



# VELKOMMEN TIL NYE BEBOERE

En håndbog om  
naboambassadørindsatser



# VELKOMMEN TIL LØGET BY

Afdelingsbestyrelsen vil gerne byde dig velkommen til Løget by i København og vil finde dig tilrette i det nye hjem.

Udover dit boligformål i forbindelse med flytningen eller andet, kan du også være interesseret i bestyrelsen for henholdsvis afdeling 41 og 42. Du er velkommen til at møde op i Kvarteretshuset og få en introduktion til de forskellige aktiviteter i Løget.

I Kvarteretshuset finder du relevante og praktiske oplysninger om Løget by, herunder tilfældige møder og aktiviteter.

Skulle du have spørgsmål, kan du kontakte os på telefon 1234 5678.



DIS  
PA



# NABOAMBASSADØRER HJÆLPER NYE BEBOERE

Naboskabet i de udsatte boligområder er svagere end i andre boligområder. Med en naboambassadørindsats forsøger man at gøre op med dette og sikre, at nye beboere får en god start i deres nye boligområde og fra start lærer nogle nye naboer at kende. Naboambassadørernes vigtigste rolle er at tage imod nye beboere og give dem en introduktion til boligområdet. Mange tilflyttere kender ikke til boligområdet, og derfor kan det være svært at finde frem til fællesfaciliteterne i afdelingen såsom fælleshus eller vaskeri. Naboambassadørerne udfører et stykke frivilligt arbejde for at få tilflyttere til at føle sig velkomne i boligområdet. Når nye beboere flytter til området, får de besøg af en naboambassadør, der byder dem velkommen og introducerer dem til fællesskabet. Ambassadørerne bruger sig selv og deres netværk. Dermed får de nye beboere fra starten en positiv oplevelse og en indgang til fællesskabet i deres nye boligområde. Målet er på længere sigt at bidrage til at øge naboskabet og trygheden i boligområdet samt at få tilflyttere og naboambassadører til at tage medansvar og engagere sig i boligområdet.

## HÅNDBOGENS INDHOLD OG MÅLGRUPPE

Håndbogen stiller skarpt på, hvordan helhedsplaner med boligsocialt indhold konkret kan arbejde med naboambassadørindsatser. Håndbogen præsenterer først en fortælling, som beskriver en naboambassadørs typiske arbejdsdag. Denne fortælling suppleres med fem konkrete eksempler på forskellige naboambassadørindsatser. Der er ikke nogen facitliste for, hvordan en naboambassadørindsats skal bygges op, men håndbogen giver eksempler på vigtige elementer og opmærksomhedspunkter, der knytter sig til tre centrale faser i indsatsen; *Eablering, Facilitering & Motivering* og *Udvikling*. Afslutningsvis samles de tre kapitler i en generel tretrins-guide, hvor hver fase indeholder en række opmærksomhedspunkter. Ønsker du mere viden om resultaterne af indsatsen kan du læse den tilhørende CFBU-rapport "*Naboambassadører i udsatte boligområder*".

Denne håndbog henvender sig til medarbejdere inden for det boligsociale felt, der enten arbejder med eller ønsker at implementere en naboambassadørindsats i udsatte boligområder.

God læselyst!



# AMBASSADØREN OG DEN SYNGENDE NABO

Det er søndag. Birgit kysser sin mand farvel og smækker døren til rækkehuset. Den sorte fleecejakke med boligområdets logo står åben i dag, for selv om det endnu er tidligt, har sommersolens stråler allerede fået magt. Hun trækker mappen frem, som hun bærer under den ene arm og kigger på den lille gule post it, som er klistret fast til omslaget. Med sort kuglepen har hun noteret navnet og adressen på de beboere, hun skal byde velkommen i dag.

Hun håber, de er hjemme. Det er vigtigt for hende at møde nye inspirerende beboere, forskellige mennesker med forskellige syn på tilværelsen. Det er derfor, hun kan lide at være naboambassadør. Hun ved, at hun også vil møde mange lukkede døre, når hun går rundt med velkomstmapper. Det er mere sandsynligt, at de ikke er hjemme, end at de er hjemme. Hvis folk ikke lukker døren op, lægger hun velkomstmappen i deres postkasse sammen med et lille visitkort, så de altid kan få fat på hende. Derfor ser Birgit sig ikke kun som en, der bringer velkomstmapper ud, men også som en, man kan komme til, hvis man har problemer, eller hvis man bare trænger til en uforpligtende sludder og godt selskab.

Ved døren til opgangen hænger navnene på beboerne i opgangen. Birgit finder hurtigt skiltet med "Ove og Else Chri-

stensen" og ringer på dørtelefonen til lejligheden. En venlig mandestemme kommer ud af den lille højtaler ved siden af de slidte navneskilte: "Hallo?" Birgit fører munden ned til højtaleren: "Goddag, jeg hedder Birgit Sørensen, jeg kommer fra AAB. Jeg har en mappe til dig. Hvis du har lyst, vil jeg gerne komme op og fortælle dig om den." Det brummer fra dørtelefonen, og Birgit går ind i opgangen og op ad trappen til første sal. I døren står en ældre mand med lyse bukser og en striktrøje. "Goddag, kom indenfor," siger han og viser hende ind i lejligheden. Han præsenterer sig som Ove. Birgit stiller de sorte sko i entreen og går med ind i stuen, med velkomstmappen i hånden.

Væggene i stuen er beklædt med billeder af børn i forskellige aldre, og en kørestol og andre hjælpemidler fylder i rummet. En ældre kvinde kommer gående bag en sort rollator. Hun hilser smilende og nikker til Birgit, før hun dumper ned i sofaen. Et stort vindue ved spisebordet står på klem, og fra gården høres lyden af børn, der leger. "Ja, nu vil vi jo ikke gå ud mere," fortæller Ove, mens han kigger ud ad vinduet. Else tilføjer stille fra sofaen, at det er, fordi børnene i gården driller hende. Da Birgit spørger, hvorfor det kan være, kigger Else op og med et skælmsk smil svarer hun, at det nok er, fordi hun kommer til at råbe ad børnene. "Var det mon ikke bedre, om

du sang en lille sang for dem i stedet?" svarer Birgit, og Elses ansigt krøller sig sammen i et stort grin under det velfriserede grå pagehår.

Birgit åbner velkomstmappen og lægger den på sofabordet, så Ove og Else kan kigge i den sammen. Ove bladrer i den og finder hurtigt en lille lap papir, hvorpå der står "gavekort" og er trykt et billede af en kaffekop. Birgit fortæller, at alle nye beboere får et gavekort til Kvarterhusets café, og hun opfordrer ægteparret til at komme ned til en kop kaffe og en sludder. De tre snakker i lang tid, før Birgit til sidst forlader lejligheden med et "hav en rigtig god dag. Og velkommen til!".

Nogle dage senere snakker Birgit med en kvindelig beboer i området. Hun fortæller, at Else, som Birgit besøgte forleden, nu er begyndt at synge "Lille Peter Edderkop" højt ud ad vinduet. Birgit smiler for sig selv ved tanken om en ældre kvinde, der synger serenader for børnene i gården, men hun er også klar over, at det nok kan skabe uro. Hun beslutter sig for at skynde sig over og snakke med Else, når nu det var hendes forslag at synge.

"Det var godt, du kom, for vores lys ude i køkkenet er i stykker," udbryder Ove, før Birgit når ind ad døren. "Det kan jeg



*desværre ikke ordne, men lad os kigge på det,*" svarer Birgit. Ove viser Birgit ud i køkkenet og peger på en lampe under de træfarvede overskabe. På det ryddelige køkkenbord får Birgit hurtigt øje på velkomstmappen. Hun griber den og finder den seddel frem, hvorpå varmemesterens telefonnummer og åbningstider står skrevet, og hun instruerer Ove i, hvornår på dagen det er bedst at ringe. Ove tager sedlen og hænger den på køleskabet. *"Fik I ordnet lyset?"* råber en kvindestemme fra stuen. Birgit går ind i stuen til Else. *"Hvordan går det med børnene?"* spørger Birgit. Else svarer, at det går så godt, for nu er hun begyndt at synge for dem. Birgit sætter sig på en stol ved spisebordet og snakker med Else om, at det nok er en god idé at stoppe med at synge for børnene, nu hvor de har vænnet sig til, at hun er der.

Dagen efter ringer telefonen hjemme hos Birgit. I røret hører den venlige mandestemme fra i går. *"Birgit! Nu er lyset ordnet. Mange tak for din hjælp."*<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Alle navnene i fortællingen er opdigtede af hensyn til de involverede.



# FEM MÅDER AT ARBEJDE MED AMBASSADØRINDSATSER

Vi har kontaktet 36 helhedsplaner med boligsocialindhold, der har arbejdet eller arbejder med en ambassadørindsats. De beskæftiger sig på forskellig vis med ambassadørindsatser ud fra flere tilgange og fokuspunkter. I denne håndbog har vi udvalgt fem indsatser, der har det fælles udgangspunkt, at de arbejder for at byde nye beboere velkommen til området.

De fem udvalgte indsatser bliver præsenteret herunder. Beskrivelsen af dem giver et indblik i, hvordan arbejdet med naboambassadører kan tage form på forskellig vis. Beskrivelserne kan således fungere som inspiration til jeres eget arbejde med en naboambassadørindsats.

Du kan læse mere om hver af indsatserne på det boligociale danmarkskort: [www.boligsocialkort.dk](http://www.boligsocialkort.dk)

## OPGANGSAMBASSADØRER ER MED TIL AT EKSPONERE BOLIGOMRÅDET

I Løget i Vejle er opgangsambassadørernes primære funktion at være brobygger mellem boligområdet og nye beboere i området. Sekundært er fokus på at eksponere boligområdet, da man med hjælp fra ambassadørerne får fortalt de gode historier om området. Når ambassadørerne er ude og byde nye beboere velkommen, fortæller de om området og de mange aktiviteter og muligheder, der findes. Der er rigtig mange målgrupper i området, der kan tilgodeses, ved at ambassadørerne kommer ud og fortæller om alle mulighederne og får eksponeret de forskellige aktiviteter, der tilbydes. Ambassadørerne er repræsentanter for området og er rigtig stolte af alt det, man kan opleve lige netop her, og derfor er de med til at eksponere boligområdet og skabe et mere positivt image af boligområdet.

## MANGE AMBASSADØRER SKABER ET MANGFOLDIGT AMBASSADØRKORPS

På Nørremarken i Vejle er der 46 frivillige ambassadører, der byder nye beboere velkommen. De frivillige løser alle opgaven med stor lyst og respekt for deres nye naboer. Der er på Nørremarken plads til forskellighed – også i måden de frivillige løser opgaven på. Ambassadørerne kan invitere de nye beboere på kaffe, hvis de har lyst til det, eller de kan blive ude på dørtrinnet. Det vigtigste for at være ambassadør på Nørremarken er, at opgaven løses med troværdighed og lyst.

VEJLE



### **BLOKAMBASSADØRER BIBRINGER ANDRE BEBOERE VIDEN OM BOLIGOMRÅDET**

I Gellerup-Toveshøj i Aarhus har man et særligt fokus på, at de tilknyttede blokambassadører skal få viden om boligområdet og udbrede denne viden til andre beboere. Der afholdes derfor små kurser om forskellige temaer, som ambassadørerne selv er med til at beslutte ud fra en vurdering af, hvad der er vigtigt for beboerne. Temaerne kan fx handle om bedre affaldshåndtering, eller hvordan man sparer på el, vand og varme. Ambassadørerne klædes på til at gå ud i boligområdet og videreformidle den nye viden til de beboere, de møder. Typisk vil videreformidlingen foregå på opgangsmøder, hvor ambassadørerne inviterer opgangens beboere til et fælles møde. Her fortæller de fx om affaldsregler ud fra plakater og flersprogede pjecer, og målet er gennem forklaringerne og samværet med naboerne at øge beboeres forståelse for, at boligforeningen er noget, vi er sammen om.

### **SELVKØRENDE AMBASSADØRER BYDER VELKOMMEN PÅ EGNE PRÆMISSER**

I Trige ved Aarhus lægges der vægt på, at ambassadøren skal have frihed til selv at forme indsatsen. Lige nu har man en enkelt ambassadør tilknyttet indsatsen, og de forholdsvis frie rammer betyder, at den frivillige ambassadør selv kan styre, hvornår et besøg hos en ny beboer skal lægges ind. Ambassadøren har travlt med arbejde og børn, og derfor har man vurderet, at det er vigtigt, at indsatsen skal være på de frivilliges præmisser. Den frie tilgang har betydet, at ambassadøren opnår personlig kontakt til rigtig mange tilflyttere til området og også ledsager beboere til sociale aktiviteter.

### **NETVÆRKSØDER STYRKER FÆLLESSKABET BLANDT AMBASSADØRERNE**

I Vollsmose i Odense har man netværksmøder, hvor alle ambassadører mødes. På møderne er der fokus på ambassadørernes eget fællesskab og at skabe ejerskab og forankring i ambassadør-gruppen. Netværksmøderne har desuden til formål at samle ambassadørerne til en snak om deres oplevelser og er samtidig et samtalerum, hvor ambassadørerne kan give udtryk for, hvad de gerne vil blive bedre til. På netværksmøderne taler ambassadørerne blandt andet om, at de gerne vil have flere foredrag, så de kan blive klogere på kulturforskelle og kulturmøder. Møderne er således et samlingssted, hvor der snakkes på tværs af kulturer, hvilket styrker relationerne blandt ambassadørerne.

AARHUS

ODENSE





60

7 76  
8 87  
9 98  
10 09  
11 10  
12 21  
13 32  
14 43  
15 54  
16 65  
17 76  
18 87  
19 98  
20 09  
21 10  
22 21  
23 32  
24 43  
25 54  
26 65  
27 76  
28 87  
29 98  
30 09  
31 10  
32 21  
33 32  
34 43  
35 54  
36 65  
37 76  
38 87  
39 98  
40 09  
41 10  
42 21  
43 32  
44 43  
45 54  
46 65  
47 76  
48 87  
49 98  
50 09  
51 10  
52 21  
53 32  
54 43  
55 54  
56 65  
57 76  
58 87  
59 98  
60 09



25 30 42 72 88 94  
2 12 28 39 56 67 71 80 93  
6 11 24 36 52 65 71 81 92  
8 14 34 52 65 71 81 92  
15 28 35 56 67 71 80 93  
19 24 34 52 65 71 81 92  
20 38 55 64 81 73 81 92  
21 45 53 73 82  
10 22 51 66 74



# 1: ETABLERING

---

Etableringsfasen er den fase, der koster flest ressourcer i forhold til de boligsociale medarbejders tid. Det er her, der skal koordineres med samarbejdspartnere, og et ambassadørkorps skal samles. Vi har her samlet nogle vigtige elementer, der knytter sig til indsatsens etableringsfase.

## **SØRG FOR, AT BOLIGORGANISATIONEN FØLER EJERSKAB TIL INDSATSEN**

Første skridt ved etablering af en naboambassadørindsats er at have styr på organiseringen. Først er det vigtigt at inddrage boligorganisationen og sætte fælles mål og retning for indsatsen. Herved opnår boligorganisationen indflydelse og ejerskab i forhold til indsatsen, og der sikres grundlag for forankringen af indsatsen. Derefter skal der forventningsafstemmes, i forhold til hvem der har ansvar for de enkelte opgaver. Derved mindskes konflikter. Det vil typisk være den boligsociale medarbejder, der varetager den daglige koordinering.

## **LAV AFTALE OM DELING AF LISTER OVER TILFLYTTERE**

Sørg for at lave en samarbejdsaftale med boligorganisationen om deling af lister over tilflyttere. Man kan med fordel lave en aftale om, at boligorganisationen en gang hver må-

ned sender en liste med navne og adresser på de nye beboere i boligområdet.

## **ARBEJDE TÆT SAMMEN MED AFDELINGSBESTYRELSERNE**

Inddrag afdelingsbestyrelserne i etableringsfasen og orienter dem om indsatsen. Der er et behov for, at de lokale afdelingsbestyrelser og helhedsplanen i boligområdet får skabt en fælles forståelse af, hvor der kan være overlappende snitflader.

## **REKRUTTERING AF AMBASSADØRER**

Det er vigtigt at overveje, hvilke slags ambassadører man ønsker tilknyttet, og derefter vælge en rekrutteringsstrategi. Typisk skal en naboambassadør være bosat i boligområdet, så vedkommende har et personligt kendskab til boligområdet, dets husorden og tilbud af aktiviteter. Samtidig stilles der krav om, at naboambassadørerne skal have lyst til at møde nye beboere og kunne indgå i dialog med beboere med mange forskellige baggrunde og sprogkunderskaber. Ambassadørerne kan være både unge, ældre, med anden etnisk baggrund osv. Typisk efterspørger man ambassadører, der kan afspejle beboersammensætningen i boligområdet, hvilket betyder, at man tilstræber et mangfoldigt ambassadørkorps.

Erfaringerne med naboambassadørindsatsen viser, at det særligt er tre rekrutteringsstrategier, der benyttes:

### **Personlig opfordring**

En god måde at rekruttere potentielle ambassadører på er ved, at de boligsociale medarbejdere tager personlig kontakt til dem, de tror vil egne sig til at være naboambassadører i boligområdet. Fordelen ved rekrutteringsstrategien er, at mange har brug for en personlig henvendelse for at melde sig som frivillig, og at man kan få tilknyttet nogle kompetente beboere, som man ved kan klare jobbet som ambassadør og skabe en god start for indsatsen.

### **Sneboldmetoden**

De boligsociale medarbejdere beder eksisterende frivillige om at rekruttere i deres personlige netværk i boligområdet. Fordelen ved denne rekrutteringsstrategi er, som ved den personlige opfordring, at mange har brug for en personlig henvendelse for at melde sig som frivillig. På den anden side skal den boligsociale medarbejder være opmærksom på, om der skabes lukkede fællesskaber, fordi ambassadørerne allerede kender hinanden, og derfor vil ambassadørkorpsset ikke afspejle beboersammensætningen i boligområdet.

### **Opslag og annoncer:**

De potentielle frivillige kan også rekrutteres via korte og præcise opslag, der hænges op i opgange, på biblioteket eller i medborgerhuset. Opslagene kan også annonceres i områdets trykte aktivitetskalender og i beboerblade. Erfaringen fra områderne er, at denne strategi ikke er så effektiv.

### **Oplæg**

De frivillige kan ligeledes rekrutteres ved, at man afholder oplæg på fx et fælles informationsmøde om muligheden for at være naboambassadør. Fordelen ved at vælge oplæg er, at de interesserede beboere får en direkte kontakt og en mere personlig indsigt i, hvad det vil sige at være ambassadør.

### **FRIVILLIGKONTRAKT**

Udarbejd en frivilligkontrakt med de udvalgte ambassadører. I kontrakten kan der være en erklæring om tavshedspligt, og man kan overveje, om man vil indhente børneattester på de frivillige. Herved sikrer man en vis professionalisme og forpligtelse hos ambassadørerne.

### **UDARBEJD EN VELKOMSTMAPPE**

Velkomstmappen er for mange naboambassadører et godt udgangspunkt for samtalen med den nye beboer. Det er dog det personlige møde mellem naboambassadør og nye be-

boere, der er det vigtigste, men velkomstmappen kan være et redskab ved dette møde. Det er forskelligt fra boligområde til boligområde, hvad velkomstmappen indeholder. Herunder ses et par eksempler på, hvad man kan vælge at bruge velkomstmappen til:

#### **Vigtige kontaktinformationer:**

Velkomstmappen kan med fordel indeholde kontaktoplysningerne til afdelingsbestyrelsesmedlemmer, boligsociale medarbejdere, lægevagts, varmemester osv. For nye beboere kan det være en stor hjælp og tryghed at kende til de vigtigste kontakter fra boligområdet.

#### **Aktivitetskalender, flyers og beboerblad:**

Heri præsenteres diverse begivenheder, nye tiltag og aktiviteter, samt hvor og hvornår de foregår. Det kan fx være madklub, gymnastik eller koncerter.

#### **Gave som fx et cafégavekort, chokolade, håndklæde:**

De fleste beboerambassadører har ligeledes en lille velkomstgave med til den nye beboer. Det kan være en genstand, der lægger op til socialt samvær, fx et stykke chokolade eller et gavekort til beboerhusets café. Det kan også være en gave, der ganske enkelt har til formål at gøre beboeren glad, fx et håndklæde eller en blomst.

### **Beboerfortællinger:**

Hvis boligområdet står eller har stået på listen for særligt udvalgte boligområder, kan nye beboere være utrygge i forhold til området og de mennesker, der bor der. Med en samling af udvalgte beboerfortællinger får nye beboere indsigt i, at beboerdiversiteten er stor, og at langt de fleste naboer er, som folk er flest.

### **VISITKORT**

Det er ikke altid, at beboerne er hjemme, når ambassadørerne ringer på døren. Derfor må ambassadørerne somme tider nøjes med at lægge velkomstmappen i postkassen. I den forbindelse vedlægger nogle ambassadører også et visitkort, så den nye beboer altid kan få fat på dem, hvis de har brug for hjælp eller informationer om området. Det personlige møde vægtes dog højest, og hvis beboeren ikke træffes hjemme, kan ambassadøren vælge at forsøge igen en anden dag.



## OPMÆRKSOMHEDSPUNKT TIL ETABLERING

### BEMANDING

Udpeg en eller to boligsociale medarbejdere til at være tovholder på indsatsen. Tovholderen skal sørge for den samlede koordinering af indsatsen.

### RESSOURCER

Opgaven med at facilitere naboambassadørindsatsen glider oftest sammen med facilitering af andre frivilligindsatser og samarbejde med afdelingsbestyrelsen, derfor er det desværre ikke muligt at sige noget samlet om ressourcetrækket for indsatsen. Men vi vil her opstille et par opmærksomhedspunkter:

- Der er et stort ressourcetræk i opstarten, som så falder, når ambassadørerne er mere selvkørende.
- Ressourcetrækket er afhængigt af, om formålet kun er, at der skal udleveres en velkomstmappe til tilflyttere, eller om indsatsen også skal være en katalysator for en større netværksdannelse i boligområdet.
- Ressourcetrækket afhænger af, hvilke opgaver den boligsociale medarbejder påtager sig. I nogle boligområder er naboambassadørerne selvkørende med de praktiske opgaver.
- Ressourcetrækket påvirkes naturligvis også af de ambassadører, der rekrutteres: om de har brug for kompetenceløft, om de er selvkørende, aktivitetslystne osv.





**Velkommen**

Åben Maler værksted

Hver onsdag 14 - 16.30

Annbrit Hf. 26 24 42 '12



# 2: FACILITERING & MOTIVERING

---

Den anden fase handler om facilitering og motivering af indsatsen. Denne fase er af mere praktisk karakter og handler om at møde og motivere ambassadørerne samt sørge for, at de har lyst til at blive ved med at udføre frivilligt arbejde. Ambassadørerne er indsatsens grundsten, og der er derfor nogle grundlæggende elementer, man bør forholde sig til, når man ønsker at motivere dem til at blive i indsatsen. Vi har samlet de mest centrale elementer, der kan være virksomme i arbejdet med at facilitere indsatsen og motivere ambassadørerne.

## **BOLIGSOCIALE MEDARBEJDERE ARBEJDER UD FRA EN ANERKENDEDE OG RESSOURCE-BASERET TILGANG**

Indsatsen har fokus på at understøtte naboambassadørernes egne kompetencer og sætte ambassadørernes ressourcer og kompetencer i spil. Dette sikres blandt andet ved, at de boligsociale medarbejdere arbejder ud fra en anerkendende tilgang med fokus på at udfolde ambassadørernes egne ressourcer og være en tillidsfuld og anerkendende støtte for dem.

## **FÆLLES NETVÆRKS MØDER**

Afhold fælles netværksmøder, hvor ambassadørerne motiveres og klædes på til mødet med de nye beboere. Møderne gør det muligt at se, om der sker den ønskede udvikling i indsatsen. Afhængigt af antallet af ambassadører og sammensætningen af ambassadørkorpset kan møderne rammesættes forskelligt. Hav gerne en fast dagsorden for mødet, hvis I skal nå at diskutere nogle vigtige emner. Gør dagsordenen tydelig for naboambassadørerne og hav eventuelt regler for, hvor lang tid hvert punkt på dagsordenen skal diskuteres.

## **INDIVIDUELLE SAMTALER**

Afhold individuelle samtaler med ambassadørerne, når det vurderes nødvendigt. Ikke alt egner sig til at blive debatteret på de fælles netværksmøder. For en stor og forskelligartet flok af ambassadører vil det fx være bedre at diskutere personlige erfaringer og oplevelser ved en individuel samtale med den boligsociale medarbejder.

## **SOCIALE ARRANGEMENTER FOR AMBASSADØRERNE**

Skab et fællesskab blandt ambassadørerne. De fleste ambassadører motiveres af at komme ud og møde nye mennesker. Fællesskabet og samværret imellem ambassadørerne kan blandt andet etableres gennem de månedlige møder og sociale arrangementer.

## **FAGLIGE KURSER OG OPLÆG**

Tilbyd faglige kurser og oplæg til ambassadørerne. Mange ambassadører motiveres af at udvikle sig fagligt, og faglige kurser, oplæg og mødediskussioner kan udvide ambassadørernes horisont og klæde dem bedre på til mødet med nye beboere.

## OPMÆRKSOMHEDSPUNKT TIL FACILITERING & MOTIVERING

### NABOAMBASSADØR OG BESTYRELSESMEDELM PÅ SAMME TID

Vær opmærksom på, at enkelte ambassadører kan besidde en dobbeltrolle, hvis de både er naboambassadør og bestyrelsesmedlem i boligområdets afdelingsbestyrelse. Dobbeltrolle kan være en fordel, da naboambassadøren i kraft af sin bestyrelsespost har et indgående kendskab til boligområdet og kan give den viden videre til nye beboere. Modsat kan der også opstå konflikter i mødet med nye beboere, da bestyrelsesmedlemmer er politisk engagerede og derfor kan have stærke holdninger til, hvordan fx husorden skal overholdes. I nogle tilfælde kan det medføre, at naboambassadøren tager oplysninger om beboeres overtrædelser med i sit bestyrelsesarbejde; eksempelvis hvis en beboer har to katte fremfor en. Man kan med andre ord risikere, at de to roller som naboambassadør og bestyrelsesmedlem overlapper hinanden u hensigtsmæssigt.

### MOTIVÉR DINE NABOAMBASSADØRER DER, HVOR DE ER:

Der er forskel på, hvad der motiverer den enkelte ambassadør. For nogle kan det være muligheden for at komme ud at møde og snakke med nye mennesker, mens det for andre kan være at tage mere og mere ansvar for indsatsen og eksempelvis være med til at bidrage til udviklingen heraf. Andre igen foretrækker frie rammer, hvor de kan være ambassadører på deres helt egen måde, mens andre har brug for mere klare og faste rammer.

Det er derfor afgørende at forventningsafstemme med hver enkelt naboambassadør. På den måde ved du også, om du løbende skal give ambassadøren flere ansvarsopgaver, eller om det eksempelvis er vigtigere for den pågældende at bestemme sit eget tempo. Du motiverer og fastholder bedst ved at møde ambassadøren der, hvor han eller hun er.







# 3: UDVIKLING

---

Sidste fase handler om at sikre udvikling, når indsatsen er i gang. En naboambassadørindsats er en frivillig indsats, der kræver meget i etableringsfasen, men som efterhånden bliver mere og mere selvkørende. I den forbindelse er det vigtigt, at der gives plads til, at indsatsen og de tilknyttede ambassadører kan udvikle sig undervejs. Vi har identificeret to centrale elementer, der knytter sig til fasen udvikling samt to opmærksomhedspunkter.

## **LAD AMBASSADØRERNE VOKSE I ROLLEN SOM FRIVILLIG**

Definer ambassadørernes roller med udgangspunkt i deres egne interesser og styrker. Nogle ambassadører kan godt påtage sig flere opgaver og ligefrem vokser i rollen som ambassadør, mens det for andre kan være ressourcekrævende nok at være ambassadør i området. Overvej i den forbindelse, om ambassadørrollen for nogle kan være første skridt mod at blive modnet til at være frivillig i andre sammenhænge.

## **UDVIKLING AF INDSATSENS INDHOLD**

Lad indsatsens indhold udvikle sig. Fra at byde velkommen til nye beboere med velkomstmapper, kan ambassadørerne også vise interesse for at ledsage beboere til sociale aktiviteter eller være med til at etablere forskellige sociale aktiviteter i boligområdet.

# NABOAMBASSADØRINDSATSENS TRE FASER

Vi har afslutningsvis samlet de tre trin i en generel guide, der kan fungere som inspiration til, hvordan man kommer godt i gang med at få etableret en naboambassadørindsats. Guiden er opdelt i de tre faser, håndbogen er bygget op omkring; *Etablering, Facilitering & Motivering* og *Udvikling*. Hver fase samler de vigtigste elementer, som vi gennem håndbogen har gennemgået. Guiden kan du bruge til at strukturere arbejdet med din naboambassadørindsats.

## FASE 1 – ETABLERING

- » Skab ejerskab mellem indsatsen og boligorganisation, således at der sikres en forankring af indsatsen fremadrettet.
- » Etablér aftale med administrationen i boligorganisation om deling af lister over indflyttere.
- » Inddrag afdelingsbestyrelserne i etableringsfasen. Der er et behov for, at de lokale afdelingsbestyrelser og helhedsplanen i boligområdet får skabt en fælles forståelse af, hvor der kan være overlappende snitflader.
- » Udpeg en eller to boligsociale medarbejdere til at være tovholder på indsatsen. Tovholderen skal sørge for den samlede koordinering af indsatsen.
- » Overvej rekrutteringsstrategi, og hvilke slags ambassadører I ønsker at tilknytte indsatsen.
- » Udarbejd velkomstmapper, der kan uddeles til indflyttere. Overvej, hvad der giver mest mening for jer at komme i mappen. Mappen skal hjælpe naboambassadøren med at byde velkommen til de nye beboere.

## FASE 2 – FACILITERING & MOTIVERING

- » Afhold fælles netværksmøder, hvor ambassadørerne motiveres og klædes på til mødet med de nye beboere. Møderne gør det muligt at se, om der sker den ønskede udvikling i indsatsen.
- » Afhold individuelle samtaler med ambassadørerne, når det vurderes nødvendigt. Ikke alt egner sig til at blive debatteret på de fælles netværksmøder. De individuelle samtaler kan bruges til at diskutere ambassadørernes personlige oplevelser og erfaringer.
- » Skab et fællesskab blandt ambassadørerne. De fleste ambassadører motiveres af at komme ud og møde nye mennesker. Fællesskabet og samværret imellem ambassadørerne kan blandt andet etableres gennem de månedlige møder og sociale arrangementer.
- » Tilbyd faglige kurser og oplæg. Mange ambassadører motiveres af at udvikle sig fagligt og lære nye ting, som kan udvide ambassadørernes horisont og klæde dem bedre på til mødet med nye beboere.



### FASE 3 – UDVIKLING

- » Vær opmærksom på, at der er forskel på ambassadørerne. Nogle kan godt påtage sig flere opgaver og ligefrem vokser i rollen som ambassadør, mens det for andre kan være ressourcekrævende nok at være ambassadør i området.
- » Lad indsatsens indhold udvikle sig. Fra at byde velkommen til nye beboere med velkomstmapper, kan ambassadørerne også vise interesse for at ledsage beboere til sociale aktiviteter eller være med til at etablere forskellige sociale aktiviteter i boligområdet.







# HER FINDER DU MERE VIDEN

---

## OM AT STYRKE SOCIAL KAPITAL I BOLIGOMRÅDER

---

### EN MÅLING AF NABOSKABET I UDSATTE BOLIGOMRÅDER

Foldgast, Anne Maria 2015: Naboskab i udsatte boligområder. Center for Boligsocial Udvikling.

### OM KVALITETER OG PROBLEMER VED NABOSKABET I UDSATTE BOLIGOMRÅDER

Hansen, Knud Erik et al. 2009: Om at bo sammen i et multietnisk boligområde. Statens Byggeforskningsinstitut.

### TEORETISK INDBLIK I ET HANDLINGSORIENTERET PERSPEKTIV

Rosenmeier, Sara Lea & Paul Hegedahl 2007: Social kapital – som teori og praksis. Samfundslitteratur.

## OM AT ARBEJDE MED FRIVILLIGE

---

### LEDELSESSTRATEGIER OG ANBEFALINGER TIL ARBEJDET MED FRIVILLIGE

Boll, Frederik C. et al. 2014: Sådan leder du frivillige i forskellige situationer. Ingerfair.

### OPFATTELSER OG FORSTÅELSER AF FRIVILLIGHED I UDSATTE BOLIGOMRÅDER I AARHUS

Fehsenfeld, Michael & Bjarne Ibsen 2016: Frivillighed i det boligsociale arbejde. Syddansk Universitet.

### OM KOORDINERING AF FRIVILLIGT SOCIALT ARBEJDE

Bundgård, Vibeke 2012: Ledelse på et frivilligt fundament – en antologi om ledelse i frivillige sociale organisationer. Center for frivilligt socialt arbejde.

## OM METODER OG TILGANGE I SOCIALE INDSATSER

---

### TILGANGE I 7 FORSKELLIGE BOLIGSOCIALE INDSATSER

Aner, Louise Glerup & Murakami, Annelise 2016: Aktivitetsskatalog I Aktiviteter der styrker naboskabet. Kortlægning af international forskning og erfaring: 23-55. Center for Boligsocial Udvikling.

### ANBEFALINGER TIL OG VIRKNING AF DE 40 MEST ALMINDELIGE BOLIGSOCIALE AKTIVITETER

Fredriksen, Nana Øland et al. 2016: Inspirations- og videnskatalog til boligsociale indsatser. Center for Boligsocial Udvikling.

### INSPIRATION TIL NYTÆNKENDE SAMARBEJDER OG SAMSKABELSE I UDSATTE BOLIGOMRÅDER

Sønderby, Tine 2014: Bag facaderne – En antologi om boligsocialt arbejde i udsatte by- og boligområder. Boligsocialnet





**Tekst:** Anne Maria Foldgast, Kristine Larsen & Marie Bollerup Kjærgaard

**Layout:** Hofdamerne ApS

**Fotos:** Kristian Brasen for CFBU. Alle rettigheder tilhører CFBU

**Udgivet:** April 2017

 CENTER FOR  
**BOLIGSOCIAL  
UDVIKLING**

Sadelmagerporten 2A

2650 Hvidovre

[www.cfbu.dk](http://www.cfbu.dk)