FÆLLESSKABER(E)

SAMMEN OM NYE VEJE!

Samtaleværktøj

Indledning

Dette dokument har til formål at give en oversigt over, samtale- og matchprocessen mellem borger og forening, gruppe eller frivilligt fællesskab i projekt FlereMed. Samtaleværktøjet består af fire samtaleguides, som guider dig igennem samtalerne med borgerne, samt en beskrivelse af, hvad der er vigtigt at tage højde for, og hvad der bør afdækkes under samtalerne.

Samtalerne med borgerne i projekt FlereMed kan opdeles i følgende fire dele:

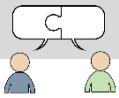




1. *Opkald til borger og planlægning af møde* (Opkaldsguide)



2. *Afklaringssamtale* (Samtaleguide)



3. *Matchsamtale* (Samtaleguide)



4. *Opfølgning* (Opkaldsguide)

I nogle tilfælde vil 2 og 3 foregå sammenhængende (i en samtale). I andre tilfælde kan det være en fordel at flere møder/samtaler disse dele. Det er en vurderingssag fra borger til borger.

De forskellige samtaleguides fungerer som hjælpeværktøj i forbindelse med afholdelse af samtaler med borgerne. De hjælper med at holde fokus på hvilke områder, der er vigtige at få afdækket, og

hvilke spørgsmål man kan stille undervejs i samtalen. Det er vigtigt, at man under samtalen tager udgangspunkt i borgeren og dermed lader samtalen udfolde sig så naturligt som muligt. Samtaleguiderne skal derfor ikke nødvendigvis følges slavisk, men bruges som et vejledende værktøj, samtalen skal tage udgangspunkt i.

Opkaldsguide, første kontakt og mødeplanlægning

Opkaldsguiden giver dig en oversigt over, hvad du skal sige, første gang du kontakter borgeren første gang. Dette opkald er oftest første kontakt borgerne har med Frivilligcenter Rebild, hvorfor det er vigtigt at få skabt en god kontakt og får spurgt ind til de nødvendige ting.

Formål

Formålet med opkaldet er at få skabt kontakt med borgerne, vække deres nysgerrighed samt aftale mødetidspunkt for samtale med dem og så vidt muligt at få en indledningsvis idé om hvem borgeren er, og hvad de er interesserede i.

Deadline

Det skal så vidt muligt efterstræbes at kontakten skal tages maks. 5 dage efter, at borgeren er blevet henvist til FlereMed.

Opkaldet skal indeholde

- Introduktion af dig og Frivilligcenter Rebild.
- Forklaring af hvorfor vi tager kontakt, og hvad vi kan tilbyde.
- Indledende afklaring af borger og dennes behov.
- Planlægning af første møde.

Praktiske forhold

I forbindelse med planlægning af møde med borgerne er det vigtigt at få klargjort, hvorvidt borgeren har mulighed for at komme til frivilligcenteret, eller om vi skal komme til dem. Som udgangspunkt skal vi forsøge at få borgerne til at komme til os, men er det ikke muligt, komme vi til dem.

Hvis borgeren allerede ved, hvad han/hun vil

I nogle tilfælde kan der være borgere, der allerede er klar over, hvilken forening de gerne vil ud i, eller hvilken aktivitet de er interesseret i (eg. motionshold, genbrugsbutik). I disse tilfælde er det ofte ikke nødvendigt at planlægge møde. Her kan henvisningen til foreningen eller aktiviteten klares over telefon. Det er en vurdering fra borger til borger. Man skal dog være opmærksom på, at der også skal laves monitorering på disse borgere, hvorfor WHO5 enten skal sendes ud til dem digitalt, eller der skal planlægges fysisk møde for at foretage dette.

Samtaleguide, Afklaring

Afholdelse af afklaringssamtale

Samtaleguiden til afklaringssamtaler giver dig en oversigt over, hvilke emner og spørgsmål der skal belyses under afklaringssamtalerne med borgerne. Guiden består af en række overordnede spørgsmål samt dertilhørende underspørgsmål, som anvendes til at hjælpe med at besvare de overordnede spørgsmål.

Formål

Formålet med afklaringssamtalerne er at indsamle relevante oplysninger om borgerne, så vi med afsæt deri kan finde foreninger/fællesskaber/grupper, som så godt som muligt matcher borgerens behov og ønsker.

Samtalen skal afdække

- Borgerens interesser samt motivation for at komme med i en forening/fællesskab/blive frivillig.
- Forhold der skal tages højde for i matchingen af borgeren med foreninger og fællesskaber (helbredsmæssige, tidsmæssige, transportmæssige, interessemæssige, osv.).
- Faktorer der har afholdt borgeren fra selv at komme med i en forening/fællesskab/blive frivillig (for at disse faktorer kan afhjælpes).

Forventningsafstemning

Under samtalen er det vigtigt at få fortalt, at vi selvfølgelig gør vores bedste for at finde en forening/fællesskab, som matcher deres ønsker og behov, men at det ikke altid vil være muligt at finde den perfekte løsning. Det er også vigtigt at gøre det klart, at hvis det viser sig, at borgeren ikke er glad for at være frivillige/deltagere i den forening, som de er blevet hjulpet ud i, så finder frivilligcenteret og borgeren sammen en anden løsning. Borgerne skal mærke, at Frivilligcenter Rebild har deres ryg og at de ikke slippes.

Medbring

- FlereMed's og Frivilligcenter Rebilds brochure.
- Udskrevet samtaleguide til at notere på under samtalen.
- Monitorering-ark (WHO5).

Monitorering

Som afslutning på første samtale skal der foretages monitorering i form af borgernes besvarelse på spørgeskema (WHO5). Monitoreringen foretages som en måling på projekt FlereMed. Det er ikke en måling på borgerne, hvilket er vigtigt at tydeliggøre overfor borgeren.

WHO5 findes både som fysisk form og online form. Monitoreringen foretages igen henholdsvis 3 og 6 måneder efter, at borgerne er kommet ud i foreningerne.

Mulighed for at matche borgeren med en forening under første samtale
Samtaleguiden til afklaringssamtalerne er opbygget således, at det er muligt allerede at matche borgerne med en forening/fællesskab under første samtale. Hvis der skal foretages match under første samtale, inddrages det farvede afsnit *'Match'* samt de farvede felter i afsnittet *'Afslutning'* i samtalen. Hvis man derimod ikke foretager match under første samtale, skal man springe disse farvede felter og afsnit over.

Hvis der er foretaget match under afklaringssamtalen, er det ikke nødvendigt at foretage anden samtale. Hvis der derimod ikke er foretaget match under første samtale, så skal borgeren indkaldes til anden samtale (kan være fysisk eller over telefon). Forklar borgerne, at vi skal have lidt tid til at finde foreninger til dem, så vi kan finde det bedst mulige match. Borgerne kan forvente svar indenfor 2-3 uger.

Samtaleguide, Match

Afholdelse af matchsamtale

Samtaleguiden til matchsamtaler giver dig en oversigt over, hvilke emner og spørgsmål der skal belyses under matchsamtalerne med borgerne.

Formål

Formålet med samtalen er at præsentere foreninger, vi har fundet til borgeren, hvis tilbud stemmer overens med borgernes ønsker og behov. Derudover skal der afklares, hvad der videre skal ske, og hvad Frivilligcenter Rebild skal gøre.

Deadline

Det er vigtigt, at der ikke går for lang tid fra afklaringssamtalen til matchsamtalen. Der må højst gå 2-3 uger mellem de to samtaler for at bevare borgernes motivation.

Samtalen skal afdække

- Præsentation af foreninger hvis tilbud stemmer overens med borgernes ønsker og behov.
- Match af borger med en forening.
- Afklaring af hvorvidt borgeren selv vil kontakte foreningen eller om vi skal gøre det.
- Afklaring af hvorvidt borgeren har brug for hjælp ved opstart i foreningen.
- Aftal opfølgningstidspunkt og fortæl at vi gerne vil holde løbende kontakt med borger.

Praktiske forhold

I slutningen af samtalen skal opfølgningstidspunkt fastsættes. Opfølgningen skal foretages ca. 3 uger efter opstart i foreningen.

Opkaldsguide, opfølgning

Opkaldsguiden giver dig en oversigt over, hvad du skal sige, når du ringer for at følge op med borgeren. Dette opkald sker (oftest) efter en del kontakt med borgeren, men efter en periode på ca. 3 måneder, hvorfor det er vigtigt her at genopfriske, hvad der er talt om og aftalt tidligere, for herigennem bl.a. at reetablere relationen.

Formål
Formålet med opkaldet er at få fulgt op på om den forening/gruppe, der tidligere er fundet til borgeren, var et godt match, og hvad dette i så fald har medført for borgeren. I modsat fald er det vigtigt at tilbyde borgeren en ny afklaring og match. Derudover skal der også laves monitorering.

Deadline
Opfølgningen skal ske 3 måneder efter borgeren er opstartet i foreningen/gruppen.

Opkaldet skal indeholde

- Kort oprids af hvad der tidligere er talt om og aftalt.
- Status på om borgeren stadig er aktiv i foreningen/gruppen.
- Indsamling af borgers erfaringer og oplevelser.
- Tilbud om ny afklaring, hvis borger ikke længere er aktiv.
- Monitorering.
- Aftale om fremadrettet behov.

Praktiske forhold
Inden opkaldet er det vigtigt at orienterer sig ift. borgerens tidligere forløb, så dette kan orientere samtalen, og ikke mindst at bekræfte borgeren i, at deres forløb bliver fulgt.

	Introduktion
	*Hej _____,* *Mit navn er _____ og jeg kommer fra _____.* **Hvis man ringer fra Frivilligcenter Rebild, så kan man præsenteret stedet således:** *"Vi er et foreningsdrevet center, som blandt andet har kontakt med en masse foreninger, grupper og fællesskaber i Rebild Kommune, og har erfaring med at vejlede folk, der ønsker flere aktiviteter/fællesskaber i hverdagen, ud i disse foreninger."*
	Tilbud til borgeren
	Jeg ringer fordi, vi har et tilbud, hvor vi gør det lettere at blive en del af de frivillige foreninger/fællesskaber. Jeg ved at du har talt med _____. Som har fortalt mig, at du godt kunne tænke dig _____. Er det korrekt? Det vil jeg gerne hjælpe med.
	Planlæg møde
	*Jeg kunne godt tænke mig at snakke lidt med dig, så jeg kan at få et bedre udgangspunkt for at finde noget, som passer til dig. Kunne du have lyst til at mødes til en snak, hvor vi kan lære hinanden at kende, og jeg kan høre lidt mere om dig og dine ønsker?* **Aftal mødetidspunkt og sted** *Har du mulighed for at komme til Frivilligcenter Rebild? Ellers kan jeg også komme hjem til dig.* Frivilligcenter Rebild Østre Alle 6, Lokale 70 9530 Støvring
	Afslutning
	**Tak for en god samtale. Vi ses på** [mødetidspunkt og sted]**!**



Samtaleguide

AFKLARING

Velkomst



Velkommen

- *Jeg er…*
- *FCR er…*

Formålet med samtalen i dag er, at jeg vil lære dig at kende og finde ud af, hvad dine ønsker er, så vi kan finde det fællesskab/forening, der passer allerbedst til dig. Jeg kan godt komme til at spørge om nogle lidt personlige ting. Det er netop for at finde den rigtige forening/fællesskab til dig.

Praktisk



Fortæl lidt om dig selv – hvem er du, og hvilke interesser har du?

- *Hvor bor du?*
- *Hvem bor du med?*
- *Hvor længe har du boet her i området?*
- *Hvad er din baggrund?*
- *Hvad har du arbejdet med tidligere?*
- *Hvilke interesser har du?*
- *Hvilke interesser har du tidligere haft?*
- *Hvordan er din tidligere erfaring med foreningsdeltagelse eller lignende?*

Hvordan er en typisk uge for dig?

- *Hvem er du sammen med i ugens løb?*
- *Hvad fylder hos dig lige nu?*

Er der særlige forhold, som vi skal tage hensyn til?

- *Hvordan er dine transportmuligheder?*
- *Er der nogle særlige helbredsmæssige hensyn som skal tages, for at du kan deltage i aktiviteter? Hvordan kommer det til udtryk?*

Forventninger



Hvad forventer du af arbejdet/deltagelsen i en forening?

- *Vil du gerne være deltager eller frivillig?*
- *Hvor ofte kunne du tænke dig at være med i noget?*
- *Er der nogle bestemte opgaver, du godt kunne tænke dig? Hvilke?*

Afklaring



Hvad håber du at få ud af at komme med i et frivilligt fællesskab?

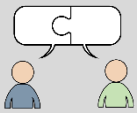
- *Nogen at dele oplevelser med?*
- *At være noget for nogen?*
- *Mere bevægelse?*

Hvordan kan det være, at du ikke allerede er kommet ud i en forening/fællesskab? ☺

- *Hvilke udfordringer har du haft ved at komme med i en forening/fællesskab/blive frivillig? (F.eks. ingen at følges med, kunne ikke finde/overskue mulighederne, etc.)*

	Specificering af ønsker
	**Jeg vil gerne vise dig vores foreningsguide. Der findes forskellige typer fællesskaber (gå-grupper, samtalegrupper, krea-klubber, etc.). Hvilken form for forening kunne du tænke dig at blive en del af?** • *Hvilken form for forening/fællesskab/aktivitet kunne du godt tænke dig, at vi kiggede videre på?* • *Hvilke områder er mere interessante end andre?*
	(Match evt.)
	**Jeg tænker, at disse foreninger vil være relevante for dig. Hvad tænker du om det?** • *Hvad virker interessant?* • *Hvilken forening kunne du være interesseret i at komme ud og blive en del af?*
	Afslutning
	**Jeg vil nu finde foreninger/fællesskaber/grupper til dig** *Jeg vil nu undersøge nærmere, hvilke foreninger/fællesskaber/grupper der vil være interessante for dig. Jeg ringer til dig indenfor 2-3 uger, hvor du vil høre mere. Jeg vil selvfølgelig gøre alt hvad vi kan for at finde en forening/fællesskab som, matcher dine ønsker, men det vil ikke altid være muligt at finde den perfekte løsning.* **Gennemgå hvad der er blevet talt om, og afstem om I er enige.**
	Hvad skal der ske nu? • *Vil du eller skal jeg kontakte foreningen?* • *Hvad har du brug for hjælp til?*

	Hvordan vil du gerne have, at vi beskriver dig? • *Hvad vil du gerne have, at vi siger om dig?* • *Hvad vil du gerne selv sige om dig?*
	Gennemgå hvad der er blevet talt om, og afstem om I er enige. **Jeg vil holde løbende kontakt med dig** *Jeg ringer til dig og hører, hvordan det går, og du er også altid velkommen til at ringe til mig. Efter at du har været 3 uger i foreningen/gruppen/fællesskabet skal vi have en opfølgningssamtale. Lad os aftale tidspunkt for det.* *Vi står altid til rådighed. Hvis der er udfordringer, eller du finder ud af, at foreningen ikke passer dig, så tager vi en snak og finder andre muligheder for foreninger og fællesskaber.*
	Må vi opbevare og dele dine data til <u>intern</u> brug? (GDPR) Ja ☐ Nej ☐
	Monitorering *Jeg vil bede dig om at svare på nogle få spørgsmål i følgende spørgeskema. Spørgeskemaet bliver brugt som en måling af om projekt FlereMed's indsats gør en forskel for dem, vi gerne vil hjælpe. Det handler ikke om dig, men om at vi gerne vil måle effekten af projektet.* *Det tager ikke mere en et par minutter at svare på, og er en stor hjælp for os!* **Tak, og tak for en god samtale!**



Samtaleguide

MATCH

	Velkomst
	**Hej igen** Præsenter dig selv og oprids ganske kort forrige gangs samtale, og hvad der blev talt om. *Formålet med samtalen i dag er, at jeg vil fremlægge forslag til foreninger og fællesskaber til dig. Så tager vi en snak om, om der er nogle foreninger, som du kunne være interesseret i at blive en del af.*
	Afklaring
	**Er der opstået tanker og spørgsmål siden sidst?** • *Hvilke tanker har du gjort dig siden sidst?* • *Er der noget du er kommet i tanke om, som vi skal snakke om i dag?*
	Match
	**Jeg har fundet disse foreninger til dig. Hvad tænker du om det?** • *Hvad virker interessant?* • *Hvilken forening kunne du være interesseret i at komme ud og blive en del af?*

	Afslutning
	Hvad skal der ske nu? • *Vil du eller skal jeg kontakte foreningen?* • *Hvad har du brug for hjælp til?*
	Hvordan vil du gerne have, at vi beskriver dig? • *Hvad vil du gerne have, at vi siger om dig?* • *Hvad vil du gerne selv sige om dig?*
	Gennemgå hvad der er blevet talt om, og afstem om I er enige. **Jeg vil holde løbende kontakt med dig** *Jeg ringer til dig og hører, hvordan det går, og du er også altid velkommen til at ringe til mig. Efter at du har været 3 uger i foreningen/gruppen/fællesskabet skal vi have en opfølgningssamtale. Lad os aftale tidspunkt for det.* *Vi står altid til rådighed. Hvis der er udfordringer, eller du finder ud af, at foreningen ikke passer dig, så tager vi en snak og finder andre muligheder for foreninger og fællesskaber.* **Tak for en god samtale!**

	Velkomst
	**Hej igen** (Gen)Præsenter dig selv, fortæl hvorfor du ringer og oprids ganske kort, hvad der tidligere er talt om og aftalt med borger. *Formålet med samtalen i dag er at følge op på om det vi fandt frem til sidst vi talte sammen var et godt match, eller om vi skal forsøge at finde noget andet.*
	Status
	**Hvordan går det med det, vi fandt frem til sidst, vi talte sammen?** • *Hvad er der sket siden vi talte sammen sidst?*

Aktiv	Ikke aktiv
• *Er du tilfreds?* • *Hvad har det givet dig?* • *Er du interesseret i mere/andet?* • *Drøft muligheden for at bevæge sig fra deltager til frivillig (hvis relevant).*	• *Hvordan kan det være, at du ikke er med længere? Er der noget jeg kan hjælpe med i den forbindelse?* • *Hvad kunne være interessant i stedet for? (Aftalt evt. et nyt møde).* Aftal en ny afklaringssamtale, hvis det er relevant.

	Afslutning
	**Monitorering** *Jeg vil bede dig om at svare på nogle få spørgsmål i følgende spørgeskema. Spørgeskemaet bliver brugt som en måling på projekt FlereMed. Det handler ikke om dig, men om at vi gerne vil måle effekten af projektet.*
	Hvad skal vi aftale fremadrettet? **Tak for en god samtale!**