

A photograph of a man in blue overalls and a dark jacket, focused on repairing an orange bicycle in a workshop. The bicycle is the central focus, with its frame and wheels clearly visible. The man is using a tool to work on the front wheel area. The background shows a workshop environment with other bicycles and tools.

# FRIVILLIGHED I UDSATTE BOLIGOMRÅDER

En rapport om arbejdet  
med frivillige beboere i den  
boligsociale indsats

## **FRIVILLIGHED I UDSATTE BOLIGOMRÅDER**

En rapport om arbejdet med frivillige beboere i den boligsociale indsats

Anne Maria Foldgast, projektleder  
Siff Monrad Langkilde  
Katrine Wamsler  
Natasja Lund

ISBN-978-87-92798-59-6

© 2019 Center for Boligsocial Udvikling

Center for Boligsocial Udvikling  
Sadelmagerporten 4  
2650 Hvidovre

Tlf: 28 35 58 85  
E-mail: [info@cfbu.dk](mailto:info@cfbu.dk)  
[www.cfbu.dk](http://www.cfbu.dk)

**JANUAR 2019**

Fotos: Kristian Brasen. Alle rettigheder tilhører CFBU.

Layout: Mille Vang Hansen

Udgivelsen kan frit hentes på [www.cfbu.dk](http://www.cfbu.dk)

CFBU's udgivelser kan frit citeres med tydelig kildegengivelse



er en selvejende institution under Transport-, Bygnings- og Boligministeriet. Centrets overordnede formål er at undersøge effekten af sociale indsatser i udsatte boligområder, at indsamle erfaringer fra nationale og internationale boligsociale indsatser og at yde kvalificeret rådgivning og processtøtte til centrale aktører indenfor det boligsociale område.

# INDHOLD

---

<b>At arbejde med frivillighed blandt beboere</b> . . . . .	<b>4</b>
<b>Sammenfatning</b> . . . . .	<b>5</b>
<b>Din tjekliste til at tilrettelægge frivilligeindsatser</b> . . . . .	<b>7</b>
<b>Sådan har vi gjort</b> . . . . .	<b>8</b>
<b>Del 1. Før du går i gang.</b> . . . . .	<b>11</b>
Værdien af frivilligt arbejde. . . . .	11
Det boligsociale felt: Et godt sted at være frivillig . . . . .	14
<b>Del 2: Strategisk arbejde med frivillige</b> . . . . .	<b>16</b>
Frivilligestrategi . . . . .	16
Ledelse af frivillige. . . . .	17
Frivilligkoordinator . . . . .	17
Fokus på roller og inddragelse . . . . .	17
Eksisterende indsatser og løbende justering . . . . .	18
Dokumentation af frivillighed via alternative metoder . . . . .	18
Samarbejde med andre aktører . . . . .	19
<b>Del 3. Hvorfor &amp; hvordan bliver beboere frivillige?</b> . . . . .	<b>22</b>
Vejen ind i frivillighed . . . . .	22
Rekruttering af frivillige beboere . . . . .	23
<b>Del 4. Undervejs i frivilligeindsatsen</b> . . . . .	<b>26</b>
Motivationer og barrierer . . . . .	26
Understøttelse af frivilligopgaven . . . . .	27
<b>Del 5. Forankring af frivilligeindsatsen</b> . . . . .	<b>32</b>
Forankring af aktiviteter på frivillige hænder. . . . .	32
Forankring skal tænkes ind så tidligt som muligt . . . . .	33
Flere frivillige skal samles om den samme aktivitet . . . . .	33
Opbygning af rammer og systematik . . . . .	34
Forankring i lokale foreninger . . . . .	34
Forankringsmodel: Fem faser til forankring . . . . .	35
<b>Litteratur</b> . . . . .	<b>36</b>

# AT ARBEJDE MED FRIVILLIGHED BLANDT BEBOERE

---

I de seneste år har fokus på frivillighed og civilsamfund vundet mere og mere frem. Både på den politiske dagsorden (Regeringen, 2017) og i det boligsociale arbejde i udsatte boligområder. Her anses frivillighed blandt beboere dels som en ressource i arbejdet med at kapacitetsopbygge og styrke den sociale sammenhængskraft i boligområderne og dels som en metode til at styrke den enkelte beboers medborgerskab, sociale netværk og kompetencer (Sigurd et al., 2012; Foldgast et al., 2017). I mange boligsociale indsatser arbejder man derfor med at fremme beboeres frivillige engagement.

I arbejdet med frivillige er der dog ofte ikke et selvstændigt fokus på frivillighed. I stedet arbejder mange helhedsplaner med frivillighed som et middel til at nå overordnede målsætninger i beskæftigelses-, trygheds- og trivselsindsatser. Det manglende fokus på selve frivilligheden betyder, at de arbejdsopgaver, som hører til frivilligindsatsen, usynliggøres. Risikoen er, at frivilligindsatsen ikke tilrettelægges optimalt, og at der ikke afsættes nok ressourcer til at arbejde med rekruttering og understøttelse af de frivillige.

“ Det frivillige er jo ikke et hovedfokus, men noget, der skal flettes ind, og det kan være lidt udfordrende.

## Boligsocial medarbejder

I udsatte boligområder er det ofte de samme kernefrivillige, der går igen i de frivillige aktiviteter, men der ligger skjulte potentialer i også at involvere mindre ressourcestærke beboere i det frivillige arbejde. Der kan være barrierer og udfordringer knyttet til arbejdet med frivillighed blandt denne gruppe.

I denne undersøgelse ser vi derfor nærmere på, hvordan frivillighed skaber værdi i et boligsocialt perspektiv, og hvilke krav arbejdet med frivillige beboere stiller til boligsociale medarbejders faglighed, funktioner og kompetencer. I rapporten peger vi på, hvordan helhedsplaner i højere grad kan arbejde strategisk, systematisk og bevidst med frivillighed blandt beboere. Rapporten giver redskaber til, hvordan forskellige beboere kan inddrages i frivilligt arbejde, og hvordan arbejdet med frivillige kan kvalificeres i forhold til rekruttering, understøttelse, fastholdelse, samarbejde og forankring.

Rapporten er opdelt i fem dele, som gennemgår processen for en frivillig indsats.

**Del 1: Før du går i gang** gennemgår forskning om værdien af frivilligt arbejde og argumenterne for værdien af frivillige indsatser i det boligsociale felt.

**Del 2: Strategisk arbejde med frivillighed** fokuserer på det strategiske arbejde og samarbejdsrelationer i arbejdet med frivillige indsatser.

**Del 3: Opstart af frivilligindsatsen** beskriver, hvordan man kan arbejde med at rekruttere frivillige beboere.

**Del 4: Undervejs i frivilligindsatsen** beskriver, hvordan man kan arbejde med at understøtte og fastholde frivillige beboere.

**Del 5: Forankring af frivilligindsatsen** handler om strategier til at forankre frivilligindsatser.

Konklusioner og anbefalinger i udgivelsen baserer sig på boligsociale medarbejders praksiserfaringer og indsigter fra national og international forskning.

God læsning!

# SAMMENFATNING

---

Frivillighed er en del af de fleste boligsociale helhedsplaner, hvor beboere, som er frivillige, medvirker til at gennemføre aktiviteter i boligområdet. Formålet med denne rapport er at undersøge potentialerne for at arbejde med frivillighed i den boligsociale indsats og understøtte dette arbejde via strategiske og praktiske anbefalinger.

## **FRIVILLIGT ARBEJDE SKABER VÆRDI FOR BOLIGOMRÅDER OG BEBOERE, SOM ER FRIVILLIGE**

Frivilligt arbejde blandt beboere kan skabe værdi i forhold til social sammenhængskraft og engagement i lokalområdet; trivsel og sundhed; og social inklusion og beskæftigelse. I det frivillige arbejde møder beboere hinanden på tværs af sociale og kulturelle skel og samles om lokale aktiviteter. Det kan være med til at skabe forbindelser mellem beboergrupper og øge naboskab og social kapital i området. Der er et potentiale for at aktivere personer med lav socioøkonomisk status og personer, der mangler socialt netværk, i frivilligindsatser. Disse grupper er ofte underrepræsenterede i frivilligindsatser, men er typisk dem, der kan have særligt gavn af frivilligt arbejde. Rollen som frivillig kan få personer til at føle sig nyttige og give øgede følelser af mening, struktur og retning i livet.

## **DET BOLIGSOCIALE ARBEJDE HAR GODE FORUDSÆTNINGER FOR AT INKLUDERE BEBOERE I FRIVILLIGT ARBEJDE**

At inddrage beboere i det frivillige arbejde er en kompleks og krævende opgave. Derfor er relationsopbygning og netværk vigtige elementer i arbejdet med de frivillige, hvilket allerede er kerneelementer i den boligsociale tilgang. Medarbejdernes kendskab til beboerne, samt deres faglige fokus på den enkelte beboers ressourcer og behov, gør det muligt at tilpasse og matche den frivillige opgave til den enkelte og løbende revidere opgaver, ønsker og behov.

Det, man kan kalde den boligsociale frivillighed, er bundet op på det enkelte individ fremfor en forening. Denne uformaliserede tilgang giver beboere mulighed for at engagere sig i lokalområdet på forskellige måder, med varierende interesser, kompetencer, ansvar og under hensyn til de frivilliges ressourcer. På den ene side stiller det krav til de boligsociale medarbejdere om, at der er forskellige og fleksible måder at være frivillig på. På den anden side skal medarbejdere arbejde med at samle de frivillige under et fælles "vi".

## **HELHEDSPLANERNES ARBEJDE MED FRIVILLIGE MANGLER STRATEGISK FOKUS**

Selvom mange helhedsplaner arbejder med frivillighed blandt beboere, er frivillighed ofte ikke et strategisk fokus. Hermed er der risiko for, at der ikke sættes nok ressourcer af til selve frivilligindsatsen, og at der ikke arbejdes struktureret med at rekruttere, understøtte og fastholde en bred palet af frivillige beboere. For at sikre, at arbejdet med frivillighed giver de ønskede resultater, er det nødvendigt at synliggøre og være bevidst om, hvad arbejdet med frivillighed kræver. Strategier og ledelse kan sætte en overordnet ramme for inddragelsen af frivillige, definere roller og sikre, at frivillige koordineres og ledes på en god måde.

### **ARBEJDET MED FRIVILLIGE KRÆVER EN MENINGSFULD BALANCE MELLEM FASTE PROCEDURER OG FLEKSIBILITET**

Det er vigtigt, at beboere ved, hvordan det er muligt at være frivillig i boligområdet, hvad formålet og rammerne for det frivillige arbejde er, og hvordan helhedsplanen understøtter frivilligt engagement. Samtidig er det afgørende, at den frivillige kan se formålet med det frivillige arbejde, så det giver mening for vedkommende at engagere sig. En organiseret struktur og rammer omkring det frivillige arbejde samt et tydeligt formål gør det muligt og meningsfuldt for den frivillige at udfolde sit engagement. Samtidig skal rammerne være rummelige og fleksible, så også mindre ressourcestærke frivillige kan være med.

### **SAMARBEJDE MED ANDRE AKTØRER ER BEGRÆNSET**

Samarbejde mellem helhedsplaner, kommuner, NGO'er, frivilligcentre og lokale foreninger kan sætte frivillige beboere i forbindelse med flere ressourcer og bidrage til en mere koordineret og forankret civilsamarbejdsindsats. Alligevel er samarbejde om frivillighed mellem helhedsplaner og andre aktører begrænset. Dette kan skyldes, at det manglende strategiske fokus på frivillighed kan have en afsmittende effekt på de samarbejdsrelationer, der kan skabes. Samtidig foregår det eksisterende samarbejde primært på et koordinerende plan og ikke på et udviklende og samarbejdende plan.

### **PERSONLIG OPFØRSEL STYRKER REKRUTTERING**

En barriere for frivillighed kan være, at beboerne tvivler på deres evner til at udføre frivilligt arbejde. For at engagere beboere, som ikke allerede er frivillige, er det derfor nødvendigt, at anvende en bred vifte af metoder til rekruttering. Tre tiltag er nødvendige: Man skal synliggøre muligheden, personligt invitere beboere til at deltage og hjælpe de frivillige med at komme i gang.

### **OPGAVER SKAL MATCHES TIL DEN FRIVILLIGE OG IKKE OMVENDT**

Succesoplevelser hos den frivillige er et vigtigt parameter for det frivillige arbejde. Det stiller krav til løbende at afstemme og matche opgaverne, så de både passer til den frivilliges forventninger, behov og ressourcer. Det handler med andre ord om at anerkende frivilliges individualitet og tilpasse de frivillige arbejdsopgaver til den enkelte. For at understøtte frivillige bedst muligt er det væsentligt at afstemme gensidige forventninger til det frivillige arbejde.

### **FLERE FRIVILLIGE SKAL SAMLES, HVIS DET SKAL LYKkes AT FORANKRE AKTIVITETER**

Det kræver fokus og prioritering fra helhedsplanens side og ejerskab og motivation blandt de frivillige, hvis det skal lykkes at forankre aktiviteter via frivillige beboere. Det er væsentligt at samle flere frivillige omkring opgaver og aktiviteter, så frivilligheden ikke bliver for personafhængig og sårbar.



# DIN TJEKLISTE TIL AT TILRETTELÆGGE FRIVILLIGINDSATSER

---

## **PUNKTER, DU SKAL OVERVEJE, NÅR DU ARBEJDER MED FRIVILLIGHED:**

### **Strategi for frivillighed**

- Hvad er formålet med at arbejde med frivillighed?
- Hvem er målgruppen for den frivillige indsats?
- Hvordan leder og koordinerer vi de frivillige?
- Hvordan sikrer vi en meningsfuld balance mellem faste procedurer og fleksibilitet for arbejdet med frivillige?
- Hvilke aktører (fx kommune eller NGO) kunne være relevante at samarbejde med?

### **Rekruttering og motivation**

- Hvad motiverer de frivillige, vi ønsker at rekruttere?
- Hvordan kan de enkeltes motivationer omdannes til konkrete opgaver i arbejdet?
- Hvilke rekrutteringsmetoder benytter vi?  
Er de forskelligartede således, at de rammer forskellige typer af frivillige (hvis det ønskes)?
- Hvordan kan vi hjælpe folk i gang som frivillige?
- Er formålet med frivilligindsatsen kommunikeret tydeligt?

### **Opgavernes form**

- Er opgaverne formet efter de frivilliges kompetencer, ressourcer og interesser?
- Bliver der løbende fulgt op på opgavematchet med mulighed for at ændre i aktiviteter og opgaver efter de frivilliges behov?
- Hvordan sikres en bred palet af opgaver og involveringsgrader?
- Er opgaverne tilrettelagt, så der er plads til mindre ressourcestærke frivilliges ujævne forpligtigelse?

- Er opgaverne konkrete for de frivillige, så både indhold og formål er klart?
- Er opgaverne bredt ud på flere frivillige, så ingen aktiviteter er for personafhængige?

### **Ledelse og styring**

- Hvem har ansvaret for de frivillige indsatser?
- Hvor meget indblanding og styring kræver den frivillige aktivitet?
- Hvordan skal frivilligruppen ledes, så de frivillige både oplever støtte og sparring med frivilligkoordinatoreren og samtidig oplever at have medbestemmelse, ejerskab og fleksibilitet i opgaven?
- Er der klare rolle- og ansvarsfordelinger?  
Konkrete beskrivelser af opgaver og roller?
- Hvordan kan de frivillige involveres, når der skal tages beslutninger, så de føler ejerskab omkring deres arbejde og organisationens mål?

### **Fastholdelse og forankring**

- Hvordan anerkendes de frivillige på bedst mulig vis for deres arbejde? (ros, mulighed for at udvikle kompetencer eller andet?)
- Hvordan sikres løbende revidering af opgaver og aktiviteter, så indsatsen fortsat matcher de frivilliges forventninger, behov og ressourcer – og grundlæggende opleves som en succes.
- Indtænkes forankring så tidligt i aktiviteten som muligt?
- Hvordan styrkes og plejes fællesskabet blandt de frivillige?
- Hvordan skabes et tillidsfuldt fællesskab med plads til fejl?

# SÅDAN HAR VI GJORT

---

Rapporten bygger på national og international forskning og litteratur om frivillighed samt viden og konkrete erfaringer fra boligsociale medarbejdere, fagpersoner og eksperter.

## LITTERATURSTUDIE

Gennem en omfattende litteratursøgning har vi udvalgt relevant forskning og litteratur om frivillighed og socialt arbejde. Søgningerne har fokuseret på udbyttet af frivillighed, koordination og ledelse af frivillige samt inddragelse og inkluderende frivillighed. I rapporten omsætter vi forskning og erfaringer med virkningsfulde metoder til indsigter, der kan hjælpe praktikere med at arbejde med frivillighed blandt beboere.

## INTERVIEWS MED BOLIGSOCIALE MEDARBEJDERE

Vi har gennemført telefoninterviews med 10 boligsociale medarbejdere i helhedsplaner, der arbejder systematisk med at fremme frivillighed blandt beboere. Det har givet os indblik i praktikernes vidensbehov samt deres erfaringer med at inddrage frivillige beboere. Interviewpersonerne er udvalgt gennem Landsbyggefondens driftsstøtte-register ud fra kriteriet, at inddragelse af frivillige beboere var indskrevet som indikator i målopfyldelsen for pågældende helhedsplan.

## INTERVIEWS MED FAGPERSONER OG EKSPERTER

I rapporten trækker vi på viden fra organisationer, fagpersoner og eksperter inden for frivillighedsfeltet. Vi har gennemført seks enkeltinterviews med konsulenter, projektledere og forskere, der har solid erfaring med at engagere, koordinere og lede frivillige.

## KVALIFICERINGSWORKSHOP

Vi har kvalificeret rapportens indsigter gennem en workshop, hvor syv boligsociale medarbejdere/ledere delte deres erfaringer med frivillighed, kom med input og drøftede projektets foreløbige anbefalinger.

Vi vil gerne rette en stor tak til alle boligsociale medarbejdere, fagpersoner og eksperter, som har bidraget til analysen og kvalificering af rapportens resultater.





**DEFINITION: HVAD ER FRIVILLIGT ARBEJDE BLANDT BEBOERE?**

I denne rapport forstås frivilligt arbejde blandt beboere som handlinger, der:

- Er ulønnede (med mulighed for kompensation af udgifter eller for at modtage gaver)
- Er frivillige (ikke i jobaktivering etc.)
- Er til gavn for flere i boligområdet end beboeren selv og den nærmeste familie
- Er aktive (medlemskab af en forening er ikke nok i sig selv).
- Udføres med den boligsociale helhedsplan eller en af dennes samarbejdspartnere som organisatorisk kontekst

*(Sigurd et al., 2012)*

Handlingens "størrelse" er ikke afgørende for det frivillige arbejde. At hjælpe skoleelever i en ugentlig lektiecafé, at arrangere en udflugt for områdets beboere eller at have ansvaret for at lave kaffe til en beboer-café, hvor man selv deltager, er således alle handlinger, der i denne definition er udtryk for frivilligt arbejde. Eksempler på aktiviteter, hvor beboere udfører frivilligt arbejde, er: beboercaféeer, fællesspisning, loppe-markeder, udflugter, motionstiltag, klubber for børn og unge, lektiecaféeer, bydelsmødre, haveforeninger, by-fester, pensionistkaffe, billardklubber, strikkeklubber, naboambassadører etc.



### INTERN FRIVILLIGHED OG NABOSKAB

Man kan skelne mellem interne frivillige og eksterne frivillige. Interne frivillige er de frivillige beboere i boligområdet, og eksterne frivillige er frivillige, der bor uden for boligområdet. Selvom der også er eksterne frivillige (ikke-beboere) i boligområderne, finder boligsociale medarbejdere i høj grad frivillige internt blandt beboere (Sigurd et al., 2012). Intern frivillighed handler om, at beboere tager ansvar for lokalområdet, at de involverer sig i frivillige indsatser for at udvikle området, og derved styrker de uforpligtende fællesskaber og lokale strukturer (Fehsenfeld & Ibsen, 2016). I det frivillige arbejde samles beboere om lokale aktiviteter og møder hinanden i nye fællesskaber. Intern frivillighed har således et særligt potentiale til ikke bare at handle om medborgerskab, men også om naboskab.

### FRIVILLIGE – ELLER AKTIVE BEBOERE

I det boligsociale arbejde omtales frivillige beboere også som "aktive beboere", "lokale kræfter", "ildsjæle", "superbrugere", "deltagere" eller "brugerfrivillige". Beboere omtaler heller ikke nødvendigvis sig selv som "frivillige".

Nogle boligsociale medarbejdere har en opfattelse af, at betegnelsen "frivilligt arbejde" knytter sig til en forståelse af frivillighed som en foruddefineret og afgrænset arbejdsopgave eller associeres med en instrumentel og nyttiggørende forståelse af frivillighed som en slags gratis arbejdskraft. På samme vis kan betegnelser som "rekruttering" og "fastholdelse" opfattes som en del af en top-down-tilgang til frivillighed. Med opmærksomhed på dette forbehold bruger vi alligevel betegnelserne frivilligt arbejde, rekruttering og fastholdelse i denne rapport, fordi det er udbredte begreber, der samler brede diskussioner om frivillighed og civilt engagement.

### KERNEFRIVILLIGE OG BRUGERFRIVILLIGE

I rapporten skelnes mellem "kernefrivillige" (eller "ildsjæle") og "brugerfrivillige". Kernefrivillige er kendetegnet ved at kunne igangsætte og drive aktiviteter og have evner til at få andre frivillige med. Kernefrivillige fremhæves ofte i litteraturen som en forudsætning for en god og levende frivilligkultur (Fehsenfeld & Ibsen, 2016). Det store engagement kan dog have den ulempe, at kernefrivillige kan komme til at dominere aktiviteter og holde andre udenfor.

Brugerfrivillige er kendetegnet ved, at de samtidig med at være frivillige også selv er brugere af den aktivitet, de er frivillige i. Som brugere kan de skabe relationer og indgå i et fællesskab af mennesker med sammenfaldende behov, interesser og erfaringer (Nørregaard, 2017). Den flydende overgang mellem bruger og frivillig gør det også muligt for mindre ressourcestærke beboere at gennemgå en gradvis udvikling mod mere engagement og ansvar. De brugerfrivillige har således insider-kendskab til målgruppens behov og kan samtidig overkomme egen sociale eksklusion gennem det frivillige arbejde (Tribal, 2008; Ødegård, 2010).

## Del 1.

# FØR DU GÅR I GANG

---

Der findes mange studier af, hvilket udbytte frivillighed fører med sig, både hos de frivillige selv og på samfundsniveau. Ét er dog sikkert: Frivilligt arbejde kommer i mange former, har mange forskellige formål og skaber derfor også forskellige typer værdi.

I de følgende afsnit får du indblik i, hvilken værdi og udbytte frivillighed kan skabe – og hvorfor det giver mening at gå i gang med en boligsocial frivilligindsats.

### **VÆRDIEN AF FRIVILLIGT ARBEJDE**

I takt med, at frivillighed er kommet på den politiske dagsorden, stiger interessen for udbyttet af det frivillige arbejde. Frivillighed kan ansues som en demokratisk praksis, hvor aktive medborgere oplever deltagelsen i det frivillige arbejde som værdifuld i sig selv. Men samtidig kan værdien af frivillighed også ses gennem de forandringer, som frivilligheden kan medføre – både for enkeltpersoner og lokalområder.

### **Social sammenhængskraft og lokalt engagement**

I det frivillige arbejde møder beboerne hinanden på tværs af sociale og kulturelle skel og samles om lokale aktiviteter. Det kan være med til at skabe forbindelser mellem beboergrupper og øge naboskab og social kapital i området (Sigurd et al., 2012). Ifølge teorien om social kapital fremmer sociale netværk gensidig tillid og fælles normer, hvilket kan skabe grobund for fælles social handling (Putnam, 2000). Frivillige indsats kan således bidrage til, at beboere oplever et værdifællesskab med helhedsplanen og andre frivillige beboere og herigennem skaber en fælles identitet. Det handler også om, at beboerne motiveres af at gøre noget for andre og oplever at bidrage med noget meningsfuldt (Rambøll, 2017).

Inddragelse af frivillige i helhedsplanens arbejde kan inspirere den boligsociale indsats og skabe flere meningsfulde og mangfoldige aktiviteter, der matcher beboernes behov og ønsker. Samtidig kan inddragelse af frivillige være med til at skabe en kulturændring i boligområdet, hvor det er beboerne selv – og ikke de boligsociale medarbejdere – der tager initiativ til frivillige aktiviteter og projekter, som kan brede sig ud og skabe kontakt til andre beboere (Sigurd et al., 2012).

Studier peger på, at frivilligt arbejde kan bidrage til at:

- Udvikle lokalsamfund ved at styrke social sammenhængskraft, aktivt medborgerskab og demokrati (Sigurd et al., 2012; Fehsenfeld & Ibsen, 2016)
- Styrke de frivillige til at være politisk aktive og engagere sig i styringen af deres lokalsamfund (Verba et al., 1995)
- Skabe en større forståelse mellem forskellige befolkningsgrupper (Welty Peachey et al., 2011)
- Skabe stærkere lokalt tilhørsforhold og forbedret opfattelse af kollektiv handlingskapacitet blandt de frivillige (Perkins et al., 1996; Ohmer & Beck, 2006)
- Styrke den boligsociale indsats (Sigurd et al., 2012)

Forskning peger på, at jo mere frivillige er involverede i daglige aktiviteter og beslutningstagning i organisationer, jo mere viden og flere kompetencer indenfor lokalsamfundsudvikling får de. Desuden oplever de i højere grad kollektive handlemuligheder samt en stærkere følelse af samhørighed (IVR, 2004; Ohmer, 2007).

### Trivsel og sundhed

Forskning viser, at positive sundhedseffekter ved frivilligt arbejde varierer på tværs af befolkningsgrupper, livsfasen og typer af frivilligt arbejde. Personer med lav socioøkonomisk status og personer, der mangler socialt netværk, kan have særligt gavn af frivilligt arbejde (Wilson & Musick, 1999; Van Ingen & Kaljmin, 2010; Borgonovi, 2008; Tang et al., 2012).

Mange frivillige oplever, at rollen som frivillig hjælper dem til at føle sig nyttige og giver øgede følelser af mening, struktur og retning i deres liv (Miller et al., 2011). Samtidig bliver man som frivillig inkluderet i et større fællesskab, der kan udvide beboernes sociale netværk og give støtte og tilhørsforhold i dagligdagen (Casiday et al., 2008). Boligsociale medarbejdere erfarer, at frivilligt arbejde kan bidrage til at give beboere et positivt ry blandt de andre beboere eller en særlig rolle i boligområdet.

“ Følelsen af ensomhed kan meget vel komme af, at man ikke har sat sig selv i spil i sociale sammenhænge. Og det betyder i særlig grad meget i udsatte boligområder, hvis man ikke har noget arbejde. Der har man brug for en ny rolle.

### Boligsocial medarbejder

Studier underbygger, at frivilligt arbejde har en positiv indflydelse på:

- Fysisk og mental sundhed og kan fremme trivsel, netværk og social forbundethed (Wilson & Musick, 1999; Lum & Lightfoot, 2005; Brown et al., 2012).
- Selvrapporeret sundhed, depression, dødelighed, livstilfredshed, stress, indlæggelsesfrekvenser og selvtillid (Casiday et al., 2008).
- Recovery-processer blandt mennesker, der har været ramt af psykisk sygdom (Holmboe, 2017).

Regelmæssighed og forpligtelse har betydning for frivillighedens effekt på trivsel og mental sundhed (Santini et al., 2018). Det tyder på, at folk, der regelmæssigt arbejder frivilligt en gang om ugen, har dobbelt så stor sandsynlighed for at have god mental sundhed sammenlignet med ikke-frivillige. Derimod er der ikke robust evidens for, at det samme gælder folk, der ikke er regelmæssigt frivillige (ibid.).

Selvom studier, der følger frivilliges sundhed og trivsel over flere år, har påvist en kausalitet mellem frivilligt arbejde og øget sundhed, kan årsagssammenhængen dog stadig problematiseres. Frivilligt arbejde kan forbedre sundhed og livskvalitet, men det er også muligt, at mennesker, der vælger at arbejde frivilligt, i forvejen har større overskud og højere trivsel end mennesker, der ikke arbejder frivilligt. I disse tilfælde kan frivillighed fastholde frivilliges gode helbred (Wilson & Musick, 1999).

### Social inklusion og beskæftigelse

Politikere, forskere og praktikere er også begyndt at interessere sig for, hvordan frivilligt arbejde kan være en vej til social inklusion af mennesker, der eksempelvis står uden for arbejdsmarkedet (IVR, 2004). Blandt personer, der, grundet fysiske og psykiske problemer, ikke kan indgå på det ordinære jobmarked, kan frivillighed have en vigtig værdi som et alternativ til beskæftigelse.

Studier peger på, at personer uden for arbejdsmarkedet, der arbejder frivilligt, føler sig mindre isolerede og udvikler selvtillid og evner til at gøre noget aktivt for egen og andres livssituation (IVR, 2004). Ved at deltage i frivilligt arbejde kan de frivillige desuden udfordre udbredte misforståelser om, at "socialt ekskluderede" grupper i samfundet kun er modtagere af frivilligt arbejde (ibid.).

Boligsociale medarbejdere erfarer, at frivilligt arbejde kan styrke beboere, der står uden for arbejdsmarkedet, ved at skabe stabilitet og positivt indhold i hverdagen og give nye kompetencer.

“ Vores arbejde ligger ikke hos dem, der magter det hele, men hos dem, der har brug for frivilligt arbejde, fordi de måske ikke har magtet at have et arbejde og har gået hjemme i mange år, været ensomme og på kanten på en måde

#### Boligsocial medarbejder

Studier viser, at frivillighed kan:

- Fylde hverdagen med indhold og give struktur på hverdag og tid (Rambøll, 2017)
- Være en kilde til følelser af værdighed og stolthed (IVR, 2004)
- Udvikle selvtillid og mindske social isolation (IVR, 2004)
- Give nye kompetencer eller sætte eksisterende kompetencer i spil (Sigurd et al., 2012; Rambøll, 2017)

Når det kommer til at påvise en sammenhæng mellem frivillig deltagelse og højere beskæftigelsesrater, bliver billedet dog mere tvetydigt. Nogle studier viser, at frivilligt arbejde ikke er forbundet med højere beskæftigelsesprocent (Petrovski et al., 2017; Wilson & Musick, 1999), mens andre studier antyder, at frivillighed kan hjælpe arbejdsløse i beskæftigelse, når det bruges som en direkte strategi til at komme ind på arbejdsmarkedet (Hirst, 2000).



## **DET BOLIGSOCIALE FELT - ET GODT STED AT VÆRE FRIVILLIG**

Det boligsociale felt er med til at forme præmisserne og rammerne for, hvordan boligsociale medarbejdere kan arbejde med frivillighed blandt beboere. Den lokalt forankrede og relationsbaserede tilgang i det boligsociale arbejde giver mulighed for at skabe en tillidsfuld, fleksibel og rummelig frivillighedsindsats, men er også knyttet til særlige betingelser, der stiller krav til medarbejderens arbejde og kompetencer. I dette afsnit beskriver vi, hvad der karakteriserer arbejdet med frivillighed i udsatte boligområder, og tydeliggør dets betingelser.

### **Den relationelle tilgang**

Det boligsociale arbejde har særlige forudsætninger for at inddrage beboere i frivilligt arbejde, fordi relationsopbygning og netværk, som er vigtige elementer i arbejdet med frivillighed, allerede er kerneelementer i den boligsociale tilgang (Ervik & Linden, 2015). Forskning tyder på, at en relations- og netværksbaseret tilgang har særligt gode forudsætninger for at engagere beboere med lav socioøkonomisk baggrund i frivilligt arbejde og dermed også mange af de beboere, som bor i udsatte boligområder (IVR, 2004). Boligsociale medarbejdere erfarer ligeledes, at de med deres faglige fokus på den enkelte beboers ressourcer og muligheder kan gøre det nemmere for beboere at tage skridtet til at blive frivillig. Ud fra deres kendskab til beboerne kan de tilpasse den frivillige opgave til den enkelte, og i samarbejde med beboerne kan de løbende revidere opgaver, ønsker og behov. Dette kræver, at medarbejderne har kompetencer til at arbejde med udvikling og formår at gøre brug af det potentiale, som bevidst eller ubevidst findes hos de frivillige (Bundgård, 2012).

### **Det lokale og det nære**

For mange frivillige beboere har det betydning, at det er nabolaget og lokalområdet, der danner arena for frivilligheden. For det første er boligområdet et kendt og let tilgængeligt sted for beboere at være frivillige. For det andet peger forskningen på, at beboere i udsatte boligområder er mere tilbøjelige til at se mening i at lave frivilligt arbejde, der udspringer af behov i deres nære relationer og relaterer sig til sager, der betyder noget her og nu, frem for en større politisk sag

(Clifford, 2012 i Fehsenfeld & Ibsen, 2016). At være frivillig i en byhave eller en lektiecafé er en måde at engagere sig lokalt og kan være et trinbræt for at få interesse for større politiske sammenhænge. Derfor er det vigtigt at opmuntre og skabe gode rammer for frivilligt engagement i det nære, som derefter kan sprede sig til en interesse uden for boligområdet (Fehsenfeld & Ibsen, 2016).

### **Individualiseret & uformaliseret tilgang**

Frivillighed i det boligsociale felt adskiller sig fra traditionelle former for frivillighed. Traditionelt set er frivillighed typisk knyttet til medlemskab af foreninger og organisationer, som er organiseret efter en samlet strategi og arbejder ud fra én fælles sag. Den boligsociale frivillighed er derimod i højere grad bundet op på det enkelte individ. Her er formålene for de frivillige komplekse og spredte og udspiller sig i mange forskellige typer indsatser. Dette er en del af en bredere tendens i organiseringen af civilsamfund, hvor det ikke længere er en tilknytning til en forening, der er det afgørende for den frivilliges valg om at engagere sig, men den frivillige aktivitet i sig selv (Fehsenfeld & Ibsen, 2016; Henriksen, 2014; Boje et al., 2005). Det er altså en mere uformel, praktisk og individualiseret tilgang til frivillighed, hvor beboerne kan engagere sig i løsere og mindre forpligtende fællesskaber.

På den ene side er det en udfordring at sikre en systematisk inddragelse af frivillige, fordi de kun i nogle tilfælde er etableret som registrerede foreninger og ikke er fasttømret som en gruppe, der arbejder efter en fælles sag (Kjeldsen et al., 2018). Samtidig kan den uformelle frivillighed få demokratiske konsekvenser, fordi medlemskabet traditionelt har været den foranstaltning, der sikrede den enkeltes indflydelsesmuligheder og rettigheder over for foreningen (Wollebæk & Sivensind, 2010 i Fridberg & Henriksen, 2014). På den anden side har den uformaliserede tilgang en fordel i, at den nemt giver beboere mulighed for at engagere sig i lokalområdet på forskellige måder, med varierende interesser, kompetencer og grad af forpligtelse, ansvar og indflydelse. Denne fleksibilitet og rummelighed gør det muligt at tage hensyn til beboernes forskellige ønsker og begrænsninger og skabe plads til beboere med fysiske, psykiske og sociale udfordringer.

### Ad hoc-frivillighed og faste frivillige

På samfundsniveau er der en stigende tendens til periodisk og kortsigtet frivilligt arbejde, hvilket også gør sig gældende i boligområder (Browne et al., 2013; Fridberg & Henriksen, 2014). På den ene side kræver det en større kreativitet i udformningen af forskellige frivilligopgaver, og på den anden side kræver det mere detaljerede roller og ansvarsfordeling (Rochester et al., 2010). Et vigtigt element i at sikre en bred repræsentation af beboere i det frivillige arbejde er derfor at skabe flere forskellige deltagelsesformer, der tilgodeser de enkelte beboeres motivation og ressourcer i forhold til involvering (ibid.).

Tidsafgrænsede aktiviteter eller enkeltstående be-  
givenheder giver frivillige beboere mulighed for at involvere sig periodisk eller ad hoc (fx frivillig, der hjælper til ved et beboerarrangement eller arrangerer en udflugt for ældre beboere). Andre aktiviteter er afhængige af faste frivillige, der i længere perioder forpligter sig (fx frivillige i ugentlig lektiecafé). Ligeledes er der forskel på, i hvilken grad frivillige beboere ønsker ansvar og indflydelse. Aktiviteter, der er afhængige af praktisk hjælp, giver mulighed for at involvere frivillige med et minimum af ansvar for selve aktiviteten (fx frivillige, der stiller borde og stole frem til beboercafé). Aktiviteter, der afhænger af den frivilliges initiativ, giver mulighed for at involvere frivillige, som i højere grad forpligter sig og har ansvar for at drive aktiviteten (fx frivillig, der står for en klub for børn eller arrangerer et loppemarked).

### Plads til mindre ressourcestærke frivillige

Forskning peger på, at befolkningsgrupper med lavt uddannelsesniveau og ringe tilknytning til arbejdsmarkedet i mindre grad deltager i frivilligt arbejde end andre dele af befolkningen, og at der blandt udsatte og mindre ressourcestærke grupper ofte er en række sociale, kulturelle, psykiske og fysiske barrierer forbundet med at blive frivillig (Rochester et al., 2010; Henriksen, 2014; Southby & South, 2016). Eksempelvis manglende mentalt overskud, manglende forståelse for det danske foreningsliv, sproglige barrierer og psykiske og fysiske sygdomme, som kan komme til

udtryk i mentale nedture og manglende tro på sig selv (ibid.). Der kan være udfordringer forbundet med at involvere disse beboere i frivilligt arbejde. Den frivilliges forudsætninger og ressourcer kan variere – også fra dag til dag – og det kan eksempelvis være usikkert, om den frivillige møder op som aftalt. Denne præmis kræver, at medarbejderne er bevidste om at tilrettelægge den frivillige indsats ud fra et hensyn hertil og er opmærksomme på at arbejde med at bryde barriererne.

“ Mange af vores beboere er fra den socialt laveste gruppe, som har mange andre ting at bokse med i hverdagen, og derfor ved de heller ikke altid, hvordan de har det i morgen. Derfor kan de godt sige 'ja, det vil vi rigtig gerne', men når dagen så kommer, så har de enten glemt det, eller også kom der noget andet i vejen.

### Boligsocial medarbejder



## Del 2.

# STRATEGISK ARBEJDE MED FRIVILLIGE

At inddrage beboere i frivilligt arbejde er en kompleks og krævende opgave. Det frivillige arbejde skal opleves som meningsfuldt af både de frivillige og de boligsociale medarbejdere – og samtidig være inden for de strategiske rammer af den lokale boligsociale helhedsplan.

For at sikre, at arbejdet med frivillighed giver de ønskede resultater, er det nødvendigt at synliggøre og være bevidst om, hvad arbejdet med frivillighed kræver. I de følgende afsnit giver vi et indblik i, hvilke elementer der på et mere strategisk plan er væsentlige at forholde sig til i arbejdet med frivillige beboere. Afsnittene vil uddybe, hvordan boligsociale medarbejdere kan arbejde med at organisere og lede indsatsen og samarbejde med bydelens øvrige aktører. Kapitlet vil inspirere på et strategisk, organisatorisk og ledelsesmæssigt niveau.

“ Når man lægger ting ud til frivillige, skal man være klar over, at fordi der er flere hænder, bliver det ikke nødvendigvis lettere at løse opgaven. Det er egentlig ikke en udfordring, men en præmis for arbejdet med frivillige.

### Boligsocial medarbejder

#### FRIVILLIGSTRATEGI

Studier opfordrer til, at organisationer udvikler strategier for arbejdet med frivillige (Tribal, 2008; Rochester et al., 2010; IVR, 2004). Strategier kan sætte en overordnet ramme for inddragelsen af frivillige, definere roller og sikre, at frivillige koordineres og ledes på en god måde. For eksempel hvordan de rekrutte-

res, understøttes og fastholdes. En frivilligstrategi giver således en organiseret struktur omkring det frivillige arbejde, som både medarbejdere og frivillige kan navigere inden for (Boje et al., 2005).

Det er vigtigt at tydeliggøre over for beboere, hvordan det er muligt at være frivillig i boligområdet, hvad formålet og rammerne for det frivillige arbejde er, og hvordan helhedsplanen understøtter frivilligt engagement. Samtidig er det afgørende, at den frivillige kan se formålet med det frivillige arbejde, så det giver mening for vedkommende at engagere sig. Et tydeligt formål kan være med til at synliggøre for den frivillige, hvilken forskel vedkommende er med til at gøre for boligområdet (Albertslunds frivillighedspolitik, 2013).

Helhedsplanen i Ryparken-kvarteret har lavet en såkaldt *"Starthjælp til beboeridéer"*, som fungerer som ramme om det frivillige arbejde:

- Det er en synliggørelse af, at helhedsplanen bakker op om beboerinitiativer i lokalområdet og står klar til at understøtte frivilligt engagement.
- Der er en tydelig ramme for, hvad beboerne kan forvente af helhedsplanen – og hvad helhedsplanen forventer af frivillige beboere.
- Der er et konkret sted at henvende sig med sin idé.



Når en frivilligstrategi skal udarbejdes, gælder det om at finde en balance mellem faste procedurer og fleksibilitet. På den måde sikres en klar og konsistent ramme, som samtidig kan tilpasses forskellige frivillige og forskellige opgaver (Rochester et al., 2010).

### **LEDELSE AF FRIVILLIGE**

Uanset om man er ansat eller frivillig, har man brug for en ledelse, der sætter klare rammer, forventninger og tager ansvar. Som frivillig skal man vide, hvad arbejdet kræver, og hvad der forventes af én. Der skal være en tydelig sammenhæng mellem de opgaver, man involverer sig i, og de ressourcer og den indflydelse, der stilles til rådighed for at løse opgaven (Boll, 2015). Frivillige kan ikke ledes på samme måde som lønnede medarbejdere. Det særlige ved at lede frivillige er, at man må tage udgangspunkt i de frivilliges individuelle grunde til at involvere sig, og som organisation må man derfor have retningslinjer og værdier, som kan give mening for forskellige frivillige og deres motivationer (La Cour, 2014).

At arbejde med frivillige kræver således en blanding af formel og uformel ledelse; velorganiseret, men fleksibel nok til at rumme forskellige frivillige, forskellige præferencer for ansvar og både kortere og længere engagement (Rochester et al., 2010). Ledelse af frivillige handler ikke om, at man nødvendigvis kan eller bør styre fremdriften i aktiviteter og projekter, men snarere om, hvordan man understøtter og faciliterer det frivillige engagement.

Hvor meget eller hvor lidt styring en frivillig aktivitet kræver, varierer fra aktivitet til aktivitet. Eksempelvis kræver det en høj grad af styring at drive en lokal avis med frivillige beboerjournalister (fx Vollsrose Avisen), mens andre aktiviteter ikke har behov for samme styringsgrad fra helhedsplanens siden (fx en beboercafé). Det er således relevant at være bevidst om styringsgraden. Hvis man styrer for lidt, risikerer man, at aktiviteten bliver uoverskuelig for de frivillige. Hvis man styrer for meget, risikerer man, at de frivillige mister ejerskab og engagement i aktiviteten.

Det handler derfor om at vurdere graden af styring ud fra aktivitetstypen, formålet, det forventede outcome og ikke mindst behovet og ressourcerne hos den enkelte frivillige.

### **FRIVILLIGKOORDINATOR**

Opgaven med at lede frivillige kan med fordel placeres hos en medarbejder, som tildeles rollen som frivilligkoordinator. En frivilligkoordinator fungerer som et kontaktpunkt mellem den frivillige og organisationen og har i det daglige ansvaret for at lede og understøtte de frivillige. Ved at formalisere ansvaret for frivilligledelse kan helhedsplaner opnå en mere systematisk inddragelse og effektiv ledelse af de frivillige. Samtidig kan det skabe øget tillid mellem de frivillige og medarbejderen, hvilket har betydning for, at de frivillige føler sig trygge og accepterede. Udover at aftale, hvilken medarbejder i helhedsplanen der står for koordineringen af frivillige, er det også nødvendigt med en vis grad af planlægning samt en tilstrækkelig tidsramme for arbejdet (Rochester, 2010).

### **FOKUS PÅ ROLLER OG INDDRAGELSE**

Som frivillig kan man have forskellig grad af initiativ og indflydelse, ligesom man kan have forskellig grad af ressourcer og ansvar. Graden har betydning for, hvilke roller den frivillige og medarbejderen får. I tilfælde, hvor den boligsociale medarbejder involverer frivillige i helhedsplanens planlagte aktiviteter, har medarbejderen typisk den ansvarshavende, styrende og koordinerende rolle. I tilfælde, hvor beboerne selv tager initiativ eller italesætter motivation for handling, har medarbejderen i højere grad en understøttende og praktisk rolle i at støtte beboerne i at igangsætte aktiviteterne.

Med inspiration fra Sherry Arnsteins 'deltagelsesstige' (1969), kan man opstille nogle typiske kategorier for forskellige inddragelsesniveauer i helhedsplaner. Opdelingen kan bruges som et redskab til at afstemme rollefordelingen mellem frivillig og boligsocial medarbejder.

TABEL 1: NIVEAUER AF FRIVILLIGINDDRAGELSE	BEBOEREN SOM INITIATIVTAGER	Beboerdrevet initiativ, hvor beboerne er initiativtagere, selvbestemmende og selvkørende – men har brug for økonomisk støtte fra helhedsplanen for at igangsætte aktiviteten.
		Beboerdrevet initiativ, hvor beboerne er initiativtagere og selvbestemmende – men har brug for personalemæssig/ praktisk støtte fra helhedsplanen for at igangsætte aktiviteten.
		Beboerdrevet initiativ med helhedsplanen som projektkoordinator, hvor endemålet er, at beboerne skal overtage projekt- koordinationen.
	HELHEDSPLANEN SOM INITIATIVTAGER	Helhedsplanen som initiativtager og projektleder, hvor beboerne medinddrages i udviklingen af aktiviteter enten via arbejdsgrupper eller ad hoc i forbindelse med arrangementer m.m.
		Helhedsplanen som initiativtager til dialogskabende aktiviteter, hvor beboerne inviteres til at give deres mening eller input til helhedsplanen, f.eks. i forbindelse med workshops, beboermøder, baseligne-undersøgelser, daglig tilstedeværelse m.m.
		Helhedsplanen som initiativtager og projektleder, hvor beboerne medinddrages i begrænset omfang, f.eks. 'top-down'-indsatser rettet mod specifikke beboergrupper.

*Deltagelsesstigen er her omskrevet med inspiration fra publikationen "Resultater & erfaringer" fra helhedsplanen i Sønderborg og beskrivelsen af deltagelsesstigen i "Borgerne på banen" (Agger & Hoffmann, 2008)*

## EKSISTERENDE INDSATSER OG LØBENDE JUSTERING

Det kan være en udfordring blandt boligsociale medarbejdere at finde arbejdstimer og nødvendige ressourcer til at understøtte forslag til frivillige aktiviteter, beboerne selv kommer med. Derfor må medarbejdere arbejde med at tilpasse og skabe forbindelse mellem beboernes idéer og helhedsplanernes rammer og fastlagte indsatsområder. Når beboere kommer med en idé til et initiativ, er det en god idé at udforske og videreudvikle idéen sammen med beboeren, så den kan kobles op på helhedsplanens struktur. Dette kan enten være i forhold til målgruppen, aktiviteten, fokusområde eller de kriterier, der måles på.

Det er ikke altid, at beboernes idéer kan passes ind i helhedsplanen. Hvis beboernes ønsker stikker i en anden retning end helhedsplanens aktivitetsbeskrivelser, kan det være, at der er behov for at justere aktivitetsbeskrivelserne eller lukke aktiviteterne. Her understreger boligsociale medarbejdere, at det er vigtigt med en engageret følgegruppe, som kan sørge for, at også helhedsplanen tilpasses undervejs.

## DOKUMENTATION AF FRIVILLIGHED VIA ALTERNATIVE METODER

Frivilligt engagement er en dynamisk størrelse, der er svær at planlægge i detaljer, og som derfor også kan være en udfordring at dokumentere og målstyre over en længere periode. De frivilliges bidrag bliver ofte ikke dokumenteret, og de boligsociale medarbejdere ser det derimod som deres opgave at skærme de frivillige for dokumentation og målstyring.

Flere boligsociale projektledere afholder sig derfor også fra at indskrive målsætninger om frivillighed, fordi det afhænger af beboernes engagement, og om det lykkes at samle en stabil gruppe. Derimod holdes målsætningerne til, hvad de professionelle skal opnå, og betragter det frivillige bidrag som en hjælp til at nå målet.

I stedet for at dokumentere det frivillige arbejde via målsætninger, tager nogle helhedsplaner andre metoder i brug, såsom historiefortælling. Fx anvender en helhedsplan små fortællinger til at dokumentere succes historier med frivillige, så medarbejderne kan huske det fremadrettet og bruge det i oplæg.

“ Frivillighed er ligesom en paraply hen over det hele, og man forsøger ligesom bare at gribe chancerne, når de er der. Derfor kan de [frivillige aktiviteter] også være svære at beskrive. Der er rigtig meget, der bare opstår.

### Boligsocial medarbejder

#### SAMARBEJDE MED ANDRE AKTØRER

Samarbejde mellem helhedsplaner, kommunen, frivilligcentre, NGO'er og lokale foreninger kan sætte frivillige beboere i forbindelse med flere ressourcer og bidrage til en mere koordineret og forankret civilsamsfundsindsats. Alligevel er samarbejde om frivillighed mellem helhedsplaner og andre aktører begrænset. Dette kan skyldes, at det manglende strategiske fokus på frivilligområdet kan have en afsmittende effekt på de samarbejdsrelationer, der kan skabes. Samtidig foregår det eksisterende samarbejde primært på et koordinerende plan og ikke på et udviklende og samskabende plan.

Samarbejde med NGO'er, kommuner og lokale foreninger kan styrke mobiliseringen af frivillighed blandt beboerne ved at:

- **Sætte beboere i forbindelse med ressourcer uden for boligområdet:** Det kan enten ske gennem fremskudte frivilligindsatser, der kan styrke initiativer i boligområdet eller ved at bygge bro til frivilligorganisationer uden for boligområdet, hvor beboerne kan engagere sig.
- **Undgå dobbeltindsatser og styrke kvaliteten af frivilligindsatserne gennem øget koordinering og samarbejde:** Når de mange aktører, der har et virke i udsatte boligområder, koordinerer deres frivillighedsindsatser eller samarbejder om at udvikle og udføre dem, kan de trække på hinandens forskellige kompetencer i stedet for at konkurrere imod hinanden.

- **Fremme forankring af frivilligindsatser:** Når beboernes frivillige engagement fra start kobles op på etablerede foreninger og organisationer, bliver indsatsen mindre personafhængig.

I det følgende vil vi komme med eksempler på de ressourcer, som boligsociale medarbejdere, lokale foreninger og NGO'er samt kommunale aktører kan byde ind med i samarbejde om frivillighed.



### Samarbejde med kommunale aktører

De boligsociale helhedsplaner har generelt ikke etableret et strategisk samarbejde med kommunen om frivillighed. Dette er på trods af, at flere kommuner har et stort fokus på frivillige, og at undersøgelser peger på, at kommunerne har en stor velvilje til at samarbejde om at forbedre vilkårene for det frivillige arbejde i boligområderne (Fehsenfeld & Ibsen, 2016).

En udbredt barriere for samarbejdet er, at parterne har forskellige opfattelser af årsagen til, konsekvenser af og løsningen på problemer. For at samarbejdet skal få succes, må aktører lære af hinanden ved at udveksle viden og forståelser af problemet og løsningen (Koppenjan & Klijn, 2004). Samarbejde kræver, at de forskellige parter er enige om at fokusere på bestemte problemer og udfordringer, og at de udveksler og anvender deres forskellige ressourcer, kompetencer og idéer i et fælles forsøg på at skabe brugbare løsninger, som i et eller andet omfang er meningsfulde for alle parter (Torfing, 2017).

Helhedsplanerne har meget at tilbyde i samarbejdet, hvor det for kommunerne kan være særligt udfordrende, at civilsamfundet i de udsatte boligområder ofte er præget af en lav organiseringsgrad, hvilket gør

det svært for offentlige aktører at navigere i området. Helhedsplanernes styrke er, at de kender beboerne og dermed har en adgang til at rekruttere til aktiviteter. Helhedsplanerne bliver opfattet som beboernes talerør, fordi de har mest direkte kontakt med beboerne gennem det daglige arbejde og har flest indsatser målrettet civilsamfundet (Kjeldsen et al., 2018).

En udfordring i samarbejdet kan dog være de forskellige perspektiver, som kommunen og de boligsociale medarbejdere har på frivillighed (Fehsenfeld & Ibsen, 2016). En kommunal frivilligkoordinator fortæller, at kommunen på den ene side har fokus på at integrere beboernes engagement med resten af byens formelle foreningsliv for at samle personer i større fællesskaber forenet om en samlet sag, styrke de frivillige aktiviteter og deres forankring. Samtidig havde de boligsociale medarbejdere på den anden side i højere grad fokus på de enkelte beboere og ønskede at støtte dem i det, de var optagede af.

Ekspertter og andre aktører på frivilligområdet peger på, at ved at etablere et tæt samarbejde mellem kommunen og den boligsociale helhedsplan opnås de bedste rammer for det frivillige arbejde og dermed de bedste resultater for den frivillige indsats.

**TABEL 2: EKSEMPEL PÅ RESSOURCER I SAMARBEJDE MED KOMMUNER**

KOMMUNER	BOLIGSOCIALE INDSATSER
Økonomiske midler, lokaler, arbejdstimer til afholdelse af indsatser, kurser etc.	Tæt og løbende kontakt til beboere i hverdagen. Kan rekruttere og støtte beboere.
Viden om mobilisering og organisering af frivillighed samt foreningsdannelse. Flere kommuner har frivilligcentre og frivilligkoordinatorer, som yder undervisning og rådgivning om at arbejde med frivillighed.	Kendskab og relation til netværk og foreninger i boligområdet. Svært for kommunen at navigere i det lokale foreningsliv, fordi der er så mange små foreninger og uorganiserede netværk.
Fokus på de frivillige aktiviteter og byens foreningsliv.	Fokus på den enkelte frivillige beboer.
Kendskab og brobygning til foreninger uden for boligområdet.	Helhedsorienteret billede af, hvad der sker i området og for beboerne.

### Samarbejde med NGO og det lokale foreningsliv

Flere NGO'er laver frivillige aktiviteter for beboere i de udsatte boligområder. Traditionelt har NGO'er som fx Røde Kors brugt eksterne frivillige til at løfte aktiviteterne. Dette har både fordele og ulemper. Fordelen er, at der bringes frivillige udefra ind i området, der med deres sociale netværk kan brygge bro ud af området (Sigurd et al., 2012). Ulempen er, at der ikke skabes ejerskab til aktiviteten i boligområdet. Ved at forankre de boligsociale aktiviteter hos beboerne efter helhedsplanens ophør, skabes der netværk beboerne imellem, hvilket styrker beboernes personlige kompetencer og ressourcer. Samtidigt er det helt centralt, at de boligsociale medarbejdere styrker samarbejdet med NGO'er, således at de undgår at "slås" om de samme beboere, og at de boligsociale medarbejdere i stedet understøtter NGO'ernes tiltag. Derved bliver aktiviteterne også forankret i en organisation, som har det organisatoriske fundament til at fastholde en frivillig aktivitet. En væsentlig pointe er, at dette ikke altid er et ønske, der udspringer fra beboerne.

De boligsociale medarbejdere oplever også beboere, som ønsker at holde områderne og aktiviteterne lukket for andre udefra. Der er det væsentligt at arbejde med beboernes ønsker i forhold til de frivillige aktiviteter og deres forankring i det øvrige foreningsliv.

I dag samarbejder nogle af helhedsplanerne med NGO'er om rekruttering til indsatserne og udlån af lokaler. Flere helhedsplaner fremhæver, at samarbejdet er gnidningsfrit så længe, at der er forventningsafstemt i forhold til opgavefordeling.

I de udsatte boligområder er der ikke en stærk tradition for et frivilligt foreningsliv, men i de omkringliggende boligområder vil der ofte være et foreningsliv, som de boligsociale medarbejdere kan bygge bro til eller etablere en fremskudt frivillig indsats i boligområdet. Det lokale foreningsliv kan derfor med fordel indtænkes fra starten, således at der sikres brobygning og forankring af de frivillige aktiviteter.

**TABEL 3: EKSEMPEL PÅ RESSOURCER I SAMARBEJDE MED FORENINGER OG NGO'ER**

LOKALE FORENINGER OG NGO'ER	BOLIGSOCIALE INDSATSER
Kan lave fremskudte indsatser i boligområder, der kan bringe nye ressourcer og kompetencer til området (fx fodboldtrænere fra en lokal boldklub eller lektiehjælp fra Røde Kors).	Kan brobygge: Hvis aktiviteter skal kobles op på etablerede foreninger, kan boligsociale medarbejdere være brobyggere, der tager med beboerne hen til foreningerne.
Kan forankre indsatser fra start ved at koble det frivillige engagement op på større foreninger, der ikke er så personafhængige.	Kan rekruttere beboere til at være frivillige i fremrykkede indsatser i boligområdet.
Kan bidrage med nye løsninger på udfordringer. De kan opfange specielle behov og udvikle nye tjenester.	Kan understøtte den lokale tilstedeværelse med faciliteter og lokaler m.m.

### Samarbejde med beboerdemokratiet

Beboerdemokratiet er en vigtig spiller i den almene sektor. Et tæt samarbejde er derfor vigtigt for at undgå en konkurrencesituation mellem beboerdemokratiets frivillige aktiviteter og helhedsplanens aktiviteter.

Koordineringen med den lokale bestyrelse er derfor helt central og handler om at orientere dem om indsatsen og forventningsafstemme, således at man sikrer en fremtidig forankring, og der undgås parallelindsatser (Foldgast et al., 2017).

## Del 3.

# HVORFOR & HVORDAN BLIVER BEBOERE FRIVILLIGE?

---

Der er mange veje ind i frivillighed og mange grunde til, at mennesker vælger at engagere sig i en frivillig indsats. Derfor er det også vigtigt, at rekruttering af frivillige rammer bredt, og at der tages forskellige værktøjer i brug, når der skal findes nye kræfter.

Dette afsnit handler om, hvordan mobilisering og understøttelse af frivillige kan ske i praksis, så barrierer for frivillighed kan overkommes, og motivationer kan fastholdes. Afsnittet skal inspirere boligsociale medarbejdere til at arbejde bevidst og struktureret med, hvordan frivillige beboere kan rekrutteres, og hvordan frivilligopgaven kan tilrettelægges.

### **VEJEN IND I FRIVILLIGHED**

Ifølge boligsociale medarbejdere kan det være svært at rekruttere frivillige bredt i boligområdet. Det er ofte de samme ildsjæle, der involverer sig igen og igen. Spørger man personer, der ikke laver frivilligt arbejde, hvordan det kan være, svarer langt de fleste, at det skyldes mangel på tid (Rochester et al., 2010; CFSA, 2016; Rambøll, 2017). Frivillighedslitteraturen peger dog på, at det ikke altid er mangel på tid, der reelt er barrieren, men snarere folks opfattelse af fritid og prioritering af tid, en frygt for at overforpligte sig samt mangel på viden om, hvor meget tid opgaverne kræver (IVR, 2004).

Boligsociale medarbejdere oplever, at nogle beboere tvivler på deres egne evner, og at det kan være en barriere for at være frivillig. Litteraturen peger ligele-

des på, at manglende selvtillid særligt er en barriere for frivillighed blandt de beboere, der oplever social eksklusion eller lider af psykiske sygdomme (Rochester et al., 2010). Barriererne træder særligt frem, når det frivillige arbejde foregår i et miljø, som er uvant for personen (ibid.). Nært relateret hertil oplever boligsociale medarbejdere, at nogle beboere bekymrer sig om ikke at kunne leve op til egne og andres forventninger og derfor afholder sig fra at være frivillige eller stopper med at være det.

Herudover peger både boligsociale medarbejdere og forskning på, at mangel på viden, information og kendskab til frivillighedens muligheder er barrierer for at blive frivillig. I forlængelse heraf kan der eksistere kulturelle og sproglige barrierer hos beboere med ikke-vestlig baggrund, som ikke har været vant til samme tradition for frivillighed, som der er i Danmark, eller ikke forstår det at være aktiv lokalt som en særlig organiseret praksis (Ødegård et al., 2014; Miller et al., 2011). Nogle studier peger på, at begrebet "frivillighed" er et kulturelt specifikt udtryk, der per definition ekskluderer nogle befolkningsgrupper, mens udtryk som "naboskab" og "samfundsinddragelse" udvider betydningen af det frivillige arbejde (Miller et al., 2011).

For at rekruttere og engagere flere beboere i frivilligt arbejde, kan det være en hjælp at være opmærksom på, hvilke barrierer der kan forekomme hos den enkelte, og samtidig være opmærksom på, hvad der kan få folk til at engagere sig i frivilligt arbejde (Tribal, 2008). Både danske og internationale studier (Rochester et al., 2010; CFSA, 2016; Rambøll, 2017; Boje et al., 2005) viser, at de mest betydningsfulde årsager til at blive frivillig er:

- At blive spurgt personligt, om man vil være frivillig
- At kunne gøre noget på et område, som interesserer én
- At blive involveret og deltage i et socialt fællesskab
- At kunne gøre noget, som er vigtigt for lokalsamfundet

Ofte er der flere årsager og motivationer på spil på én gang (Rambøll, 2017). Derudover har særlige livsfaser indflydelse på, hvornår personer vælger at involvere sig i frivilligt arbejde. Eksempelvis bliver forældre frivillige i idrætsforeningen, når deres børn starter til fodbold. Ligeledes viser undersøgelser, at livsomstændigheder kan have betydning for, hvornår frivillige stopper igen (Boje et al., 2005).

Kigger man nærmere på, hvad det er, der særligt får beboere til at blive frivillige i boligområder og lokalsamfund, viser det sig, at frivillige her i høj grad er drevet af konkrete sager, som de oplever, at de må reagere på, og af ønsket om at indgå i sociale fællesskaber (Boje et al., 2005).

I det næste afsnit får du en række konkrete greb til, hvordan du som boligsocial medarbejder kan arbejde med at rekruttere frivillige beboere.

## REKRUTTERING AF FRIVILLIGE BEBOERE

Mange beboere kender ikke til de forskelligartede muligheder, der er for at engagere sig frivilligt. Derfor kan det være klogt at anvende en bred vifte af metoder til rekruttering, hvis man vil engagere beboere, som ikke allerede er aktive i boligområdet. Ifølge Center for Frivilligt Socialt Arbejde udelukkes mange borgere utilsigtet fra at lave frivilligt arbejde, fordi de ikke færdes i de sociale netværk, som frivillige typisk rekrutteres fra (CFSA, 2016). For at repræsentere en mangfoldig gruppe af frivillige, er det derfor væsentligt at have for øje, hvem der ikke i forvejen er aktiv i boligområdet, og etablere kontakt og et samarbejde med lokale grupper, der repræsenterer disse beboere (Rochester et al., 2010), eller målrettet invitere beboere med, som ikke selv er opsøgende eller aktive (Albertslunds frivillighedspolitik, 2013).

At rekruttere frivillige kræver tid og vedholdenhed og er en opgave, der skal prioriteres, hvis det skal lykkes. Det kræver ofte en større indsats at rekruttere beboere, der oplever mange barrierer for at blive frivillige, fx beboere med lav grad af mentalt overskud, selvtillid og viden om, hvad de kan byde ind med. For at nå ud til nye frivillige i boligområdet, må helhedsplanen prioritere arbejdet med rekruttering og være bevidste om, hvordan man vil arbejde med at rekruttere beboere.

Mange boligsociale medarbejdere har succes med at skabe kontakt til potentielle frivillige gennem den beboerskare, der i forvejen benytter boligområdets aktiviteter og beboerhus. Disse beboere udgør ofte et bærende fundament for det frivillige arbejde i boligområdet. Det er erfaringen blandt boligsociale medarbejdere, at engagementet hurtigt kan sprede sig i boligområdet, når man i rekrutteringen bygger videre på eksisterende gode relationer og fokuserer på at skabe succesoplevelser for de frivillige.

Nedenfor beskrives tre væsentlige elementer i arbejdet med rekruttering:

1. Synliggørelse af mulighederne for frivilligt arbejde
2. Personlig invitation
3. Hjælp til at komme i gang.

### Synliggør mulighederne

I rekrutteringsarbejdet er det vigtigt at nå ud til beboerne gennem forskellige kommunikationsveje, at kommunikere tydeligt og at stå klar til at konkretisere enkelte opgaver. Mundtlige oplæg i forsamlinger og skriftlige opslag i opgange, i nyhedsbreve, på Facebook, via sms-service eller i små pjecer kan synliggøre muligheden for frivilligt arbejde i boligområdet. For at nå bredt ud er det dog vigtigt, at oplæg og opslag både visuelt og sprogligt henvender sig til forskellige beboergrupper, at informationen er klar og forståelig, og at den illustrerer mangfoldigheden af det frivillige arbejde (IVR, 2004; Tribal, 2008).

Når I vil synliggøre mulighederne, er følgende punkter centrale:

- Kommunikér via billeder og sprog, som forskellige personer kan identificere sig med, og som illustrerer mangfoldigheden af personer, der arbejder frivilligt.
- Tydeliggør, at alle kan bidrage, og tag ikke for givet, at alle ved, hvad "frivilligt arbejde" vil sige.
- Fremhæv fordelene ved frivilligt arbejde og mulighederne for forskellige opgavetyper.
- Vær tydelig og realistisk om forpligtelser og tidsforbrug.

Hvis det er specifikke frivillige opgaver, der skal rekrutteres til, er det desuden vigtigt at besvare følgende spørgsmål (CFSA, 2016):

- Hvilke opgaver skal den frivillige løse?
- Hvorfor er det vigtige opgaver at løse?
- Hvad får den frivillige ud af det?
- Hvor henvender man sig, hvis man gerne vil være frivillig?

### Personlig invitation

En af de vigtigste metoder til at inddrage mindre ressourcestærke befolkningsgrupper i frivilligt arbejde er, at medarbejdere og andre frivillige personligt inviterer og opfordrer personer til at blive frivillig (Miller et al., 2011). Den boligsociale medarbejders kendskab og relation til beboerne og de frivilliges egne netværk i boligområdet spiller derfor en betydningsfuld rolle i arbejdet med at rekruttere nye frivillige. Eksempelvis har det betydning, at medarbejderne er opsøgende og opfordrer brugere af en aktivitet til også at være frivillige i aktiviteten, eller at medarbejderne i det daglige møde med beboerne "griber" beboernes egne idéer og opfordrer dem til at opstarte en frivillig aktivitet. Når beboerne selv får noget konkret ud af aktiviteten, eller hvis idéerne kommer fra beboerne selv, kan det ofte være nemmere at rekruttere dem, fordi de automatisk er motiverede for opgaven (Tribal, 2008).

Når I vil rekruttere personligt, er følgende punkter centrale:

- Tag personlig kontakt, invitér og opfordr beboere til at engagere sig, men forvent ikke svar med det samme. Timing er vigtig. Følg op.
- Brug eksisterende netværk, men vær også opmærksom på, hvilke beboergrupper der ikke er repræsenteret, og opsøg evt. også disse beboere.
- Tydeliggør, at alle kan bidrage, og fremhæv, hvorfor den pågældende person vil være god til det frivillige arbejde/vil få noget ud af det/vil være god at være frivillig sammen med etc.
- Tag ikke for givet, at alle beboere ved, hvad "frivillighed" indebærer, men forklar, hvad det betyder i praksis.
- Bed eksisterende frivillige om at invitere potentielle frivillige med gennem deres netværk.
- Spørg brugere af aktiviteter, om de har lyst til også at være frivillige i aktiviteten.
- Vær opmærksom på, hvordan skift i livsomstændigheder kan være en anledning til at blive frivillig.
- Tydeliggør, hvor meget tid en konkret opgave vil tage, og hjælp på den måde med at udfordre beboernes forudantagelser om tidsforbrug.
- Forklar beboerne, at de ikke risikerer at overforpligte sig, da deres deltagelse kan justeres løbende.





### Hjælp til at komme i gang

For at give beboere indblik i, hvad det vil sige at være frivillig, kan det være en god idé at introducere potentielle frivillige til det frivillige arbejde ved at holde "åbent hus" og give mulighed for at afprøve forskellige frivilligopgaver og -roller (IVR, 2004; Tribal, 2008; Miller et al., 2011). Nogle frivillige har brug for en "modningsproces", hvor de langsomt sluses ind i det frivillige arbejde. Man kan derfor afholde indledende frivilligkurser/frivilligcaféer for at opbygge beboernes kendskab, selvtillid og færdigheder i forhold til at blive frivillig. På den måde er det muligt at gøre sig erfaringer med frivilligt arbejde i en række forskellige settings, inden man forpligter sig (IVR, 2004; Rochester et al., 2010). Hvis beboerne er sårbare eller oplever mange barrierer, er det særlig vigtigt at skabe trygge rammer, hvor de kan øve sig i at være frivillige og kan få særlig støtte, enten fra en medarbejder eller en anden frivillig, som er klædt på til denne opgave. Samtidig er det vigtigt at hjælpe beboerne til selv at se, hvad de kan bidrage med, og sikre, at der er den fornødne understøttelse omkring de frivillige (Miller et al., 2011).

Når I vil rekruttere ved at hjælpe folk i gang, er følgende punkter centrale:

- Introducér beboere til frivilligt arbejde ved at lade dem afprøve forskellige roller og aktiviteter uden forpligtelse.
- Skab trygge og inkluderende rammer, hvor også sårbare beboere kan øve sig i at være frivillige.
- Gør rekrutteringsprocesser nemme og uformelle – undgå for meget papirarbejde for den frivillige, men gør det tydeligt, hvilke rammer der er, og hvad det vil sige at være frivillig.
- Hjælp den frivillige til at se, hvad vedkommende bidrager med, og tydeliggør formålet med det frivillige arbejde.

## Del 4.

# UNDERVEJS I FRIVILLIGINDSATSEN

---

Det frivillige arbejde adskiller sig på mange måder fra det lønnede arbejde. Ud over den økonomiske forskel kræver det ofte netværksbaserede frivillige arbejde en anden struktur og styring, hvor både organiseringen og opgaverne formes ud fra de frivilliges kompetencer og ønsker – og altså ikke omvendt.

Dette afsnit handler om, hvordan understøttelse og fastholdelse af frivillige kan ske i praksis. Afsnittet skal inspirere boligsociale medarbejdere til at arbejde bevidst og struktureret med, hvordan frivilligopgaven kan tilrettelægges, hvordan frivillige kan understøttes og ikke mindst fastholdes.

### **MOTIVATIONER OG BARRIERER**

Eftersom den frivillige ikke er motiveret af løn, skal der andre motivationsfaktorer i spil, for at fastholde det frivillige engagement. Det kan være anerkendelse for et godt stykke arbejde, muligheden for at udvikle egne kompetencer, at være med i et meningsfyldt arbejde eller at være en del af et fællesskab (Bundgård, 2012). Ofte er grunden til, at frivillige fortsætter med at lave frivilligt arbejde, ikke den samme som den, der fik dem til at starte, idet selve oplevelsen af frivilligt arbejde vil ændre den frivilliges oprindelige motivation (Rochester et al., 2010). Derfor er det vigtigt løbende at arbejde med den frivilliges motivation.

Oplevelsen af succes hos den frivillige beboer er et vigtigt parameter for det frivillige arbejde. Det stiller krav til løbende at afstemme og matche opgaverne, så de både passer til den frivilliges forventninger, behov og ressourcer.

Psykiske og fysiske udfordringer kan være direkte barrierer for at indgå i frivilligt arbejde (Miller et al., 2011). Boligsociale medarbejdere oplever ofte, at manglende mentalt overskud er en barriere for, at beboere engagerer sig frivilligt, og psykiske og fysiske udfordringer betyder hyppigt fravær og pludselige afbud fra de frivillige. Samtidig kan det være en forhindring for beboere, hvis opgaverne virker ukonkrete. Mange har brug for at få at vide, hvad opgaver præcist indebærer, og hvordan de kan gribe dem an.

“ Der er jo forskel på, hvordan de frivillige er, og hvad der motiverer dem. Nogle frivillige foreslår selv at bage en kage til sommerfesten, mens andre har brug for instrukser og en kageopskrift.

**Boligsocial medarbejder**

## UNDERSTØTTELSE AF FRIVILLIGOPGAVEN

At frivilligindsatsen skal være rummelig og fleksibel stiller krav til de boligsociale medarbejders rolle som understøttende facilitator for det frivillige arbejde. Det er dermed en væsentlig kompetence i arbejdet med frivillige i det boligsociale felt at have evnen til at skabe og fastholde fokus for de frivillige. Den boligsociale medarbejder skal have kompetencen til at kunne fastholde beboerne i meningen med deres indsats (Bundgård, 2012).

Studier viser, at det, der får frivillige til at falde fra, bl.a. skyldes dårlig ledelse og organisering. Tilfredsheden med at være frivillig afhænger af den frivilliges følelse af at være godt støttet og styret, herunder at få den tilstrækkelige supervision, kommunikation og træning (Rochester et al., 2010). Som helhedsplan kan man forebygge frafald blandt frivillige ved at være eksplisit i sin ledelsesstil og have fokus på værdsættelse og kompetenceudvikling (Rochester et al., 2010). Organisationer har større succes med at involvere frivillige, hvis de har fokus på de frivilliges behov og udbytte, og hvis opgaverne matcher de frivilliges motivationer (IVR, 2004; Rochester et al., 2010, CFSA, 2016).

Ifølge Center for Frivilligt Socialt Arbejde (CFSA, 2016) er dét, der gør frivillige aktiviteter motiverende:

- Oplevelsen af, at ens opgave er meningsfyldt (variation – identifikation – betydning).
- Oplevelsen af et vist ansvar for resultatet af ens indsats (autonomi og metodefrihed).
- Viden om konsekvenserne af ens indsats (feedback).

Det handler med andre ord om at anerkende frivilliges individualitet og tilpasse de frivillige arbejdsopgaver til den enkelte (IVR, 2004). At hjælpe beboerne til selv at se, hvad de kan bidrage med, og sikre, at der er den fornødne understøttelse omkring den frivillige (Miller et al., 2011). Det kan også indebære, at beboerne først er brugere af en aktivitet, hvor de gradvist kan lære stedet og menneskene at kende, før de begynder at arbejde frivilligt, eller at der skal arrangeres enkeltstående eller episodisk frivilligt arbejde (Rochester et al., 2010).

Forskning viser, at regelmæssig støtte og supervision fra personer med gode socialfaglige færdigheder og viden om konsekvenserne af psykisk sygdom kan forbedre engagementet og fastholdelsen af frivillige med psykiske lidelser (Miller et al., 2011). Peer-støtte kan være en vigtig del af "ekskluderede grupper" behov for særlig støtte (Rochester et al., 2010), fx via formel peer mentoring, et frivilligt forum eller sociale aktiviteter og arrangementer (IVR, 2004). Ligeledes er det vigtigt at forventningsafstemme og italesætte udfordringerne sammen med den frivillige, så både den frivillige, medarbejderen og andre frivillige ved, hvordan de skal agere, hvis den frivillige eksempelvis ikke møder op eller pludselig får det dårligt.

“ Den erfaring, vi tit gør os, er, at det måske mere er gruppen af de knap så ressourcestærke, der egentlig gerne vil ind og have en rolle, og så er det med til at justere aktiviteten, så de kan rummes. Enten så man sætter et andet niveau eller får sat nogle andre forventninger. Altså, det der med at bruge noget tid på at få screenet, hvad det er, den frivillige brænder for, og hvor det er, den frivilliges ressourcer kan bruges bedst muligt.

## Boligsocial medarbejder



## Anerkendelse

For at opretholde frivilliges motivation og engagement, skal de frivillige opleve, hvilken reel værdi deres arbejde har (CFSA, 2016). Boligsociale medarbejdere forklarer, hvordan det kan gøres ved at dele succesoplevelser og tydeligt at anerkende den indsats, beboere lægger i lokalområdet (Boll, 2015). Anerkendelse er afgørende og kan have mange former. Løbende anerkendelse af frivillige for deres bidrag er vigtigt – ikke kun ved at takke dem, men også ved at inkludere dem i beslutningsprocesser i organisationen (Rochester et al., 2010).

Eksempler på anerkendelse;

- Frivilligfester og arrangementer for frivillige. Det giver mulighed for at synliggøre de frivillige over for hinanden, og det kan fremme en fællesskabsfølelse blandt de frivillige.
- Uddannelsesweekender eller kompetenceudvikling i form af støtte til udvikling af eksisterende og nye færdigheder gennem fx kurser og efteruddannelse (IVR, 2004). Det er vigtigt at være opmærksom på barrierer, som individuelle frivillige står overfor, fx børnepasning, manglende transportmuligheder og sprogvanskeligheder (Tribal, 2008). For nogle kan formel uddannelse/træning virke skræmmende, og nogle organisationer har haft held med at kalde det andre navne, fx informationsudveksling (IVR, 2004).

## Fællesskab og ejerskab

Undersøgelser viser, at fællesskabsdimensionen har væsentlig betydning, og at størstedelen af frivillige angiver, at det, de savner mest, hvis en frivillig aktivitet ophører, er det sociale fællesskab (Boje et al., 2005). Frivillige ønsker at være en del af et hold, at føle sig accepteret og værdsat, og at føle ejerskab over deres arbejde og organisationens mål (IVR, 2004; CFSA, 2016). Man kan styrke de frivilliges engagement ved at give plads til, at de frivillige og evt. også de ansatte kan lære hinanden bedre at kende. Derigennem styrkes også ejerskabet (CFSA, 2016). Ejerskab handler om, at den frivillige oplever et vist ansvar for resultatet af sin indsats, som bl.a. kan fås via medbestemmelse og metodefrihed (CFSA, 2016).

For at placere ejerskab hos de frivillige, kan det have betydning, at medarbejderne italesætter, at det er de frivilliges fortjeneste, at aktiviteten kan foregå, og ekspliciterer, at det er dem – og ikke medarbejderen – der gør det muligt.



### Forventningsafstemning

Et vigtigt element i opstartsfasen af frivillige er en forventningsafstemning (Tribal, 2008; CFSA, 2016). En forventningsafstemning kan foregå uformelt i en samtale mellem den frivillige og den boligsociale medarbejder eller ved et arrangeret møde. For at imødegå barrierer, der knytter sig til bekymringer om forventningspres, kan boligsociale medarbejdere tilpasse opgaverne, så de tager hensyn til den enkeltes særlige udfordringer og kunnen, eller de kan sammensætte en gruppe af frivillige til at rotere arbejdsopgaver og dermed reducere kravene til den enkelte, da der er flere om at løfte opgaven (Rochester et al., 2010).

Samtidig kan man med fordel arbejde med at skabe et tillidsfuldt fællesskab og en kultur blandt frivillige,

hvor der er plads til at fejle. For at imødekomme psykiske og fysiske udfordringer, er det centralt at afklare den frivilliges støttebehov og gøre opgaverne fleksible, så der er mulighed for, at den frivillige kan varetage forskellige opgaver alt efter mentalt overskud.

Sammen udforsker og afklarer den frivillige og medarbejderen, hvilke forventninger de har til hinanden, den frivilliges forventninger til opgaver, ansvar og tidsforbrug, om den frivillige har særlige bekymringer eller behov for støtte, og hvad den frivillige skal gøre, hvis der opstår behov for støtte (Albertslunds frivillighedspolitik, 2013; Browne et al., 2013). Derved tydeliggøres det for den frivillige, at der er mange måder at være frivillig på, og at opgaverne kan tilpasses den enkelte.

#### I forventningsafstemningen er følgende spørgsmål centrale:

- Hvorfor vil beboeren gerne være frivillig? Hvad er den frivilliges motivation?
- Hvad kan den frivillige bidrage med? Hvad er den frivillige god til? Hvilke ressourcer har den frivillige?
- Hvilken rolle ønsker den frivillige? Fx i forhold til ansvar, forpligtelse og udbytte. Hvor meget? Hvor ofte? Hvor længe?
- Hvad forventer den frivillige at kunne afsætte af tid og energi?
- Hvad forventer medarbejderen af den frivillige? Fx i forhold til aftaler og afbud.
- Hvad er den boligsociale medarbejders rolle?
- Hvad forventer den frivillige af den boligsociale medarbejder? Har den frivillige fx særlige bekymringer eller behov for støtte?
- Stemmer typen af opgaver overens med den tid og de kompetencer og ressourcer, som den frivillige kan bidrage med?
- Er den frivillige interesseret i at blive sat i kontakt med andre frivillige med samme interesser, eller fordi de kan samarbejde eller afløse hinanden f.eks. ved sygdom?



### Match opgaven

Det er afgørende at matche opgaven til den frivillige og ikke omvendt. Det frivillige arbejde skal opleves som en succesoplevelse, og hvis opgaverne ikke matcher den enkeltes motivation, behov, kompetencer, tid og ansvar, risikerer man fiaskooplevelser. Det kan kræve, at medarbejderen i højere grad går op i, at beboerne laver noget, der motiverer dem, og at de oplever et udbytte, end at bestemte opgaver under helhedsplanens aktiviteter bliver dækket. Det er derfor en central opgave, at den boligsociale medarbejder løbende justerer opgaverne, så de tilpasses den enkeltes motivation og behov for fx mere støtte eller større ansvar. Dette indebærer samtidig, at der skal være forskellige muligheder til stede for at deltage i det frivillige arbejde (Tribal, 2008).

Samtidig er det vigtigt, at den boligsociale medarbejder er fleksibel over for forandringer (Tribal, 2008). Hvis den frivillige i en periode har mindre tid, ikke længere er motiveret, er ustabil eller ikke kan magte en opgave, kan det være nødvendigt at gentænke eller nedskalere en aktivitet. I sådanne situationer må medarbejderne nødvendigvis have en plan B, så det ikke bliver en fiaskooplevelse for den frivillige. I forlængelse heraf må den boligsociale medarbejder have fokus på den frivilliges ressourcer frem for begrænsninger, og tilpasse aktiviteten til et niveau, hvor den stadigvæk opleves som en succes (IVR, 2004). I matchningen af opgaver til den frivilliges motivation

og behov er følgende punkter centrale:

- Sørg for, at der er forskellige opgaver og muligheder for at deltage i det frivillige arbejde. Match opgaven til den frivillige og ikke omvendt.
- Skab kendskab til den frivilliges særlige interesser, behov og motivationer via forventningsafstemning, og brug denne viden til at matche opgaven til den frivillige.
- Tilpas løbende opgaven, så den matcher den frivilliges interesser, tid, kompetencer, grad af ansvar etc.
- Det frivillige arbejde skal opleves som en succes – fokusér på ressourcer frem for begrænsninger.
- Den frivilliges situation, behov og motivation kan ændre sig – vær fleksibel og tilpas opgaven. Hjælp den frivillige til at sænke ambitionerne, så det ikke bliver en fiaskooplevelse. Det handler om at "spørge i mødet" med beboerne. Her har boligsociale medarbejdere en særlig fordel over andre aktører i kraft af deres lokalt orienterede og relationsbaserede tilgang. At de har deres daglige gang i boligområdet med løbende kontakt til beboerne, gør, at de kan få øje på muligheder for frivillig deltagelse, der passer til den enkelte beboer.

### Konkrete opgavebeskrivelser

Frivillige, som oplever, at opgaven ikke er betydningsfuld, føler sjældent, at de gør nogen forskel (CFSA, 2016). Det er således vigtigt, at den frivillige kan se formålet med sine opgaver. Mange beboere har brug for at få at vide, hvad opgaver præcist indebærer, og hvordan de kan gribe dem an. Dette indebærer, at opgaverne er konkrete, afgrænsede og så præcist beskrevet som muligt (CFSA, 2016). Det kan være en god idé at skabe et overblik over de forskelligartede opgaver og aktiviteter, der skal varetages i forbindelse med en aktivitet. Aktiviteten kan omfatte både store og små frivilligopgaver, hvor der er brug for, at forskellige typer af frivillige inddrages.

### Flere om opgaven

For at frivillige aktiviteter ikke bliver for sårbare og personafhængige, er det nødvendigt at mobilisere flere frivillige om den samme aktivitet frem for enkeltpersoner. Det skal være tydeligt for den frivillige, hvilke andre frivillige vedkommende skal samarbejde med, og hvilken medarbejder man kan henvende sig til i forbindelse med opgaven.

### Gruppedynamik og konflikthåndtering

De boligsociale medarbejdere skal sikre en god kommunikation og dynamik med og mellem frivillige og skabe rum til, at de frivillige kan føle sig inkluderede og vigtige i fællesskabet (Rochester et al. 2010). Konflikter i frivilligrupper er ofte ensbetydende med, at de frivillige er engagerede – de brænder for deres frivillige arbejde og samarbejdet med de andre. Men det kræver, at de boligsociale medarbejdere er opmærksomme fra sidelinjen og kan springe til hvis nødvendigt for at understøtte løsningen af konflikten, inden situationen bliver for tilspidset.

“ Alt er meget følelsesladet her. Man skal hjælpe beboerne med at trække følelserne lidt ned og reflektere. Via god kommunikation og konfliktmægling. Vi sætter også os selv i spil, når vi er i dialog med beboerne og prøver at få dem til at reflektere over deres adfærd.

### Boligsocial medarbejder

De boligsociale medarbejdere kan arbejde med konfliktløsningsværktøjer, hvor de underviser de frivillige i kommunikation og i at lære at håndtere uenighed.

### Et godt farvel

Tag afsked med frivillige, som enten bliver afskediget eller selv vælger at stoppe (CFSA, 2016). Sammen med den frivillige kan I beslutte, hvordan det skal markeres. Det er vigtigt med en god afsked, da den frivillige kan blive ambassadør for, at andre beboere vil indgå i det frivillige arbejde.

At afskedige en frivillig (CFSA, 2016):

- Tag den nødvendige personlige samtale i et lukket rum.
- Hold så vidt muligt person og problem adskilt, så I adresserer problemet i stedet for at kritisere personen.
- Vær ærlig, men hensynsfuld, når I begrundet afskeden over for den frivillige.
- Giv de kolleger (frivillige og/eller ansatte), som er berørt af afskeden, fyldestgørende og konkret besked for at undgå, at der opstår rygter. Hvis det er muligt, kan det være en god idé at blive enige med den frivillige om, hvad begrundelsen for afskeden skal være over for resten af foreningen.

## Del 5.

# FORANKRING AF FRIVILLIGINDSATSEN

---

Det er et grundvilkår, at boligsociale indsatser har en begrænset projektperiode – også når det gælder aktiviteter, der involverer frivillige. Ønsker man at gøre aktiviteter eller netværk bæredygtige, så de også fortsætter i tiden efter en helhedsplan, taler man ofte om forankring.

I flere helhedsplaner står det kortfattet beskrevet, at aktiviteter skal forankres via frivillige kræfter, men ofte uddybes det ikke hvordan. Dette afsnit handler om, hvordan boligsociale frivilligindsatser kan forankres hos de frivillige beboere.

Nogle boligsociale medarbejdere problematiserer fokuset på forankring af aktiviteter og fremhæver, at fokus i højere grad bør være på forankring af de netværk og kompetencer, som beboerne opbygger ved at være frivillige. Argumentet er, at selvom aktiviteter kan virke som et godt mødested og en platform, er det ikke aktiviteterne, der i sig selv er vigtige at fastholde og forankre, men derimod det engagement, fællesskab og den læring, som de frivillige opnår ved at være frivillige.

I en frivilligkontekst kan forankring altså på den ene side handle om at skabe gode rammer omkring aktiviteten og sikre, at de frivillige har det fornødne ejerskab, så aktiviteten kan køre videre i en meningsfuld form eller køre videre i en forening – med et minimum af støtte fra helhedsplanen eller helt uden. På den anden side kan forankring handle om at skabe gode forudsætninger for at forankre netværk, fællesskaber og den enkelte frivilliges kompetencer og engagement i lokalområdet.

## **FORANKRING AF AKTIVITETER PÅ FRIVILLIGE HÆNDER**

Det kræver fokus og prioritering fra helhedsplanens side og ejerskab, motivation og ressourcer blandt de frivillige, hvis det skal lykkes at forankre aktiviteter via frivillige beboere. Mange medarbejdere oplever, at det er svært i praksis, fordi der ikke er de koordinerende kompetencer til rådighed blandt de frivillige – og de beskriver, at de fortsat står på sidelinjen, som et netværk de frivillige kan trække på.

I arbejdet med forankring er der en række centrale elementer, der gør sig gældende:

- Forankring skal tænkes ind så tidligt som muligt
- Flere frivillige skal samles om den samme aktivitet
- Rammer og systematik skal opbygges i samarbejde med de frivillige



## FORANKRING SKAL TÆNKES IND SÅ TIDLIGT SOM MULIGT

Ekspertter fremhæver, at forankring står og falder på de frivilliges ejerskab, og at forankring i højere grad lykkes, hvis det er et fokus igennem hele aktiviteten og ikke først, når projektperioden slutter. Forankring – og grundlaget for ejerskab – vedrører forskellige trin i processen og skal planlægges så tidligt som muligt (Jensen et al., 2010).

For boligsociale medarbejdere betyder det, at forankring skal tænkes ind systematisk, fx ved hjælp af forankringsmodellen (se figur 1), så de frivillige får en oplevelse af, at deres arbejde giver mening og har potentiale fremadrettet, hvilket er centrale elementer i forhold til at opnå ejerskab. Det kan bl.a. gøres ved at lade frivillige selv være med til at udvikle og/eller påvirke aktiviteten, så de frivillige er med til at tage ansvar fra start.

“ Forankring står og falder på de frivilliges ejerskab. Der er større sandsynlighed for forankring, hvis de frivillige selv har været med til at udvikle aktiviteten.

### Frivilligkonsulent

Det er nødvendigt fra start at være tydelige omkring og arbejde med, at aktiviteten på sigt skal kunne køre i en meningsfuld form med et minimum af støtte. Det kræver bl.a. en realistisk vurdering af, hvilke aktiviteter der egner sig til at køre videre, og i så fald, om de kan køre videre i deres oprindelige form, eller om der skal ske justeringer. Vurderingen skal ligeledes tage udgangspunkt i de frivilliges ressourcer og interesser, og derfor er det oplagt at foretage vurderingen sammen med de frivillige selv.

## FLERE FRIVILLIGE SKAL SAMLES OM DEN SAMME AKTIVITET

Aktiviteter er skrøbelige, når der er få frivillige involveret. Ved at bygge relationer og fællesskaber omkring aktiviteter, og derigennem skabe stærke frivilligrupper, kan man sikre, at vigtig viden for at drive aktiviteter ikke havner hos enkeltpersoner, men derimod i et netværk af frivillige.

Her skal medarbejderen have sit lokale netværk i spil og koble de beboere, som kan noget sammen. Den interne sociale dynamik spiller en rolle, og der skal skabes plads til alle i gruppen.

“ Aktiviteter tiltrækker, relationer fastholder.

### Boligsocial medarbejder

Derudover er det nødvendigt, at de frivillige, der skal drive indsatsen videre, kan trække på det netværk, som helhedsplanen har etableret omkring indsatsen (Samsøe, 2015). Det kræver, at de boligsociale medarbejdere bygger bro til de øvrige aktører i området, fx afdelingsbestyrelserne i boligområdet, foreninger eller kommunen, og agerer bindeled mellem aktører og frivillige. Samtidig må den boligsociale medarbejder have fokus på at etablere en kultur for videndeling blandt frivillige og ansatte.

### OPBYGNING AF RAMMER OG SYSTEMATIK

Når frivillige skal drive aktiviteter, som medarbejdere tidligere har understøttet, kan det være en god idé, at medarbejdere og frivillige løbende etablerer en systematik og opbygger konkrete rammer omkring aktiviteten. Det kan fx være etablering af rutiner og drejebøger med beskrivelser af praksis og procedurer eller koordinering i netværk, fx via Facebook. På den måde er der konkrete retningslinjer for de frivillige at forholde sig til og et solidt fundament at stå på. Herunder kan føl-ordninger, hvor frivillige gradvist oplæres af medarbejdere eller andre frivillige, også være en mulighed.

### FORANKRING I LOKALE FORENINGER

Aktiviteter og frivillige netværk kan – i nogle tilfælde – leve videre ved formalisering i lokale foreninger. Foreninger kan fungere som en demokratisk ramme for frivilligheden og samtidig gøre det muligt at få adgang til lokaler og søge puljemidler. Foreninger kan være med til at danne rammer og struktur omkring aktiviteter og de frivilliges arbejde, som helhedsplanen måske tidligere har udfyldt, men det kræver, at de frivillige selv vil det og kan se formålet med formaliseringen.

I nogle tilfælde kan formalisering og forankring i foreninger trække energien ud af det frivillige arbejde og dermed "dræbe" frivilligheden. Eksempelvis, hvis de frivillige ikke forstår foreningsstrukturen, hvis aktiviteten ikke passer ind i foreningsformen, eller hvis foreningen etablerer et usundt hierarki blandt de frivillige.

Fremfor at starte nye foreninger op, kan det være en fordel at blive en del af en eksisterende forening i boligområdet, bl.a. fordi lokal forankring sker ved at udvide kredsen af samarbejdspartnere (Frivilligrådet, 2012).

“ Der er ikke brug for flere små foreninger i boligområderne, men der er brug for, at foreningerne går sammen om at lave aktiviteterne. Eller at få beboerne ud af området og over i foreningslivet.

**Frivilligkonsulent**



## FORANKRINGSMODEL: FEM FASER TIL FORANKRING

I arbejdet med at forankre aktiviteter via frivillige, kan man overordnet tale om fem faser, som en forankringsproces gennemløber. I nedenstående forankringsmodel er de fem faser beskrevet. Modellen er udarbejdet med inspiration fra konsulentfirmaet Ingerfair, der har specialiseret sig i frivillighed (Samsøe, 2015).

**1. Fase – Opstart:** Forankring skal tænkes ind så tidligt i processen som muligt. Der skal være tidlige og realistiske overvejelser omkring de frivilliges roller og aktiviteternes fremadrettede forankringspotentiale, gerne i samråd med de frivillige. Hvis der er behov, skal der planlægges kompetenceudvikling/oplæring af de frivillige. Det er vigtigt at gøre sig overvejelser omkring, hvem de 'frivillige hænder' er, hvilke frivillige der kan og vil føre indsatsen videre, og i hvilken form aktiviteten realistisk set kan fortsætte.

**2. Fase – Plan for aktiviteten:** Der skal etableres en solid gruppe af frivillige, der vil det samme, aktiviteter skal planlægges, og opgaver skal matches til de frivillige. Medarbejderen skal skabe et fælles udgangspunkt for indsatsen og involvere de frivillige i beslutninger omkring aktiviteten for at skabe ansvar

og ejerskab. Der skal ske en forventningsafstemning og skabes et godt samarbejde mellem de frivillige og ansatte.

**3. Fase – Etablering:** Aktiviteter og opgaver skal tilpasses udfordringer og behov, og der skal etableres en systematik og opbygges konkrete rammer omkring aktiviteten. Medarbejderen skal have løbende fokus på motivation hos frivilligruppen og sørge for, at de frivillige får sat deres kompetencer i spil. Undgå at viden ophober sig hos enkeltpersoner ved at skabe et netværk omkring de frivillige, som de kan trække på – både inden for organisationen, kommunen og lokalsamfundet.

**4. Fase – Projektet afsluttes:** Revurdér aktivitetens form, organisering og ansvarsfordeling sammen med de frivillige, og vær tydelige og enige om beslutningsgange. Sikre, at de frivillige har adgang til netværk, og at videndeling/oplæring har fundet sted. Lavpraktiske aftaler og forhold (nøgler, lokaler, adgang til te/kaffe, materialer etc.) skal være på plads, og relevante personer fra projekt/indsatsperioden skal være til rådighed som netværk.

**5. Fase – Forankring:** De frivillige kører indsatsen videre i en realistisk form. Der er mulighed for et lille støtteberedskab fra helhedsplanen eller netværk.



Figur 1. Forankringsmodel

# LITTERATUR

---

**Agger & Hoffmann 2008:** Borgerne på banen – håndbog til borgerdeltagelse i lokal byudvikling. Velfærdsministeriet

**Albertslund Boligsociale Center (2013).** "Frivilligstrategi – Samarbejdet med de frivillige".

**Arnstein (1969).** "A Ladder of Citizen Participation," Journal of the American Planning Association, 35(4), s. 216-224.

**Boje, Fridberg & Ibsen (red.) (2005).** "Den frivillige sektor i Danmark – omfang og betydning". SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, 06:19, København.

**Boll (2015).** "Frivilligledelse – er det i grunden noget særligt?" Ingerfair: <https://www.ingerfair.dk/er-frivilligledelse-noget-saerligt/>.

**Borgonovi (2008).** "Doing Well by Doing Good. The Relationship between Formal Volunteering and Self-Reported Health and Happiness". Social Science & Medicine, 66, s. 2321-2334.

**Brown, Hoyer & Nicholson (2012).** "Self-Esteem, Self-Efficacy, and Social Connectedness as Mediators of the Relationship Between Volunteering and Well-Being". Journal of Social Service Research, 38, s. 468-483.

**Browne, Jochum & Paylor (2013).** "The value of giving a little time – Understanding the potential of micro-volunteering". IVR, Institute for Volunteering Research.

**Bundgård (2012).** "Den frivillige sociale indsats. Frivilligrapport 2012". Center for frivilligt socialt arbejde, Social- og Integrationsministeriet.

**Casiday et al. (2008).** "Volunteering and Health: What impact does it really have?" Volunteering England: London.

**CFSA (2016).** "Motiver den fri vilje – en antologi om fastholdelse og rekruttering af frivillige". Center for frivilligt socialt arbejde.

**Ervik & Linden (2015).** "Roller og rammevilkår for frivillig sektor i boligsocialt arbeid". Husbanken, Rapport 8-2016, Uni Research Rokkansenteret.

**Fehsenfeld & Ibsen (2016).** "Frivillighed i det boligsociale arbejde". Syddansk Universitet, Institut for Idræt og Biomekanik, CISC.

**Foldgast, Larsen & Kjærgaard (2017).** "Naboambassadører – En resultatmåling af en boligsocial indsats". Center for Boligsocial Udvikling.

**Fridberg & Henriksen (red.) (2014).** "Udviklingen i frivilligt arbejde 2004-2012". SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, 14:09, København.

**Frivilligrådet (2012).** "Gode rammer for samskabelse".

**Henriksen (2014).** "Ikke-konventionelle former for frivilligt engagement" i: Torben Fridberg & Lars Skov Henriksen (red.), "Udvikling i Frivillighed 2004-2012". SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, s. 69-103.

**Hirst (2000).** "Links between Volunteering and Employability". Research Report RR309, Department for Education and Skills, Cambridge Policy Consultants.

**Holmboe (2017).** "Frivilligt arbejde og mental sundhed". SIND – Landsforeningen for psykisk sundhed.

**IVR (2004).** "Volunteering for All? Exploring the link between volunteering and social exclusion". Institute for Volunteering Research, University of East England.

**Jensen et al. (2010).** "Netværk og forankring i områdebaseret byfornyelse". SBI 2010:13, Statens Byggeforskningsinstitut, Aalborg Universitet. Hørsholm: SBI Forlag.

**Kjeldsen et al. (2018).** "Kriminalitetsforebyggelse i Netværk". Center for Boligsocial Udvikling.

**La Cour (2014).** "Frivillighedens logik og dens politik – en analyse af den personrettede frivillige sociale indsats og statens frivillighedspolitik". København: Nyt fra Samfundsvidenskaberne.

**Lum & Lightfoot (2005).** "The Effects of Volunteering on the Physical and Mental Health of Older People". Research on aging, 27(1), s. 31-55.

**Miller et al. (2011).** "Understanding the Role of Volunteerism in Creating Social Inclusion". Report Prepared For SouthWest Communities Resource Centre.

**Nørregaard (2017).** "Slip frivilligheden løs! Muligheder og udfordringer i det kommunale samarbejde med frivillige". Center for Frivilligt Socialt Arbejde.

**Ohmer & Beck (2006).** "Citizen Participation in Neighborhood Organizations in Poor Communities and its Relationship to Neighborhood and Organizational Collective Efficacy". Journal of Sociology & Social Welfare, 33(1), s. 179-202.

**Ohmer (2007).** "Participation in Neighborhood Organizations and Volunteers Self- and Collective Efficacy and Sense of Community". Social Work Research, 31(2), s. 109-120.

**Perkins, Brown & Taylor (1996).** "The ecology of empowerment: Predicting participation in community organizations". Journal of Social Issues, 52(1), s. 85-110.

**Petrovski, Dencker-Larsen & Holm (2017).** "The Effect of Volunteer Work on Employability: A Study with Danish Survey and Administrative Register Data". European Sociological Review, 2017, 33(3), s. 349-367.

**Putnam (2000).** "Bowling Alone, The collapse and revival of American community". Simon & Schuster Paperbacks.

**Rambøll (2017).** "Frivillighedsundersøgelsen 2017".

**Regeringen (2017).** "Strategi for et stærkere civilsamfund".

**Rochester, Payne & Howlett (2010).** "Volunteering and Society in the 21st Century". Palgrave Macmillan.

**Samsøe (2015).** "Forankringsmodellen – når du skal løfte indsatserne videre på frivillige hænder". Ingerfair.

**Santini et al. (2018).** 'Formal Volunteer Activity and Psychological Flourishing in Scandinavia: Findings from Two Cross-sectional Rounds of the European Social Survey' Social Currents, s. 1-15.

**Sigurd et al. (2012).** "Frivillige i det boligsociale arbejde". Center for Boligsocial Udvikling.

**Southby & South (2016).** "Volunteering, inequalities and barriers to volunteering: a rapid evidence review". Centre for Health Promotion Research, Leeds Beckett University.

**Tang, Copeland & Wexler (2012).** "Racial Differences in Volunteer Engagement by Older Adults: An Empowerment Perspective". Social Work Research, 36(2), s. 89-100.

**Torfinng et al. (2017).** "Samarbejdsdrevet innovation i kriminalpræventive indsatser – Slutrapport om sammenhænge mellem samarbejde, innovation og kriminalpræventiv effekt og måling heraf". Roskilde Universitet & Det Kriminalpræventive Råd.

**Tribal (2008).** "The Good Practice Handbook: Promoting good practice in managing volunteers from socially excluded groups". Goldstar: London.

**Van Ingen & Kalmijn (2010).** "Does Voluntary Association Participation Boost Social Resources". Social Science Quarterly, 91(2).

**Verba, Schlozman and Brady (1995).** "Voice and Equality: Civic volunteerism in American politics". Harvard University Press: Cambridge.

**Welty Peachey et al. (2011).** "Building social capital: Examining the impact of Street Soccer USA on its volunteers". International Review for the Sociology of Sport, 48(1) s. 20-37.

**Wilson & Musick (1999).** "The Effects of Volunteering on the Volunteer", Law and Contemporary Problems, 62(4), s. 141-168.

**Ødegård (2010).** "Foreningsliv i et flerkulturelt lokalsamfund. En studie om integrasjon og sosial kapital". Rapport 2010:6. Senter for forskning på sivilsamfund og frivillig sektor.

**Ødegård et al. (2014).** "Felleskap og forskjellighet. Integrasjon og nettverksbygging i flerkulturelle lokalsamfund". Senter for forskning på sivilsamfund og frivillig sektor. Oslo: Abstrakt Forlag AS.

