8</b>
2.1	HOVEDKONKLUSIONER I RELATION TIL INDSATSENS MÅLTAL OG SUCCESKRITERIER.....	8
2.2	HOVEDKONKLUSIONER I RELATION TIL INDSATSENS EFFEKT FOR MÅLGRUPPEN .....	8
2.3	HOVEDKONKLUSIONER I RELATION TIL HVAD DER VIRKER OG HVORDAN .....	9
<b>3</b>	<b>INDSATSENS MÅLGRUPPE, ORGANISERING OG METODER.....</b>	<b>11</b>
3.1	HVAD KENDETEGNER MÅLGRUPPEN? .....	11
3.2	FRIVILLIGREKRUTTERING, OPKVALIFICERING OG KENDETEGN .....	15
3.3	SAMARBEJDET MED HENVISENDE BEHANDLINGSCENTRE .....	17
3.4	RELATIONERNES FORM OG FORLØB .....	20
<b>4</b>	<b>INDSATSENS RESULTATER.....</b>	<b>28</b>
4.1	SUCCESKRITERIER I PROJEKTPERIODEN.....	28
4.2	UDBYTTET FOR MÅLGRUPPEN .....	29
4.3	OPKVALIFICERING OG STØTTE AF DE FRIVILLIGE .....	35
4.4	OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER OG ANBEFALINGER .....	38
<b>5</b>	<b>HVAD VIRKER OG HVORFOR? .....</b>	<b>42</b>
5.1	DET GODE MATCH .....	42
5.2	FRIVILLIGTILGANGEN .....	43
5.3	GENSIDIGHED OG LIGEVÆRD .....	44
5.4	TRYGHED & TILLID.....	46
5.5	KEMI.....	48
<b>6</b>	<b>DATAGRUNDLAG OG METODE .....</b>	<b>49</b>
6.1	DATAGRUNDLAG .....	49
6.2	METODISKE OVERVEJELSER .....	51





# FORORD

Als Research har i perioden 2022-2023 gennemført en ekstern evaluering af indsatsen *Livet Går Videre*. Evalueringen er gennemført på opdrag fra DRC Dansk Flygtningehjælp. I denne rapport præsenteres resultaterne af evalueringen.


De her fremlagte indsigter skal belyse *om* og *i hvilket omfang*, indsatsen har en positiv effekt for målgruppen, såvel som *hvordan* disse effekter opnås. Rapporten skal således både dokumentere indsatsens resultater og understøtte den løbende kvalitetssikring og fortsatte udvikling af indsatsen og dens metoder. Rapporten henvender sig først og fremmest til DRC Dansk Flygtningehjælp samt til TrykFonden, som har støttet indsatsen i projektperioden.

Evalueringens resultater er tilvejebragt gennem et omfattende datamateriale bestående bl.a. af interviews med aktører i og omkring indsatsen, herunder repræsentanter for målgruppen, frivillige samt henvisende behandlere. En stor tak til de mange informanter, der har bidraget med vigtig viden, indsigt og erfaringer til evalueringen.

Evalueringen er udført af chefkonsulent Jacob Als Thomsen samt konsulent Mia Kathrine Jensen. Stud.scient.pol Mira Fernando Ovens og stud.scient.san Ida Strøyer Hendriksen har bistået evalueringen i relation til dataindsamling, efterbehandling af datamateriale mv.

Ansvaret for resultater, konklusioner og anbefalinger påhviler alene Als Research.

København, juni 2023



Jacob Als Thomsen  
Adm. direktør og chefkonsulent  
Als Research



# 1 INTRODUKTION

## 1.1 Baggrund for projektet

Trods mange års arbejde med integration, er der i Danmark fortsat personer med flugt- og etnisk minoritetsbaggrund, der ikke på lige fod med andre kan engagere sig i samfundet. Traumer som følge af flugt, forfølgelse, tortur og et liv i eksil kan betyde, at de ikke har de nødvendige ressourcer til at opbygge relationer til andre mennesker, og deres liv er ofte præget af isolation og ensomhed. Denne særdeles sårbare gruppe har behov for hjælp og støtte til at håndtere hverdagen og til at opsøge og indgå i meningsfulde sociale fællesskaber.

Projektet Livet Går Videre er et netværksprojekt i DRC Dansk Flygtningehjælp, hvor ressourcestærke frivillige matches med sårbare personer med flugt- eller etnisk minoritetsbaggrund, der er i behandling for traumer. Den frivillige netværksperson mødes med deltageren og tilbyder individuel støtte af social og ofte også af praktisk karakter. Relationerne har til formål at bryde isolationen og støtte deltageren i at opnå et mere tåleligt og trygt hverdagsliv, som er mere udadventt mod samfundet.

Projektet har eksisteret i hovedstadsområdet i mindre skala siden 2011. På grund af stigende efterspørgsel fra behandlingsstederne er indsatsen udvidet således, at endnu flere kan få gavn af indsatsen. Projektets udvidelse omfatter både en kapacitetsudvidelse af Livet Går Videres aktiviteter i Region Hovedstaden samt en geografisk udvidelse med etablering af projektet i Region Syddanmark med henblik på at imødekomme efterspørgsel der. På længere sigt er målet at udvide til alle regioner, så traumeramte personer med flugt- eller etnisk minoritetsbaggrund i hele landet kan få gavn af indsatsen.

## 1.2 Kort om indsatsen

I Livet Går Videre er 1-1 relationen mellem deltageren og den frivillige i centrum. Der er således tale om et individualiseret tilbud, hvor den enkeltes ønsker og behov udstikker rammerne for relationerne. Relationerne tager dog oftest udgangspunkt i:

- **Netværk** herunder socialt samvær og samtaler, ture i lokalområdet og udflugter til seværdigheder
- **Hverdagsrådgivning** herunder støtte til kommunikation med myndigheder og andre, samt generelle råd til hverdagsudfordringer
- **Sprog** herunder træning af det danske sprog og hjælp til eventuel danskuddannelse



Deltagerne henvises til Livet Går Videre af de behandlingssteder, som DRC samarbejder med om indsatsen. Det drejer det sig om Kompetencecenter for Transkulturel Psykiatri, OASIS og Dignity i Region Hovedstaden samt Afdeling for Traume og Torturoverlevende (ATT) samt Rehabiliteringscenter for Traumatiserede (RCT) i Region Syddanmark. Deltagerne er ofte i den sidste del af deres behandlingsforløb og relationen fungerer således som efterværn til behandlingen.

DRC Dansk Flygtningehjælp varetager rekruttering, screening og opkvalificering af de frivillige. Det er ligeledes en projektkonsulent i DRC, der planlægger og faciliterer matchingen af deltager og frivillig.

Siden 2014 er der etableret knap 300 match af deltagere og frivillige, hvoraf 124 fortsat er aktive.

### 1.3 Evalueringens formål

Evalueringens overordnede formål er at dokumentere, hvordan projektet virker, for hvem det virker, og under hvilke omstændigheder. Samtidigt skal den kaste lys over hvilken effekt, tilbuddet har for målgruppen. Der er således tale om kombineret virknings- og effektevaluering, der har følgende formål:

- 1) At undersøge og dokumentere indsatsens virkning herunder at belyse indsatsens *virksomme mekanismer*.
- 2) At undersøge og belyse indsatsens effekt for målgruppen.
- 3) At vurdere og dokumentere projektets succes i relation til de opstillede målsætninger.

Dette gøres ved hjælp af et omfattende kvalitativt datamateriale bestående af interviews over to omgange med i alt 13 matchpar samt med repræsentanter for de behandlingscentre, som henviser til indsatsen.

Hertil har evalueringen tilstræbt at måle progression i de enkelte relationer kvantitativt ved hjælp af Forandringsstjernen, et samtaleredskab designet til grafisk at belyse deltagerens egen oplevelse af progression i relation til en række fokusområder.<sup>1</sup> Dette har dog i praksis og af forskellige årsager vist sig vanskeligt, og der er tilvejebragt for få data til at kunne måle deltagernes progression kvantitativt. Se mere herom i Kapitel 6: Datagrundlag og metode.

<sup>1</sup> Modellen er inspireret af redskabet *Outcomes Star*, et evidensbaseret dialogredskab, der anvendes af en lang række offentlige og private aktører indenfor det socialfaglige område i Danmark såvel som i udlandet. Se mere herom i Kapitel 6, Datagrundlag og metode.



## 1.4 Rapportens opbygning

Rapporten er opbygget sådan, at efterfølgende Kapitel 2 præsenterer evalueringens hovedkonklusioner i relation til indsatsens måltal og succeskriterier samt i relation til dens effekt for målgruppen, og hvad det er i indsatsen, der virker, og hvordan.

Kapitel 3 beskriver indsatsens målgruppe, organisering og metoder samt kaster lys over, hvordan relationerne mellem frivillige og deltagere typisk tager form og forløber.

I Kapitel 4 præsenteres indsatsens resultater hvad angår måltal og succeskriterier i projektperioden og i relation til udbyttet for målgruppen. Der peges ligeledes på en række opmærksomhedspunkter og gives enkelte anbefalinger. Kapitel 5 belyser indsatsens virksomme mekanisme samt de såkaldte moderatorer, der påvirker indsatsens muligheder for at opnå de ønskede resultater. Afslutningsvist i Kapitel 6 gennemgås evalueringens datagrundlag og metode.

### Kort læsevejledning

Målgruppen for indsatsen er personer med flugt- eller etnisk minoritetsbaggrund, som er i behandling for traumer eller andre følgevirkninger relateret til flugt og et liv i eksil. For læsevenlighedens skyld betegnes deltagere i indsatsen i denne rapport som 'deltagere'.

DRC Dansk Flygtningehjælp forkortes til 'DRC'.

Der gøres opmærksom på, at de i rapporten anvendte citater kan være let bearbejdet og tilrettet for grammatiske fejl for læsevenlighedens skyld, dog aldrig på en måde, der har influeret på betydningen af det sagte.



## 2 HOVEDKONKLUSIONER

### 2.1 Hovedkonklusioner i relation til indsatsens måltal og succeskriterier

Evalueringen viser, at Livet Går Videre har eller er godt på vej til at indfri de måltal og succeskriterier, som indsatsen har sat for sig.

I relation til antallet af etablerede match viser evalueringen, at indsatsen er godt på vej til at indfri succeskriteriet om etablering af 90 match om året fordelt på 70 match i Region Hovedstaden og 20 match i Region Syddanmark. Pr. medio juni 2023 er der således etableret 124 match, og det vurderes at være realistisk, at de resterende 56 match kan blive etableret inden for projektperioden.

Der er opstillet et succeskriterie om, at 60 af de 90 årlige match, svarende til 67%, er vellykkede efter 6 måneder. DRCs data for 2022 viser, at 65% af relationerne er vellykkede efter et halvt år. For 2023 indikerer de foreløbige data, at 79% af matchene er vellykkede efter et halvt år<sup>2</sup>.

Succeskriteriet om rekruttering af 100 frivillige er opfyldt pr. medio juni 2023. Evalueringens resultater indikerer, at DRC har succes med at rekruttere og påklæde frivillige, således at de både formår at rumme en meget sårbar målgruppe og samtidigt indgå i relationer med dem på en ligeværdig og værdig måde.

### 2.2 Hovedkonklusioner i relation til indsatsens effekt for målgruppen

#### **Relationen til den frivillige bidrager til at bryde deltagernes ensomhed og isolation**

Dette sker ved hjælp af de tilbagevendende møder, hvor frivillige og deltagere mødes om snak, kaffe, gåture, udflugter mv. For nogle af deltagerne er den frivillige – hvis ikke den eneste så – en af få sociale relationer overhovedet. Her er isolationen omsiggribende og konkret; de ser få mennesker, kommer sjældent ud af deres lejligheder og har fortrinsvist kontakt til repræsentanter for offentlige myndigheder og sundhedsvæsenet. For andre gælder det, at de nok kan have nogle andre bekendte – fortrinsvist andre udlændinge – men de kender ikke andre danskere. Her er følelsen af ensomhed og isolation knyttet til livet i eksil og en oplevelse af fremmedgørelse i det samfund, de lever i. For begge grupper gælder det, at frivillig-

<sup>2</sup> Opgjort pr. medio august 2023.

relationen udgør et vigtigt skridt mod (gen)opbygning af tilliden til andre mennesker. Herforuden fungerer relationen som en første grundsten i brobygningen til et liv vendt mere ud ad mod samfundet.

### **Relationen til den frivillige styrker deltagernes trivsel, som er en forudsætning for øget deltagelse i samfundslivet**

Det står klart, at relationen til den frivillige har afgørende betydning for deltagernes trivsel. Foruden det sociale samvær, der har en *her og nu-effekt* på ensomheds- og isolationsfølelserne, giver også visheden om, at der er én, som de kan række ud til efter behov, en tryghed i hverdagen. Deltagernes trivsel styrkes endvidere ved, at de får hjælp og vejledning til de mange og forskelligartede hverdagsudfordringer, som de oplever. Særligt for de mest udsatte deltagere har dette stor betydning, da manglende viden om, hvordan systemet er skruet sammen i samspil med begrænsede danskundskaber, ofte medfører betydelig angst og stress.

Fremmedgørelsen, som et liv i eksil ofte medfører, forstærkes af ikke at kunne tale sproget, og da tilegnelse af ny viden ofte er særligt vanskeligt for traumepatienter, er en del af deltagerne særligt udfordret på dette punkt. Relationen til de frivillige skaber imidlertid et trygt og tillidsfuldt rum, hvor deltagerne kan tage små skridt til træning af det danske sprog. Også dette vurderes at bidrage til øget trivsel, da det at kunne klare sig selv, herunder også ved at (turde) tale sproget, har stor betydning både for deltagernes oplevelse af selvstændighed samt det at 'høre til'.

For de af deltagerne, hvis udgangspunkt er kendetegnet ved en højere grad af hverdagsmestring, ses tillige, at indsatsen bidrager til øget trivsel, som bl.a. udspringer af formindsket ensomhed og i enkelte tilfælde indfrielse af konkrete målsætninger, som deltagerne har sat sig, f.eks. om at komme i arbejde. Dette vurderes at bidrage til at styrke både selvtilliden og selvværdet.

## **2.3 Hovedkonklusioner i relation til hvad der virker og hvordan**

Evalueringen identificerer **det gode match** som den centrale virksomme mekanisme, der fører til, at indsatsen opnår de ønskede resultater for målgruppen. Da der er tale om en særdeles individualiseret indsats med menneskelige relationer i centrum, kan det gode match være og se ud på mange forskellige måder.



Der er dog en række centrale forhold eller faktorer - også kaldet moderatorer - som skaber mere eller mindre gode betingelser for, at det gode match kan bidrage til at bryde deltagernes ensomhed og isolation samt styrke deres trivsel. På baggrund af evalueringens data identificeres følgende centrale faktorer: **Frivilligtilgangen, ligeværd & gensidighed, tryghed og tillid, og 'kemi'**. Betydningen af disse, og hvordan de virker i relationerne, uddybes i Kapitel 5.

## **3 INDSATSENS MÅLGRUPPE, ORGANISERING OG METODER**

### **3.1 Hvad kendetegner målgruppen?**

Indsatsens målgruppe omfatter personer med flugt- eller etnisk minoritetsbaggrund, som er i behandling for traumer eller andre følgevirkninger relateret til flugt og et liv i eksil. De henvises således til indsatsen fra enten Dignity, Oasis eller Center for Transkulturel Psykiatri i Region Hovedstaden eller fra Afdeling for Traume og Torturoverlevende (ATT) eller Rehabiliteringscenter for Traumatiserede (RCT) i Region Syddanmark.

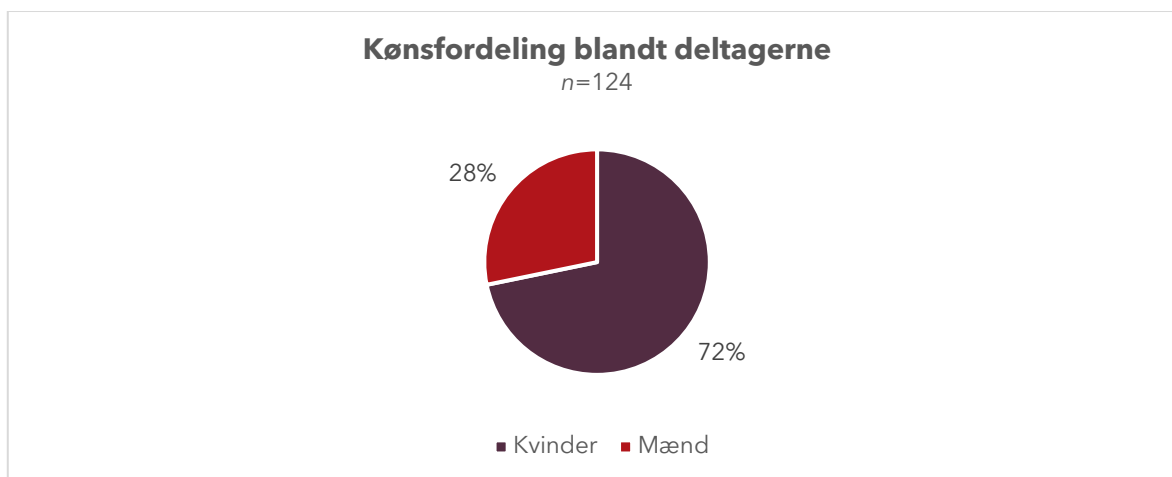
Målgruppen kan have PTSD eller symptomer herpå som følge af krigshandlinger, tortur, voldtægt, overfald, samt voldsomme forhold og hændelser i flygtningelejre og på flugt. Angst, uro og øget stressniveau, påtrængende erindringer og flashbacks, søvnproblemer og mareridt, hukommelses- og koncentrationsbesvær, depression mv. er således hyppigt forekommende. De kan også være fysisk mærket som følge af overgreb og tortur.

Herforuden indebærer et liv i eksil ofte kulturel fremmedgørelse samt identitets- og statustab, ligesom normale livsstrategier, handlemuligheder og støttenetværk er tabt. Målgruppen er ofte socialt isoleret og har vanskeligt ved at etablere og fastholde sociale relationer. Der er således tale om en særdeles udsat og sårbar gruppe, der ofte har begrænset kontakt til det omgivende samfund.

Evalueringens data viser, at der er en relativt stor variation blandt deltagerne i Livet Går Videre hvad angår køn, alder, opholdslængde i Danmark, samt karakteren og omfanget af de udfordringer, som deltagerne har.

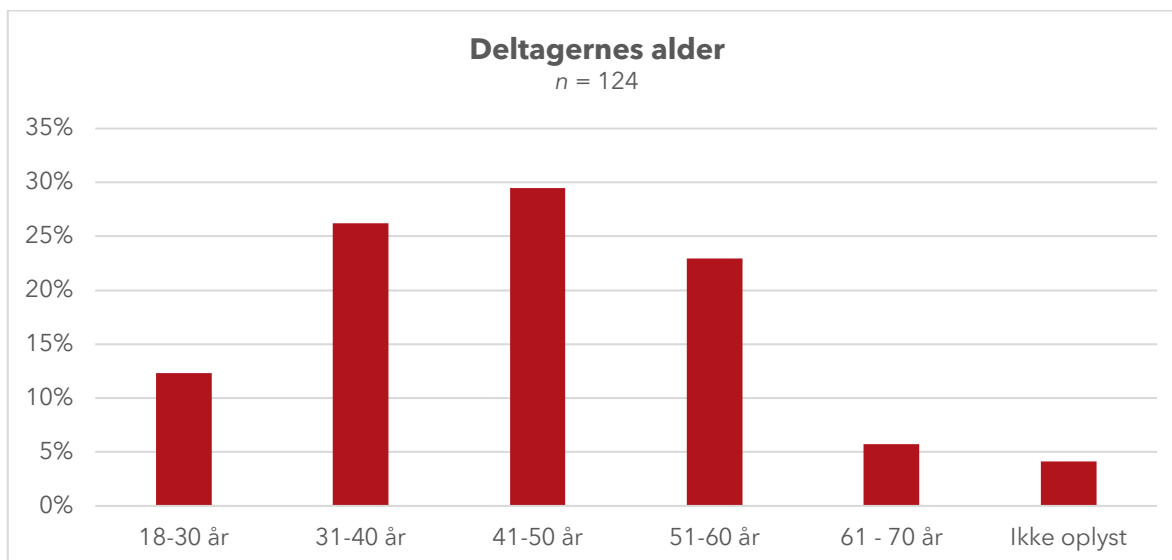
## Køn, alder, fødeland & varighed af ophold i Danmark

I indeværende projektperiode og frem til 15.06.2023 er 124 deltagere blevet matchet med en frivillig<sup>3</sup>. Af disse er 72% kvinder og 28% mænd.



Figur 1. Kønsfordeling blandt deltagere i perioden 1.1.2022-15.6.2023

Aldersmæssigt fordeler deltagerne sig relativt jævnt med den største gruppe at finde blandt de 41-50-årige.



Figur 2. Alder på matchede deltagere i perioden 1.1.2022-15.6.2023

<sup>3</sup> Dette afsnit tager afsæt i data opgjort pr. medio juni 2023. Pr. primo august 2023 er der etableret 130 match. Dette vurderes dog ikke at påvirke fordelingerne, hvad angår deltagernes køn, alder mv., som vises i dette afsnit.



Langt de fleste af deltagerne er født i MENAPT-landene med enkelte født i Danmark af udenlandske forældre (3%). I alt er 24 forskellige lande repræsenteret. Som det fremgår af nedenstående tabel, er den største andel af deltagere (23%) født i Syrien.

<b>De fem hyppigste fødelande for deltagere i Livet Går Videre</b> <i>n=124</i>	<b>Antal</b>	<b>Pct.</b>
<b>Syrien</b>	28	23%
<b>Afghanistan</b>	19	15%
<b>Irak</b>	11	9%
<b>Iran</b>	10	8%
<b>Pakistan</b>	8	6%

Figur 3: De fem hyppigste fødelande for deltagerne i perioden 1.1.2022-15.6.2023

Data viser, at 46% af deltagerne, som er matchet med frivillige i indeværende projektperiode, er kommet til Danmark i 2014 eller før<sup>4</sup>. En betydelig del af deltagerne er således ikke nyankomne, men har boet længe i Danmark, før de er blevet henvist til Livet Går Videre. At det forholder sig sådan, kan hænge sammen med, at der ofte går adskillige år, før traumeramte flygtninge udredes og modtager behandling for deres traumer. En undersøgelse foretaget i 2019 af DIGNITY blandt patienter på traumerehabiliteringscentre viser således, at patienterne på tværs af centrene i gennemsnit har boet 14,6 år i Danmark før behandling<sup>5</sup>. Dette kan indikere, at en del af deltagerne i Livet Går Videre, som mange andre flygtninge med traumer, har gået længe med ubehandlede symptomer på traumer og PTSD.

Det fremgår af evalueringens kvalitative data, at en del af deltagerne taler et begrænset dansk. Det gælder også for de deltagere, der har boet i Danmark i flere år. At deltagerne taler et begrænset dansk trods flere år i Danmark kan hænge sammen med, at ubehandlede traumesymptomer som koncentrations- og hukommelsesbesvær, uro, angst, depression mv, kan skabe betydelige barrierer for indlæringen og dermed tilegnelse af et nyt sprog<sup>6</sup>.

I relation til graden og karakteren af traumeeksponering samt symptomniveauet hos deltagerne i projektet skal det understreges, at evalueringen ikke har haft til formål at belyse den enkelte informants sygdoms- eller behandlingsforløb, og der er ikke spurgt specifikt ind til disse emner i interviews. Flere informanter har dog uopfordret fortalt om deres oplevelser og følgevirkningerne heraf. På baggrund af evalueringens kvalitative data står det derfor alligevel

<sup>4</sup> For 15 af deltagerne kendes ikke længden af deltagernes ophold i Danmark. Disse er ikke medtaget i udregningen.

<sup>5</sup> En undersøgelse foretaget i 2019 af DIGNITY blandt patienter på traumerehabiliteringscentre viser, at patienterne på tværs af centrene har i gennemsnit boet 14,6 år i Danmark før behandling. <https://www.dignity.dk/wp-content/uploads/DIGNITY-Rapport-Traumatiserede-Flygtninge-28.11.2019.pdf>

<sup>6</sup> Morten Sodemann (2014): *Sprog, indlæring og Posttraumatisk Stress Syndrom blandt flygtninge. En litteraturgennemgang.* Indvandrermedicinsk klinik, Odense Universitetshospital. <https://www.ft.dk/samling/20131/almudel/uui/bilag/39/1320358.pdf>

klart, at der blandt de interviewede repræsentanter for målgruppen er en relativ stor variation i graden af traumeeksponering og i hvilken grad, deltageres liv og hverdag er påvirket heraf.

Interviewmaterialet viser, at nogle af deltagerne har omfattende fysiske såvel som psykiske mén som følge af tortur, fængsling, krigsoplevelser, tab af nær familie eller venner mv. For denne del af deltagerne kan selv små hverdagsgøremål, så som at betale regninger eller komme uden for, opleves som næsten uoverstigelige. En af deltagerne fortæller eksempelvis, at hun er flere timer om at handle - på trods af at supermarkedet ligger inden for kort gåafstand - fordi de mentale og fysiske ressourcer er så få. En anden er særdeles gangbesværet og har betydeligt nedsat hørelse som følge af slag under tortur i hjemlandet. En tredje fortæller, at angsten nogle gange er så stærk, at hun barrikaderer døren i sin lejlighed med en stol og ikke tør at gå i vaskekælderen. De mere omfattende udfordringer ses hyppigst hos den ældre del af deltagerne (i alderen 40+), og flere af disse kan beskrives som fysisk og/eller psykisk nedbrudte. De har følgelig oftere begrænset tilknytning til arbejdsmarkedet, flere modtager offentlige ydelser og har dermed også begrænset økonomisk råderum.

Hos andre synes det umiddelbare symptomniveau noget lavere, for så vidt at nogle af deltagerne i det daglige er i stand til at varetage arbejde eller en uddannelse, og at informanterne selv giver udtryk for en relativ høj grad af hverdagsmestring. Disse deltagere er ofte yngre og har færre fysiske symptomer og udfordringer.

Oplevelser af ensomhed og isolation er dog gennemgående for både de ældre og yngre deltagere. Isolationen skyldes ofte, at de ikke har de nødvendige ressourcer til at skabe og opretholde relationer til andre mennesker. Nogle har oplevet så store svigt, at de har vanskeligt ved at opnå tillid til andre, og andre ønsker ikke at omgås personer fra deres oprindelsesland, f.eks. fordi det frembringer minder om krig og tab, eller fordi de i nogle tilfælde oplever social kontrol fra deres landsfæller. Flere fortæller, at det er vanskeligt at komme i kontakt med danskere, og isolationsfølelsen kan her knytte sig til en følelse af ikke at høre til i det land, man bor i. For de mest udsatte af deltagerne kan forhold som dårlig fysik og stram økonomi skabe yderligere barrierer for at kunne deltage i samfundslivet.

Følgenvirkninger af traumer og et liv i eksil kan således være omfattende og mangeartede. Det er dog en forudsætning for at blive henvist til Livet Går Videre, at deltagerne er motiverede for at møde et andet menneske og har tilstrækkeligt overskud til at kunne indgå en meningsfuld relation til en frivillig.

## 3.2 Frivilligrekruttering, opkvalificering og kendetegn

### Rekruttering, screening og opkvalificering

I Livet Går Videre rekrutteres frivillige af indsatsens to projektkonsulenter i hhv. Region Hovedstaden og Region Syddanmark med støtte fra en studentermedhjælper. Rekrutteringen af frivillige foregår ofte gennem kampagner og opslag f.eks. på sociale medier, online platforme for frivilligjobs mm. Rekrutteringen kan være landsdækkende eller geografisk afgrænset; DRC indsamler og anvender løbende data om henvisninger til indsatsen til at afdække behovet for frivillige lokalt såvel som nationalt og justere rekrutteringsstrategierne herefter. Herudover indikerer evalueringens data, at det kan være særligt effektivt at rekruttere specifikt til den enkelte borger, der ønsker hjælp, f.eks. med opslag på sociale medier, hvor borgeren beskrives – anonymt – med enkelte ord og karakteristika. Ifølge medarbejderne hos DRC har denne strategi den fordel, at den konkretiserer opgaven for de frivillige og gør det nemmere for dem at spejle sig i den.

***“Hvis vi søger til en bestemt person, så tænker de frivillige ofte: ‘Jamen, ham eller hende kunne jeg da godt tænke mig at møde.’ Så virker det mere nærværende for dem, den her 1-til-1 relation. Det er, hvad jeg hører fra mange af de frivillige, når jeg har samtaler med dem.”***  
- Projektkonsulent i DRC

Der er i DRC stor opmærksomhed på at sikre kvalitet i tilbuddet til deltagerne, ikke mindst fordi der er tale om en særdeles sårbar gruppe. Frivilligkandidater screenes derfor grundigt ved et møde med projektkonsulenten i DRC forud for en eventuel matching. Screeningen tjener flere formål; for det første indsamles viden om den frivillige, som bruges som matchkriterier; f.eks. alder, uddannelse/job, familierelationer, fritidsinteresser, bopæl, eventuelle ønsker til match mv. For det andet screenes de frivillige med et blik for, om de har forstået opgaven og forventes at kunne imødekomme den; der spørges eksempelvis om deres motivationer, forventninger, ressourcer herunder tidsmæssigt, om de kan forpligte sig til minimum et halvt år, om de har tidligere frivilligerfaringer og/eller erfaringer med sårbare og/eller målgruppen, hvordan de har det med at være tæt på en, der måske fortæller om svære oplevelser mv. Der kræves ikke specifikke erfaringer eller særlige kompetencer for at være frivillig i Livet Går Videre, men der er en stor opmærksomhed på, at de frivillige skal have et overskud til et andet og sårbart menneske, være nysgerrig, åben, empatisk og tålmodig.

Samtidigt klædes de frivillige på til opgaven, ved at projektkonsulenten fortæller om projektet, om målgruppen, og hvad det indebærer at være frivillig i Livet Går Videre, herunder den typiske form og forløb i relationerne, forventet tidsforbrug, mulighederne for støtte fra DRC mv. Efter dette indledende møde bliver frivilligkandidater som oftest bedt om at “sove på



den", så de kan afstemme, om de har tiden og lyst til at blive frivillig netværksperson, efter de har fået en større indsigt i, hvad det indebærer.

At være frivillig netværksperson for en person med traumer kræver som nævnt et vist mål af menneskeligt overskud og psykisk robusthed. Såfremt frivilligkandidaten efter screeningen ikke vurderes at være egnet og/eller efter overvejelse har ombestemt sig, henviser DRC i nogle tilfælde de frivillige til andre DRC-indsatser, som potentielt kan være mere relevante for dem.

### **Opfølgning med de frivillige**

DRC-konsulenten følger løbende op med de frivillige i match. Opfølgning sker dagen efter deres første møde, efter første måned og hver 3. måned det første halve år. Derudover har frivillige mulighed for at henvende sig til DRC, hvis de har brug for råd eller vejledning. Formålet med opfølgningen er at høre, hvordan det går i relationen samt tilbyde vejledning og sparring med den frivillige. På denne måde sikres det, at de frivillige kontinuerligt oplever at have den nødvendige støtte fra DRC samtidigt med, at DRC holder sig ajour med, hvad der rører sig både i den enkelte relation og på tværs af matches. I de relationer, som har været i gang over længere tid, følger DRC fortsat op, f.eks. en gang årligt.

Foruden den individuelle opfølgning tilbydes de frivillige relevante kurser i regi af DRC, f.eks. om PTSD og traumer, integrationslovgivningen mv., ligesom der er mulighed for at få supervision hos en psykoterapeut ansat i DRC, såfremt den frivillige oplever særlige udfordringer i relationen, som han/hun har behov for at vende med en fagprofessionel. Endelig holdes der halvårslige erfaringsudvekslingsmøder i DRC, hvor frivillige inviteres til at møde og udveksle erfaringer med hinanden.

### **Hvad kendetegner de frivillige?**

DRC søger så vidt muligt at matche deltagere med frivillige på forskellige parametre såsom køn, alder, interesser, børn mv. De interviewede frivillige er således også relativt forskellige, hvad disse parametre angår, og blandt dem er både yngre og ældre, kvinder og mænd, studerende, personer i den erhvervsaktive alder og pensionister. Som det dog også ses i andre civilsamfundsindsatser, er de erhvervsaktive med hjemmeboende børn den gruppe af frivillige, der er vanskeligst at rekruttere, og der er blandt de frivillige relativt færre i denne kategori, ligesom der er en overvægt af kvindelige frivillige. Langt de fleste har etnisk dansk baggrund, men i nogle tilfælde søges der at rekruttere frivillige med en anden etnisk baggrund og med et modersmål, der matcher deltagerens.

De frivillige i Livet Går Videre motiveres ofte af et ønske om at imødegå det, som de oplever som en skinger offentlig debat om "flygtningespørgsmålet".

*"Min motivation har været vores lands måde at behandle vores gæster på, som jeg har det virkelig dårligt med og er vildt forarget over, at det land, som jeg er vokset op i, som en gang har haft verdens bedste tilgang til humanisme, at det er nu lukker sig om sig selv, og **hvis man ser forkert ud, så betragtes man bare som en belastning for samfundet. Det har jeg været meget oprørt over** og brugte en masse tid på sociale medier - det er jo meget fint, men hvem får noget ud af det?"*

- Frivillig

*"Jeg blev så vred, når jeg læste nogle af de historier om, hvordan flygtninge behandles og de politiske beslutninger og udlændingestyrelsen og alle de ting, man hører. Og så tænkte jeg, så må jeg gøre noget, hvad kan jeg gøre?"*

- Frivillig

Flere fortæller desuden, at de oplever selv at være "heldigt stillet" og har både lyst og overskud til at hjælpe et andet menneske. En stor del har tidligere erfaringer med frivilligengagement, flere har tidligere været frivillige i indsatser på socialområdet og/eller integrationsområdet, og flere har en socialfaglig uddannelse.

For flere af de frivillige er fleksibiliteten i indsatsen en tiltalende faktor. Det, at man som frivillig i Livet Går Videre ikke skal møde et sted på faste tidspunkter, kan betyde, at det bedre kan passes bedre ind i en travl hverdag med studier og/eller arbejde mv. Det er særligt de yngre frivillige, der peger på dette aspekt som betydningsfuldt.

### **3.3 Samarbejdet med henvisende behandlingscentre**

Livet Går Videre samarbejder med de specialiserede behandlingstilbud i Region Hovedstaden og i Region Syddanmark om henvisning af patienter til indsatsen. I Region Hovedstaden er der langvarige erfaringer med at henvise patienter til indsatsen, mens erfaringerne i Region Syddanmark endnu er relativt nye.

For begge regioner gælder det, at det hovedsageligt er den socialrådgiver, som patienterne er i kontakt med i løbet af deres behandlingsforløb, som vurderer, om en frivillig netværksperson kan være gavnligt for patienten og i givet fald foreslår initiativet. Det fremgår af interviews med socialrådgiverne, at systemskepsis er hyppigt forekommende blandt patienterne, og at de samtidigt kan have vanskeligt ved at forstå, hvad det indebærer at få en

frivillig netværksperson, herunder hvad frivilligheden egentlig betyder. Det er derfor vigtigt, at socialrådgiverne bruger den fornødne tid på at forklare, hvordan den frivillige netværksperson adskiller sig fra andre hjælpeinstanser og myndigheder, som patienten er i kontakt med, samt hvad patienten kan forvente af relationen.

Langt de fleste netværksrelationer påbegyndes, mens patienten fortsat modtager behandling på behandlingscentret, og de interviewede socialrådgivere giver udtryk for, at dette overlap har flere fordele. Først og fremmest er personalet på behandlingscentrene ofte nogle af de eneste, som patienterne har tillid til, og de spiller derfor en betydelig rolle som brobyggere til frivilligindsatsen. Personalet er til stede ved det indledende matchmøde, som også ofte foregår på behandlingscentret. Dette, vurderer de, skaber gode forudsætninger for, at patienten har en tryk og positiv oplevelse af det første møde. Dernæst giver overlappet mulighed for, at eventuelle tvivlsspørgsmål om relationen kan håndteres, mens patienten fortsat har tilknytning til centret. Flere af de interviewede socialrådgivere understreger dog også betydningen af, at netværksrelationen ikke er en del af behandlingsforløbet og undlader derfor også at spørge patienten mere end blot overfladisk om relationen.

### Hvem henvises til indsatsen?

Det er ikke alle patienter, der af socialrådgiverne vurderes at kunne blive henvist til Livet Går Videre. Informanterne giver således udtryk for, at nogle af patienterne er for 'tunge' til at kunne indgå i en meningsfuld relation med en frivillig; specifikt peges der på patienter, der f.eks. er psykosensære, svært deprimerede, paranoide mv. I tråd med DRCs henstilling, henviser socialrådgiverne kun de patienter, som er motiveret til at indgå i en meningsfuld relation med en frivillig. Informanterne påpeger her gensidigheden som en særlig vigtig faktor, da et godt match forudsætter, at begge parter, såvel deltager som frivillig, oplever at få noget ud af relationen.

*"Det primære er, at det er nogen, som kan have rigtig meget gavn af at have en kontakt til at støtte dem i nogle af de ting, som er svære for dem. Så det er det her med, at **det er en, der faktisk er klar til at udvikle sig, men har brug for lidt håndholdt hjælp**. Man kan jo godt sige til dem: 'De ting kan du godt', men der er stor sandsynlighed for, at de aldrig kommer af sted for at gøre det. Så jeg tænker, at en, der selv er indstillet på det, og som tænker: 'Her kunne jeg godt bruge en frivillig, der kunne hjælpe mig videre med noget, jeg faktisk synes er svært.' Det er der, jeg tænker, at det giver mening."*

- Socialrådgiver, behandlingscenter

Der er dog også undtagelsesvist patienter med tungere psykiatiske problemer, som er blevet henvist til indsatsen. I disse tilfælde har matchet alene fundet sted, fordi det er lykkedes DRC at

matche patienten med en frivillig med en fagprofessionel baggrund, der har kunnet modsvare patientens udfordringer.

### **Vurdering af udbyttet for målgruppen - hvad kan indsatsen?**

Socialrådgiverne lægger i interviewene vægt på, at relationen til den frivillige først og fremmest er af social karakter og har som primære formål at bryde isolationen og støtte op om patientens lyst og evner til at deltage mere i samfundslivet. Almindelige hverdagsaktiviteter som at komme lidt ud, gå ture og have samtaler med den frivillige om stort og småt vurderes af flere af socialrådgiverne at have stor betydning for patienternes trivsel herunder særligt i relation til at imødegå ensomheden og bidrage til at (gen)opbygge tillid til andre mennesker. Dette vurderes at være et første skridt på vejen mod et mere udadvendt liv og større integration i samfundet. I forlængelse heraf giver flere udtryk for, at den frivilliges rolle ikke bør være at afhjælpe de mange og komplekse udfordringer, som patienterne har i deres liv.

*"Noget af det, som jeg tror betyder meget, det er, at mange af vores patienter har et enormt 'professionelt netværk'. Og der er det her jo det stik modsatte. **Det handler om at bygge relationer, som måske kan udvikle sig til venskaber, og som kan folde sig ud på alle mulige smukke måder.** (...) Vi taler i hvert fald med vores patienter om, at de skal se det som en mulighed for at bygge relationer og venskaber og ikke en hjælper."*

- Socialrådgiver, behandlingscenter

Informanterne peger her på, at de frivillige med fordel kan fungere som brobyggere til andre mere formålsoverrettede civilsamfundsindsatser, som bisidderordninger og mentorstøtte, såfremt patienten udtrykker ønske om eller behov herfor.

### **Vurdering af samarbejdet med DRC Dansk Flygtningehjælp**

Behandlingscentrene er særdeles tilfredse med det samarbejde om indsatsen, som de har med DRC. Særligt peger de på den tilgængelighed og fleksibilitet, de oplever i kontakten med den projektansatte konsulent i hhv. Region Hovedstaden og Region Syddanmark. Ligesom relationen mellem patient og frivillig er kendetegnet ved 1:1-kontakt, oplever socialrådgiverne, at kontakten til konsulenterne i DRC er håndholdt og effektiv. Flere sætter pris på, at der er én indgang til indsatsen med én kontaktperson, som de til enhver tid kan ringe til med spørgsmål, nuancering mv.

Herudover oplever informanterne, at DRC er "gode til at matche", dvs. at der hos socialrådgiverne ofte er en oplevelse af umiddelbar god kontakt mellem frivillig og patient



allerede ved første matchmøde. Dette vurderes at have særlig stor betydning for netop denne målgruppe, idet skepsis overfor ukendte indsætter og fremmede mennesker ofte er stor.

Matching af frivillig og patient er altid individuelt tilrettelagt efter den enkeltes ønsker og behov, og rekruttering af den rette frivillige kan derfor i nogle tilfælde tage nogen tid. Overordnet oplever socialrådgiverne dog ikke, at ventetiden er "for lang", og behandlingscentrene har samlet set særdeles positive erfaringer med samarbejdet med DRC og indsatsen som helhed.

### **Særligt om opstart i Region Syddanmark**

Evalueringen indeholder relativt lidt data fra Region Syddanmark, og der er ikke gennemført interviews med deltagere og frivillige i denne del af indsatsen. På baggrund af interviews med repræsentanter for de henvisende behandlingscentre samt DRC-konsulenten for regionen er det dog evaluators indtryk, at behovene hos målgruppen i denne region modsvarer de behov, der ses i Region Hovedstaden. Det er ligeledes evaluators indtryk, at det er lykkedes at replicere indsatsens metodik og tilgange fra Region Hovedstaden. Det gælder i relation til rekruttering af deltagere og frivillige, matchmøder mv.

I relation til rekruttering af frivillige tyder data på, at der hidtil ikke har været de store udfordringer, men med de større geografiske afstande i regionen kan det antages, at der ved en opskalering af indsatsen må påregnes flere ressourcer til frivilligrekruttering.

## **3.4 Relationernes form og forløb**

På trods af at der er tale om et særdeles individualiseret tilbud, hvor hver relation er lige så forskellig som de mennesker, der indgår i dem, ses der på tværs af datamaterialet fælles karakteristika og tematikker, der kan siges at være gennemgående for matchforløbene. Der kan derfor i det følgende tegnes et billede af, hvordan relationerne typisk forløber, herunder hvor tit matchparrene mødes, hvad de laver, når de er sammen, hvordan relationerne typisk udvikler sig mv.

### **Matchmødet**

Relationen mellem frivillig og deltager begynder ved matchmødet, hvor matchparret mødes første gang. Ved matchmødet deltager også DRC-konsulent, der har forestået matchingen,

et personale - oftest den tilknyttede socialrådgiver - fra behandlingscentret, samt en eventuel tolk. Det er forskelligt, hvor matchmødet finder sted, og dette afhænger af deltageren; nogle foretrækker, at mødet finder sted på behandlingscentret, andre hjemme hos dem selv eller et neutralt 'tredjested'. Nogle gange finder matchmødet sted i DRCs lokaler. Det afgørende er, at deltageren så vidt muligt er tryk ved situationen.

Matchmødet har en fastlagt form, som tjener flere formål: Først og fremmest får frivillig og deltager et førsteindtryk af hinanden, hvor begge parter fortæller lidt om sig selv. Dernæst har mødet til formål at rammesætte og skabe en forventningsafstemning f.eks. i forhold til mødefrekvens, ønsker til aktiviteter mv. Endelig videreformidler konsulenten nogle praktiske aspekter f.eks. vedrørende økonomi (DRC tilbyder et mindre beløb til dækning af udgifter), tavshedspligt og muligheden for at 'trække sig', såfremt en af parterne alligevel ikke ønsker at indgå i relationen.

Der er for flere af informanterne tale om en formel og lidt akavet situation, og flere - særligt deltagerne - beretter om at være generte til mødet. Særligt de frivillige anerkender dog, at graden af formalisering ved mødet skaber en form for tryk, blandt andet fordi forventninger til relationen tydeliggøres for begge parter. Trykheden styrkes ligeledes af, at det tydeligt formidles, at det er DRC-konsulentens ansvar at videreformidle det, såfremt en af parterne *ikke* ønsker at gå videre med forløbet. På denne måde gøres det klart, at ingen behøver at føle sig forpligtet til at fortsætte blot for at undgå en pinlig konfrontation.

Flere informanter - såvel frivillige som deltagere - fortæller samtidigt, hvordan de allerede ved første møde oplevede en god kontakt. Informanterne beskriver, at der med det samme var "god kemi", eller at "de klikkede". Nogle matchpar følges ad fra matchmødet og flere beskriver, hvordan den lidt anspændte stemning fra mødet ophævedes, når det blot var de to sammen efterfølgende.

*"Det var lidt svært den første dag, fordi man skulle fortælle om sig selv, og jeg vidste ikke rigtig, hvad jeg skulle forklare om mig selv, og hvad jeg skulle sige, fordi jeg er i en svær situation, men [frivillig] forstod mig meget hurtigt. **Så jeg kunne godt se, at det ville være et godt match. Kender du det, når du føler, at en person allerede kender dig og åbner sine arme for dig?** Det føles virkelig godt, at der er en der accepterer dig og den måde, du er på."*

- Deltager

*"Det var nogenlunde okay, men selvfølgelig var jeg lidt forvirret og lidt genert. Generelt kan jeg sige, at hun er meget sød og meget venlig. **Jeg faldt med det samme til ro med hende. Der var en gensidig forståelse.**"*

- Deltager

## Mødefrekvens

Ved matchmødet foreslår DRC konsulenten, at matchparret i starten mødes ca. 1 gang ugentligt, som efterhånden kan udvides til hver 14. dag. Formålet med den hyppige mødekadence er at bidrage til, at matchparret hurtigt lærer hinanden at kende og bliver tryk ved hinanden. På denne måde mindskes sandsynligheden for, at relationen 'flyder ud i sandet', inden den overhovedet kommer i gang.

Interviewmaterialet viser, at de fleste matchpar i overordnede træk efterlever den anbefalede mødefrekvens særligt i den første tid. Enkelte har faste aftaler, der passer ind i begge parter hverdag - f.eks. hver mandag eftermiddag eller hver onsdag morgen - mens andre aftaler fra gang til gang. Informanterne - såvel frivillige som deltagere - fortæller, at der som i andre relationer kan opstå perioder, hvor man ses mindre; det kan være grundet travlhed, hændelser i privatlivet eller andet.

Data viser, at mødefrekvensen kan dale og blive mere *ad hoc*, efterhånden som relationerne skrider frem. I nogle af relationerne, der har været i gang i længere tid, ses det, at matchparrene i højere grad mødes efter lyst og behov og i mindre grad med afsæt i en fast mødefrekvens.

## Aktiviteter - sociale, praktiske og sproglige

Interviewdata viser, at det, som matchparrene laver, når de er sammen, i høj grad afspejler deltagerens ønsker og behov. Overordnet og på tværs af matchparrene kan aktiviteterne dog grupperes i de 3 kategorier, som DRC også beskriver som grundstenene i relationerne; socialt samvær, hverdagsrådgivning og sprogtræning.

**Socialt samvær** fylder meget i relationerne og har samtaler om stort og småt som omdrejningspunkt. Samtalerne drejer sig ofte om hverdagsnære ting herunder familie, børn/børnebørn, hvad de har oplevet siden sidst, men kan også omhandle de mere komplekse udfordringer, som deltagerne ofte har. Interviewdata viser, at der i praksis er relativ stor forskel på, i hvilken grad deltagerne ønsker at dele de mere sårbare og vanskelige oplevelser, de ofte bærer med sig, med de frivillige. Enkelte frivillige har oplevet, at deltagerne meget tidligt i relationerne betroede sig om svære oplevelser, mens andre fortæller, at de *forfølger*, at deltageren bærer på vanskelige og traumatiske erfaringer, men at det ikke er noget, de har talt om. Her understreger de frivillige ofte, at det er op til deltageren selv at fortælle sin historie, såfremt han/hun har lyst, og at de ikke vil presse på.

I en betydelig del af relationerne er det at gå ture en fast aktivitet, som har flere fordele. Først og fremmest giver flere udtryk for, at det er nemmere at tale sammen, når man går, særligt i starten hvor man ikke kender hinanden så godt.

*“Det er rigtigt dejligt, det der med at gå en tur og snakke samtidig. **Det er nemmere at føre en samtale, når man går tur, end hvis man satte sig ned på en cafe og kiggede på hinanden, fordi snakken glider bare nemmere, i hvert fald når man skal lære hinanden at kende. Så betyder stilheden ikke så meget, hvis man lige skal tænke lidt over, hvad man nu skal snakke om.**”*

- Frivillig

Herudover giver både frivillige og deltagere udtryk for glæde ved at komme ud, få frisk luft og røre sig lidt. Og endelig giver gåturene deltagerne mulighed for at se og opleve dele af deres lokalområde, som de måske ikke tidligere har set. I en af relationerne har begge parter så positive oplevelser af gåturene, at de har sat sig som mål at træne op til en gåtur på 10km.

Det skal også nævnes, at nogle af deltagerne har så store fysiske og/eller psykiske udfordringer, at gåture kun meget vanskeligt – eller slet ikke – lader sig gøre. I en af relationerne henter den frivillige ofte deltageren i sin bil, og de kører en tur, som den frivillige har planlagt, f.eks. til en seværdighed. Det at “se noget” er også en tilbagevendende aktivitet, der fylder meget i relationerne. De frivillige planlægger ofte besøg til f.eks. museer eller andre seværdigheder i lokalområdet.

*“**[Frivillig] har taget mig med til Arbejdermuseet, og det er noget jeg gerne vil se. Jeg vil opleve dansk kultur. København er rigtig flot, men jeg kender ikke rigtig København. Jeg er hjemme, jeg handler og går hjem igen og ellers ikke noget faktisk. Jeg har været hjemme hos hende, og næste gang skal hun hjem til mig.**”*

- Deltager

**Hverdagsrådgivning** er i regi af Livet Går Videre meget forskellige ting. Interviewdata viser, at de frivillige støtter deltagerne med et væld af forskellige ting; det være sig fra at forstå en telefonregning over at hjælpe med en jobansøgning til at være støtte ved et lægebesøg. Da en betydelig del af målgruppen har begrænsede danskundskaber, hjælper de frivillige ofte med at læse breve fra og kommunikere med offentlige myndigheder, boligorganisationer og andre.



Mens relationernes egentlige formål først og fremmest er det sociale samvær, viser data, at de frivillige i nogle af relationerne i praksis spiller en langt større rolle i relation til at afhjælpe nogle af de meget komplekse problemstillinger, som traumeramte med flugterfaringer ofte har inde på livet. Det gør sig særligt gældende for frivillige til de mere udsatte deltagere. De praktiske problemstillinger er ofte knyttet til økonomi, herunder offentlige ydelser, og sundhedsforhold, da en del af særligt de ældre deltagere har fysiske problemer, der indebærer hyppig kontakt til sundhedsvæsenet. En frivillig har eksempelvis hjulpet med at ansøge om tilskud til vigtig medicin, som deltageren ellers ikke havde råd til. En anden har hjulpet med at søge om sygedagpenge i forbindelse med en sygemelding. En tredje er i gang med at hjælpe med at søge om førtidspension.

Med denne type af hjælp ligger der et stort ansvar hos de frivillige, da udfaldet af den frivilliges hjælp potentielt har indgribende betydning for deltagernes liv. Mens enkelte har gode forudsætninger for at varetage denne type af opgaver – en af de frivillige er f.eks. socialrådgiver – oplever andre, at det store ansvar koblet med manglende viden om det offentlige systems kompleksitet kan være skræmmende.

*”Vi skulle udfylde de her formularer [om deltidssygemelding], og det, synes jeg, kan være lidt svært at gøre rigtigt. Efter vi havde gjort det, var jeg nervøs for, at det ikke ville lykkes, at [deltager] ikke ville få det godkendt. Så gik der nogle dage, og så sendte [deltager] mig noget på telefonen. **Det var et brev fra kommunen, og der stod, at det ikke var godkendt. Jeg blev helt bange og ked af det, og jeg kunne ikke sove om natten.** Men næste dag kiggede jeg igen og så, at der var to breve, og at det var et gammelt brev, jeg havde kigget på. Og så var det heldigvis godkendt, så blev jeg glad igen. Så det var det med kommunen, med at finde ud af, hvor man skal henvende sig og den slags ting, det synes jeg er lidt vanskeligt. Og derfor synes jeg, at det kunne være lidt rart, hvis han havde en kontaktperson i kommunen, som jeg kunne kontakte og sige: ‘Hvad skal vi gøre?’”*

- Frivillig

De frivillige er ofte bevidste om, at kerneopgaven fortrinsvist er det sociale samvær, men flere fortæller, at det for dem ikke giver mening at se bort fra de praktiske problemstillinger, der bør tages hånd om.

*”Vi kan godt hygge os. Nogle gange så kører ‘Kender du typen’ og hvad ved jeg i fjernsynet, så sidder vi og hygger lidt, men **hvis jeg kan mærke, at der er et eller andet praktisk problem der fylder, så kan jeg jo godt sidde og hygge, men det bliver ikke så hyggeligt.**”*

- Frivillig

Samtidigt indikerer data, at en del af de yngre deltagere har relativt færre omsiggribende fysiske og psykiske problemer. Her er hverdagsrådgivningen oftere knyttet til f.eks. uddannelse eller arbejde, og flere har f.eks. fået hjælp til at udarbejde CV eller jobansøgning, vejledning ifm. valg af uddannelse, hjælp til at læge et budget osv.

**Sprogtræning** er et stærkt incitament hos flere deltagere for at indgå i matchrelationerne. Mange har begrænset kontakt til det omkringliggende samfund, hvilket betyder, at eventuelle tilegnede danskundskaber ikke bruges og vedligeholdes. Flere af deltagerne ønsker således en relation til én, som de kan træne hverdagsdansk med. I de relationer, hvor deltageren modtager undervisning på sprogskole eller er i gang med anden uddannelse, hjælper den frivillige ofte med lektier mv.

***“Vi snakker og drikker kaffe, og så sidder vi og kigger på hendes opgaver fra sprogkurset. Det bruger vi en del tid på.”***

- Frivillig

***“Da vi mødtes første gang, så var det jo faktisk mig, der bad om hjælp til danskundervisningen. Det er for sprogets skyld, fordi jeg bor her alene. Jeg er jo nødt til at forstå, og jeg vil gerne forstå ting.”***

- Deltager

I de af relationerne, hvor deltagerne taler meget lidt eller ingen dansk, foregår kommunikationen ofte med google-translate og 'tegnprog' og er derfor vanskelig. Mens sprogtræning er en central del af mange af relationerne, er der også enkelte af de frivillige, der fortæller i interviews, at de ikke har store forventninger til, at deltagerens danskundskaber kan forbedres væsentligt pga. de fysiske og psykiske udfordringer, som deltagerne lider under.

***“Han har blandt andet på grund af torturen meget dårlig hørelse, og det betyder, at han meget hurtigt fandt ud af, at han ikke fik noget ud af danskundervisningen på sprogskolen. Han kunne simpelthen ikke høre noget. Og de prøver at lære ham at udtale noget, så er det meget svært for ham at opfatte, hvad de siger.”***

- Frivillig

***“Det kunne have hjulpet noget, hvis han kunne bedre dansk. Jeg tror, han har svært ved det. Han gør sit bedste. Men det ville have været dejligt, hvis han kunne komme på sprogskole. Men jeg tror ikke, han er... jeg ved ikke rigtigt. Jeg tror, han føler, det er for meget. Og måske med hans diagnose, det gør det også sværere.”***

- Frivillig

Både deltagere og frivillige fortæller dog i interviews, at sprogbarrieren også ofte kan være en kilde til morskab, og der kan grines over misforståelser og den svære kommunikation. En af deltagerne fortæller eksempelvis med kærlig ironi, at den største udfordring i matchrelationen er, at den frivillige ikke kan farsi.

### **Udvikling i relationerne over tid**

Som i andre menneskelige relationer, tager det tid at lære hinanden at kende og opbygge tillid til hinanden. Interviewmaterialet viser – forventeligt nok – at det er forskelligt fra relation til relation, hvor lang tid der går, før dette sker, og hvordan det sker. Som beskrevet tidligere er der i nogle matches en oplevelse af at "klikke" med det samme, mens andre er længere om at finde ind til hinanden.

***"Det er klart, at der er en anden varme mellem os nu. Før var det lidt kold snak, men nu kan vi hygge sammen, og det er anderledes, det kan jeg godt mærke. For man kender ikke hinanden så godt i starten."***

- Deltager

***"Det var utrolig svært i starten, at en helt fremmed person træder ind i ens liv. Du kan selv forestille dig, hvordan det er. Man har brug for lidt tid, før man kan danne en bro, føle sig tryk og falde til ift. at tale med den person."***

- Deltager

Udviklingen, hvad angår opbyggelse af tillid og tryghed i relationerne, synes således at være størst i den første periode, om end det er forskelligt fra relation til relation, hvor længe denne første periode varer. I enkelte relationer giver deltagerne udtryk for ikke at opleve den store udvikling, fordi nærheden oplevedes at være til stede relativt tidligt. Denne deltager mødte f.eks. den frivillige første gang 2 måneder forud for interviewet. Adspurgt om hvordan relationen har udviklet sig, svarer hun:

***"Jeg kan ikke mærke nogen stor forskel. Jeg føler mig mere tilpas, vi har lært hinanden at kende. [Frivillig] kan godt lide, at jeg sender hende en besked, før vi mødes. Vi har altid god kontakt, selv når der går en måned mellem at vi mødes. Vi har god kontakt over besked. Der er ikke en stor ændring, men det er blevet mere behageligt og nemt. Jeg kender hende bedre nu, hvordan hun kan lide det."***

- Deltager

Data viser også, at der sideløbende med udvikling på det relationelle niveau sker udvikling i relationerne i forhold til indhold og aktiviteter. I nogle relationer kan det være, fordi der efter nogen tid bliver mere rum for socialt samvær, efterhånden som mængden af praktiske problemstillinger reduceres, i andre fordi deltagerne - i takt med tillidsopbygningen - i højere grad tør at bede de frivillige om hjælp til forskelligt. Endelig ses eksempler på relationer, hvor deltagernes egen personlige udvikling har betydning for karakteren af aktiviteter i relationen.

*“Til at starte med, var det mere de her lavpraktiske ting, jeg kunne hjælpe med, hvor **hun er blevet meget selvkørende. I dag tror jeg mere, at det er på et emotionelt plan.**”*

- Frivillig

## 4 INDSATSENS RESULTATER

Livet Går Videre har som kortsigtet målsætning en udvidelse af indsatsen i Region Hovedstaden med etablering af op til 70 nye match om året. Herudover er der en målsætning om etablering af indsatsen i Region Syddanmark med i første omgang op til 20 match om året.

I forlængelse heraf er de kortsigtede succeskriterier for projektperioden:

- Succesfuld rekruttering af 100 frivillige og visitering af 90 flygtninge
- Etablering af 90 match om året, heraf er 60 velfungerende efter seks måneder
- Succesfuld påklædning af frivillige
- Frivillige støtter flygtninge fra dag ét

På længere sigt er det målsætningen, at målgruppens trivsel og deltagelse i sociale sammenhænge og i samfundet forbedres. Målgruppen skal være mere inkluderet i samfundet, tilværelsen skal forbedres, og de skal hjælpes til at være mere udadvendte. Det er ligeledes et mål at sikre forankring og mulighed for udvidelse af projektet til yderligere regioner i landet.

### 4.1 Succeskriterier i projektperioden

Det fremgår af data fra DRC, at der **i projektperioden frem til medio juni 2023 er etableret 124 match**. Matchene fordeler sig på de to regioner med 100 match i Region Hovedstaden og 24 match i Region Syddanmark. For at indfri succeskriteriet om etablering af op til 180 etablerede match i projektperioden, skal der således etableres 56 match over de kommende 6 måneder, hvilket evaluator vurderer, der er gode chancer for. Pr. medio august 2023 er der etableret yderligere 6 match, og DRC oplyser, at der er yderligere 31 match på vej, fordelt på 14 i Region Syddanmark og 17 i Region Hovedstaden.

Der er opstillet et succeskriterie om, at 60 ud af 90 årlige match er velfungerende efter 6 måneder. Dette svarer til en 'succesrate' på 67%. **DRCs data for 2022 viser, at 65% af relationerne er vellykkede**<sup>7</sup>. For 2023 tyder de foreløbige data på en væsentlig forbedring af succesraten. Pr. primo august er der i 2023 etableret i alt 61 match. I de første to måneder af året er der etableret 14 match, hvoraf de 10 fortsat er aktive, og 1 relation er afsluttet efter 6

<sup>7</sup> Der er i alt indgået 69 match i 2022. 45 af disse var velfungerende efter 6 måneder.



måneder. **Med udgangen af august 2023 kan der således forventes en foreløbig succesrate på 79%<sup>8</sup>.**

Etablering af match forudsætter et tilstrækkeligt antal frivillige. Pr. medio juni 2023 er der i projektperioden rekrutteret 100 nye frivillige til Livet Går Videre, og **succeskriteriet om rekruttering af 100 nye frivillige er således allerede indfriet**. I en tid hvor mange civilsamfundsindsatser oplever udfordringer med rekruttering og fastholdelse af frivillige, er det evaluators vurdering, at der er tale om særdeles flotte resultater.

## 4.2 Udbyttet for målgruppen

Som nævnt indledningsvist har relationerne i Livet Går Videre netværk, hverdagsrådgivning og sprog som centrale omdrejningspunkter, og det er igennem disse aktiviteter, at de mere langsigtede målsætninger for målgruppen om øget trivsel samt øget deltagelse i sociale sammenhænge og i samfundet forventes opnået.

På baggrund af evalueringens data, er det evaluators klare vurdering, at målgruppen har et betydeligt udbytte af at indgå i relationer med de frivillige netværkspersoner. Indsatsen vurderes at skabe positive forandringer i relation til deltagernes umiddelbare hverdag såvel som i relation til de mere langsigtede og overordnede målsætninger om øget trivsel og større deltagelse i samfundet.

Det skal samtidigt understreges, at der er forskel på karakteren og omfanget af deltagernes udfordringer, hvorfor der følgelig også er forskel på karakteren og omfanget af udbyttet af relationen. Hvor det for nogle kan være en succes overhovedet at lukke et andet menneske ind i sit liv, kan andre have ambitioner om uddannelse og arbejde. Det er derfor vigtigt, at deltagernes udbytte vurderes i kontekst af den enkeltes udfordringer, ønsker og muligheder.

*“Jeg håber, at alle de andre [flygtninge] også får den hjælp. **Det er et meget godt projekt, hvor folk kan komme videre i deres liv.** Både komme videre og få en god ven, der fysisk og psykisk hjælper dem. Specielt psykisk.”*

- Deltager

<sup>8</sup> Da succeskriteriet fordrer, at relationerne har været i gang i 6 måneder for at kunne karakteriseres som vellykkede, vil den endelige succesrate først kunne belyses 6 måneder efter endt projektperiode, dvs. medio 2024.

## Socialt udbytte

Målgruppen er karakteriseret ved at have begrænset netværk, og langt de fleste deltagere i Livet Går Videre oplever ensomhed og isolation. De fleste har ikke andre danske bekendtskaber end den frivillige. Mødet med den frivillige giver således et umiddelbart udbytte i form af det tilbagevendende sociale samvær, som bidrager til at bryde følelserne af isolation og ensomhed. I interviews giver deltagerne udtryk for, at det har stor betydning for dem at have én at tale med om både stort og småt.

*"Vi taler om vores dagligdag, børn og arbejde. **Det er ikke noget særligt, vi taler om, men det er bare dejligt at tale med nogen, synes jeg.** Som udlænding, selvom jeg har boet i Danmark i lang tid, er det stadigvæk svært at få muligheden for at tale dansk sammen med danskere. Det er ikke altid nemt."*

- Deltager

En del af deltagerne har deres oprindelse i lande, hvor psykiske lidelser og udfordringer er tabubelagte, og som traumepatient kan det derfor være særligt vanskeligt at tale om, hvordan man har det. Det er ikke i alle relationer, at deltagerne betror sig til de frivillige om svære oplevelser og forhold i deres liv. Men i de relationer, hvor de gør, står det klart, at det at tale med et andet menneske om, hvordan man har det, har stor betydning for dem.

*"**Det betyder faktisk meget at kunne snakke uden at tænke på, om det er okay at sige de her ting.** At tale med hinanden og have en man kan betro sig til og føle sig tryk ved."*

- Deltager

For andre af deltagerne opleves det positivt *ikke* at tale om de svære ting. Deltagernes udbytte af det sociale samvær kan således også tage form af et pusterum fra de mange bekymringer, der fylder tankerne, når de er hjemme og alene. Flere beskriver, at de glemmer deres problemer, eller tænker på andre ting, når de er sammen med den frivillige, ligesom det at komme ud hjemmefra kan opleves som godtgørende.

*"**Når jeg er sammen med hende og taler med hende, så glemmer jeg de her problemer. For så koncentrerer jeg mig om at kommunikere med hende.** For eksempel nu her er jeg nødt til at fokusere, og så kan jeg ikke beskæftige mig med de tanker. Jeg er nødt til at lytte og svare tilbage. Når man er sammen med nogen, så fokuserer man jo på dem og lukker verden ude."*

- Deltager

*"Vi går nogle gange ved havet. Det hjælper mig ret meget psykisk, fordi jeg er alene. Når jeg er hjemme, så ringer hun og siger: "Kom lad os tage en tur i skoven, eller en tur til vandet." [...]*  
**Bare det at være sammen en time eller to en gang imellem, så kommer man ud af sin ensomhed."**

- Deltager

**"Jeg er faktisk frisk, fordi det at komme væk fra det hele, det at få en kop kaffe eller bare komme ud, det er faktisk stort for mig. Før vi begyndte, så var jeg ude måske en, to eller tre gange om ugen, og der var det kun for at handle ind, det var det. Jeg orkede ikke mere, fordi det var så belastende for både krop og sjæl."**

- Deltager

Flere oplever endvidere, at det stress, de normalvis oplever i sociale sammenhænge lettes sammen den frivillige, da de ved, at den frivillige kender til deres situation og har forståelse for de barrierer og begrænsninger, som udfordrer dem.

Virningen af relationen rækker også ud over det sociale samvær i den tid, som frivillig og deltager *de facto* er sammen. For de mest isolerede deltagere kan de tilbagevendende møder give en følelse af tryghed, som er forbundet både med tanken om kommende møder, men også med visheden om, at der er nogen i deres liv, som de kan række ud til efter hjælp og støtte.

**"Det giver mig tryghed at have nogen, der kan komme. Man bliver optaget med tanker om, at vi har en aftale næste uge, så det hjælper."**

- Deltager

Nogle af de frivillige giver udtryk for et ønske om at kunne bidrage til yderligere at styrke deltagerens netværk, således at deltagerne får et større socialt udbytte af relationen, der rækker ud over den frivillige selv. Data viser dog, at det i praksis ikke sker så hyppigt. Der kan være forskellige årsager hertil, herunder at det kan være svært at organisere og få det passet ind i en travl hverdag.

**"Jeg kunne også godt tænke mig at bringe ham lidt mere ind i min familie, men det er lidt svært, fordi vores børn arbejder og sådan nogle ting. Så det har vi ikke gjort endnu."**

- Frivillig

Gåture og udflugter er som nævnt et hjørnestein i relationerne, og mange tager på museer og andre kulturtilbud, når de mødes. Selv om det for nogle kan være vanskeligt at finde

overskuddet, giver deltagerne i interviews udtryk for stor glæde ved at komme ud og opleve deres lokalmiljø på en måde, som de ikke tidligere har haft overskud til.

*“Det har hele tiden været sådan, at hun overrasker mig, inspirerer mig. **Hun har rigtig mange informationer om København, Danmark og alt muligt, så jeg spørger hende hele tiden.**”*

- Deltager

Ved disse udflugter oplever deltagerne at få et bedre indblik i både deres lokalområde og den danske kultur bredere set. Lige så vigtigt for deltagernes trivsel kan der samtidigt peges på, at de - ved helt konkret at bevæge sig mere ud i samfundet - oplever at få en større tilstedeværelse i samfundet og en større oplevelse af at være i verden. Dette kan være særligt vigtigt, da et liv i eksil ofte er kendetegnet ved identitets- og statustab, og mange oplever ganske enkelt ikke at have en plads i samfundet. Adspurgt om, hvilken betydning de ugentlige ture med den frivillige har, fortæller denne kvinde eksempelvis, hvordan det at komme ud er en forudsætning for at føle sig i live:

*“Det betyder, at jeg lever. **Jeg har behov for at komme ud for at være i live.** Nogle gange føler jeg... Hvis jeg pludselig møder nogle af mine gamle bekendte fra skolen, siger de: “Nå, du er her.” Ja, det er det: “Du er her.” Jeg var ingenting. Jeg var ingen steder, ikke i mit liv, ikke i mine børns liv, ingen steder. Jeg var ikke i live. Jeg har behov for nogen til at få mig til at føle, at jeg er virkelig i live nu. Jeg kan godt gå ud.”*

-Deltager

## **Praktisk udbytte**

Hverdagsrådgivningen er en central del af relationerne, og en del af deltagerne har stort udbytte af de mange og forskelligartede praktiske ting, som de frivillige hjælper og støtter med. Der er ofte tale om hjælp til kommunikation med offentlige myndigheder, men også andre aktører f.eks. boligorganisationer, telefonselskaber mv. For den del af målgruppen, der har et større mål af hverdagsmestring, kan der være tale om hjælp til jobansøgning og CV, lektiehjælp mv.

Udbyttet af hverdagsrådgivningen er i første omgang løsningen af den aktuelle udfordring, som deltagerne oplever at have behov for hjælp til. Mens det kan lyde enkelt, vurderes støtten at have enorm betydning for deltagernes hverdag og trivsel. Det gælder særligt for den mere udsatte gruppe af deltagere med begrænsede danskundskaber og et stort kontaktbehov til det offentlige system og sundhedsvæsenet. Kombinationen af deres ofte begrænsede danskundskaber med kompleksiteten i den måde, vores samfund er organiseret på, betyder, at det kan være særdeles vanskeligt for dem at forstå og navigere i systemerne og dermed

leve op til de krav, der forventes af dem. Dette kan føre til bekymringer og et øget stressniveau, da deltagerne kan have svært ved at overskue, om et brev i E-boks eksempelvis er noget, der skal reageres på, og i givet fald hvordan.

For personer med traumer og PTSD skærpes udfordringerne af, at symptomer som f.eks. hukommelses- og koncentrationsbesvær, hovedpiner, følelser af håbløshed og opgivenhed mv. kan gøre det endnu vanskeligere at forstå og forholde sig til breve fra det offentlige og andre. Ofte får deltagerne ikke reageret på forhold, der kræver handling, hvilket eksempelvis kan føre til økonomiske sanktioner i en i forvejen stram økonomi. Enkelte af de frivillige fortæller om 'bunker' af papirer, korrespondance og ubetalte regninger, som deltagerne har haft behov for hjælp til at håndtere.

***"Han ved hvad man skal gøre, han kender reglerne, han ved hvem, man skal kontakte. Det er det, han har gjort for os, det er en kæmpestor hjælp."***

- Deltager

*"Hun ringede til min læge, fordi jeg skulle have noget medicin, få fornyet recepten. Alt hvad jeg har af sådan nogle ting, det er hende, som hjælper mig. **Hvis ikke hun var der, så havde jeg ikke rigtig selv mulighed for at løse nogle af de her opgaver."***

- Deltager

*"Da vi kom her, følte vi os som små børn, vi var startet helt forfra. Vi vidste intet, vi kunne ikke sproget, vi kunne ikke gå nogen steder, vi kendte slet ikke noget som helst. [frivillig] **har været en vigtig person i vores liv, det er ligesom at give nye øjne til et blindt menneske.** Han er simpelthen så sød og har været kanon god hjælp."*

- Deltager

Hverdagsrådgivningen vurderes derfor at have stor betydning for deltagernes trivsel, for så vidt at den bigrager til at mindske de bekymringer, der følger af manglende sprog- og systemforståelse.

For den mindre udsatte gruppe, som har en mere velfungerende hverdag, kan rådgivningen ofte bestå af f.eks. hjælp til at skrive job- og praktikansøgninger, udarbejde et privat budget for at få styr på økonomien mv. Her viser data, at udbyttet også kan være synligt og konkret. En af de frivillige fortæller f.eks. følgende:

***"Jeg hjalp hende med at lære at skrive ansøgninger og skrive CV. Det brugte vi ret meget tid på i starten. Så fik hun det første job, og så har jeg aldrig set noget lignende. Jeg tror, at hun har haft, uden at overdrive, 9 jobs i det sidste år, og ingen af dem er hun blevet fyret fra. Det er bare fordi, hun har fundet ud af, at hun kunne mere og hoppede videre til det næste og det næste og det næste. Jeg tror, at hun har 3 jobs lige nu. Hun er helt vildt sej. Jeg***



*tror virkelig, at hun trives i det. Det virker som om, at det giver noget stolthed. Det der med, at man kan noget. Det er bare dejligt at se, at det lykkedes for hende. Det var virkelig som om, at i det øjeblik, hun fik et job, så var der bare noget stolthed og noget frihed og måske en fremtid og noget selvtillid.*

- Frivillig

## Sprogligt udbytte

Nogle af deltagerne giver i interviews udtryk for, at muligheden for at træne det danske sprog med en dansker var et incitament ift. at blive matchet med en frivillig netværksperson. I en enkelt af matchrelationerne var det deltagerens primære ønske. Denne deltager blev således også matchet med en tidligere VUC-lærer.

I hvilken grad deltagerne generelt set opnår et sprogligt udbytte af relationen kan af forskellige årsager være vanskeligt at vurdere. Det kan for eksempel være vanskeligt at isolere effekten af dansktræning med den frivillige fra effekten af eventuel anden dansk træning og sprogundervisning. Evalueringens interviewmateriale indeholder eksempelvis en frivillig, der fortæller, at deltagerens danskundskaber er blevet forringede i den tid, de har kendt hinanden og trænet dansk, men at dette antages at have rod i, at deltagerne er stoppet med danskundervisningen på sprogskolen.

Det er også samtidigt vigtigt at holde sig for øje, at traumer og PTSD kan have negativ indflydelse på deltagernes evner til bl.a. at optage og lagre ny viden effektivt, hvorfor tilegnelse af et nyt sprog kan være særdeles vanskeligt for netop denne målgruppe<sup>9</sup>. I dette lys kan deltagernes blotte motivation for at lære og tale (mere) dansk ses som et positivt udbytte.

*"Det hun har hjulpet mig med er, at nogle gange, når jeg er sammen med danskere, så føler jeg, at jeg ikke gider bruge det danske sprog lige nu, for jeg skal også tænke på, hvad jeg kommer til at sige. [...] **Hun har hjulpet mig rigtig meget med at bruge dansk, uden at jeg føler mig usikker.**"*

- Deltager

Ydermere står det klart, at der i mange match sker en faktisk træning af hverdagsdansk, for så vidt at matchparrene taler dansk sammen, ligesom der også er matchpar, hvor deltagerne får lektiehjælp eller hjælp til at rette breve, jobansøgninger mv.

<sup>9</sup> Sodemann, Morten (2014): *Sprogindlæring og Posttraumatisk Stress Syndrom blandt flygtninge. En litteraturgennemgang.* Indvandrermedicinsk Klinik, Odense Universitetshospital. <https://www.ft.dk/samling/20131/almdele/uuu/bilag/39/1320358.pdf>

*“Selvfølgelig man kan lære sprog fra [frivillig], jeg lærer nye ord af hende. Når vi går ud, så siger hun til mig: “Hvad er det her for en frugt?” **Så jeg har lært sprog fra hende.**”*

- Deltager

Samlet set viser evalueringens således, at deltagerne i Livet Går Videre har betydeligt og varieret udbytte af netværksrelationerne, og at udbyttet i særlig grad er socialt og praktisk. I relation til det sproglige udbytte kan det være mere vanskeligt at sige noget entydigt om effekten af relationerne. Dog indikerer data, at der i relationerne skabes et trygt og tillidsfuldt rum, hvor deltagerne tør træne og tale dansk, hvilket også vurderes at være til gavn for deltagerens udviklingsmuligheder på dette punkt.

### 4.3 Opkvalificering og støtte af de frivillige

De frivillige spiller en afgørende rolle for indsatsens succes, og det er derfor af central betydning, at de er godt klædt på til opgaven og oplever at få den nødvendige støtte undervejs i relationerne. Det er evaluators indtryk, at DRC har succes med at rekruttere og påklæde frivillige, således at de både formår at rumme en meget sårbar målgruppe og samtidigt indgå i relationer med dem på ligeværdig og værdig måde.

Evalueringens interviewdata viser, at de frivillige overordnet set er særdeles tilfredse med den måde, som de er blevet introduceret til projektet og klædt på til rollen som frivillig på. Oplevelsen er generelt, at introduktionssamtalen med DRC-konsulenten giver dem den nødvendige forudgående viden om indsatsen og deres rolle, ligesom de oplever at få de nødvendige praktiske informationer, f.eks. om tavshedspligt, beløbet til dækning af udgifter mv.

En del af de interviewede frivillige har ikke haft udfordringer i deres relationer og giver udtryk for ikke at have haft behov for yderligere støtte fra DRC-konsulenterne. Samtidigt er de ikke i tvivl om, at de “bare kan ringe” til DRC, skulle et behov opstå.

*“Både [deltageren] og jeg, vi har det sådan, at hvis der er det mindste, så ved vi, at vi kan kontakte [DRC-konsulenten]. Nu var jeg inde til stormødet, så snakkede jeg lige kort med hende. **Det er rigtig vigtigt at vide, at hun er der, men vi har ikke haft noget specifikt.**”*

- Frivillig

Det er evaluators indtryk, at opfølgningerne med de frivillige, som DRC-konsulenterne gennemfører, har stor betydning for de frivilliges oplevelse af tryghed i rollen. Opfølgningerne tjener det formål at give de frivillige muligheden for at vende eventuelle tvivlsspørgsmål i

relationen, samtidigt med, at de mindes om, at de har en organisation med stærk viden og faglighed 'i ryggen'. Flere peger endvidere på den personlige kontakt til DRC-konsulenten som en særlig positiv faktor.

*"Det er rart at vide, at de er der, hvis der sker et eller andet (...) **Jeg har en kontakt, hun er vældig sød, og jeg er helt sikker på, at jeg altid kan ringe til hende og sige: "Den er gal nu." Men det kører bare så nemt.**"*

- Frivillig

*"Jeg er blevet godt modtaget. Altså den personlige kontakt (...) **Det var et meget godt møde, synes jeg, med høj kvalitet. Og det er vigtigt for mig.**"*

- Frivillig

Også de frivillige, der har oplevet udfordringer i relationerne, har oplevet at få støtte og sparring fra DRC. En af de interviewede frivillige har eksempelvis fortalt, at hun har benyttet sig af den supervision, som DRC stiller til rådighed for de frivillige med henblik på at få vejledning om, hvordan hun bedst sætter grænser i relationen. I denne forbindelse oplevede hun tillige stor støtte fra DRC-konsulenten, som både hun og deltagerne havde løbende kontakt til i den periode, hvor relationen var vanskelig.

### **Kurser og erfaringsudvekslingsmøder**

Der er blandt de interviewede frivillige relativt begrænsede erfaringer med den tilbudte kompetenceudvikling i form af relevante kurser om traumer og PTSD, lovgivning mv., som Livet Går Videre tilbyder sine frivillige. Data indikerer, at de frivilliges motivation for kompetenceudvikling i høj grad er drevet af aktuelt oplevet behov, samt at flertallet ikke oplever et sådant, det være sig fordi der ikke opleves at være udfordringer i relationen og/eller fordi de oplever allerede at have de nødvendige kompetencer til at udfylde rollen som frivillig. Samtidigt indikerer data, at de frivillige kan føle sig 'dækket ind' af muligheden for løbende individuel sparring med DRC-konsulenten:

*"Altså jeg ved, at der er en hel masse støtte, og de har sådan nogle online kurser og noget, man kan læse og sådan noget. Men jeg har ikke haft behov for at sætte mig ind i det, fordi jeg ikke har følt behovet, og **jeg ved også, at jeg til enhver tid kan skrive eller ringe til dem og få vejledning.**"*

- Frivillig

*"Jeg får i hvert fald en masse mails om kurser, webinarer og artikler. Det synes jeg er rigtig fint. **Jeg har ikke haft brug for noget af det endnu, men jeg gad godt at dykke ned i det, fordi det***

*er lidt interessant.”*

- Frivillig

Enkelte af de frivillige giver udtryk for et ønske om at deltage, men oplever at have vanskeligt ved at prioritere det.

***”Jeg har ikke været så god til det [at udnytte kursustilbuddet], og det er måske også min egen skyld. Men jeg skal finde tid til det og gøre noget ved det.”***

- Frivillig

Enkelte af de interviewede frivillige synes at være mere motiverede end andre for at deltage i kompetenceudviklingen generelt. Data tyder dog samtidigt på, at de frivillige, der er mest motiverede for at tilegne sig ny viden via kompetenceudviklingen, ofte i forvejen har relativt stor viden på området – det kan f.eks. være i kraft af uddannelse og tidligere erfaringer. En af de mere kursusmotiverede frivillige fortæller f.eks., at hun har deltaget på et kursus om lovgivning på integrationsområdet og oplevede, at *”det var repetition af, hvad jeg vidste i forvejen”*. Hun fortæller videre, at hun ser frem til kurset om traumer, som hun forventer har en mere praksisorienteret tilgang.

### **Erfaringsudvekslingsmødet**

I Livet Går Videre afholdes der halvårligt et erfaringsudvekslingsmøde for de frivillige. Ved mødet holder DRC-konsulent og projektleder et kort fagligt relevant oplæg – f.eks. om hverdagsrådgivning – og derefter er der en erfaringsrunde, hvor de frivillige præsenterer sig selv og fortæller kort om deres match, herunder om hvad der går godt, og hvad der er svært.

Formålet med mødet er fortrinsvist at tilbyde de frivillige et forum, hvor de kan høre om hinandens oplevelser i relationerne og udveksle erfaringer med succesoplevelser og udfordringer. Evaluator har observeret ved to møder i hhv. oktober 2022 og februar 2023. Ved møderne deltog hhv. 15 og 16 frivillige, hvoraf enkelte var gengangere. Det er evaluators overordnede indtryk, at der er tale om et velfungerende koncept, som udmærker sig ved følgende:

- De frivillige får mulighed for at høre om og spejle sig i de andre frivilliges erfaringer. Det er evaluators vurdering, at det har betydning for de frivillige at opleve, at de er en del af en større indsats, og at der er andre, der har oplevelser, der ligner og/eller adskiller sig fra deres egne. Dette bekræftes i interviews med af de frivillige, der har deltaget ved erfaringsmøderne, hvor de særligt hæfter sig ved, at det opleves værdifuldt at høre om de andre frivilliges oplevelser og erfaringer. Det er evaluators vurdering, at dette er særligt vigtigt i en indsats, hvor de frivillige i udgangspunkt er ’alene’ med deres match og ikke i hverdagen har kontakt med og mulighed for ’kollegial’ sparring med andre frivillige.

- De frivillige får mulighed for at tale om deres relationer med andre, der kan genkende og relatere sig til oplevelserne. Evaluator noterede sig ved observationerne, at der blandt de frivillige var en stor 'fortælleglæde', og mødet vurderes således at dække et behov hos de frivillige for at fortælle om deres oplevelser – både de gode og de svære – til andre frivillige. Samtidigt får de frivillige sparring fra hinanden og fra DRC-konsulenterne ift. eventuelle udfordringer og løsningsmuligheder.
- De frivillige inspirerer hinanden med ideer til konkrete aktiviteter, seværdigheder, arrangementer, foreninger mv. som matchrelationerne kan have gavn af.
- Mødet udgør et forum, hvor de frivillige får anerkendelse af DRC for deres indsats. Det er evaluators vurdering, at det har stor betydning for de frivilliges fortsatte gejst og engagement, at de anerkendes for deres store arbejde og påmindes om den positive forandring, de er med til at skabe, både for den enkelte og på tværs af målgruppen. Anerkendelsen bør, i evaluators optik, ikke underkendes som et vigtigt element for de frivilliges trivsel og dermed fastholdelse i indsatsen.
- Nye frivillige, der endnu ikke har fået et match, eller som netop er startet, får et godt indblik i bredden og variationen i relationerne, samt hvad der kan være virksomt såvel som vanskeligt.

Det er således evaluators overordnet indtryk, at erfaringsudvekslingsmøderne er et virksomt og vigtigt delelement i indsatsen, som både bidrager til at styrke kvaliteten af indsatsen og fastholdelsen af de frivillige.

#### **4.4 Opmærksomhedspunkter og anbefalinger**

Datamaterialet omfatter alene interviews med igangværende matchrelationer, hvor det kan forventes, at udfordringer i de enkelte relationer er underrepræsenterede. Der kan derfor ikke siges noget mere generelt om, hvilke typer af udfordringer, der potentielt kan true den vellykkede relation. Interviewmaterialet indeholder dog også eksempler på, hvilke udfordringer de frivillige *kan* møde, ligesom det giver anledning til at rejse enkelte opmærksomhedspunkter.

#### **Når deltagernes problemer er store og komplekse**

Når flertallet af de frivillige oplever at være godt klædt på til opgaven, hænger dette ofte sammen med, at de eventuelle problematikker eller udfordringer, som de møder, overordnet set er nogle, der kan håndteres med 'almindelige' menneskelige kompetencer og ressourcer i samspil med den iboende viden om, hvordan samfundet er skruet sammen, som følger af at tilhøre den danske majoritetsbefolkning.

Evalueringen indeholder imidlertid også enkelte eksempler på frivillige, der oplever at 'komme til kort' overfor deltagernes nogle gange særdeles komplekse problemstillinger. Det sker særligt i mødet med det komplekse og ofte uigennemskuelige offentlige system. De frivillige har sjældent forudsætninger for at navigere professionelt i systemet og fortæller, at de kan føle, at de 'famler i blinde' i forsøget på at hjælpe. De har f.eks. begrænset viden om lovgivningen, borgerens rettigheder og kommunens forpligtelser i relation til det givne område. De fortæller også, at det opleves som et stort ansvar, da udfaldet af deres hjælp kan have indgribende konsekvenser for deltagernes liv, det være sig økonomisk eller på anden vis.

Det er evaluators vurdering, at dilemmaet mellem på den ene side de frivilliges ønske om at hjælpe dér, hvor behovet er størst, og på den anden et offentligt system, hvis kompleksitet overstiger de frivilliges kompetencer, i høj grad omhandler frivilligrollen som sådan. Mens frivilligrollen i Livet Går Videre fortrinsvist er tænkt som social støtte til at bryde ensomhed og isolation, er det i praksis sådan, at de frivillige ofte hjælper med både store og små hverdagsudfordringer. Og fordi der er tale om empatiske frivillige, der motiveres af at hjælpe andre mennesker, kan det være vanskeligt at sige nej, også selv om udfordringerne er store og komplekse.

Det er i høj grad op til den frivillige selv at vurdere, i hvilken grad og med hvad, han/hun ønsker og formår at hjælpe deltageren med de forskellige udfordringer. Det er dog evaluators indtryk, at de frivillige føler et større ansvar for at hjælpe, når der ikke opleves at være andre hjælpemuligheder.

***"Ja, det er jo lige meget at tænke på, hvad der var sket, hvis jeg ikke var kommet ind, men i det halve år dér har de jo bare været Palle Alene i Verden, for de har åbenbart ikke rigtig nogen, der kan hjælpe dem (...) Hvis jeg ikke havde været der, hvad var der så sket? Så jeg har det jo godt med, at jeg har kunnet bruges på den måde, fordi jeg kommer jo ikke til dem og siger: "Nej, det der kommer ikke mig ved, det må I selv finde ud af".***

- Frivillig



Det anbefales at sikre, at der er tilstrækkelige henvisningsmuligheder således, at de frivillige ikke påtager sig et ekstraordinært stort ansvar, alene fordi de oplever, at der ikke er andre, der gør. Det gælder særligt i relation til kontakten med det offentlige system.

### **Når det sociale samvær er målet**



I en del af relationerne oplever frivillig og deltager, at det sociale samvær er et mål i sig selv. I disse relationer er der flere, der giver udtryk for, at de håber at kende hinanden "i lang tid" fremadrettet, ligesom de giver udtryk for, at der er tale om et venskab - om end et lidt særligt ét af slagsen.

Det er evaluators vurdering, at der heri ligger en styrke, da indsatsens afsæt i den sociale og menneskelige interaktion vurderes at bidrage til at opbygge den tillid til andre mennesker, som flere af deltagerne har vanskeligt ved.

Tilgangen betyder dog samtidigt, at relationerne ikke har en naturlig udløbsdato, da der ikke er stillet klare mål op, hvis indfrielse fordrer en naturlig afslutning af relationen; f.eks. at deltageren får et job eller en uddannelse, mestrer sproget og kan forstå kommunikationen med det offentlige mv.

I de langvarige relationer kan der antages at ville opstå situationer, hvor frivillig og/eller deltager føler behov for at genoverveje relationen, og hvilket udbytte man har af det, hvilket kan være vanskeligt at gøre uden potentielt at såre den andens følelser.



DRC kan derfor overveje en model, hvor der f.eks. efter 6. mdr. eller 1 år afholdes et "touch-base" møde faciliteret af DRC-konsulent, som giver begge parter muligheden på en tryk måde at drøfte fremadrettede ønsker til relationen.

### Opkvalificeringskurser vs. individuel sparring

Evalueringens data indikerer, at de interviewede frivillige har et relativt begrænset brug af de opkvalificerende kursustilbud. Samtidigt tyder data på, at de frivillige føler sig trygge ved, at de kan få individuel sparring hos DRC-konsulent, skulle de opleve et behov.



Såfremt de interviewede frivilliges relativt lave kursusdeltagelse er repræsentativ for gruppen af frivillige mere generelt, kan det med fordel overvejes, hvordan opkvalificeringstilbuddene kan gøres mere attraktive for Livet Går Videre-frivillige, herunder om der er behov for at justere i format, indhold, tidspunkt eller andet.



Den håndholdte kontakt og sparring med de frivillige vurderes at være en stor styrke i indsatsen, og det kan derfor med fordel overvejes, hvordan denne del af indsatsen kan sikres ved en eventuel opskalering og udvidelse til nye regioner.

## Kønsfordelingen

I indsatsen er der en overvægt af kvinder blandt både deltagere og frivillige, trods dét at der på flere rehabiliteringscentre for traumatiserede flygtninge er enten en (mindre) overvægt af mænd eller en tilnærmelsesvis ligelig kønsfordeling<sup>10</sup>. Det er evaluators klare vurdering, at der er stort behov blandt den mandlige del af målgruppen for det sociale efterværn, som indsatsen tilbyder, og der vurderes at ligge et udviklingspotentiale for Livet Går Videre i heri.



Livet Går Videre kan med fordel overveje, hvordan indsatsen fremadrettet kan tiltrække flere mandlige deltagere og frivillige.

<sup>10</sup> DIGNITY (2019): Traumatiserede Flygtninge på Danske Rehabiliteringscentre: Målgruppebeskrivelse og Effektmål Afdelingen for Rehabilitering, Dansk Institut mod Tortur

## 5 HVAD VIRKER OG HVORFOR?

I virkningsevalueringstilgangen bruges begrebet *virksom mekanisme* til at beskrive den grundlæggende mekanisme, der gør, at en indsats fører til de forventede virkninger. Samtidigt påvirkes mekanismen af en række *moderatorer*, som er forhold eller faktorer, der skaber mere eller mindre gode betingelser for, at mekanismen kan indtræde; dvs. forhold eller faktorer, der indvirker på sandsynligheden for succes. Med andre ord *skal* en virksom mekanisme være til stede i en succesfuld indsats, mens moderatorerne *kan* være til stede i varierende grader og intensitet

### 5.1 Det gode match

Resultaterne af evalueringen peger på, at **det gode match** er indsatsens centrale virksomme mekanisme, da det er den vellykkede og gode relation, der skaber de ønskede effekter. Relationerne, der opstår i de virkningsfulde match, er af ganske særlig karakter, men de spænder relativt vidt i forhold til mødefrekvens, aktiviteter, og hvor 'venskabelig' relationen er. I forlængelse heraf bør det understreges, at kvaliteten i og karakteren af menneskelige relationer vanskeligt lader sig sætte på formel. Hvad der er godt for nogle kan være mindre godt for andre, og det gode match kan derfor være og se ud på mange forskellige måder. Den store variation blandt matchene er således også et positivt tegn, da det viser, at relationerne er individualiserede og unikke. Det gode match er nemlig et match, der tager udgangspunkt i den enkelte deltager og frivilliges ønsker, behov og forudsætninger.

Herudover er det gode match påvirket af en række udefrakommende såvel som interne faktorer eller forhold, der påvirker virkningen af mekanismen. Det kan være alt fra tidsmæssige ressourcer, geografi og familieforhold til forventninger, kommunikation, tillid mv. Det gode match bør altså forstås som en individuel og specifik mekanisme, der opstår i det komplekse samspil mellem en mængde forskellige forhold og faktorer.

Gennem analysen af datamaterialet peges der særligt på 6 moderatorer, der skaber gode betingelser for, at indsatsen kan indfri målsætningerne, når der vel at mærke er overensstemmelse mellem deltagerens og den frivilliges ønsker og forventninger. Disse er: Frivilligtilgangen, Gensidighed & ligeværd, Tryghed & Tillid og Kemi. Det er værd at nævne, at disse moderatorer påvirker hinanden indbyrdes og hænger sammen på kryds og tværs. Nedenstående er derfor et forsøg på at kaste lys over moderatorerne som isolerede begreber, på trods af, at de har betydelig gensidig påvirkning, og derfor i praksis kan være vanskelige at skille ad.

## 5.2 Frivilligtilgangen

Den første moderator, der peges på, er frivilligtilgangen, da de frivillige er den helt centrale omdrejningspunkt for indsatsen. Som begreb har frivilligtilgangen her en dobbeltbetydning: Det omfatter både det, at indsatsen er frivilligcentreret, og selve den tilgang, som de frivillige anlægger i relationen til deltagerne.

Evalueringens resultater viser tydeligt, at det har stor betydning for kvaliteten af relationerne, og dermed for indsatsens succes, at de frivillige netop er *frivillige*, i modsætning til f.eks. de mange fagprofessionelle – behandlere, socialrådgivere mv. – som deltagerne ofte har kontakt med. Deltagerne giver således i interviews udtryk for, at frivilligheden betyder, at den frivillige gør det "af hjertet" og ikke for en løn, hvilket for dem vidner positivt om den frivilliges menneskelige kvaliteter og i forlængelse heraf bidrager til at styrke deltagerens tillid og tryghed i relationen:

*"Det betyder, at hun er et godt menneske. Hun bruger sin tid på det uden at få noget for det. Det behøver hun ikke at gøre. Det betyder, at de [frivillige] er gode folk."*

- Deltager

*"Jeg elsker hende, fordi hun giver mig den støtte, der er nødvendig, uden at forvente noget tilbage. Jeg håber, at det vil fortsætte på den måde, for **jeg føler mig tryk, fordi hun ikke får noget ud af at støtte mig. Hun er et hjælpsomt menneske.**"*

- Deltager

*"Hun har lyst til at lave det, hun laver. Hun gør det ikke pga. sit arbejde. Hun er ikke tvunget til at høre på mig og på mine problemer. (...) Det får mig til at slappe af, og faktisk at have det bedre med mig selv, når jeg er sammen med hende. **Det giver mig den der ro og den selvsikkerhed, jeg havde før. Og at jeg ikke går og tænker, at der er et eller andet i vejen med mig hele tiden.**"*

- Deltager

Om frivilligrollen er det tidligere beskrevet, at der ikke kræves specifikke erfaringer eller særlige kompetencer for at være frivillig i Livet Går Videre, men at DRC har stor opmærksomhed på at rekruttere frivillige, der har overskud til et andet og sårbart menneske, og som er nysgerrige, åbne, empatiske og tålmodige. Evalueringens data indikerer, at det netop er disse egenskaber, som præger den tilgang, som de frivillige går ind i relationerne med.

*"Jeg tror, at man skal have et overskud at give af. Det er min personlige holdning. **Jeg synes ikke, at det er en mulighed ikke at kunne sætte den anden person først, fordi det er den person, der har rakt ud i første omgang og bedt om hjælp. Så man skal have det overskud til at give.** Nu føler jeg så egentlig bare, at jeg har fået tilbage i store mængder, men det er jo bare et plus. Det ville have givet mening lige meget hvad, fordi det er ikke det, det handler om."*  
- Frivillig

*"Jeg tror ærligt, at det er lidt svært at have en forventning til [relationen]. Det er jo afgjort af, hvad det er for et menneske, du møder. Jeg tror ikke, at jeg gjorde mig så mange tanker om det, udover at jeg var bare sådan: '**Jeg må se, hvor det er, at jeg på en eller anden måde kan have en værdi for den person.**'"*  
- Frivillig

Citaterne ovenfor vidner således om, det gode match fordrer åbenhed såvel som en form for fleksibilitet i den frivilliges tilgang, som ligger implicit i det "at kunne sætte den anden person først".

*"Han har et godt hjerte, og han vil godt hjælpe. **Han ved godt, at jeg har brug for hjælp, og han giver den hjælp, jeg har brug. Måske er det derfor, at det går godt for os.**"*  
- Deltager

Da der er tale om en så individualiseret indsats, hvor deltagernes ønsker og behov i høj grad er i centrum, er det værd at bemærke, at forventningsafstemningen ved det indledende matchmøde er af desto større vigtighed. Det har således stor betydning for det gode match, at både deltager og frivillig kan se sig i relationen ud fra de ønsker og behov, der kommer til udtryk ved mødet.

### 5.3 Gensidighed og ligeværd

Som de næste to moderatorer peges der på 'Gensidighed og ligeværd'. Som ved 'Tryghed og tillid' i efterfølgende afsnit optræder disse begreber som par, da begrebsparret influerer stærkt på hinanden og er vanskeligt at adskille.

Som nævnt indledningsvis, lægger DRC og de henvisende behandlingscentre vægt på, at deltagerne skal have overskud til at indgå i en relation til et andet menneske, da der er tale om en gensidig relation. Selv om deltagerens behov er i centrum, har det stor betydning for det gode match, at begge parter oplever at få noget ud af relationen.

*”Jeg fornemmer, at hun også nyder det, også fordi jeg snakker om min barndom. Også alt det negative, men også alt det gode, min historie, som hun bliver fascineret af. For mig er det jo bare normalt. **Det jo bare min hverdag og mit liv, det er jo ikke noget specielt. Men for hende er det jo noget fremmed, og noget spændende at høre om.**”*

- Deltager

Flere af informanterne – såvel deltagere som frivillige – giver udtryk for, at relationerne er kendetegnet ved et menneskeligt ligeværd, samt at ligeværdigheden er vigtig for relationernes succes.

*”Det er vigtigt i sådan en relation, at jeg møder det andet menneske som det menneske, personen er. Selv om personen har haft det svært, er personen jo lige så god, som jeg er. Det er det, jeg mener med, at **vi træder ind i et forhold, hvor vi betyder lige meget. Altså jeg betyder ikke mere end den anden person. Bare fordi jeg ikke har haft de samme udfordringer, så vi er stadigvæk lige.** Ja, det er ligeværdig værdighed.”*

- Frivillig

*”**Hun kiggede mig i øjnene fra første gang og behandlede mig som et menneske med rettigheder, pligter og betydning. Det er derfor, jeg godt kan lide at tale med hende.**”*

- Deltager

Det er et opmærksomhedspunkt, at matchrelationerne i udgangspunkt også indeholder et element af asymmetri, for så vidt at det er deltageren, der har et behov for støtte, og det er den frivillige, der har overskud til at give den. Betydningen af dette kommer særligt til udtryk i et interview med en af de yngre deltagere. Deltageren giver her udtryk for stor glæde ved relationen til den frivillige, men også at relationen vækker nogle mere ambivalente følelser, netop fordi forholdet er asymmetrisk i udgangspunktet.

*”Jeg synes faktisk, det hjælper. Men jeg vil også tilføje, at når man tager til f.eks. første interview med Dansk Flygtningehjælp i forhold til at ses med en netværksven for første gang, **så ved man godt inden i, at det ikke er noget med, at man bliver bedste venner. Det er noget med, at [den frivillige] er der af en grund. Man kan ikke se hende som en rigtig veninde, man kan bare se hende som en hjælper måske.** Jeg synes, at [DRC] måske kunne arbejde videre på det, at man føler sig som venner mere end, at man har brug for hjælp (...) Jeg har oplevet det rigtig meget i Danmark, hvor jeg føler, at det altid er mig, der har brug for hjælp. Så jeg hader den her rolle lige nu. Jeg vil bare være en normal person. Det er ikke skamfuldt at sige, at man har brug for hjælp, men jeg oplever altid, at det er mig, der har den her rolle. Det er ikke så rart, at man føler det på den måde.”*

- Deltager



Deltageren fortæller videre, at det opleves at styrke oplevelsen af ulighed, når den frivillige nogle gange tilbyder at betale, når de f.eks. er på cafe.

*“Jeg kan godt se på [den frivillige], at hun prøver at vise omsorg, men nogle gange bliver jeg sådan, at jeg har det også fint. Det er noget med, at jeg kan godt være ansvarlig for mig selv. **Jeg kan godt se på hende, at hun prøver at betale regningen nogle gange, og det kan jeg ikke lide, fordi jeg sørger for mit liv. Jeg har ikke brug for økonomisk hjælp. Det er mere noget mentalt og psykisk hjælp, faktisk.**”*

- Deltager

Det er også værd at bemærke, at et andet matchpar ikke ønskede at deltage i evalueringens opfølgende interview, da det at deltage i evalueringen opleves som en påmindelse om relationens forbindelse til en social indsats, og dermed fjernede fokus fra det jævnbyrdige venskab, som matchparret oplevede at have opnået.

Gensidighed og ligeværd er således centrale faktorer, der kan bidrage til at fremme det gode match. Samtidigt kan oplevelsen af ligeværd og gensidighed i enkelte relationer udfordres af, at der er tale om en relation, som udspringer af deltagernes behov, og som er faciliteret af DRC som led i en indsats. Der kan således i enkelte relationer være et behov for at italesætte disse faktorer med henblik på at minimere oplevelsen af ulighed.

## 5.4 Tryghed & tillid

Evalueringen viser, at tryghed og tillid i relationen i høj grad påvirker muligheden for at opnå det gode match. Som tidligere beskrevet har en del af deltagerne oplevet så store svigt, at de har vanskeligt ved at opnå tillid til andre mennesker. Oplevelsen af tryghed og tillid i relationen vurderes derfor at have afgørende betydning for, at de første skridt mod (gen)opbygning af tillid til andre kan tages. På tværs af datamaterialet kommer tillid og tryghed tydeligt til udtryk i langt de fleste af relationerne:

*“Jeg tænker ikke, når jeg taler med hende. Jeg sætter ikke barrierer eller grænser. Jeg kan tale om alt muligt. Jeg fortæller også om mine følelser og ting, der er private, og det er noget, der ikke er sket før. **Jeg har ikke været så åben før, og jeg føler, at jeg kan stole på hende.**”*

- Deltager

*“**Jeg har det godt, jeg føler, at jeg er sammen med min søster.** Vi hygger og vi taler. Jeg føler mig slet ikke fremmed, selvom der nogle gange er det med alderen.”*

- Deltager

***“Det føles virkelig godt, at der er en, der accepterer dig og den måde, du er på. [...] Jeg føler, at jeg kan tale med [frivillig] om alt, uden at jeg føler, at jeg bliver dømt, fordi jeg ved, at hun ikke vil sige det videre. Jeg føler ikke, at hun kigger ned på mig.”***

- Deltager

Som citaterne vidner om, oplever deltagerne ofte, at de kan være sig selv og være åbne overfor de frivillige, ligesom de oplever en tryghed, som ofte beror på en følelse af at blive accepteret og ikke set ned på. At blive accepteret og ikke føle sig 'dømt' vurderes at have særlig stor betydning for målgruppen, da oplevelser af social marginalisering og fremmedgørelse kan være fremherskende.

Omvendt kan trygheden og tilliden også støtte deltagerne i også at acceptere andre:

***“Det gør mig mere åben, jeg kan fortælle om, hvad jeg har oplevet, og hvad jeg har set fra krigen. Jeg er glad for, at jeg har hende i mit liv, fordi jeg er begyndt at tænke, at man godt kan være venner med én, der er fra en anden kultur eller et andet samfund. Jeg kan godt mærke, at jeg er begyndt at føle, at det er okay, at vi er forskellige. Hun prøver at ændre de her tanker, som jeg har.”***

-Deltager

Tryghed og tillid i relationerne opstår ikke af sig selv, og flere informanter – såvel deltagere som frivillige - fortæller, at det kan tage nogen tid at opbygge en relation med tillid og tryghed. Tålmodighed hos begge parter er derfor også en forudsætning for, at der kan opbygges trygge og tillidsfulde relationer.

Endelig kommer trygheden og tilliden også til udtryk i deltagernes oplevelse af, at den frivillige vil være der, hvis de rækker ud efter dem, samtidigt med, at de også er trygge nok i relationen til at turde melde fra, hvis de har behov herfor.

***“Hun spørger altid, om jeg har brug for hjælp eller brug for at snakke med hende. Jeg kan ringe til hende og snakke i en time, hun er helt okay med det.”***

- Deltager

***“Der er ikke det der pres med, at man absolut skal mødes. [...] Selvom jeg har dårlig samvittighed, når jeg aflyser, så siger hun sådan: “Ved du hvad, vi tager det i dit tempo”. Så det er meget behageligt... Det er jo ikke altid, at jeg har overskud til det at mødes.”***

- Deltager

## 5.5 Kemi

Den sidste - og måske mest u håndgribelig - moderator for det gode match er kemien mellem deltager og frivillig. Når deltagere såvel som frivillige bedes om at forklare, hvad der har størst betydning for relationens succes, er svaret ofte, at det handler om kemi:

*"Det handler først og fremmest om kemi. At det er en person, der ikke kigger på, hvad jeg har på. Jeg har tørklæde på. **De ser mig i øjnene og giver mig opmærksomhed som et menneske** og viser, at jeg betyder noget, og at det ikke betyder noget, at jeg er indvandrer eller muslim."*

- Deltager

*"Jeg tror også, at det handler om, at **man regner ikke med, at en person skal være på en bestemt måde; de er, som de er, og sådan er det.** Så måske også accept."*

- Frivillig

Ovenstående citater viser en af variationerne af beskrivelserne af kemi, som for de pågældende handler om respekt og accept. Kemien for andre informanter beskrives eksempelvis som en umiddelbar fornemmelse af at "kunne lide hinanden", en følelse af at være "connected", at man kan "mærke at man vil hinanden".

Der er således i høj grad tale om fornemmelser og følelser, som både er subjektive og vanskelige at indkredse nærmere. Mere konkret fortæller flere informanter dog, at det er noget, der mærkes med det samme, at samtalen "glider let", og at humor også spiller en væsentlig rolle. Flere vurderer ligeledes, at konsulenterne i DRC er gode til at matche mennesker, netop fordi kemien opleves at være til stede med det samme.

*"Det vigtigste er, at vi har det altså sjovt, hun er simpelthen lattermild, så vi griner tit. Det, synes jeg, er så befriende."*

-Frivillig

## 6 DATAGRUNDLAG OG METODE

### 6.1 Datagrundlag

Datagrundlaget for evalueringen udgøres hovedsageligt af kvalitative data. Det har herudover været tilstræbt at belyse deltageres selvoplevede progression kvantitativt på en række parametre, f.eks. i relation til sprog, netværk, oplevelsen af kommunikationen med myndigheder mv., men dette har vist sig vanskeligt og har ikke givet tilstrækkeligt solide data til at kunne belyse progressionen kvantitativt. Dette uddybes nedenfor i afsnittet om evalueringens kvantitative data.

#### Evaluerings kvalitative data

Der er rekrutteret i alt 13 matchpar til interviews, hvor hensigten har været et interviewe deltagere og frivillige hver for sig og ad to omgange med ca. 5 måneders mellemrum. Første interviewrunde fandt sted i efteråret 2022, og anden interviewrunde fandt sted i foråret 2023.

Der er gennemført i alt **20 interviews med deltagende flygtninge og 21 interviews med frivillige**. Samtlige 13 matchpar er repræsenteret i datagrundlaget dog sådan, at ikke alle deltagere og frivillige har ønsket at stille op til interviews i anden interviewrunde. Årsagerne til frafald er bl.a. følgende: Én af matchrelationerne er ophørt pga. forværret mental tilstand hos deltageren; én af matchrelationerne gav udtryk for, at relationen havde udviklet sig til et reelt venskab, og at deltagelse i evalueringen bidrog uhensigtsmæssigt til at fastholde den som del af en social indsats; enkelte havde for travlt, var rejst udenlands og/eller havde hændelser i privatlivet, der umuliggjorde deltagelse i interview. I det der er tale om en særdeles sårbar målgruppe, var et vist frafald forventet. Det er trods disse frafald evaluators samlede vurdering, at datagrundlaget hvad angår interviews med deltagere og frivillige er tilfredsstillende.

Interviews med deltagere er i udgangspunkt gennemført face-to-face. Der er benyttet tolk ved ca. halvdelen af interviewene. Interviews med frivillige er gennemført face-to-face eller online/telefonisk, afhængigt af informantens præferencer.

Der er gennemført i alt **7 interviews med repræsentanter for de henvisende behandlingssteder** fordelt på 3 interviews i Region Hovedstaden og 4 interviews i Region Syddanmark (2 interviews ad to omgange). Herudover er der gennemført 2 interviews med hhv. projektleder og projektkonsulenter i DRC Dansk Flygtningehjælp.

Der var planlagt enkelte observationer ved møder i matchparrene. Denne aktivitet blev dog vurderet uhensigtsmæssig af hensynet til ligevægt og trivsel i relationerne, hvorfor observationerne udgik. Der er foretaget **observationer ved 2 erfaringsmøder for de frivillige** i indsatsen i Region Hovedstaden. Dette har bidraget til at styrke evaluators viden om indsatsen, de frivillige og deres erfaringer.

## Evalueringens kvantitative data

DRC Dansk Flygtningehjælp har indsamlet og leveret evalueringens kvantitative data, der kaster lys over antallet af etablerede matches og frivillige, samt deltagernes karakteristika i relation køn, alder og fødeland samt varigheden af opholdet i Danmark.

Som nævnt ovenfor har det endvidere været tilstræbt at tilvejebringe kvantitative data vedrørende deltagernes selvoplevede progression på en række centrale områder. Til dette formål skulle værktøjet *Forandringsstjernen* bruges som et dialogbaseret værktøj, som deltagere og frivillige udfyldte sammen ca. hver 3. måned. Data ville blive kodet ind i et skema, som ville kunne belyse progression over tid i de enkelte relationer såvel som på tværs af matches.

DRC DANSK  
FLYGTNINGE  
HJÆLP

1. Hvor nemt synes du, det er at tale dansk?

2. Har du nogen at tale med, når du har brug for det?

3. Hvor tit har du lyst til at lave noget sammen med en anden, fx spise sammen eller gå en tur?

4. Oplever du, at kontakten til kommune og andre myndigheder er stressende?

5. Hvordan har du det med din uddannelses- eller arbejdsituation?

6. Andet fokusområde: \_\_\_\_\_

1 2 3 4 5

I praksis har det dog vist sig vanskeligt at indsamle disse data. Det er evaluators indtryk, at dette fortrinsvist skyldes, at frivillige og deltagere vægrer sig ved at gennemføre aktiviteter, der på uhensigtsmæssig vis forlener relationerne med et skær af "behandlingssystemet". Det særlige ved relationerne er fokuset på den menneskelige og sociale relation, hvorfor progressionsmålingsværktøjer som *Forandringsstjernen* kan opleves at 'forurene' det trygge og tillidsfulde rum, der er skabt i mange af relationerne. Af hensynet til relationerne blev det i samråd med projektholder besluttet i løbet af projektperioden ikke at presse matchrelationerne til at udfylde skemaerne. Der

er således ikke på denne måde tilvejebragt tilstrækkelige data til at gennemføre den kvantitative progressionsmåling.

## 6.2 Metodiske overvejelser

DRC Dansk Flygtningehjælp har stået for identificering og rekruttering af matchpar til evalueringen. Dette har været nødvendigt dels af hensyn til beskyttelse af potentielle informanternes persondata, dels fordi der er tale om en særdeles sårbar målgruppe, hvorfor en tilfældig udvælgelse af informanter ikke vurderes at være forsvarligt.

Der er i rekruttering af matchpar til interviews tilstræbt en variation i relation til køn, alder samt karakter og niveau af udfordringer. Det er evaluators vurdering, at der overordnet set er opnået en tilfredsstillende variation i datagrundlaget. Det bør dog bemærkes, at matchparrene, der har deltaget i evalueringen, overordnet set er velfungerende, for så vidt at der er tale om aktive relationer, hvor begge parter har overskud til at deltage i interviews. Evalueringen siger derfor ikke noget mere generelt om de udfordringer, der også må forventes at være i nogle relationer, f.eks. i de relationer, der afbrydes før tid. Dette har dog hellere ikke været evalueringens formål, som fortrinsvist har været at undersøge og dokumentere hvad, der virker og hvorfor. Det skal også bemærkes, at der alene er rekrutteret deltagere og frivillige til interviews fra indsatsen i Region Hovedstaden.

Derudover er selvseleksion et vilkår ved undersøgelser af denne type. Dette kan have betydning for, hvilke informanter, der har bidraget ved dataindsamlingen.

Endelig er det evaluators erfaring, at deltagere i frivilligbårne indsatser kan være meget taknemlige for den indsats, som de frivillige yder, og kan derfor finde det vanskeligt at udtrykke sig kritisk over for den givne indsats. I sådanne situationer bestræber evaluator sig på at understrege, at evalueringen har til formål at forbedre indsatsen for alle parter, og at der *ikke* er tale om en evaluering af den enkelte frivillige eller bedømmelse af dennes indsats. Derudover understreges det at der ikke er et direkte fokus på at evaluere, om der har været en udvikling i deltageres trivsel, men at man i stedet ønsker et indblik i relationen mellem deltager og frivillig.

I denne forbindelse er det også vigtigt at understrege, at frivillige og flygtninge er interviewet hver for sig med henblik på at understøtte parternes muligheder for at tale frit.

*"Nogle gange snakker vi om noget rigtig sjovt og rigtig hyggeligt og nogle gange, når jeg ikke har det så godt, så prøver de at støtte mig. Og det betyder rigtig meget. Jeg sætter stor pris på det."*

- Deltager i Livet Går Videre