



OUTSIDEREN

SER PSYKIATRIEN INDEFRA

Den gode velkomst

- modelbeskrivelse for arbejdet med at skabe den gode modtagelse i Outsideren og Team Mod på Livet. Veluxfondens temakald Fællesskaber for Alle 2020 - 2023

Indledning

I denne metodebeskrivelse kan du læse, hvordan vores to organisationer har arbejdet med at kortlægge og forstå de enkelte elementer i den gode velkomst.

Metodebeskrivelsen er tænkt som inspiration til dig, der er interesseret i at arbejde på nye måder med at engagere flere frivillige og som gerne vil give plads til og arbejde med fleksible deltagelsesformer, enten fordi du arbejder med mennesker, der har brug for at kunne skrue op og ned for deres engagement, eller fordi, du arbejder med deltagerkabslogikken, og hvordan alle kan være med til at bidrage til helheden.

De to organisationer

Projektet har fokuseret på vores eksisterende praksis, og vi har kigget nysgerrigt på både effekten og indholdet af de enkelte elementer i den gode velkomst, og hvordan de bidrager til at nye kommer godt med i fællesskabet som en aktiv medspiller.

Team Mod på Livet er et hold af mennesker med forskellige baggrunde som alle har erfaringer fra psykiatrien og/eller socialpsykiatrien.

Erfaringskompetencerne bliver sat i spil i alle dele af organisationens arbejde som spænder over alt fra at drive organisationens klubhus til afholdelse af mange forskellige værksteder både i klubhuset, ude i byen og i socialpsykiatriske botilbud.

Team Mod på Livet er et sted, hvor der er plads til at være præcis som man har det og hvor vi tror på at det at gøre noget sammen og for andre kan skabe positiv mening.

Foreningen Outsideren er en brugerstyret forening og et tidsskrift af og for psykiatribrugere og psykisk sårbare. Foreningens formål er at forbedre livsvilkårene, give stemme til og skabe netværk for mennesker med egne erfaringer med psykiatri og psykisk sårbarhed. Outsideren har aktiviteter og medlemmer over hele landet, men de primære aktiviteter er lokalt forankret i København og i vores lokaler på Nørrebro. Foreningen har eksisteret i mere end 25 år og huser i dag, blandt meget andet, en redaktion for udgivelse af Magasinet Outsideren, der udkommer dels på tryk og på hjemmesiden Outsideren.dk, samt en række faglige og sociale aktiviteter, herunder åbne redaktionsmøder,



Skriveværksted, Kreaehold, Filosofihold, Fotohold, Bogklub, Brætspilklub og Filmklub og temaarrangementer og sociale arrangementer.

Vores organisationer arbejder begge med voksne med egne erfaringer fra psykiatri og/eller socialpsykiatri, men vi har fundet igennem et tæt samarbejde med en følgegruppe af organisationer, der spænder fra patientforeninger til sociale indsatser over i frivilligcentre og lokale kirker, at behovet for og selve metoden for den gode velkomst er gavnlig for alle, der gerne vil tage godt imod nye.

Vores organisationer er forskellige både ift. vores afsæt i hhv. det kommunale og civilsamfundet, vores formål og den måde vi udlever vores formål på og hvordan vi arbejder metodisk. Derfor vil vi i det følgende både give et samlet bud på hvad vi finder, er de vigtigste elementer og overvejelser i den gode velkomst, samt give indblik i, hvordan det kan se forskelligt ud i de to organisationer.

Sådan arbejder vi med den gode velkomst

I projektet har vi zoomet helt ind på de enkelte elementer i den gode velkomst, fordi det er den vigtigste del af vores arbejde. Med en god velkomst kan vi se, at vi får nye med i både de små fællesskaber og det store fællesskab på tværs af organisationen, og skaber rum, hvor vi gør noget sammen og skaber plads til at nye muligheder opstår.

I begge organisationer har vi altid vidst, at den gode velkomst vigtig. Men vi har ikke tidligere sat os for at undersøge, hvordan nye oplever velkomsten, og arbejdet med at tilpasse vores praksis. Derfor startede projektet med, at en ekstern konsulent interviewede nye og eksisterende omkring deres oplevelse af at blive taget imod, hvad der var godt, hvad der kunne gøres bedre, og hvordan det sammenlignedes med andre steder, de er kommet.

Interviewene gav os gode og meget ærlige indsigter. Nogle bekræftede det, vi tænkte, mens andre viste vigtigheden af forskellige elementer, som vi ikke nødvendigvis havde set tidligere. På tværs af de to organisationer er der forskellige elementer, der går igen, og kan beskrives således:

- 1. Første samtale:** Stort set alle interviewede nævnte første samtale som et vigtigt møde, også selvom, de ikke nødvendigvis kunne huske konkrete ting fra det.

På første møde har den nye en mulighed for at få indblik i organisationen, værdierne og hvad de bliver en del af. Det er her, der kan tales både generelt og personligt, særligt hvis den nye har behov, der skal tages højde for. Det er den gensidige forventningsafstemning, hvor vi sørger for at få formidlet de vigtigste budskaber ift. hvem vi er som organisation, men også her, vi først fortæller, hvilket sted vi er, og at der er mulighed for at skrue



op og ned for engagementet og at engagere sig på forskellige måder.

Et gennemgående element, der strækker sig ud over den gode velkomst, er, at vi siger det vi gør, vi viser det vi gør, og at vi siger det vi gør igen. Det betyder, at det ikke er nok at fortælle på det første møde, at her er det muligt at skruer op og ned for sit engagement, men at vi også viser det ved at give mulighederne for det, og at vi så ofte som muligt italesætter det.

"I starten var min virksomhedskonsulent lidt skeptisk. Jeg havde jo selv fundet stedet, og virksomhedskonsulenten spurgte til samtalen "Hvad er finten? Det kan jo ikke være så godt!" Men det er det. Det er fordi, de gør det, som de siger. Andre steder siger de bare, at her kan du tage den med ro, men så skynder de på dig og stresser dig alligevel. Adfærden ændres jo ikke, bare fordi man skriver det ned eller siger det. Det skal også gøres og vises og det gør man her."

I **Outsideren** har vi en liste over de ting, som vi gerne vil fortælle den nye. Det spænder fra det, de kan blive en del af til hvem vi er og hvordan man selv kan blive en del af mere.

Derudover bruger vi tid på at høre om den nye person, hvad de kommer med, hvorfor de gerne vil være en del af vores organisation og hvilke interesser de har. Vi sikrer, at der er god tid til snakken og vi aftaler altid, hvornår de kommer første gang, så vi er klar til at tage imod.

Typisk er det lederen i Outsideren, der tager snakken, men det kan også være tovholderen på vores brobygningsprojekt, der har den indledende snak. Vi sætter 60 min af til samtalen men slutter den før, hvis vi har været omkring det hele.

2. Første skridt ind i organisationen

Det første skridt er ofte det sværeste, og noget vi hørte i flere af de indledende interviews var, at oplevelsen af de første skridt ind i organisationen er hel essentiel for, om man kommer tilbage igen. Derfor arbejder vi i begge organisationer på, at der bliver taget imod i døren, når man kommer og at man bliver fulgt derind, hvor man skal være, så man kommer godt fra start.

"Allerede fra da jeg trådte ind ad døren, kunne jeg mærke af der var meget forskelligt fra andre steder, jeg har været. Her blev man taget imod..."

I **Team Mod på Livet** har vi hver dag to sociale værter, der bl.a. er dem, der åbner døren, når der bliver ringet på. De sikrer, at dem, der kommer, bliver set og mødt af nogen, der har til opgave at sikre, at de får en god velkomst og kommer godt ind.

Opgaven som social vært går på omgang, så alle får mulighed for at tage godt imod nye. Det gør, at alle både ser og husker vigtigheden af den gode velkomst, og at alle på et tidspunkt har været med til at tage imod de nye, og på den måde gør vi det nemmere for nye at komme med i det store



fællesskab.

3. Intromøde

Med regelmæssige intervaller afholder vi intromøder for nye. For nogle er det det allerførste møde, mens andre har været med et stykke tid, inden de kommer på intromøde.

På intromødet gentages meget af det, der blev sagt på første samtale og den første dag i organisationen, fordi vi ved, at gentagelse hjælper og giver mulighed for refleksion. At komme på intromøde med andre giver en anledning til at møde andre end dem, de nye ser i de aktiviteter, de er en del af, og mulighed for at stille spørgsmål og høre andres. Derudover er intromødet en mulighed for at møde nogle af de eksisterende frivillige, og høre deres erfaringer. Omvendt oplever de eksisterende frivillige en anden måde at bidrage på.

" For mig har det været rart at kunne bidrage med mine egne erfaringer og se, hvordan nye i Outsideren bedre bliver en del af foreningen og fællesskabet. Det kan kun blive bedre for de nye, at vi har fokus på dem fra start og inddrager dem. Det skal vi blive ved med."

I starten var det lederen i **Outsideren**, der stod for at afholde intromødet, *Velkommen i Outsideren*, men nu er det to af de frivillige, der står for det. Det har været en god proces at give det videre til de frivillige, som i forvejen kom og fortalte om deres engagement på intromøderne.

Sammen har vi udviklet en drejebog for mødet, så vi er sikre på en sammenhæng mellem det, der allerede er blevet sagt i første samtale og deltagerne får desuden en pamflet med hjem, der gentager de vigtigste budskaber.

4. Fællesmøder

I begge organisationer holder vi fællesmøder ugentligt / to gange pr. måned (hhv. redaktionsmøder i Outsideren og holdmøder i Team Mod på Livet). Det er en mulighed for at sikre, at vi samarbejder på tværs, at høre, hvad der ellers foregår, byde ind med det man gerne vil og giver alle mulighed for at skrue op og ned for engagementet i organisationen.

Møderne hjælper til at styrke det brede fællesskab i foreningen, hvor alle mødes på tværs, og får mulighed for at høre om de andre aktiviteter og hold. Det kan give anledning til at prøve noget nyt, og se samarbejdsmuligheder på tværs.

Det er også ofte på disse møder nye ideer opstår, og vi undersøger om der er andre, der vil være med. Først når vi ved, der er opbakning går vi videre med nye tiltag og hjælper forslagsgiver med tovholderrollen, så det nye bliver forankret i organisationerne og ikke båret af de ansatte.



"Jeg har kun været her i 3-4 uger men jeg kunne med det samme mærke, at det var et rart sted. De var gode til ikke at presse mig ind i noget, men jeg ville gerne møde alle hurtigt, og kom med på Holdmøde allerede dagen efter.

Selvom jeg kun har været her i kort tid, er det overraskende godt. Jeg har haft to tidligere praktikker, hvor jeg følte mig udnyttet, men her er der virkelig fokus på omsorg for alle, og de er gode til at sige, at jeg skal passe på mig selv.

Jeg vil rigtigt gerne tilbage i arbejde, men ikke der hvor jeg kom fra. Jeg vil ses som et menneske og ikke som et 'batch number' som tidligere. Jeg vil gerne gøre en forskel for andre, og føler allerede nu, at det er nemmere at komme afsted fordi, folk er så åbne og imødekommende."

Holdmødet er en mulighed for alle i **Team Mod på Livet** at byde ind på de aktiviteter og muligheder der er, og for mange er det første skridt ind i et øget engagement. Hos os er man altid to sammen, og det betyder, at selv dem, der er usikre på om de er klar til mere, kan få lov til at byde ind.

Det er bl.a. her de forskellige deltagelsesformer bliver endnu tydeligere og det italesættes igen, at der er forskellige muligheder afhængigt af interesser, overskud og lyst.

5. Perifer legitim deltagelse på aktiviteter og hold

I begge organisationer er der forskellige muligheder for at engagere sig alt efter erfaringer, interesser og kompetencer. Noget foregår i organisationen mens andre tiltag foregår enten udenfor eller i samarbejde med andre aktører.

Fælles for alle vores aktiviteter og hold er, muligheden for forskellige deltagelsesformer. Vi arbejder med perifere legitime deltagelsesformer, der betyder, at alle har mulighed for at skrue op og ned for deres engagement.

Deltagelse starter, når man træder ind ad døren, og alle skal opleve, at forskellige former for og grader af deltagelse er lige betydningsfulde og kan foregå i individuelt tempo og efter interesser. Vi arbejder med at alle skal bidrage og det kan for nogen betyde, at de blot er til stede, fordi det er det, de kan lige den dag, mens andre løfter mange opgaver. Der er plads til det hele og vi italesætter vigtigheden af og muligheden for at kunne skrue op og ned.

Det kan lyde svært, men vores tilgang til at man som udgangspunkt bidrager, når man kommer hos os og at man altid gør noget sammen gør (eller at der er en tovholder), at aktiviteter og hold oftest foregår som planlagt.



"Det har været godt, at jeg i starten kunne deltage i redaktionsmøder og bare få lov til at lytte uden at skulle byde ind med en masse. Efterhånden er jeg kommet med i flere ting såsom fx fotogruppen, et fællesprojekt omkring 'fremtidens jobcenter' og i festudvalget, der arrangerer sociale ting i foreningen."

"Vi er alle meget forskellige og man kan komme ligegyldigt, hvor i livet man er. Nogen kommer bare i to timer og er helt færdige efter det, andre er her i 30 timer og med i næsten alt, og det er helt fint. Det er jo et krav, at man bidrager og tager ansvar og ejerskab. Og det gør vi alle, og så er der bare nogen, der kan i flere timer end andre lige nu."

6. Andre tiltag

Buddyordning er et tiltag i **Team Mod på Livet**, hvor den nye får tildelt en buddy, som er den, de kan relatere sig til og spejle sig i, spørge til råd uden at skulle føle de allerede burde vide det hele. Vi matcher de nye med nogen, der kommer samme dage og har samme arbejdsopgaver, og buddyordninger varer som udgangspunkt i tre måneder, og forlænges / forkortes efter behov.

Det hyggelige udvalg er et udvalg bestående af frivillige i **Outsideren**, der har valgt at gå sammen om at planlægge den månedlige fredagshygge, filmaftener og 'giv en hånd'-dage, hvor vi får hængt billeder op og ordnet forskellige praktiske ting. Det er en god måde at møde andre i organisationen og hvor andre kundskaber og kompetencer kan komme i spil.

Involvering af frivillige

Det har været helt essentielt i dette projekt at involvere frivillige. Lytte til deres feedback og ideer, og arbejde videre derfra.

Fra start interviewede vi både nye og nogle, der havde været med længe, og det har givet os forskellige input, som vi har arbejdet videre med. Vi har fortsat med at interviewe både frivillige og medarbejdere, for hele tiden at sikre vi tager læringen med os.

I **Team Mod på Livet** har vi en årlig tre-dages tur, hvor vi vender stort og småt, og hvor alle har mulighed for at komme med input til fx vores organisering eller hvad vi har på programmet. Selvom vi har holdmøder, er det givtigt at tage væk og dykke ned i specifikke områder. Det giver os også en mulighed for at snakke om nogle af de ting, der indimellem skaber frustration, og som, når vi får fokus på det, ofte er nemme at løse, når vi taler om det sammen.

Frivilligpanelet, der består af både nye og 'gamle' frivillige, har været inddraget i hele projektet i Outsideren, og har været dem, der har hjulpet os



til at kvalificere de nye ideer og tiltag. Det er nemt, når man skal i gang med noget nyt at få lavet en 'god plan' fra skrivebordet, men det er ikke altid, at den virker i praksis. Det har frivilligpanelet flere gange været med til at opdage, og vi har med deres input haft mulighed for at rette til inden noget skulle ud og afprøves.

Vigtigt at huske i arbejdet med den gode velkomst

Vores tilgang til den gode velkomst afspejler den tilgang vi har og det værdisæt vi har bygget vores organisationer op på. Vi har altså ikke tillagt os en ny metode, men brugt de elementer og tilgange, som vi har undersøgt er helt essentielle for at nye kommer godt med både i det lille og det store i fællesskab.

Helt generelt er vi i begge organisationer gode til at kigge på egen praksis. Gode til at stille spørgsmål til det, vi selv gør, undersøge hvad vi står på og hvilke værdier, teorier og tilgange vi låner fra. Vi er ikke bange for at pille ved det organisatoriske, når der er behov, for vi ved at udfordringer eller problemer ikke går væk ved at vi fokuserer på noget andet.

Projektet har givet os en ekstra mulighed for udefra at se på, hvad det særlige er, som vi allerede gør, og hvad vi kan tilføje eller ændre, så vi fortsat kan sikre, at vi arbejder ud fra en tilgang, som bedst opsummeres i følgende:

- Tid, vilje og åbenhed til at ville det nye.
- Dialog og ægte nysgerrighed på det menneske, der kommer ind ad døren.
- Ikke at have antagelser om dem, der kommer; at huske ingen er ens og at de nye ikke nødvendigvis ved, hvem vi er. I det hele taget at være opmærksom på de antagelser vi har.
- Møde alle som var det første gang **hver** gang.
- Møde alle som kompetente, vidende og erfarne mennesker.
- At give nye mulighed for at bidrage fra start, så de oplever at deltagelse er noget, der starter, når man træder ind ad døren.
- Ingen pseudoinddragelse.

Vigtigst af alt er, at vi konstant kigger på egen praksis, spørger dem, vi inddrager og at vi er villige til at forandre os løbende.

Derudover er det vigtigt, særligt for den gode velkomst, at alle er inddraget. Det er en fælles opgave, hvis vi vil være flere. Det er ikke kun noget, der bor hos medarbejderne eller en 'velkomstkomité', men i hele organisationen, for det er med den gode velkomst, vi viser, hvem vi er, og det er det, der sker fra første færd, som er med til at skabe tilknytningen til organisationen.

Det sagt er der nogle, der har forskellige opgaver og ansvarsområder, men generelt er alle involveret, og det betyder også, at vi informerede om vores fokus og varslede mulige forandringer løbende på fællesmøderne.



Arbejdet med den gode velkomst slutter ikke med dette projekt, men er noget vi fortsat vil have fokus på. I organisationer hvor folk kommer og går, så er organisationen dem vi er lige nu. Det betyder, at med nye der kommer og andre der stopper, ændrer kulturen sig løbende og vi skal sikre at tilpasse strukturerne og det der støtter op om det gode fællesskab i takt med at organisationen bevæger sig.

