

Håndbog:  
**MENTOR-  
INDSATSER  
I UDSATTE  
BOLIGOMRÅDER**





# PERSONLIG VEJLEDNING DER VIRKER

---

En dominerende antagelse inden for arbejdet med udsatte og kriminalitetstruede unge er, at vi gennem opsøgende dialog og opbygning af en tillidsfuld kontakt mellem en voksen og en ung i rette tid kan få den unge til at fravælge en kriminel løbebane og i stedet rette sit fremtidige fokus på skole, uddannelse og job. Det Kriminalpræventive Råd har lavet en systematisk kortlægning af effekten af mentorordninger på internationalt plan som viser, at man også statistisk kan påvise en effekt af denne type indsatser.

I udsatte boligområder er der mange unge, som er kriminalitetstruede og som har problemer med at gennemføre en ungdomsuddannelse eller få og fastholde et arbejde. Det er derfor oplagt at arbejde mere systematisk med mentorindsatser i de udsatte boligområder. Men hvordan tilrettelægger man den bedst mulige mentorindsats?

Det har vi givet vores bud på i denne håndbog, som du med fordel kan læse, hvis du overvejer at opstarte en mentorindsats i et udsat boligområde. Håndbogen understreger bl.a. behovet for på forhånd at afklare målgruppens behov og at vælge den rette type mentor til den givne problemstilling.

Håndbogen er baseret på CFBU's rapport "Mentorer i udsatte boligområder – sådan tilrettelægges den virkningsfulde indsats". I rapporten kan du læse mere om de forskellige problemstillinger og løsninger, som beskrives i håndbogen.

God læselyst

# MÅLGRUPPEN OG DENS UDFORDRINGER

---

Inden du starter din indsats, er det vigtigt at få identificeret målgruppen og kortlagt de udfordringer som målgruppen har, og som I mener, I vil kunne adressere med en mentorindsats. Jo mere præcist I får defineret udfordringen, jo bedre kan I målrette indsatsen. Det er svært at adskille målgruppe og udfordring, da det der gør, at en ung er i målgruppen, jo typisk vil være de udfordringer han/hun har. I det følgende vil vi derfor behandle begge dele samlet. Nogle af de ting, som det er vigtigt at få afklaret, er:



## ALDER

Hvor gamle er de unge? Dette har først og fremmest betydning for, om du skal have forældrenes samtykke til at arbejde med de unge. Det skal du nemlig, hvis de unge er under 18 år. Det kan samtidig være en fordel at få et forældresamarbejde op at stå, fordi de ofte er vigtige for den unges trivsel. Hvis den unge er over 18 år, skal du derimod have hans/hendes samtykke til at inkludere familien, hvilket kan være vanskeligt, da unge typisk ikke ønsker, at forældrene skal involveres. Der er mange andre aspekter knyttet til alder, som vi vil komme ind på nedenfor.

## ANTAL

Hvor mange unge er der i målgruppen? Dette har jo en betydning for opgavens arbejdsbyrde, hvor mange mentorer man skal rekruttere eller hvor meget tid en ansat mentor skal bruge på indsatsen. Som beskrevet tidligere kræver en virkningsfuld mentorindsats en forholdsvist intensiv og langvarig kontakt mellem ung og mentor. Dette er værd at have in mente, når man planlægger, hvor mange unge den enkelte mentor skal varetage.

## HVAD ER EN MENTOR?

En mentor er en person, der kan lære fra sig, guide den unge, være en rollemodel og ven, vejlede og rådgive den unge og udvise entusiasme. En mentor er en ven, men samtidig en professionel. Mentoren er ikke en myndighedsperson og har ikke tilsynspligt med den unge. I stedet søger mentoren at opbygge et tillidsforhold med den unge.

## HVAD KARAKTERISERER DEN GODE MENTORINDSATS?

Det Kriminalpræventive Råd har på baggrund af en systematisk international kortlægning af effekten af mentorordninger udarbejdet følgende fire kriterier for den virkningsfulde mentorindsats:

- 1. Lang varighed.** En god mentorindsats bør vare mindst et år.
- 2. Intensitet.** Mentor og mentee bør mødes mindst en gang om ugen af flere timers varighed.
- 3. Emotionel støtte.** Mentor skal give en engageret voksenkontakt i form af en støttende, tillidsfuld, anerkendende og emotionel relation, der fokuserer på den unges psykosociale udvikling.
- 4. Grundig screening af mentorerne og gode match.** Arbejdes der med frivillige mentorer, er det vigtigt at screene mentorerne grundigt, etablere gode match mellem mentor og mentees (de unge), samt at støtte og supervisere mentorerne undervejs.

# KRIMINALITET

---

Er de unge i berøring med kriminalitet, og hvor alvorlig kriminalitet er der tale om? Dette kan være meget vigtigt at få afdækket, da det vil have stor betydning for det arbejde, der kan laves med de unge, og hvor åbne de unge vil være for at tage imod hjælp. Dette vil bl.a. afhænge af de kriminelle netværk, der er i området, og af de unges alder. Det kan spænde fra, at de unge slet ikke er involveret i kriminalitet, til at de er involveret i hærværk i boligområdet, tyveri af biler, ildspåsættelse af containere, m.v. og i den modsatte ende af spektret, til at de er i berøring med eller direkte involveret i organiseret kriminalitet. Er de unge involveret i organiseret kriminalitet vil det som regel være udenfor den boligsociale indsats' rammer at arbejde med denne gruppe. I tilfælde hvor gode relationer til denne gruppe eksisterer på grund af langvarig tilstedeværelse i boligområdet, er det imidlertid oplagt, at den boligsociale indsats arbejder tæt sammen med fx kommunens exitindsats og hjælper de unge med at tage hånd om problemstillinger, som ikke knytter sig direkte til kriminalitet.

## **KRIMINALITETENS BETYDNING FOR INDSATSEN**

Hvilken berøring, de unge har med kriminalitet, har stor betydning for, hvad det er for en men- torordning, du skal vælge, og hvordan du kan forvente at arbejde med de unge. Hvis de unge "kun" er involveret i hærværk og lignende kan socialt samvær med et godt forbillede være tilstrækkeligt til at hjælpe den unge på rette spor.

Det kan fx være en mentor, som selv har baggrund i boligområdet, og som kan fungere som det gode forbillede, der viser, at man godt kan blive en god samfundsborger, selvom man er opvokset i boligområdet. Det kunne også være en frivillig mentor med tilknytning til arbejdsmarkedet, som fx kan hjælpe den unge med at finde et fritidsjob og/eller på anden måde åbne den unges horisont mod andre muligheder i livet.



De unge kan også bevæge sig på kanten af det kriminelle miljø. I disse tilfælde vil det kræve meget mere at få skabt en god relation til dem og at få dem til at acceptere den pågældende medarbejder. Her ansætter man nogle steder ældre unge, som selv kommer fra om-rådet, som har en vis status, og som de unge respekterer. En udfordring i den forbindelse kan være, at disse ældre unge er for "tæt på". De har måske selv bekendte i flokken af unge, eller

kender de unges forældre privat, og kan derfor have svært ved at gå ind i de mere tunge sager. En anden udfordring kan være, at de unge kan være usikre på, om de kan betro sig om mere følsomme emner til mentoren, fordi han er en del af de sociale netværk i boligområdet. Desuden har disse medarbejdere ofte ikke de faglige kvalifikationer, det professionelle netværk eller tilstrækkeligt indblik i fx det kommunale system, som der skal til for at hjælpe de unge

videre. Hvis de ansatte tidligere har været en del af det kriminelle miljø, er det desuden vigtigt at sikre sig, at de helt har forladt dette miljø.

Når det kommer til unge, som er i berøring med organiseret kriminalitet, anbefaler vi derfor, at der ansættes mentorer, som ikke kommer fra boligområdet, er markant ældre end de unge, og som har en solid faglig ballast. Dette anbefaler vi på trods af, at vi ved, at det kan være svært og kræve meget arbejde at blive accepteret og få lov til at arbejde med disse unge. Her er det særligt vigtigt med et godt samarbejde med medarbejdere i fx lokale klubber, frivillige kræfter og SSP, som har været i boligområdet i længere tid, og som har et forhold til disse unge. Erfaringer fra Høje Gladsaxe viser, at det kan lade sig gøre, hvis medarbejdere der kender de unge, siger god for mentoren, og hvis mentoren kan tilbyde de unge noget, som de har brug for fx hjælp til kommunikation med jobcenter eller andre myndigheder, hjælp til at finde bolig, hjælp til at finde en åbning på arbejdsmarkedet m.v. (læs mere i CFBU-rapporten "Mentorer i udsatte boligområder"). Litteraturen på området peger på, at medarbejdere "udefra" kan blive mindst lige så gode mentorer, selvom det kræver mere arbejde at blive accepteret.



# PERSONLIGE PROBLEMER

---

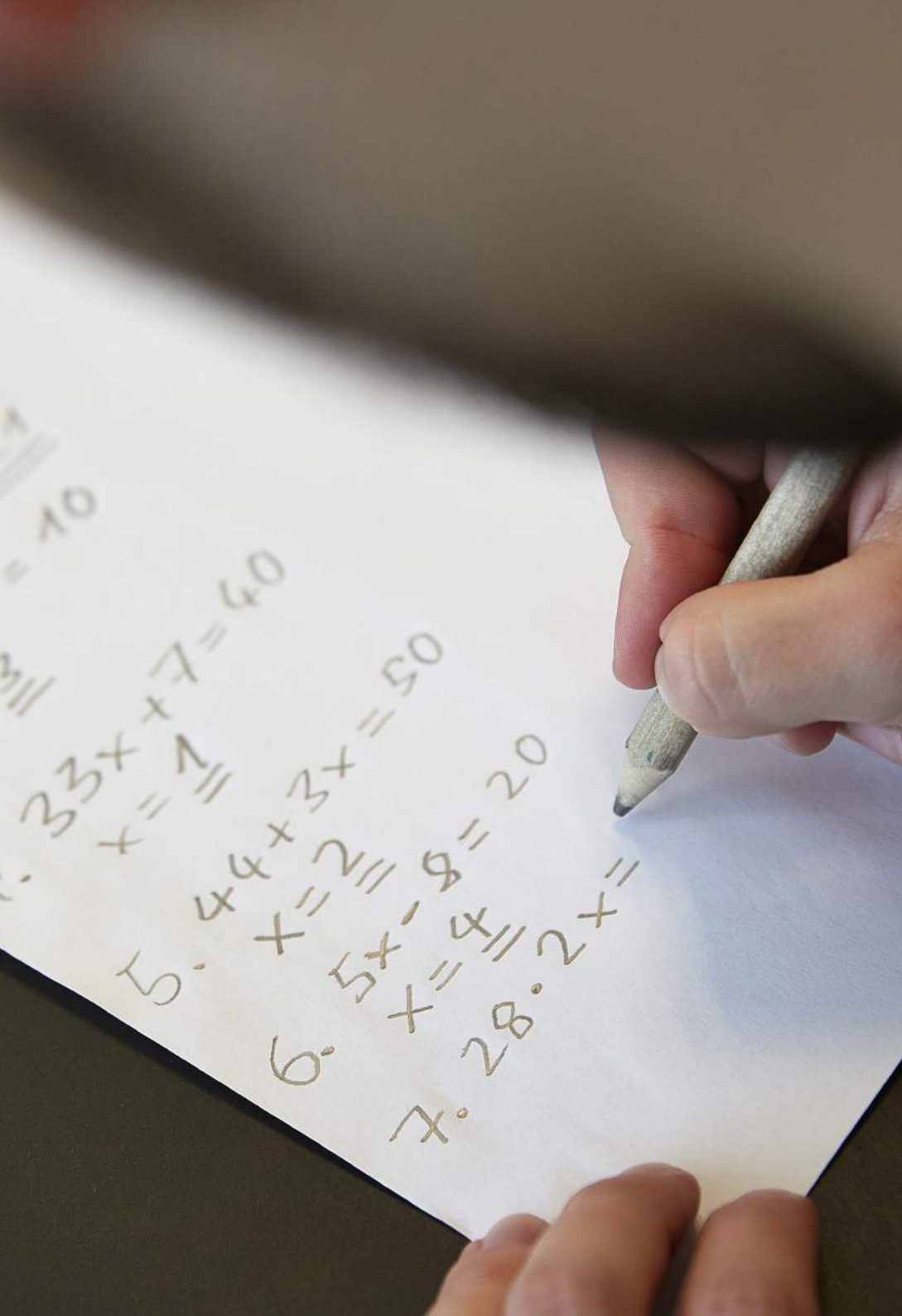
Hvordan er de unges familiebaggrund og personlige situation? Kommer de fra familier, med forældre der magter at være gode forældre og forbilleder, eller kommer de fra familier, hvor forældrene af forskellige årsager ikke har formået at opdrage og støtte deres børn i tilstrækkelig grad? Er det unge mennesker med selvtillid og tro på sig selv, eller er det unge mennesker, som kæmper med psykiske problemer og fx misbrug?

## **PERSONLIGE PROBLEMERS BETYDNING FOR INDSATSEN**

De unges personlige forhold har stor betydning for, hvad det er for en mentorordning, du skal vælge, og hvilken type mentor, der skal ansættes. Hvis målgruppen i høj grad er præget af den type problemer, vi har beskrevet her, er det vores anbefaling, at der ansættes professionelle mentorer med en socialfaglig baggrund og gerne erfaring fra tidligere med samme type arbejde. I dette tilfælde er der nemlig brug for en mentor, som både har tiden og de faglige og personlige kvalifikationer til at gå ind i meget tunge problemstillinger. I dette tilfælde er der i udpræget grad

brug for en mentor, som formår at skabe "en støttende, tillidsfuld, anerkendende og emotionel relation", som er det 3. kriterium for virkningsfulde mentorindsatser. Hvis der er tale om unge under 18 år, er det også vigtigt, at det er en mentor, som har en god forståelse for det kommunale system, og for hvordan man håndterer en eventuel underretningssag på en måde, så familien oplever det som en hjælp og ikke en trussel. Alt i alt er der brug for en mentor, som har mulighed for at afsætte meget tid til den enkelte unge, og som har en stor viden om pædagogik og om det kommunale system. Hvis det er ovenstående målgruppe der arbejdes med, anbefaler vi altså, at der ikke satses på frivillige mentorer.





# SKOLE OG UDDANNELSE

---

Hvordan er de unges skole- og uddannelsessituation? Går de stadig i folkeskole, eller har de færdiggjort folkeskolen? Hvordan er deres faglige niveau? Har de unge de faglige kundskaber til at kunne gennemføre en ungdomsuddannelse? Hvordan har de klaret sig socialt i skolen? Ved de, hvordan de skal begå sig på en uddannelsesinstitution? Kender de mulighederne, og ved de, hvad de vil? Eller er de skoletrætte, og er uddannelse slet ikke noget, de tænker på?

## SKOLE OG UDDANNELSES BETYDNING FOR INDSATSEN

Hvis de problemer, som først og fremmest kendetegner målgruppen, er spørgsmål omkring uddannelsesvalg, hvordan man skal begå sig på en uddannelsesinstitution, hvordan man fx skriver større opgaver osv., er det problemstillinger, en frivillig mentor vil kunne håndtere. En frivillig mentor vil samtidig kunne fungere som en inspiration for den unge, særligt hvis det er en person, som er uddannet indenfor det samme område, som den unge interesserer sig for.

Hvis de unge derimod er meget bagud rent fagligt, mistrives på uddannelsen eller gentagne gange dropper ud, kan der være brug for mere fagspecifik viden om mulighederne indenfor uddannelsessystemet. Her vil der være brug for en mentor, som er i stand til at indgå i et samarbejde med en UU-vejleder, eller som via sin egen professionelle baggrund har viden på området. I dette tilfælde anbefaler vi altså, at man ansætter en professionel mentor, som har kendskab til uddannelsesområdet, eller som kan indgå i et systematisk samarbejde med UU.

# BESKÆFTIGELSE

---

Hvad er de unges situation i forhold til job og beskæftigelse? Er de over eller under 18 år? Hvis de er under 18 år: Er de interesserede i fritidsjobs, og vil de være i stand til at varetage et fritidsjob? Hvis de er over 18 år og ikke er i uddannelse: Har de en uddannelse? Hvilke forhindringer har de for at få et job? Har de fx pletter på straffeattesten?

## BESKÆFTIGELSENS BETYDNING FOR INDSATSEN

Hvis de unge er under 18 år og i stand til at varetage et fritidsjob med en smule støtte og vejledning, kan en frivillig mentor med erfaring fra arbejdsmarkedet være god til at give den unge støtte og vejledning.

En erhvervsmentorordning som den i Ishøj kan være en god løsning for både unge over og under 18 år, som har brug for støtte til at kunne varetage et job eller fritidsjob. Her behøver mentoren ikke have særlige pædagogiske forudsætninger, så længe han eller hun har lysten til at varetage mentorrollen i sin arbejdstid. Der bør dog være en oplæring i det at være mentor og en løbende supervision for mentoren. Desuden er det en god idé så vidt muligt at arbejde på at skabe et godt match mellem den unge og mentoren/arbejdspladsen ud fra begge parter ønsker og forventninger til forløbet.

Hvis der er tale om unge over 18 år, som har eller har haft tilknytning til kriminalitet, kan en erhvervsmentor måske også være en mulighed – som det fx har vist sig i nogle tilfælde i Ishøj. Men det forudsætter nogle forskellige ting: De unge skal være motiverede for at ændre på deres liv, erhvervsmentoren skal have en form for oplæring og supervision, som gør mentoren i stand til at håndtere nogle af de situationer, som kan opstå, og erhvervsmentoren skal have en "livline", hvor hun/han har mulighed for at kontakte en person, som kender den unge mere indgående og som kan tage hånd om eventuelle konflikter.

For denne målgruppe er en anden mulighed en mentorordning som den i Høje Gladsaxe, hvor mentoren bl.a. står for at bygge bro mellem den unge og jobcentret. Dette gøres for at sikre, at den sagsbehandling som finder sted er relevant, og i det hele taget at der finder en dialog sted. Disse to mentorindsatstyper kan med fordel kombineres for denne målgruppe (læs mere om mentorindsatserne i Ishøj og Høje Gladsaxe i CFBU-rapporten "Mentorer i udsatte boligområder").







# HVORDAN ORGANISERER JEG MIN INDSATS?

---

## **FRIVILLIGE ELLER ANSATTE MENTORER?**

Overordnet kan man sige, at hvis du har en meget udfordret målgruppe, anbefaler vi, at du ansætter professionelle mentorer, mens du, hvis du har en målgruppe af forholdsvist velfungerende unge, kan satse på frivillige mentorer.

En udfordring ved at bruge frivillige mentorer, er at det kan være meget tidskrævende at opbygge et netværk af frivillige mentorer og matche dem med unge samt at supervisere og støtte processen. Denne fremgangsmåde kræver desuden en vis "stordrift" for at man kan opnå de bedste match. Her er det en mulighed at indgå i et samarbejde med foreninger, som har et mentorprogram. Ungdommens Røde Kors og Foreningen Nydansker kører begge mentorprogrammer for unge, som har brug for hjælp i forhold til uddannelse, karriereplanlægning eller jobmuligheder. Foreningen Nydansker understreger, at det er givende for de unge at møde mennesker, som kommer fra en helt anden verden end deres egen, som ikke er kommunalt ansatte sagsbehandlere eller lignende, og som frivilligt vælger at investere noget af deres fritid i den unge.

Hvis du vælger at ansætte mentorer, skal du tage stilling til, hvilken baggrund mentorerne skal have. Igen vil vi anbefale at skelne mellem tungt belastede unge og knap så tungt belastede unge. Hvis du har med en målgruppe at gøre, som er tungt belastet enten i forhold til kriminalitet eller personlige problemer, anbefaler vi, at du ansætter mentorer, som ikke kommer fra boligområdet, som er markant ældre end målgruppen og som har en socialpædagogisk baggrund eller lignende og en god psykisk ballast. Hvis du har med en lettere målgruppe at gøre, kan en yngre – dog stadig ældre end målgruppen - rollemodel med baggrund i boligområdet være en god mulighed for at give de unge et spejlbillede, som viser, at man kan få en uddannelse og blive en 'god samfundsborger', selvom man er vokset op i boligområdet.

## **INTENSITET OG VARIGHED**

En mentorindsats skal være forholdsvist intensiv og langvarig for at være virkningsfuld. Det anbefales således, at mentor og mentee mødes mindst en gang om ugen, at disse møder er af flere timers varighed, og at indsatsen står på i mere end et år.

Disse kriterier skal ikke opleves som en "spændetrøje", og det skal ikke opfattes sådan, at møderne mellem mentor og mentee skal skemalægges og måles og vejes. Det skal snarere forstås på den måde, at der skal være nogle rammer, der gør, at en intens kontakt er mulig. En ansat mentor skal således være til stede i boligområdet, så den unge har mulighed for at se vedkommende en eller flere gange om ugen og gerne efter behov. Og der skal være mulighed for at være sammen længere tid ad gangen også på tomandshånd, hvor der kan blive taget hånd om personlige problemstillinger. Sidst, men ikke mindst er det vigtigt, at mentor er i boligområdet over flere år, så forløb af over et års varighed er mulige.

Disse krav til intensiteten i indsatsen, har betydning for, hvor mange unge én mentor kan varetage. Man må derfor beslutte, hvor højt man vil prioritere mentorindsatsen. Selvom der måske er 100 unge, der kunne have brug for en mentorindsats, så kan man måske være begrænset af kun at have én ansat til at varetage jobbet. I det tilfælde må man enten finde penge i budgettet til endnu en ansat eller vælge at prioritere en mere snæver målgruppe.

I frivillige mentorprojekter vil der formentligt være brug for mere struktur. Her kan de fire kriterier bruges som en form for krav til, hvad det er mentor forpligter sig på, når han/hun går ind i projektet. Et eksempel på dette finder vi i Ungdommens Røde Kors' Dynamoprojekt, som beskrives i rapporten "Mentorer i udsatte boligområder".

## PLACERING

Ved at være til stede i boligområdet får mentoren et bredere kendskab til boligområdet og de unge, og har således et bedre grundlag for at danne positive relationer til de unge. At mentoren er til stede i hverdagen beskrives af nogle af de interviewede unge, som afgørende for, at de knytter tilid til vedkommende. Vi anbefaler således, at mentoren har et fast sted i boligområdet, hvor de unge kan finde ham/hende, og at vedkommende er til stede i hverdagen. Den lokale placering er endnu en af forskellene på de frivillige mentorindsatser og de professionelle mentorindsatser, som gør, at de professionelle mentorindsatser er bedre til at tage hånd om unge med mere tungtvejende problemstillinger. Hvor de professionelle mentorer for det meste er placeret i boligområdet, er de frivillige mentorer typisk ikke til stede i hverdagen. Her er møderne typisk aftalt og afgrænset til fx at finde sted hver torsdag eftermiddag.





## ANSÆTTELSESFORHOLD

Rapporten "Mentorer i udsatte boligområder" viser en række eksempler på mentorer, som er ansat i virksomheder, i en boligsocial helhedsplan og i en kommune.

Som beskrevet i eksemplet fra Ishøj er fordelen ved en mentor i en virksomhed, at han eller hun kan hjælpe unge med at lære at begå sig på en arbejdsplads. Denne type mentor er en del af arbejdspladsen og kan samtidig give den unge et godt billede af, hvordan en medarbejder skal være.

En mentor, som er ansat i en boligsocial helhedsplan, har den fordel, at han eller hun er til stede i hverdagen i boligområdet, hvor de unge er. Dette har stor betydning for

den tillid som opbygges, som det blev beskrevet ovenfor. Derudover har den boligsocialt ansatte mentor stor frihed i forhold til, hvad der arbejdes med, og hvordan tiden bruges. Dette gør arbejdet med de unge fleksibelt og gør, at der kan tages hånd om alle mulige problemer, som ellers risikerer at falde imellem forskellige forvaltningers ressortområder. At de unge oplever, at der tages hånd om deres problemer, og at medarbejderen er med hele vejen rundt, er noget af det, der skaber den tillid, som gør en støttende, tillidsfuld, anerkendende og emotionel relation mulig.

Den kommunalt ansatte mentor i eksemplet fra Høje Gladsaxe har imidlertid mange af de samme karakteristika, som en boligsocial medarbejder har; at hun er placeret i boligområdet og at hun er forholdsvist frit stillet i forhold til, hvad hun vælger at bruge sin tid med de unge på, således at hun har mulighed for at udvise den fleksibilitet, som er nødvendig for at arbejde med denne målgruppe. Som kommunalt ansat har hun desuden en række fordele, når det kommer til samarbejdet med den kommunale forvaltning, som boligsocialt ansatte mentorer ikke umiddelbart har.

For det første må hendes kolleger i jobcentret dele oplysninger med hende, som de almindeligvis ikke må dele med boligsocialt ansatte mentorer. Dette gør samarbejdet om den enkelte unge lettere. Det er også muligt for boligsocialt ansatte mentorer at få adgang til de samme oplysninger, hvis de får en fuldmagt af den unge til at få indsigt i hans/hendes sag. Det kræver imidlertid en vis tillid mellem den unge og mentoren at få sådan en fuldmagt, og det er således kun for de unge, hvor der er tilstrækkelig tillid, at dette kan finde sted.

For det andet har hun i kraft af sin ansættelse sin gang på jobcentret til fx personalemøder, og har også valgt i en periode at have en ugentlig dag på jobcentret. Dette har betydet, at hun har fået et netværk blandt medarbejderne på jobcentret, som hun kan trække på i arbejdet ude i boligområdet.

Sidst, men ikke mindst, er det en fordel, at hendes kolleger i jobcentret tænker på hende som en kollega. Dette betyder, at de er bevidste om – og at deres ledelse gør dem opmærksom på – at hun sidder 'ude i boligområdet', og at de kan henvende sig til hende, hvis de har svært ved at opnå en god kontakt med en borger med bopæl i Høje Gladsaxe. Dette gør samarbejdet lettere, når hun henvender sig med en ung, som har nogle konkrete problemer. Hun bruger også noget af sin tid på Rådhuset, hvor andre relevante samarbejdspartnere holder til, som fx Boligformidlingen og Ydelsesenheden. Dette betyder, at hun hurtigere kan komme i kontakt med de for sagen relevante personer, end hvis den unge selv skulle tage kontakten til kommunen.

Meget tyder således på, at den optimale professionelle mentorindsats rettet mod udsatte unge består af en mentor, som er ansat i en relevant kommunal forvaltning (fx jobcentret eller socialforvaltningen), men som er lokalt placeret, som ikke har noget myndighedsansvar og sagsbehandling, og som har meget frie rammer i forhold til, hvordan han/hun tilrettelægger sit arbejde med de unge, og hvilke problemstillinger han/hun kan bruge sin tid på. Den optimale mentorindsats kombinerer således traditionelle boligsociale metoder med de netværk og den viden, der typisk ligger i det kommunale system.



Tekst: Nana Øland Frederiksen,  
Klavs Odgaard Christensen,  
Astrid Sonne-Frederiksen  
Fotos: Kristian Brasen. Alle rettig-  
heder tilhører CFBU.  
Layout: Nikolaj Avlund

 **CENTER FOR  
BOLIGSOCIAL  
UDVIKLING**

Sadelmagerporten 2A  
2650 Hvidovre  
[www.cfbu.dk](http://www.cfbu.dk)