



RØDE  
KORS

# NÅR MATCHNING GIVER MENING

---

- Et samarbejde med Røde Kors Besøgstjeneste om at forbedre matchningsprocessen Speciale, 10. semester, AAU, Læring og forandringsprocesser, Vejleder: Nikolaj Klee, Af: Sigrid Juhl Ovedal, Mads Rune Holdgaard Halvorsen og Karoline Mortensen

“There is a crack in everything,  
that’s how the light gets in”

- Leonard Cohen



AALBORG UNIVERSITET

Titelblad

# NÅR MATCHNING GIVER MENING

Et samarbejde med Røde Kors  
Besøgstjeneste om at forbedre  
matchningsprocessen

**AALBORG UNIVERSITET**

Forår 2017

**Læring og forandringsprocesser**

Studienævn Uddannelse, Læring  
og Forandring, Kroghstræde 3,  
9220 Aalborg Øst

Speciale – ikke fortroligt

Afleveringsdato: 31/05-17

Maks anslag: 504.000

Vejleder: Nikolaj Klee

Anslag: 297.187

Normalsider: 123,8

Fysiske sider: 159

---

Karoline Mortensen, Studienr: 20114859

---

Mads R. H. Halvorsen, Studienr: 20126171

---

Sigrid Juhl Ovedal, Studienr: 20125118

# Indholdsfortegnelse

<b>Abstract</b> .....	<b>6</b>
<b>Forord</b> .....	<b>9</b>
<b>Læsevejledning</b> .....	<b>12</b>
<b>Del I</b> .....	<b>16</b>
<b>En ven i livet</b> .....	<b>16</b>
Et frivilligt udgangspunkt.....	17
Besøg på baggrund af venskaber .....	18
En formulering af problemet .....	20
Præcisering.....	20
Specialets forankring i Læring og forandringsprocesser.....	21
<b>Forståelsesmønstre og fremgangsmåder</b> .....	<b>26</b>
Gergens verdensanskuelse .....	26
Det tilgrundliggende .....	27
Sociale konstruktioner .....	27
Kritik.....	29
<b>Kvalitativ forskning</b> .....	<b>31</b>
Et casestudie .....	31
Det kvalitative interview .....	32
Interviewets grundlæggende form.....	33
Sociale konstruktioner og interviews .....	33
Fremtræden og fremgangsmåder .....	35
Etisk bearbejdning .....	37
Kodning .....	38
<b>En workshop for feltets aktører</b> .....	<b>38</b>
<b>Del II</b> .....	<b>44</b>
<b>Teoretiske refleksioner</b> .....	<b>44</b>
Faircloughs kritiske diskursanalyse.....	44
<b>Analyse strategi</b> .....	<b>52</b>
Informantpræsentation .....	54
<b>Første del af analysen</b> .....	<b>57</b>
Analyse af motivationsdiskursen.....	57

Sammenfatning af motivationsdiskursen.....	67
Analyse af matchningdiskursen .....	68
Analyse af relationsdiskursen .....	77
Bourdieu's begrebsapparat .....	87
Anvendelse og forståelse .....	92
Om feltet og det at være frivillig.....	93
<b>Anden del af analysen.....</b>	<b>97</b>
Analyse af Motivationsdiskursen .....	97
Analyse af matchningsdiskursen .....	103
Analyse af Relationsdiskursen .....	109
En overordnet sammenfatning .....	115
<b>Del III.....</b>	<b>120</b>
<b>Et design til Røde Kors Besøgstjeneste.....</b>	<b>120</b>
Organisatoriske og læringsrelaterede overvejelser .....	120
Røviks translationer .....	121
En social læringsteori.....	123
<b>Workshopresultater.....</b>	<b>125</b>
Hvordan fungerer matchningen på nuværende tidspunkt?.....	128
<b>Introduktion til et forandringsdesign .....</b>	<b>130</b>
Design proces og udvalg af kategorier.....	131
Præsentation af forandringsdesignet .....	136
Implementering af et design i en frivillig kontekst.....	138
<b>Diskussion .....</b>	<b>140</b>
Rundt om forandringsdesignet .....	140
Alternative løsninger og fremtidsmuligheder.....	142
Det teoretiske fundament.....	144
<b>Konklusion.....</b>	<b>146</b>
<b>Litteratur .....</b>	<b>150</b>
<b>Artikel .....</b>	<b>153</b>

## Abstract

This master's thesis was written in the spring of 2017 at Aalborg University. The focus is a social challenge concerning isolation and lonesomeness in Denmark. The thesis attempts at finding a solution that might reduce lonesomeness in Denmark through dialogue and creating a design for Danish Red Cross.

The problem at hand

The context of lonesomeness is a highly relevant social issue that the government gives a particular focus. One of many agencies trying to find a solution is the Danish Red Cross, who aims to resolve the issue by creating healthy and long-lasting friendships between friendship-volunteers and people dealing with lonesomeness and isolation from society.

In collaboration with Besøgstjenesten, a sub faction of Danish Red Cross that specializes in visiting lonely people, we resolved to write this thesis on finding a solution towards some of the issues regarding lonesomeness. Besøgstjenestens union in the region of Northern Jutland called Netværk Nord, gave us an opportunity to study the phenomenon through qualitative interviews and a workshop.

We found that Danish Red Cross did not have a particular structure in regard to matching a friendship-volunteer and a friendship-recipient. This raised our attention to the matching-process, which was further enticed by the decreasing number of volunteers in this association. Danish Red Cross is currently facing problems with a dwindling number of volunteers while also experience an abundance of elderly lonesome people. As this mismatch of friendship-volunteers and friendship-recipients is going on, Danish Red Cross is experiencing a lack-luster ability in making the right match between friendship-volunteers and friendship-recipients. Thus, the object of this thesis is to explore and redesign the matching-process and friendship-volunteers and the friendship-recipients. This leads to the following problem statement:

- **How is the friendship-recipients and friendship-volunteers view on the visiting volunteer arrangement and their relationship?**

- **How can our empirical findings improve the matching-process and hereby develop a design to Danish Red Cross?**

### Scientific approach

The thesis is based on analysis of empirical data, which includes a workshop and qualitative research interviews with Danish Red Cross representatives as well as friendship-volunteers and friendship-recipients of three ongoing friendships. The empirical data has been analyzed in accordance with Norman Fairclough's three-dimensional model, which revolves around a critical discourse analysis. Herein we divided the findings into three main discourses: A theme of *motivation, matching* and *relations*. The first part of our analysis contains the text- and discursive practice dimensions, wherein we explore language and the discourses of the language. The third dimension includes an analysis of the social practice dimension, where we found inspiration from the sociologist Pierre Bourdieu and his perception of the capital concepts in a sociological theoretical analysis.

We complemented the analytical results with a workshop accomplished in collaboration with Netværk Nord. The workshop was held in order to involve perspectives and knowledge from Danish Red Cross representatives and consultants within the field.

### The findings

Through analysis, we found that a common background or interests between friendship-volunteer and friendship-recipient were crucial in creating a lasting relationship. An important trait for the friendship-volunteer was a genuine interest in volunteerism. The motivation for becoming part of a friendship was usually related to increasing social or symbolic capital. In order to efficiently creating relations, we found indications that a new system would be needed. The workshop and analytical results formed the basis for the preparation of a design for Danish Red Cross.

### The design

We wanted to build on the existing method of matching by way of comparing information sheets. With our findings from the analysis and our knowledge from the workshop the idea to improve these information sheets into a software application for mobile devices emerged. As

such we designed an exclusive application that would assist matching through digital personnel profiles containing information easily comparable in the software.



## Forord

Nærværende speciale er udarbejdet i foråret 2017 på 10. semester ved Aalborg Universitets kandidatuddannelse i Læring og forandringsprocesser. Afhandlingen har taget sit afsæt i et samarbejde med frivillig organisationen Røde Kors, herunder Besøgstjenesten i Netværk Nord.

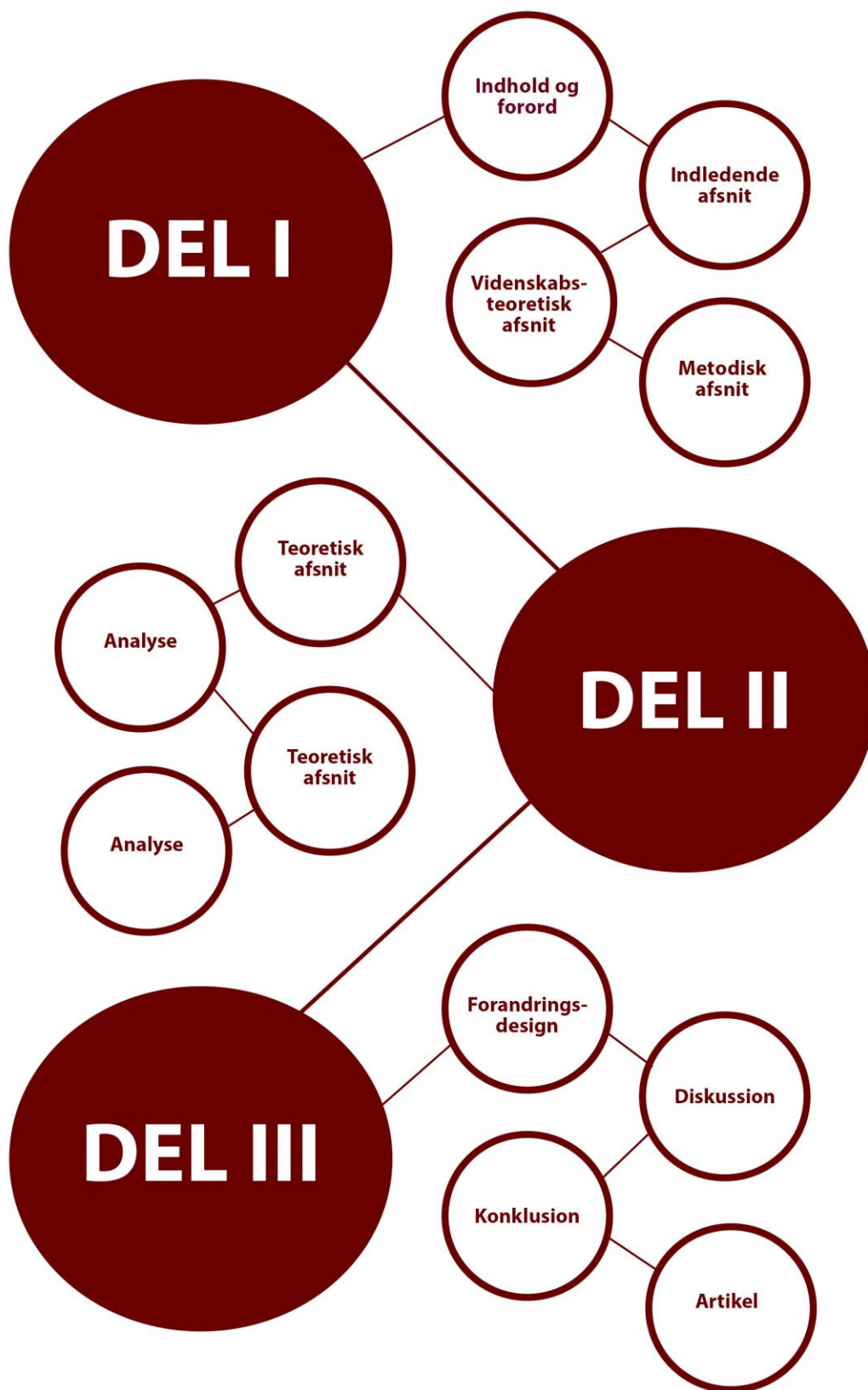
Interessen for Røde Kors Besøgstjeneste opstod på baggrund af et gruppemedlems egen oplevelse af lyst til og overvejelser om at være besøgsven. Samme gruppemedlem besad et familiært forhold til en formand indenfor Røde Kors, hvorved kontakten til feltet opstod. Heraf indledtes researcharbejde for at undersøge feltet nærmere og forstå Besøgstjenestens udfordringer. Blandt disse udfordringer blev det klart, hvordan en primær problemstilling var at skabe et match grundet mangel på frivillige samt et specifikt system til at håndtere matchningen. Denne problematik blev interessant og indbød til en dybdegående undersøgelse af Besøgstjenestens matchningsproces. Vi vurderede, at en sådan undersøgelse kunne bringe potentielle forbedringspotentialer frem og heraf ønskede vi at udarbejde et design til Besøgstjenesten med potentiale for at forandre, forbedre og innovere nuværende matchningsproces.

I forlængelse af dette ønsker vi at rette en stor tak til Røde Kors Besøgstjeneste og i særdeleshed formanden for Netværk Nord, *Lillian Christensen*, for at have taget imod os med åbne arme, stillet op til interview, støttet vores idé, hjulpet til med at skabe kontakt til informanter til vores undersøgelse samt givet os muligheden for at præsentere idéen og afsøge behov for Netværk Nord gennem facilitering af en workshop til det årlige møde hos Besøgstjenesten i Netværk Nord. En tak skal lyde til de besøgsvenner og besøgsmodtagere, som har budt os velkommen i deres respektive hjem til at interviewe dem og høre nærmere om deres oplevelse af at være en del af Besøgstjenesten. Yderligere ønsker vi at takke besøgslederen i Stor København, *Inge Baggers*, for også at være behjælpelig i et telefoninterview, hvor vi afdækkede problemstillingens omfang uanfægtet geografi.

Dertil vil vi takke konsulent, *Jesper Thinnesen*, som har fungeret som sparringspartner og kvalitetsophøjer i udarbejdelse af workshoppen.

Sidst men ikke mindst vil vi rette en stor tak til *Nikolaj Klee*, for at have bidraget med kyndig vejledning og at have bistået specialeprocessen med sine refleksioner, overvejelser og råd, når vi har mødt udfordringer undervejs.

*God læselyst*



Figur 1: Læsevejledning

## Læsevejledning

I henhold til det illustrative overblik i figuren "Læsevejledning", som fremkom på forrige side, søger denne at give et overblik over specialets struktur, vil vi kort præsentere et oprids af hvad de forskellige dele består af og hvordan processen søger at give en rød tråd for læseren.

*Del I* - Specialets første del består af et indledende afsnit, hvor selve casen, casens kontekst, problemfelt og formulering ridses op. Derefter søger vi at sammenkoble det med projektets videnskabsteoretiske standpunkt, som placerer sig inden for det socialkonstruktivistiske forskningsfelt. Slutteligt præsenteres kvalitetsmæssige overvejelser om den metodiske fremgangsmåde og behandles ved refleksioner over interviewmetode og forskningsmæssige overvejelser.

*Del II* – Afhandlingens sekundære del består overordnet af analyse og teori. Denne del forklarer processen nærmere i afsnittet om analysestrategi, forinden en præsentation af Norman Fairclough fremsættes. Del to fokuserer således på en præsentation af nærværende projekts diskursteoretiske udgangspunkt, som tager sit afsæt i Norman Faircloughs kritiske diskursanalyse. Hver diskurstype, som er underliggende diskursordenen "Matchning i Besøgstjenesten", vil blive analyseret separat, hvor de mest relevante diskursteoretiske redskaber af Fairclough bringes i spil. Analysen er således grundlagt for den diskursanalytiske fremgangsmåde, hvoraf de første to dimensioner vil blive behandlet i en samlet analyse. Hvorefter det teoretiske fundament for den tredje dimension, som beror sig på Pierre Bourdieus begrebsapparat vil blive præsenteret for derefter at indlede en analyse beroende på den tredje dimension. Dermed behandler vi først teori, for så at anvende det og derefter gentager processen sig. Slutteligt sammenkobler vi tolkningerne i en sammenfatning af hele analysen.

*Del III* – I del tre præsenteres forandringsdesignet til Røde Kors Besøgstjeneste, som udspringer primært af projektets analyseresultater. Designet sigter mod at imødekomme forbedringspotentialer i matchningsprocessen, som kommer til udtryk i en digital applikation grundlagt på det eksisterende oplysningsskema, som på nuværende tidspunkt indgår som en del af matchningsprocessen. Dernæst bidrager en diskussion med overvejelser omkring designet, alternative løsninger og fremtidsmuligheder heri samt en generel diskussion af metodik og

teoretiske overvejelser gennem udarbejdelsen af den samlede afhandling. Del tre afrundes med en konklusion, som søger at besvare projektets problemformulering gennem en opsamling af specialets analyseresultater. Som sidste afsnit udmunder en artikel sig, som er udarbejdet med modtageren som Røde Kors for øje, for at præsentere specialeafhandlingen til vores samarbejdspartnere i en mere overkommelig udgave end den samlede specialeafhandling.

I forhold til læsevenligheden følger vi i nærværende speciale, referencesystemet APA. Valget af APA har primært betydning for, hvordan referencerne fremstår i teksten samt udformning af litteraturlisten. APA forskriver at ved direkte citater, der indeholder mindre end 40 ord, skal det inkorporeres direkte i teksten (Thostrup, 2009, s. 7). Her afviger vi dog fra APA, idet vi centrerer citaterne for sig uanset længde, for at øge læsevenligheden og overskueligheden gennem analysen.

# DEL I

Projektets første del består af et indledende afsnit, videnskabsteori og metodisk fremgangsmåde. Her rammesættes og præsenteres problemet i takt med en redegørelse for, hvordan og hvorfor vi har valgt at gribe det an.

## Indledende afsnit

Kontekstafklaring  
Caseafklaring  
Problemafklaring  
Præcisering  
Forankring

## Videnskabs- teoretisk afsnit

Forståelsesmønstre  
Verdensanskuelse  
Sociale konstruktioner  
Kritik

## Metodisk afsnit

Kvalitativ forskning  
Interviewets form  
Konstruktioner  
Fremgangsmåde  
Etisk bearbejdning  
Kodning

# DEL #1

*”Måske ringer telefonen ikke så tit, og der er langt mellem, at det banker på døren. Familien kan være langt væk eller vennerne mangler. Flere og flere danskere oplever at være ensomme i kortere eller længere perioder af deres liv – og det kan nedbryde menneskers liv både fysisk og psykisk”*

*(Kors R. , Rødekors.dk, 2017)*

### En ven i livet

Venskab er en vigtig del af dét at være menneske og eksistere. Ifølge den franske filosof, Jacques Derrida, kan venskab defineres som en frivillig, gensidig og moralsk forankret interaktion mellem to eller flere personer. Tages venskaber i betragtning på et samfundsmæssigt plan, beskriver Derrida, at personer i et engagereret venskab skaber værdi for samfundet. Det er igennem venskab, at mennesket lærer at tage hensyn til og bekymre sig om andres velfærd og væsen. Fænomenet venskab kan dertil være socialt værdifuldt og livsforbedrende for individet. Venskab er derfor en vigtig faktor i forhold til at forme mennesket som individ (Derrida, 2005). I forlængelse af dette er det dog ikke alle, der oplever at have en tæt relation til et andet menneske, hvilket kan være medvirkende til en følelse af ensomhed. Indeværende specialafhandling sætter fokus på venskab og nærmere præcist den type venskab, som forekommer i Røde Kors' Besøgstjeneste mellem besøgsmodtagere og besøgsvenner. Denne type venskab søger at bekæmpe ensomhed og er opstået på baggrund af frivillighed.

Ensomhed og social isolation er stigende problemer i Danmark, hvor ensomhed rammer uden hensyn til alder (Ott-Ebbesen, Hansen, Vingaard, & Sarwar, s. 5). Heraf ser vi i stigende grad et fokus på at bekæmpe ensomheden i form af kampagner, indsatser og fokusområder. Et område som modtager særligt fokus er ældreområdet<sup>1</sup>. Blandt ældre mennesker som modtager hjælp fra plejepersonale, viste en undersøgelse at *"25% ofte eller engang i mellem føler sig alene blandt andre, og 50% ofte eller engang i mellem føler sig uønsket alene"* (Sundhedsstyrelsen, 2017). Det særlige fokus på at undersøge ældre, som modtager hjælp, skyldes, at ensomheden blandt disse er markant højere end blandt øvrige personer i samme aldersgruppe. Dette kan blandt andet skyldes, at ældre, som modtager hjælp, er i en særlig helbredsmæssig situation, hvor det kan være vanskeligt at fastholde og styrke relationer, da deres helbred begrænser

---

<sup>1</sup> "Der er desuden en række betegnelser i forskellige videnskabelige discipliner, såsom "yngre ældre" (ofte mellem 60 og 74 år) og "ældre ældre" (fra 75 år og opefter), og nogle gange anvendes i engelsksproget litteratur betegnelsen "oldest-old" om personer over 85 år. Der er således ikke nogen generel accepteret definition af ældregruppen. Man kan blot konstatere, at denne betegnelse meget sjældent anvendes for personer under 60 år" (Folkesundhed, 2007, s. 413).



mulighederne for selv at søge social kontakt (Sundhedsstyrelsen, 2016). Forskningen på området viser, at det kan være muligt at forebygge og mindske denne ensomhed, og at nøglen hertil forefindes i styrkelsen af nære relationer. Der er deraf fremsat tre elementer, som er: At understøtte eksisterende netværk, opbygge nye netværk og styrke hjemmehjælpsmodtagers sociale færdigheder. Disse elementer skal skabe rum for at styrke relationer og muliggøre det at dele tanker, glæder og sorger med hinanden (Sundhedsstyrelsen, 2016).

Ensomhed er ikke blot en hjertenær sag, men kan også mærkes på samfundsniveau. Ensomme personer anvender sundhedsvæsenet mere og koster heraf befolkningen 2,2 mia. Kr. i pleje og omsorg samt giver ca. 29.000 ekstra indlæggelser (Sundhedsstyrelsen, 2016). På baggrund af denne undersøgelse blev der i 2016 tildelt 30 mio. kr. til 13 projekter i landets fem regioner. De projekter, som modtager støtte, er hovedsageligt samarbejdsprojekter mellem kommuner og frivillige organisationer, hvor målet er at nedbringe ensomheden blandt ældre mennesker (Sundhedsstyrelsen, 2016).

At inddrage frivillige organisationer i et sådant samarbejde er fordelagtigt, da de dækker over et brede interessefelt og kan tilvejebringe en ikke-professionel relation mellem modtagere og hjemmehjælper, som bygger på ligeværd og gensidig lyst. Derved udtrykkes det i rapporten, at et samarbejde med frivillige sociale instanser kan hjælpe den ældre med at komme ud af ensomheden (Marselisborg – Center for Udvikling, 2016).

### **Et frivilligt udgangspunkt**

Siden 00'erne har der været fokus på at hverve flere frivillige til hjælpeorganisationer (Fridberg & Henriksen, 2014). Jævnfør tal fra Center for frivilligt arbejde er dette umiddelbart lykket. Rapporten fastslår, at antallet af danskere, der involverer sig i frivilligt arbejde, er støt stigende. Hvor den procentmæssige befolkningsandel i 2000 lå på 35 % steg den til at ligge på 43 % i 2015 (Center For Frivilligt Socialt Arbejde, 2017). Denne stigning i antallet af frivillige er interessant og kan skyldes, at der i dag er rig mulighed for at involvere sig i frivilligt arbejde i talrige foreninger og organisationer. Mange efterstræber at forbedre menneskers liv ved at vise omsorg til medborgere eller levere nødhjælp til udsatte områder. Andre arrangerer

kulturelle arrangementer som festivaler, udstillinger eller sportsbegivenheder. Alt i alt tyder det på, at enhver kan finde en niche eller en sag at være frivillig indenfor (Wulff, 2013, s. 35). Med henblik på denne iagttagelse om at styrke samspillet mellem den frivillige sektor og kommunerne for at hjælpe de ældre mennesker, har dette speciale samme hensigt med fokus på et samarbejde med frivilligorganisationen Røde Kors.

## Besøg på baggrund af venskaber

På landsplan er Røde Kors en hjælpeorganisation, der eksisterer afhængigt af frivillige aktører og kan i forlængelse heraf forstås som et fællesskab og en form for samfund i samfundet (Kors R. , 2011). Dansk Røde Kors opererer inden for en række frivillige felter for eksempel humanitært- og socialt arbejde. Organisationens værdier er rammesat efter syv principper, der er essentielle for det arbejde, de udfører på verdens- og landsplan. De syv principper er: Medmenneskelighed, upartiskhed, neutralitet, uafhængighed, frivillighed, enhed og almengyldighed (Kors R. , 2017). Ifølge en rapport, udarbejdet i 2011, vælger borgere som regel at blive frivillig i Dansk Røde Kors, da de kan stå inden for organisationens rammesættende værdier, samtidig med at hovedfokus ligger i humanitært hjælpearbejde (Cubion, 2010, s. 8). Undersøgelsens resultater viste også, at borgerne oftest begyndte som frivillige, når de havde tid i kalenderen, hvilket blandt andet kunne skyldes, at de gik på pension eller efterløn (Cubion, 2010).

Perspektivet er interessant i forhold til Røde Kors Besøgstjeneste, hvis formål netop bygger på matchning af besøgsvenner og besøgsmodtagere for at skabe venskaber og gøre en forskel i et andre menneskers liv. I mere end 40 år har frivillige fra Røde Kors Besøgstjeneste aflagt ugentlige besøg ved tusindvis af ensomme, syge og handicappede mennesker. Gang på gang er det blevet fastslået, hvordan besøgene kan være til glæde for de besøgende såvel som de besøgte (Ott-Ebbesen, Hansen, Vingaard, & Sarwar, s. 5).

Besøgstjenesten tager særligt afsæt i den ensomhed, som mange kan føle og fokuserer derfor på de mennesker, som kan have glæde af omsorg og sociale kontakt fra en besøgsven. Forholdet mellem en besøgsven og besøgsmodtager deler på flere måder egenskaber med et almindeligt venskab, men præmisserne adskiller sig på baggrund af, at der er faste regler, som er arrangeret af en tredje part – her forstået som Røde Kors. Venskaberne opbygges om det unikke og uforudsigelige møde mellem mennesker, som bidrager med hver sin baggrund, hi-

storie, kvaliteter og karaktertræk, hvorfor en form for matchning forekommer i begyndelsen på et nyt venskab. Ifølge Røde Kors bliver der fokuseret på at finde det match, som gavner modtageren såvel som vennen (Rødekors.dk, 2012, s. 9). Det rigtige match bygger derved på at skabe en god relation.

Jævnfør Røde Kors statusrapport fra 2015 er der udfordringer forbundet med at skabe det rigtige match i samme tempo, som der kommer nye efterspørgsler fra personer, som ønsker besøgsvenner. Derfor er der altid personer på venteliste for at modtage en besøgsven (Røde Kors, 2015, s. 9). Dette blev Inge Baggers, Teamleder i Hovedstadsområdets Besøgstjeneste, spurgt ind til i forbindelse med et indledende telefoninterview. Heri anerkendte hun en omfattende mangel på besøgsvenner:

*"Vi har meget stor mangel på besøgsvenner (...) Vi mangler faktisk en gruppe fra folk er færdige med deres uddannelse og til de.. Ja, man kan ikke sige til de går på efterløn, men dem vil vi rigtig gerne have, for de har jo god tid"* (Bilag, lydfil min: 09.03) .

Hun italesatte yderligere, hvordan de frivillige i visse situationer kunne fortryde eller springe fra og at de derfor skulle være sikre på besøgsvennens oprigtighed, inden de henvendte sig til besøgsmodtageren. Dette scenarie kan kobles til en situation som en af indeværende specialegruppens medlemmer har oplevet og som dannede grundlaget for nærværende specialeafhandling. I dette tilfælde bestod betænelighederne af risikoen for et dårligt match eller den uforudsigelige fremtid, hvor der pludselig kunne mangle overskud til at fortsætte, for så at måtte forlade et andet menneske til ensomhed. At danne en vedvarende og nær relation til en person, kan der formentligt være mange, som har lignende betæneligheder omkring. Denne udfordring ved matchning blev under indledende interviews anerkendt af førømtalte Inge Baggers såvel som formanden for besøgsledere i Netværk Nord, Lillian Christensen. De italesatte matchningen som værende en udfordrende proces til tider. Det samme udgangspunkt ses i rapporten om Besøgstjenesten, hvor det tilkendegives, at det umiddelbart ikke er nemt at finde et match, da der er mange indvirkende faktorer. Det kan eksempelvis være tidsperspektiv, engagement, motivation og ligheder (Kors D. R., 2015).

Matchningsprocessen vagte heraf vores interesse, hvilket betød, at vi forhørte os yderligere hos Inge Baggers og Lillian Christensen, hvor det blev åbenlyst for os, at der ikke fandtes no-

get fastlagt matchningssystem. Ordlyden var, at deres frivillige besøgsledere foretog personlige vurderinger med afsæt i et oplysningsskema (Bilag 16), der udfyldes i samarbejde med besøgsleder samt besøgsven og besøgsmodtager. Oplysningsskemaerne til henholdsvis besøgsven og besøgsmodtager tager udgangspunkt i interesser, kompetencer og behov af begge parter i forhold til at imødekomme en god relation (Bilag 2, citat 59).

Dette igangsatte en tankerække og et ønske om at udbedre denne situation, da der potentielt er mange personer, som kunne stå i en situation, hvor de ønsker at hjælpe, men er nervøse ved at tage skridtet og fuldende beslutningen. Såfremt en løsning til selve matchningsprocessen kunne overbevise potentielle frivillige og være med til at formindske ensomheden blandt ældre, ville dette være et ønskescenarie. Denne specialeafhandling tager deraf udgangspunkt i ovenstående problematik om at imødekomme og forbedre matchningsprocessen mellem besøgsven og besøgsmodtager. Selve perspektivet på denne problematik vil blive undersøgt i et samarbejde med Besøgstjenesten i Netværk Nord, hvoraf 22 instanser er repræsenteret som en del af Besøgstjenesten.

## En formulering af problemet

Følgende problemformulering tager afsæt i ovenstående og søger at afdække, hvad der ligger til grund for at skabe rammerne for et besøgsvenskab og dermed skabe en vellykket relation, som er givende for begge parter. Problemformuleringen indeholder to spørgsmål og lyder som følgende:

- ***Hvordan italesætter udvalgte besøgsvenner og besøgsmodtagere i Besøgstjenesten Netværk Nord matchningen og dét at have et besøgsvenskab?***
- ***Hvordan kan vi med udgangspunkt i vores empiriske undersøgelse forbedre Besøgstjenestens matchningsproces?***

## Præcisering

Med udgangspunkt i den indsamlede empiri udgør problemformuleringens første del et *hvor-dan*-spørgsmål, hvori der søges en forståelse for udvalgte besøgsmodtagere og besøgsvenners italesættelse af matchningsprocessen samt det at indgå i en relation som besøgsmodtager el-

ler besøgsven. Dette gøres i en diskursteoretisk analyse for at tilvejebringe en dybere forståelse for emnet og for at fremsætte de sociale konstruktioner vedrørende besøgsvenskabet, som fremkommer i de tilhørende diskurser. Med udgangspunkt i fremgangsmåden fra Norman Faircloughs kritiske diskursanalyse undersøger vi i tekstdimensionen og diskursdimensionen de fremtrædende diskurser i en kritisk analyse for at opnå en dybere forståelse for feltet. Formålet er, at kunne skelne mellem individernes forståelse af feltet, hvorfor det er nærliggende at inddrage teori, som er beslægtet med dette i yderligere analytiske sammenhænge. Pierre Bourdieu har i 'Distinktionen' (1979) gjort netop dette. Dernæst anvender vi praksisdimensionen til at anskue diskursanalysens resultater ud fra et sociologisk teoretisk grundlag, hvortil vi inddrager Bourdieus begrebsapparat for at opnå en udvidet forståelse for informanternes bevæggrunde. Vi benyttede os af 'Den praktiske sans' (2007) i stedet for 'Distinktionen', da denne i tillæg til distinktionsbegrebet introducerer praksisteori, som vi kunne benytte i forbindelse med at forklare bevæggrunde. Den herigennem tilegnede viden leder videre til anden del af problemformuleringen, som består af endnu et *hvordan*-spørgsmål. Heri afsøges potentiale for forbedringer og innoverende tiltag for at imødekomme Besøgstjenesten i Netværk Nord med et bidrag til udvikling og optimering. Her vil vi bearbejde vores data fra diskursanalysen og sammenholde denne med indsamlet viden fra en workshop afholdt med Netværk Nord. Hertil inddrages Etienne Wengers sociale teori om læring i samspil med Røviks translationsbegreb holdt op mod vores viden om frivillighed og Besøgstjenesten for at komme et forandringsdesign nærmere.

## Specialets forankring i Læring og forandringsprocesser

Nærværende afsnit vil præcisere specialets forankring i studiets rammer og hvordan problemformuleringen og besvarelsen heraf opfylder studieordningens krav. Der tages udgangspunkt i studieordningen fra september 2016 kapitel 4, §17 "Kandidatspeciale", som findes på Det Humanistiske Fakultets hjemmeside<sup>2</sup>. Indledende præsenteres observationer vedrørende samfundsrelevans i forhold til emnet, hvorefter vi inddrager studieordningens krav.

I forbindelse med kandidatuddannelsen i Læring og forandringsprocesser har samtlige gruppe-medlemmer haft valgmodulet Organisatorisk Læring og er herigennem blevet interesserede i, hvilke processer der foregår i organisationer samt hvilke forandringer disse fordrer. I

---

<sup>2</sup>Fundet 17/4-2017 på <http://www.fak.hum.aau.dk/uddannelse/studieordninger/laering-og-forandringsprocesser/>

den forbindelse har vi dannet et særligt bekendtskab med organisationer i forandring, hvilket medvirker til, at vi på dette semester undersøger Røde Kors og mere præcist Røde Kors' Besøgstjeneste som organisation. Besøgstjenesten har som bekendt svært ved at matche frivillige med besøgsmodtagere, hvilket beskrives i en rapport om besøgstjenesten fra 2015:

*" At der står besøgsmodtagere på venteliste skyldes primært, at der ikke er nok besøgsvenner til at dække efterspørgslen. Derudover skyldes det ofte, at det ikke altid er muligt umiddelbart at lave det rigtige match mellem besøgsmodtager og besøgsven, hvilket kan resultere i ventetid"* (Kors R. , 2015, s. 9)

Røde Kors' egen omtale af problemet betød, at det var naturligt at gå til kilden. Derfor kontaktede vi besøgsledere fra henholdsvis Region Nord og Stor København, for at danne os et overblik og indsamle viden om, hvilke udfordringer der opstår i forbindelse med mødet mellem besøgsven og besøgsmodtager. Efter en samtale med besøgsleder og formand, Lillian Christensen, fra Netværk Nord efterspurgte vi et samarbejde, hvor vi tilbød at undersøge, hvordan matchning fungerer i Besøgstjenesten samt udarbejde et design på baggrund af vores undersøgelsesresultater. Undersøgelsen skulle foretages ved videnskabelig dataindsamling i overensstemmelse med semistrukturerede interviews og en workshop. Begge besøgsledere var positivt indstillede og så frem til at modtage den viden, vi vil kunne bidrage med. Deres begejstring tolkede vi som et tegn på, at de havde en oprigtig interesse i, at benytte vores input, hvilket kan betyde, at vores design kan være organisationsforandrende. For at belyse relevansen og forankringen af denne problemstilling indenfor studiets rammer, vil vi nedenfor henvise til studieordningen og redegøre for sammenhængen. I henhold til denne skal vi opnå viden om:

- Specialets teorier og metoder, herunder viden, der på udvalgte områder er baseret på international forskning
- En nuanceret forståelse af specialets specifikke emne og problemstilling, baseret på national og international forskning
- Forståelse af forskningsetik og indsigt i implikationer af forskningsarbejde i den aktuelle sammenhæng

(Aalborg Universitet, 2016, s. 19)

Kravene opfyldes idét vi inddrager et teoretisk fundament og operationaliserer det i analyse eller indsamling af data. Ved brugen af Norman Faircloughs kritiske diskursanalyse, Steinar Kvale og Svend Brinkmanns semistrukturerede interviewmetode anvender vi metodegrundlag i henhold til indsamling af empiri. For at dette kan lade sig gøre, er vi nødt til at indsamle viden om teorierne og inddrage det i specialeafhandlingen. Idét vi indsamler viden om feltets temaer, læser rapporter og eksisterende undersøgelser af feltet, danner vi en nuanceret forståelse på baggrund af relateret forskningsmateriale. Dette kommer til udtryk i vores udarbejdelse af et design til Røde Kors Besøgstjeneste, hvor vi har lavet en omfattende litteratursøgning for at opnå en forståelse for frivilligfeltet. Den tilegnede viden har vi efterfølgende sammenholdt med relevant læringsteori, for derved at kunne udarbejde et produkt, som har en sandsynlighed for at være relevant og kunne fungere i praksis. Forskningsetisk har vi blandt andet gjort os overvejelser i forbindelse med interviews, hvoraf vi eksempelvis har anonymiseret informanterne som en handling funderet i etisk overvejelse. Ligeledes var vi opmærksomme på, at vores indtræden i informanternes liv kan have påvirket dem, hvorfor en særlig omtanke og respekt for informanterne var nødvendigt. Yderligere henviser studieordningen til, hvordan vi skal opnå færdigheder i:

- Selvstændigt og på grundlag af videnskabelig teori og metode at kunne søge, analysere og diskutere viden og metoder inden for uddannelsens område med henblik på specialets særlige område og problemstilling
- At kunne mestre og videreudvikle relevante teorier og videnskabelige metoder til at tilrettelægge undersøgelsesdesigns og analysemodeller i relation til specialets specifikke genstandsfelt
- Systematisk og selvstændigt at kunne designe og gennemføre udforskning af den valgte problemstilling
- At kunne formidle og diskutere forskningsbaseret viden og professionelle og videnskabelige problemstillinger inden for uddannelsens område og inden for specialets specifikke område med fagfæller og ikke-fagfæller

(Aalborg Universitet, 2016, s. 19)

Vores tilegnelse af disse færdigheder kommer til udtryk løbende i projektet og særligt i den sidste halvdel, hvor vi analyserer indsamlet data ved brug af teori, som er relevant for vores arbejdsfelt. Konkret er der taget udgangspunkt i Norman Faircloughs kritiske diskursanalyse, som tillader os en nøje granskning af informanternes udsagn og efterfølgende bearbejdning med et sociologisk perspektiv. Hertil er Bourdieus begrebsapparat inddraget, da det tilbyder en mulig årsagsforklaring af deltagernes fortællinger. Specialet er som udgangspunkt skrevet til fagfæller, men Røde Kors er som nævnt interesseret i indholdet, hvorfor det er vigtigt for os at formidle et produkt, som også forstås af personer udenfor vores faglige område. Til dette er vores socialkonstruktionistiske udgangspunkt formålstjenesteligt, da vi på baggrund af dette, er særligt opmærksomme på de mange forståelsesmønstre, som findes i de sociale felter, vi arbejder i. Studieordningen fordrer, at vi gennem specialeafhandlingen tilegner os kompetencer i:



- At kunne begrunde faglige valg og prioriteringer nuanceret og præcist
- Selvstændigt at kunne styre og designe løsningsmodeller af videnskabelig karakter til undersøgelse af en kompleks og uforudsigelig problemstilling, som kræver en særlig tilgang
- Selvstændigt og på videnskabeligt niveau at kunne igangsætte og gennemføre undersøgelse af specialets problemstilling
- Selvstændigt og på videnskabeligt grundlaget kunne tage ansvar for egen faglig udvikling og specialisering

(Aalborg Universitet, 2016, s. 20)

Vores erhvervelse af disse kompetencer fremkommer ved, at vi selvstændigt har udvalgt og skabt en samarbejdsplatform og heraf formuleret specialets indhold. Al tekst, som ikke er tydeligt markeret som et citat, er originalt indhold forfattet af os med baggrund i løbende overvejelser om til- og fravalg af litteratur såvel som empirisk data. Dernæst forestod det, hvordan vi selvstændigt igangsatte og gennemførte arbejdet med den indsamlede empiri, næstfølgende analyse og tilhørende udarbejdning af design til Røde Kors Besøgstjeneste. Alt ansvar for undersøgelsen og kontakten med Røde Kors har således været opretholdt af os, hvor vi undervejs har påtaget os det ansvar og de problemstillinger, vi har mødt undervejs i projektet. Vi har kontinuerligt bearbejdet og overvejet vores aktive deltagelse i feltet blandt Røde Kors og Besøgstjenesten for at imødekomme målgruppen samt opretholde et professionelt og givende samarbejde under udarbejdelsen af samtlige interviews, workshops og samtaler. Dertil bidrager vi til næstfølgende møde ved Netværk Nord for at præsentere, hvad resultatet af denne specialeafhandling og læringsdesign kunne bidrage med i organisationen.

Vi har således foretaget en undersøgelse, som vi selvstændigt har istandsat og set til ende, hvilket har udmøntet sig i en lærerig oplevelse, hvor vi har bearbejdet teoretiske, praktiske og sociale overvejelser, som har resulteret i et produkt i form af vores forandringsdesign, som er potentielt organisationsforandrende.

## Forståelsesmønstre og fremgangsmåder

Indeværende afsnit indeholder specialeafhandlingens videnskabsteoretiske og metodiske overvejelser. I kapitlet præsenteres først socialkonstruktionisme med udgangspunkt i Gergens udlægning, som vil præge specialets tilgang til empiri, analyse og udvikling af design. Herefter introduceres Kvale & Brinkmanns kvalitative interviews, som benyttes til indsamling af specialets primære empiriske materiale. Slutteligt introduceres workshop metode, som benyttes til indsamling af sekundær empiri.

### Gergens verdensanskuelse

Dette indledende afsnit i kapitlet om tilgange og metoder beskriver vores opfattelse af socialkonstruktionisme, og hvordan vi ønsker at benytte os af det i case arbejdet med Røde Kors. Afsnittets udgangspunkt er seneste udgave af Kenneth Gergens 'Virkeligheder og relationer' (2005), som første gang udkom i 1994 og senere er udgivet på dansk i 1997 og 2005. Heri reflekterer Gergen over den udvikling, som er forekommet i videnskaberne gennem det 20. århundrede og konkluderer, at der er brug for en ny tilgangsvinkel (Gergen, 2005, s. 22). Denne nye tilgangsvinkel er socialkonstruktionismen, som Gergen bruger i forbindelse med at undersøge en række felter, herunder: identitet, følelser og moral. Dermed arbejder vi med et komplekst redskab og formålet med dette afsnit er således at beskrive, hvordan vi har tolket og benyttet socialkonstruktionisme i netop vores sammenhæng. Løbende i afsnittet vil det vise sig, at Gergen retter en skarp kritik mod andre videnskabelige retninger og besidder en stærk tiltro til sociale konstruktioners skabende evne. Med henblik på at udvide vores forståelse af verdensanskuelsen finder vi det passende at inddrage en kritik af Gergens socialkonstruktionisme, hvortil Søren Wennebergs<sup>3</sup> kritik af socialkonstruktivisme inddrages. Kritikken inddrages med udgangspunkt i socialkonstruktionismens overbevisning om det sociale skabende evner og dets behov for afgrænsning, som opstår deraf; eksempelvis ved at sætte hælene i og inddrage fænomenologiske træk i et ontologisk øjemed.

---

<sup>3</sup> Wenneberg præsenterer socialkonstruktivismens princip: "Ikke at godtage social fænomeners "naturlighed". At de altid har været sådan. At de ikke kunne være anderledes. At de ikke skulle kunne være menneskeskabte størrelser (Wenneberg, 2002, s. 77). Dertil lader det jævnfør kilde listen i 1. udgave af 'Socialkonstruktivisme - positioner, problemer og perspektiver' ikke til, at Wenneberg skelner mellem socialkonstruktivisme og socialkonstruktionisme.

## Det tilgrundliggende

Udgangspunktet for Gergens socialkonstruktionisme er, at traditionelle videnskaber, for eksempel psykologien, ikke længere er tidssvarende og så at sige er ved at nå sin afslutning (Gergen, 2005, s. 23). Dermed fremsættes en kritik med udgangspunkt i en nytænkende og på sin vis modsat retning, som forudsætter dette paradigmeskift (Gergen, 2005, s. 26). Et nyt blik er jævnfør Gergen optimalt set en nødvendighed, da modargumentation på en ontologisk egne præmisser og med dennes udtryk, vil medføre selvmodsigelser; eller ironisk nok en bekræftelse af denne ontologiske praksis (Gergen, 2005, s. 29). Denne kritiske tankegang er grundlæggende i socialkonstruktionismen, hvor Gergen opildner til et kritisk blik på etablerede og dermed restriktive forståelser, som er knyttet til en bestemt social praksis (Gergen, 2005, s. 33). På et teoretisk ideelt plan vil paradigmeskiftet foregå i faser fra forståelse A, til kritik, til forandring og ende ved en ny og indoptaget forståelse B. Dette er dog en sjældenhed, da virkeligheden ofte er uforudsigelig og forandringer sjældent sker så let, som det lyder i denne model (Gergen, 2005, s. 31). I relation til vores case arbejde med Røde Kors tegner der sig et billede af, at vi som udefrakommende personer, som ikke er en del af den sociale kontekst, kan tilbyde et nyt og nødvendigt perspektiv på de udfordringer, som er beskrevet i problemfeltet. I det følgende afsnit vil vi bevæge os dybere ned i socialkonstruktionismens facetter med henblik på at beskrive, hvordan vores engagement og tilgang til casen er fordelagtig i forbindelse med at udvikle et produkt og afhjælpe det forhenværende problem.

## Sociale konstruktioner

I Gergens forståelse præsenteres viden ved hjælp af sproget og er ikke blot knyttet til en social praksis, men indlejret i den tilhørende sfære (Gergen, 2005, s. 51). Betydningen af dette er, at et fænomen, eller en forståelse, som i en kontekst er fakta, kan betegnes som absurd i en anden. Dermed er viden et relativt begreb, som afhænger af social kontekst og endvidere sprogets evne til at præsentere og gøre sig forstået på tværs af kontekster. Dette styrker argumenterne for nødvendigheden af en kritisk tilgang, som bliver endegyldigt relevant i videnskab og forståelse. At viden betegnes som socialt afhængig betyder, at videnskabens objektivitet kan anfægtes, hvorfor en verificering af denne er nødvendig. En sådan verificering vil i sin natur også være betinget af sociale konstruktioner, hvilket tyder på, at der altså ikke findes nogen endegyldig og fordomsfri sandhed (Gergen, 2005, s. 67). Følgende dette kritiske stadie, hvor

et fænomen er blevet dekonstrueret, italesætter Gergen nødvendigheden af det førnævnte forandringsstadium og en tilhørende kritisk vurdering og rekonstruktion (Gergen, 2005, s. 67). Ved at stille os kritisk over for sproget, bliver vi i stand til at forstå de mange facetter det indeholder. Dette fører til en forståelse for konteksten og den kultur, vi befinder os i (Gergen, 2005, s. 69). Hermed ender en forsker dog ikke i et loop af dekonstruktion af den nye teses virkelighed, men opnår indsigt på et højere plan, hvor vedkommende er bevidst om alternative udfald og muligheder, som tager udgangspunkt i et større antal sociale virkeligheder (Gergen, 2005, s. 70). For at viderebygge på vidensbegrebet, i denne kritiske kontekst, beskriver Gergen fem antagelser vedrørende viden i en socialkonstruktivistiske anskuelse (Gergen, 2005, s. 71 - 76).

1. Sprogets udformning er dikteret af sociale processer fremfor af objektet selv. Altså er det socialt bestemt at lyden og bogstavsammensætningen for substantivet *ven* ser ud, som den gør. I princippet kunne det være hvad som helst.
2. Denne udformning er bestemt af, hvad der historisk er blevet accepteret i mellemmennekelige udvekslinger. Altså er substantivet *ven* udformet som det er, fordi kollektivet er blevet enige om det.
3. Hvorvidt vi fortsætter med at betegne det en *ven* bestemmes af fremtidens sociale processer og forandring er dermed en mulighed.
4. Sprogets betydning afgøres af, hvordan det fungerer indenfor bestemte kontekster. Dermed kan substantivet *ven* betyde ét i en kontekst og noget andet i en anden eksisterende social kontekst.
5. I forbindelse med kritisk evaluering af en forståelse bearbejdes dennes kulturelle mønstre og forskeren får dermed indblik i denne forståelse. For eksempel af hvad *ven* betyder i en anden social kontekst.

I forbindelse med dekonstruktion og kritisk vurdering bliver disse antagelser særligt relevante i vores casestudie. Kigger vi på de fem ovennævnte antagelser om viden, bliver det tydeligt, hvordan vi er nødt til at forholde os til casen med en bevidsthed om, at vores opfattelser og forståelsesmønstre er forskellige fra vores informanternes. Samtidig kan vores indblanding med udgangspunkt i punkt to, tre og fire, have en betydning for informanternes selvopfattelse og forståelse af de sociale kontekster, de bevæger sig i. Måske de gennem samtale med os opnår

en helt ny definition af ordet *ven*, hvilket kan have betydelige konsekvenser for forholdet til eller arbejdet med besøgsvenner. Slutteligt betyder punkt fem, at vi, som studerende, er nødt til at træde ind i den sociale kontekst og applicere en kritisk vurdering for at kunne konstruere et billede af vores case. I tillæg betyder punkt fem, at vores opfattelse af substantivet *ven* vil udvikle sig til en syntese af vores forståelse fra før og den nye forståelse fra casen.

Jævnfør Gergen kan vi som forskerstuderende have indvirkning på de sociale kontekster, som vores case tager udgangspunkt i. Først og fremmest er der en sandsynlighed for, at vi styrker eller understøtter den eksisterende praksis, hvilket umiddelbart er positivt, såfremt den sociale praksis har en positiv virkning på individerne. Dertil kan undersøgelsen betyde en mere adækvat livsføring indenfor den givne sociale kontekst (Gergen, 2005, s. 78). I denne undersøgelse med tilhørende dekonstruktion vil vi, som Gergen benævner det, *rokke ved det vanlige* (Gergen, 2005, s. 81). I denne proces nedbrydes de fastlagte sociale praksisser og der foretages som bekendt en kritisk vurdering af disse. Dette kan lede til optrævelse og forandring, hvilket etisk betyder, at vi, som studerende, må være velovervejede i vores beslutninger og fremgangsmåder, så vi ikke kommer anstigende, skaber en destabilisering og forlader konteksten i ruiner. Derimod har vi en etisk forpligtelse til at foretage rekonstruktionen og foranstalte den kulturelle forandring, som vores undersøgelse foranlediger.

Som nævnt er Gergens socialkonstruktionisme til tider skarp i sin kritik af andre videnskaber og, som det bliver tydeligt, indeholder den ligeledes et potentiale til at skabe uorden. Dertil er der en snært af almægtighed, når al tilsyneladende håndgribelig fakta afvises som sociale konstruktioner. Derfor vil vi i næste afsnit inddrage en kritik, og deraf danne os et nuanceret billede af socialkonstruktionismen og fremføre en ontologisk position, som vi ønsker at applicere og arbejde indenfor. Med udgangspunkt i Gergens tankesæt kan der tilmed argumenteres for, at det er nødvendigt at danne os dette billede ud fra så mange virkelighedsopfattelser som muligt.

## Kritik

Denne kritik tager udgangspunkt i Søren Wennebergs 'Socialkonstruktivisme – positioner, problemer og perspektiver' fra 2002, hvori forfatteren beskriver og kritiserer socialkonstruktivisme. Som titlen benævner arbejder han med socialkonstruktivisme, men hans forståelse af

denne ligger meget tæt op ad Gergens socialkonstruktionisme, hvorfor kritikken forbliver relevant.

For Wenneberg begynder problemet allerede idét vi snakker om viden og særligt den tilsyneladende håndgribelige naturlige verden som socialt konstrueret (Wenneberg, 2002, s. 131). At det vi associerer med noget fysisk har forskellig betydning fra person til person, eller mellem kulturer, tager det ikke lang tid at overbevise sig selv om. For eksempel en hund, som i Danmark anses som en *bedste ven*, men kan betragtes som en plage i andre lande. Men når noget så håndgribeligt som den fysiske verden og naturvidenskab bliver socialt konstrueret, kan vi ikke vide os sikre på noget som helst. Denne almægtighed som på sin vis tilskrives de sociale konstruktioner, er, ifølge Wenneberg, at strække den sociale påvirkning for langt. Her er der nærmere tale om en naturlig proces så som evolution, hvor det sociale ikke nødvendigvis spiller en rolle (Wenneberg, 2002, s. 133).

Wenneberg beskriver en glidebane i brugen af socialkonstruktivismen, hvor forskeren eller den studerende opstiller et uskyldigt og kritisk perspektiv, men ender i en spiral af kritik, som forudsætter en mere dybdegående kritik end den forrige. Slutteligt ender det i en kritik, hvor alt i princippet kan betvivles og selv naturlove er opstillede på baggrund af sociale konstruktioner (Wenneberg, 2002, s. 135). Helst inden, men senest på dette tidspunkt, mener Wenneberg, at det er fordelagtigt at sætte hælene i og stoppe den kritiske spiral. Naturen er som den er og kan have betydning, hvilket vil sige, at den sideløbende med sociale konstruktioner, er skabende og bestemmende for, hvordan verden er skabt og tolkes. Dog medgiver Wenneberg, at den viden som undersøges indenfor naturvidenskab, ofte kan være påvirket af sociale praksisser (Wenneberg, 2002, s. 137).

I relation til dette case arbejde, hvor vi anser viden som socialt konstrueret, er det dermed vigtigt, at vi er bevidste om, hvornår vi skal stoppe vores kritiske vurdering og acceptere, at vi nu har optrævlet casen tilstrækkeligt og opnået den indsigt, som det foreliggende problem kræver. Dermed vil vi bekende os til en verdensanskuelse, som tager udgangspunkt i Gergens socialkonstruktionisme på et epistemisk niveau, men tage Wennebergs varslers til os og sætte hælene i, forinden vores og naturens eksistens betvivles. Dermed opererer vi på et ontologisk niveau, hvor vi erkender eksistensen af en proto-virkelighed, der er uafhængig af vores tilstedeværelse, og som først tager form for os, idet vi interagerer med den. Der eksisterer altså en

verden udenfor menneskers sociale sfære og konstruktioner, som vi endnu ikke er bekendt med og derfor ikke har erkendt (Wenneberg, 2002, s. 119). Hvilket er argumentet for, at vi i afsnittet om interviewmetode anvender Steinar Kvaales tilgang til kvalitative forskningsinterviews. På sin vis lader vi os dermed inspirere af fænomenologiens tanke om individets subjektive anerkendelse af virkeligheden. Når dette sker, vil forståelsen af det vi introduceres for være afhængigt af sociale kontekster og deraf vores forståelsesmønstre, men fænomenets eksistens vil ikke være betinget af vores tilstedeværelse.

Med disse ord vil vi afslutte afsnittet om socialkonstruktionisme. I det næste afsnit afdækkes, hvilke metodologiske overvejelser, vi har gjort os i forbindelse med dataindsamling. Disse er naturligvis udvalgt med udgangspunkt i, at vi skal afdække en social kontekst ud fra mange forskellige opfattelser. Dermed kalder det på nøje overvejelser af fremgangsmåde og struktur.

## Kvalitativ forskning

De næstfølgende afsnit vil afdække denne afhandlings metodiske fremgangsmåde i relation til overordnet forskningsstrategi og metodiske fremgangsmåder i dataindsamlingsprocessen.

### Et casestudie

Specialeafhandlingen tager afsæt i forskningsstrategien holistisk single-case studie, hvor fokus er casens mangfoldige aspekter sammensat i en kompleks sammenhæng, hvor alt potentielt har interesse (Ramian, 2012, s. 86). En holistisk indgangsvinkel til case-arbejde er fordelagtig i samspil med vores socialkonstruktionistiske verdensanskuelse idet metoden tillader os, at undersøge de mange aspekter, som kommer til syne i de sociale sfærer vi arbejder i. Herved tager casestudiet højde for konkrete omstændigheder og livssammenhænge, der har betydning i konteksten- i vores tilfælde Røde Kors Besøgstjenesten og de besøgsledere, besøgsvenner og besøgsmodtagere, der er en del af denne sammenhæng. For at undersøge fænomenet *matchningsprocessen*, anvender vi forskellige forskningsmetoder til at indsamle data, herunder interview- og workshopmetode. Idet vi arbejder ud fra forskningsstrategien case-studie er vi bevidste om denne strategis muligheder og begrænsninger. I nyere tid er casestudiet blevet genstand for kritik, hvilket samfundsforsker Bent Flyvbjerg sætter fokus på i "Rationalitet og Magt", hvori han opstiller en række misforståelser af casestudiet som forskningsstrategi. I blandt disse misforståelser finder vi en tematik vedrørende casestudiers ugeneraliserbarhed.

serbare natur og at denne type enkelt-case studier ikke kan bidrage til videnskabelig udvikling (Flyvbjerg, 1991, s. 145). Naturvidenskaben mener, at teori skal bekræftes gennem gentagelse, hvor casestudiet søger bekræftelse ved at undersøge sammenhængen i enkeltstående tilfælde. Jævnfør naturvidenskaben vil vi således møde en problematik i udarbejdelsen og implementeringen af vores forandringsdesign (Flyvbjerg, 1991, s. 147). Ved accept af naturvidenskabens holdning vil de analyseresultater og den viden, vi finder frem til i teorien være ubrugelig i forbindelse med at overføre resultaterne til Røde Kors' øvrige Besøgstjenester. Denne tematik og antagelse gør Flyvbjerg dog op med, idet han argumenterer for, at hvis viden ikke kan generaliseres formelt, kan det indgå i en videns opsamling, som kan henvises til i andre kontekster (Flyvbjerg, 1991, s. 147). Overførsel af vores fund til en anden kontekst er dermed muligt, men vi er opmærksomme på, at der i den nye kontekst vil eksistere andre rammer og omstændigheder, som skal tages højde for. Hermed vil en konkret udlægning af denne overførsel til en anden kontekst blive uddybet under afsnittet 'implementering af design'.

## Det kvalitative interview

I vores overvejelser om valget af den litteratur, som vores metodologiske fremgangsmåde skulle inspireres af mødte vi en skillevej. Da vi ønskede at foretage interviews, gav det mening at arbejde med en forsker, som har beskæftiget sig med det danske samfunds mange nuancer og dermed fremstiller en metodologi, som tager hensyn til disse. Dette er tilfældet ved Steinar Kvale, som var professor ved Århus Universitet og i 1997 udgav bogen 'Interview – introduktion til det kvalitative forskningsinterview' (Kvale, 1997). Heri beskriver forfatteren forskningsinterviewets fremgangsmåder i forskellige videnskabelige og metodologiske forståelser samtidig med, at han præsenterer en række redskaber til brug i interviewsituationen. I 2008 udgav Kvale dog i samarbejde med Svend Brinkmann fra Aalborg Universitet 2. udgave, som bringer interviewet ind i det 21. århundrede. Heri fokuserer forfatterne på interviewet som håndværk i højere grad end videnskabelige metodologiske forståelser (Brinkmann & Kvale, 2008, s. 13). Da vi ønskede at inddrage Kvales dybdegående videnskabsteoretiske og metodologiske overvejelser og den opdaterede udgaves moderne fremgangsmåder, har vi deraf valgt at benytte begge udgaver – og på den måde undgå at vælge en vej ved skillevejen. Dermed inddrages 1. udgave primært i forbindelse med at sætte vores socialkonstruktionistiske verdensan-



skuelse sammen med interviewmetoden og 2. udgave primært i forbindelse med konkrete fremgangsmåder og teknikker i interviewsituationen. Når vi skriver primært, er det med udgangspunkt i, at begge udgaver har pointer vedrørende videnskabelige forståelser såvel som interview teknikker og der derfor kan forekomme overlap.

## Interviewets grundlæggende form

For at skabe et afsæt for dette afsnit vil vi indledende beskrive, hvad vi grundlæggende forstår ved interviews. Denne grundlæggende forståelse vil således være fundamentet for vores empiriindsamling og have afgørende betydning for vores undersøgelsesdata.

Et interview er en samtale mellem to individer, hvor der udveksles synspunkter om et emne, som begge parter har en interesse i. Der tages udgangspunkt i daglivets uformelle samtaler, men særligt interviewerens deltager med et formål om at skabe viden. Den interviewede, eller informantens, funktion er at dele sine oplevelser og opfattelser af situationer og omverden (Brinkmann & Kvale, 2008, s. 18). Viden konstrueres i interaktionen mellem samtalepartene og det er i denne videnskabsnære og strukturerede proces, at interviewet adskiller sig fra dagliglivets samtaler, og bliver til et kvalitativt forskningsinterview (Brinkmann & Kvale, 2008, s. 19). Ulig dagliglivets samtaler er interviewet kontrolleret og styret af interviewerens, som således besidder en magtposition, der er hævet over informantens. Dette kommer tydeligst til udtryk i, at interviewerens stiller spørgsmål, hvorefter informanten reagerer med et svar indenfor det tema, interviewerens fremsatte i sit spørgsmål (Brinkmann & Kvale, 2008, s. 51). Når interviewerens veksler mellem struktur og at lade informanten lede samtalen, bevirker det en semistruktureret interviewform, hvor forskeren forsøger at lede samtalen hen mod det tema, som denne ønsker viden om (Brinkmann & Kvale, 2008, s. 144).

## Sociale konstruktioner og interviews

I en socialkonstruktionistiske verdensanskuelse bliver interviewet et særligt effektivt redskab til at konstruere viden. Rådfører vi os i det ovenstående bliver det tydeligt, at der konstrueres viden som resultat af at forskellige sociale virkelighedsopfattelser mødes og kommunikerer. Interviewets kommunikationsmedium er sproget og med et socialkonstruktionistisk sigte er det derfor oplagt at overveje, hvilken opfattelse vi og informanterne har af de spørgsmål, vi stiller. Der er ingen garanti for, at vi forstår dem på samme måde, hvilket vice versa gør sig

gældende for vores opfattelse af deres svar. Derfor bliver en uvildig undersøgelse af sproget relevant, hvorfor Kvale foreslår en diskursanalyse, hvor samtaleens opbygning belyses. Med denne kan det undersøges, hvad deltagerne i virkeligheden mener (Kvale, 1997, s. 53). Dog er det vigtigt at understrege, at uanset hvor meget vi bestræber os på at undersøge teksten med et ikke-forudindtaget udgangspunkt, vil denne diskursanalyse være et resultat af vores opfattelse. For eksempel i valget af relevante citater. Yderligere er der ingen garanti for, at informanternes ordvalg er korrekt i henhold til en ordbogs definition. Diskursanalysens nuancer og anvendelsesformer præsenteres i næste afsnit.

Når viden på den ovennævnte måde skabes i samtalen mellem interviewer og informant, bliver den med udgangspunkt i socialkonstruktionismen inter-relationel (Kvale, 1997, s. 55). Derved forstås, at den viden som skabes i interviewsituationen, er accepteret i denne relation og det vi forstår, er en syntese af vores tidligere og nye forståelse. Der foregår dermed en proces, hvor vi bevæger os fra forståelse A til forståelse B. Denne nye forståelse fordrer det kritiske blik, som vil forekomme i projektets analytiske bidrag.

Hermed kan vi efterhånden vurdere, hvilken type interviews, som er relevante i forbindelse med at undersøge matchningen mellem besøgsven og besøgsmodtager. Kvale og Brinkmann beskriver det diskursive interview som en fremgangsmåde, hvor interviewer er særligt opmærksom på de diskurser, som opstår i interviewsituationen. Dertil indgår det, at være kritisk og sågar stimulere konfrontation for at opnå indsigt i de diskurser, som informanterne benytter i deres beskrivelser (Brinkmann & Kvale, 2008, s. 176). Dermed bliver vi opmærksomme på, at vi som novicer indenfor diskursiv interviewpraksis i værste fald kan fremføre en sagesløs kritik og skabe konflikt i håbet på at indsamle relevant data. Vores moralske kodeks tillader ganske enkelt ikke at være kritiske på en måde, som højst sandsynligt vil have negative konsekvenser for informanten. Dermed er det op til os, som interviewere, at foretage in situ vurderinger af hvorvidt vi skal være kritiske eller forholde os lyttende. Kvale og Brinkmann beskriver, hvordan alle interviewformer i grunden kan betegnes som diskursive i varierende grad, hvorfor vi vil tillade os at introducere en sekundær form for interview; det narrative (Brinkmann & Kvale, 2008, s. 176). Samtidig med at vi ønsker at belyse, hvordan informanterne italesætter diskurser og forholde os kritiske til dem, er vi ligeledes interesserede i at igangsætte personlige fortællinger og opnå en mere eller mindre uforstyrret indsigt i disse. Her er det interviewerens fremmeste opgave, at være lyttende og tillade informanten at fortælle sin historie og dermed opnå et indblik i informantens forståelsesmønstre

(Brinkmann & Kvale, 2008, s. 173). Med udgangspunkt i disse interviewformer kan vi som interviewere træde ind i sociale kontekster og konstruere en forståelse for disse ved at veksle mellem at være lyttende og kritiske overfor de gældende diskurser.

Efter at have defineret hvad vi forstår ved et interview og afdækket, hvordan vi, med en socialkonstruktionistisk verdensanskuelse, skaber viden i interviewsamtalen. Vil vi i det næste belyse hvilke kvalifikationer, som er nødvendige for os som interviewere og derefter hvilke redskaber, der kan være nyttige i interviewsituationen. Viden om begge disse er afgørende for interviewets kvalitet og vores fremtræden overfor informanterne.

### Fremtræden og fremgangsmåder

Grundet sparsom viden om informanterne inden interviewene, var det svært at forberede os dybdegående. De fleste informanter havde nået pensionsalderen, men ellers vidste vi ikke meget om deres baggrund, fysiske helbred eller psykiske tilstande. Vores viden var begrænset og beroede sig udelukkende på, at vores kontaktperson i Røde Kors formodede, at de kunne være spændende for os at tale med. Kvale og Brinkmann belyser en række kvalifikationer, som er sigende om interviewers mestring af interview håndværket (Brinkmann & Kvale, 2008, s. 188). For at opnå højst mulig kvalitet i interviewene, rettede vi et særligt fokus mod et udvalg af disse kvalifikationer. Udvælgelsesprocessen tog udgangspunkt i den beskrevne interviewform, vores erfaringer som interviewere samt vores forståelse af konteksten for besøgsvenner og besøgsmodtagere.

Dermed ville vi i forbindelse med vores interesse i informanternes fortællinger være venlige i vores væremåde. En venlig interviewer lader informanten tale ud, hvilket kan danne et tillidsfuldt bånd, som tillader at tale om potentielt kontroversielle emner (Brinkmann & Kvale, 2008, s. 189). Venligheden anså vi som en mulighed for at lade informanterne åbne sig for os og dermed give et indblik i deres forståelsesmønstre. I den forbindelse ville vi med udgangspunkt i den diskursive interviewmetode forholde os kritiske til deres udsagn for at sikre os, at informanterne var konsistente i deres udsagn (Brinkmann & Kvale, 2008, s. 189).

Alternativet til dette var at være fortolkende og spørge mere direkte ind til informantens udsagn med vores egen formulering af deres beskrivelse. Begge disse gav mulighed for, at efterprøve de forståelser, som vi dannede os i samtalen. Gennem hele interviewet, og særligt når vi var kritiske eller fortolkende, var det vigtigt at kommunikere klart for at undgå misforståel-

ser. I praksis gjorde vi dette ved at stille enkle spørgsmål, tale tydeligt og ikke benytte akademisk sprog. Når vi ikke vidste meget om informanterne på forhånd, forekom det især vigtigt at forberede temaer og interviewspørgsmål, som vi forventede, at alle informanter ville kunne svare på.

I forbindelse med tydelig kommunikation påtog vi os ligeledes at være struktureret. Formålet med dette var, at holde det semistrukturerede interview indenfor de rammer, som vi ønskede (Brinkmann & Kvale, 2008, s. 188). Her bliver interviewerens hævede magtposition særdeles tydelig, hvorfor vi in situ måtte vurdere, hvordan denne struktur opretholdtes høfligst muligt. Vi havde en formodning om, at der blot ville være tale om at stille et spørgsmål, som kunne lede informanten tilbage på rette spor.

I praksis blev disse kvalifikationer operationaliserede via vores væremåde og de interviewspørgsmål, som vi på forhånd havde forberedt. For at gøre det nemmere for os selv, at huske disse i interviewsituationen og ikke kun påføre informanterne en struktur, men også opretholde den, udarbejdede vi en interviewguide. Interviewguiden indeholder temaer, forskningsspørgsmål og interviewspørgsmål (Bilag 1, Bilag 3 og Bilag 7) (Kvale, 1997, s. 133). Interviewspørgsmålet er et forslag til en udformning, som kunne bruges i interviewet. Interviewspørgsmålene var ikke tilfældige, men blev udarbejdet med udgangspunkt i spørgeteknikker, som de fremlægges af Kvale og Brinkmann. Disse teknikker indgår i to kategorier: tematiske spørgsmål, som opretholder struktur eller dynamiske spørgsmål, hvor intervieweren forsøger at skabe en relation til informanten (Brinkmann & Kvale, 2008, s. 151). Specifikt kan intervieweren vælge at stille et indledende spørgsmål for at fastslå det aktuelle tema og derefter bede om uddybelse i et opfølgende eller specificerende spørgsmål, hvor der tages udgangspunkt i informantens ordvalg eller fortælling (Brinkmann & Kvale, 2008, s. 155). Når denne uddybning har fundet sted, kan intervieweren in situ vurdere, om et direkte spørgsmål endegyldigt kan fastslå et interessant emne eller en af informantens holdninger. Hvis informanten er igang med en fortælling, men går i stå, kan vi som interviewere være fristede til at fortsætte med næste interviewspørgsmål, men jævnfør Kvale og Brinkmann, kan vi med fordel tie eller blot nikke, hvilket ofte ansporer informanten til at tale videre (Brinkmann & Kvale, 2008, s. 156). Bevidsthed om disse teknikker fremmede interviewets kvalitet da viden om, hvordan en type spørgsmål kunne virke viste sig essentiel i interviewsituationen, hvorfor forståelse for disse blev udslagsgivende for den viden, som blev konstrueret i interviewet og dermed rele-

vansen for vores case. Derfor vil vi afsluttende i indeværende afsnit fokusere på de udfordringer, vi erfarede gennem interviewssessionerne. Eksempelvis var svarenes omfang varieret, hvilket i nogle situationer resulterede i manglende uddybning. Denne problematik kom til udtryk ved informanten Bent, da han var dårligt hørende, hvilket medvirkede til korte svar. Derfor bar interviewet præg af gentagelser og omformulerede spørgsmål. I slutningen af interviewet blev udtalelserne tydeligere og længere, hvilket kan være resultatet af flere faktorer. For eksempel at han følte sig tryk eller at vi tilpassede versioner af vores spørgsmål. Samtidig erfarede vi en form for utryghed hos nogle af informanterne i forbindelse med at optage interviewet. Dermed er vi opmærksomme på, at utrygheden kan have resulteret i tilbageholdende svar.

## Etisk bearbejdning

Afsluttende i dette afsnit om interviewmetodologi vil vi beskrive vores bearbejdning af interviewene og de etiske forholdsregler, vi har gjort os i det henseende.

Da vi i analytisk øjemed forventer at benytte citater fra interviewene, har vi valgt at *transskribere* interviewene, så de udgør en mere analysevenlig udformning (Brinkmann & Kvale, 2008, s. 202). Transskriberingen er foretaget tekstnært og indeholder størstedelen af informanternes udtalelser, så længe de talte indenfor eller relateret til temaet. Dermed har vi for eksempel udeladt besøg fra hjemmehjælpere. Etisk foranledigede transskriberingen ligeledes en indholdsmæssig vurdering, idét nogle informanternes sprog bar stærkt præg af talesprog. Her har vi foretaget mindre rettelser, men bevaret den endegyldige mening. For eksempel, hvis der blev sagt "ja" mange gange eller "men øhm", som ikke har tilført yderligere værdi til udsagnet. Af etiske årsager har vi anonymiseret informanternes navne og sløret deres geografiske placering, men tillader os at nævne, at de er fra Vendsyssel. Dette er for at bibeholde gennemsigtighed i vores arbejde og lade os være eksplicit opmærksomme på de sociale kontekster, som gør sig gældende i det nordligste Jylland. Der er trods alt forskel på en Fynbo og en Vendelbo, som kan vise sig relevant, selv om det er geografisk upræcist. Anonymiseringen virkede ikke til at være særligt vigtig for nogle informanter, men da de indviede os i personlige fortællinger, har vi alligevel valgt at anonymisere deres identiteter ved at give informanterne et pseudonym. Transskriberingerne findes i bilag 2, 4-6, og 8-10.

I tillæg til transskriberingerne har vi lavet en oversigt af vores informanter. Denne er udarbejdet med udgangspunkt i, at læseren skal have mulighed for, at forstå den sociale kontekst informant kommer fra og den tilhørende verdensanskuelse. Det skal dog nævnes, at denne er udarbejdet af os og tager udgangspunkt i interviewene, men også vores umiddelbare indtryk af informanten og dennes liv. Endeligt behandler vi interviewene i en diskursanalyse, som introduceres og gennemføres i del 2 af specialeafhandlingen.

## Kodning

I henhold til kodning af vores data har vi inddelt transskriptionerne i tre overordnede kategorier, forstået som diskurstyperne: motivation, matchning og relation. Diskurserne er fremsat efter gennemgang af transskriptionerne, hvor vi gennemgik materialet for kategorier og temaer. Vi fandt hver især temaer i interviewene og sammenholdt dem efterfølgende med hinanden. Heraf fandt vi frem til, at de tre nævnte diskurstyper var oftest fremtrædende og dominerende temaer i informanternes italesættelser. Med udgangspunkt i dette, satte vi os ind i transskriptionerne og inddelte citater under de tre diskurstyper. Dermed har vi, i forbindelse med kodningen, benyttet os af begrebsdreven kodning, da vi på forhånd lagde os fast på at inddele transskriptionerne i kategorier og dernæst i diskurstyper med udgangspunkt i Norman Faircloughs kritiskdiskursanalyse (Brinkmann & Tanggaard, 2010, s. 47). Den kritiske diskursanalyse fordrer, at interviewene analyseres ved at tage udgangspunkt i analyse på det tekstuelle niveau, hvortil vi, i forbindelse med analysearbejdet, har anvendt [www.ordnet.dk](http://www.ordnet.dk) som opslagsværk i forbindelse med at identificere den korrekte betydning af ord i de valgte citater.

## En workshop for feltets aktører

Tirsdag d. 7. marts 2017 inviterede Røde Kors Besøgstjeneste til årsmøde ved Netværk Nord<sup>4</sup> i Hjallerup. Her øjnede vi muligheden for at indsamle givende empiri, hvorfor vi spurgte om lov til at afholde en workshop for på den måde at komme i kontakt med besøgsledere, konsulenter og besøgsvenner. Programmet for dagen var fastlagt og der var derfor begrænset tid

---

<sup>4</sup> Netværk Nord er en fællesbetegnelse for Røde Kors' nordjyske instanser indenfor Besøgstjenesten

tilovers, hvoraf vi fik tildelt 25 minutter. Nærværende afsnit kommer nærmere omkring hvorfor, hvordan og med hvilket formål, vi afholdte denne workshop.

Med udgangspunkt i den umiddelbare viden fra interviewene og adskillige samtaler med søgsleder og formand for Netværk Nord, Lillian, udarbejdede vi en simpel workshop indeholdende en præsentation af vores speciale. Dernæst bød vi deltagerne op til dialogisk samarbejde med tre arbejdsspørgsmål. Vi rundede workshoppen af med kort at fortælle om vores interviews, og hvad vi havde tilegnet os af viden for at åbne op for spørgsmål og begynde en dialog mellem deltagerne og os. Metodisk mindede vores workshop om aktionsforskning, hvor sociale problemer løses og forandringsprocesser foranstaltes i samspil med feltets praktikere (Nielsen & Nielsen, 2010, s. 97). Vores samspil bestod af at udarbejde arbejdsspørgsmål og være behjælpelig for workshopdeltagerne, men ellers lade dem besvare med egne ord. Yderligere fandt vi inspiration i 'Anerkendende procesøvelser', hvor en øvelse om nytænkning gav inspiration til at sammensætte en dialogbaseret workshop (Bjerring & Lindén, 2015). Vi udviklede arbejdsspørgsmål for at skabe refleksion og idégenerering blandt deltagerne og dermed igangsætte kvalificeret dialog, hvoraf vi kunne udtrække viden. I forbindelse med udarbejdelse af arbejdsspørgsmål sparrede vi med konsulent Jesper Thinnesen, som er tidligere ekstern lektor ved Aalborg Universitet og fordyber sig i kreativitet og innovation. Thinnesen bekræftede vores mistanke om, at 25 minutter ville være kort tid til en workshop, men understregede samtidig, at de data vi kunne indsamle potentielt kunne være værdifulde for vores projekt. Plancher med arbejdsspørgsmål og præsentation kan ses i Bilag 11 og 12. Besvarelser af arbejdsspørgsmål findes i Bilag 13.

Formålet med workshoppen var tosidet. Hermed forstået at vi for det første ønskede input fra de aktører, som til dagligt er deltagere og frivillige i konteksten. På den måde ønskede vi at udvide vores egne logikker og fodre vores egen nysgerrighed i forhold til et forandringsdesign (Bjerring & Lindén, 2015, s. 72). For det andet ønskede vi at give de frivillige en følelse af medbestemmelse og ejerskab for det produkt, som denne specialeafhandling kunne ende op med. Dette ønskede vi på baggrund af at anerkende erfaringer og vidensgrundlag, som de frivillige besidder, og vi ikke selv har mulighed for at tilgå. Yderligere ønskede vi at motivere de frivillige gennem en fællesskabsfølelse i projektet. Dette havde vi i tankerne i forhold til at præsentere et forandringsdesign og øge muligheden for en succesfuld implementering.

Workshoppen kunne på den måde bidrage med en værdifuld viden og sparring, som vi kan anvende i forbindelse med at udarbejde et forandringsdesign på baggrund af vores analyseresultater. Udfordringer vedrørende denne workshop var, at vi havde haft begrænsede muligheder for forberedelse og kort tid til at udføre vores bidrag. Til trods for disse rammer vurderede vi dog, at workshoppens ekspertudsagn ville blive uvurderlige i forståelse af den sociale kontekst, og dermed kunne blive essentielle i udarbejdelse af et brugbart design.

Nielsen og Nielsen karakteriserer aktionsforskningen som traditionelt hermeneutisk, idet der tilgås forforståelse og afsøges nye forståelser i direkte kontakt med et felt, hvilket kan være i konflikt med socialkonstruktionismen (Nielsen & Nielsen, 2010, s. 98). På baggrund af vores kritiske tilgang og med et mål om samskabelse, vil vi dog argumentere for, at denne type forskning er i overensstemmelse med vores socialkonstruktionistiske erkendelsesmønstre.

Workshoppen løb som planlagt af stablen d. 7. marts, hvor vi indtog et rum fyldt med engagerede og imødekommende deltagere. Vi fik et betydeligt udbytte med fra vores dialogbaserede tilgang, hvor vi mødte forståelse og anerkendelse for emnet og dets relevans. Workshoppen bidrog med en kvalificeret sparring, som bød på mange svar som indeholdt et enslydende budskab. Svarene bekræftede vores hypotese om, at der er behov for en matchningsstrategi. Indscannede svar findes i bilag 13 og inddrages i specialets forandringsdesign.

Med den tilegnede viden fra interview og den tilførte ekstra viden fra denne workshop, kan vi i socialkonstruktionistisk forstand påbegynde en dekonstruerende analyse med et endeligt formål om at forbedre matchningen af besøgsvenner og besøgsmodtagere ved Røde Kors. I næste afsnit påbegyndes en indføring i den kritiske diskursanalyse, som vi anvender i forhold til interviewdata.





# DEL #II

*”Jeg er meget glad for mine besøg af Birthe. Det er jeg. Rigtig glad. Hende betragter jeg efterhånden som en god ven og jeg holdt en stor fødselsdag sidste år. Der var hun med, selvfølgelig, som en af de nære”*

- Besøgsmodtager (Bilag 8, citat 23)

# DEL II

I projektets anden del præsenterer og behandler vi vores empiri med brug af diskursanalyse og et socialt teoretisk grundlag i en todelt analyse af fremtrædende diskurser henhold til de tre dimensionelle niveauer. Første analyse omhandler tekst- og diskursiv praksis dimension og anden analyse omhandler den sociale praksis dimension. Slutteligt sammenkobler vi vores tolkninger i en sammenfatning.

## Teoretisk afsæt

Kritisk diskursanalyse  
Tekst  
Diskursiv praksis  
Socialpraksis

## Analyse

Analyse strategi  
Motivationsdiskurs  
Matchningsdiskurs  
Relationsdiskurs

## Teoretisk afsæt

Bourdieu's begreber  
Anvendelse  
Felt og frivillighed  
Rammer

## Analyse

Bourdieu indover  
Motivationsdiskurs  
Matchningsdiskurs  
Relationsdiskurs

### Teoretiske refleksioner

Nærværende afsnit vil præsentere specialets teoretiske refleksioner i forbindelse med bearbejdning af empiri, hvortil teorien og metoden kritisk diskursanalyse anvendes. Grundlaget for den kritiske diskursanalyse beror sig på en socialkonstruktivistisk verdensanskuelse, hvilket stemmer overens med specialets videnskabsteoretiske position. Det socialkonstruktivistiske udgangspunkt tager udgangspunkt i, at individet erkender gennem det sociale domæne, hvorved kritisk diskursanalyse har paralleller til dens rammesætning, hvorfor denne metode findes relevant at anvende. Samtlige gruppemedlemmer har stiftet bekendtskab med kritisk diskursanalyse som metode forinden påbegyndelse af specialeafhandlingen. Yderligere har to gruppemedlemmer med baggrund i en kommunikationsbachelor fra Aalborg Universitet, arbejdet med metoden i forbindelse med analyse af interpersonel kommunikation, hvorfor denne erfaring lå til grund for valget. Erfaring og kendskab til metoden blev deraf betydningsfuld for valget af den kritiske diskursanalyse, da samtlige gruppemedlemmer kunne drage på erfaringer og inkludere sin akademiske baggrund i udarbejdelsen af specialet.

Der tages udgangspunkt i den britiske lingvist Norman Faircloughs kritisk diskursanalyse, som er en anerkendt tekstanalytisk metode (Fairclough, 1992). Denne er anvendt for at kunne operationalisere specialets empiriske materiale og skabe en nær forståelse for dette ved at anskueliggøre sammenhænge og forståelser (Jørgensen & Phillips, 1999). Herved vil diskursbegrebet blive præsenteret, teoretisk redegjort for og klarlagt metodisk.

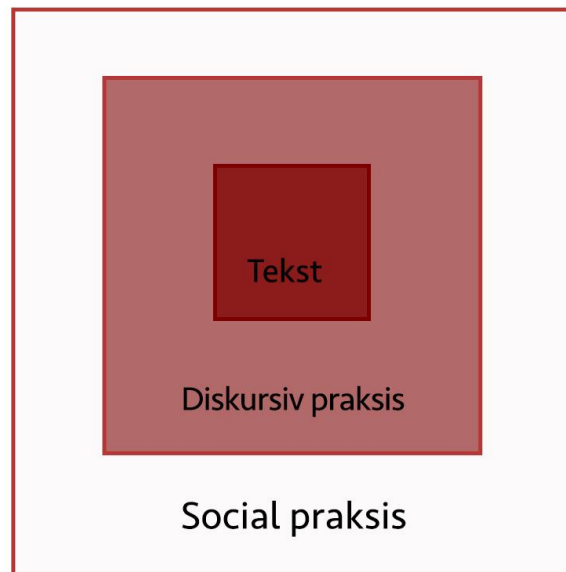
#### Faircloughs kritiske diskursanalyse

Diskursbegrebet er gennem de seneste årtier blevet anvendt i flere forbindelser, hvilket har medvirket til, at forståelsen af hvad det egentligt dækker over, kan være forskelligt afhængigt af perspektivet. Taget dette i betragtning bruges ordet *diskurs* oftest i sammenhæng med, at sproget indgår i forskellige strukturerede mønstre, som er betinget af menneskers udsagn og ageren i forskellige kontekster (Jørgensen & Phillips, 1999). Denne tankegang skal vi dog ud-

over, idet diskursbegrebet, ifølge Fairclough, indeholder mere end som så. Jævnfør lektor Marianne W. Jørgensen og professor Louise J. Phillips' anskuelse af Fairclough deles diskursbegrebet op i to kategorier, der fremstilles som henholdsvis et begreb vedrørende sprogbrug i social praksis og yderligere som en måde at italesætte sig selv på, som kan give en betydningsfuld oplevelse ud fra et givent perspektiv (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 79). Således kan Faircloughs anvendelse af diskursbegrebet henvise til en antagelse om, at sprogbrug kan være en form for social praksis fremfor en individuel handling. Diskurs forstås herved som en måde at handle på, og en måde hvorpå individet agerer i forhold til omverdenen og sine medmennesker. For at opsummere er *diskurser* en form for social praksis, som konstituerer den sociale omverden, men samtidig konstitueres af den sociale omverden. Således kan diskurser både forme, forandre og afspejle sociale praksisser samt vice versa (Fairclough, 1992, s. 63). Diskurs kan sige noget om måden, individer handler og agerer overfor hinanden på (Fairclough, 1992, s. 64). Faircloughs forståelse af diskurs vil være den, der anvendes i denne specialeafhandling for at undersøge de sociale praksisser, hvad angår besøgsvenner og besøgsmodtagere.

I den kritiske diskursanalyse fokuseres der særligt på to elementer; *den kommunikative begivenhed* og *diskursordenen*. Den kommunikative begivenhed er det grundlag, som diskursanalysen bygger på. Grundlaget kan være forskellige former for materiale såsom artikler, film eller interviews. I specialets kontekst bliver den kommunikative begivenhed vores empiri i form af seks transskriberede interviews. Diskursordenen, det sekundære element, forstås som den øverste orden, der samler de gældende diskurser i en helhed. Med andre ord kan diskursordenen forstås som summen af de diskurstyper, der eksisterer indenfor det specifikke sociale domæne (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 79). I nærværende projekt betragtes diskursordenen som "Matchning i besøgstjenesten", som i dette tilfælde rummer diskurstyperne *motivation*, *matchning* og *relation*.

I henhold til anvendelse af kritisk diskursanalyse i følgende analyse, vil vi operationalisere diskurserne under diskursordenen. Således vil vi ved brug af Faircloughs *tredimensionelle model* give diskurserne form ved at opdele dem, så vi kan behandle, undersøge og beskrive dem nærmere (Fairclough, 1992, s. 73). Modellen ses illustreret i nedenstående figur:



Figur 2: Faircloughs tredimensionelle model

Modellen bygger på tre dimensioner, der anvendes i forbindelse med tekstanalyse af empiri, som i dette tilfælde er interviews. De tre dimensioner består af henholdsvis teksten, som er det inderste niveau i modellen, dernæst følger det midterste niveau, som er den diskursive praksis og slutteligt den sociale praksis, som er det yderste niveau (Fairclough, 1992, s. 73). Ifølge Fairclough er modellen og metoden et redskab til at udvælge fokuspunkter i forbindelse med diskursanalyse og i det henseende at organisere empiri, så analysearbejdet giver mening og værdi (Fairclough, 1998, s. 30).

### Tekst

Tekstdimensionen kategoriseres som den beskrivende del, der karakteriseres ved at være rettet mod sprogformer og deres betydning for analysen. Der fokuseres heri på meningen og tekstens form (Fairclough, 1992, s. 75). Tekstdimensionen kan inddeles i fire overordnede kategorier.

Den første overordnede kategori er *vokabularer*, hvilket henviser til de ord, der findes og anvendes i teksten og belyser vedkommendes ordforråd. Næstfølgende overordnede kategori er *grammatik*. Grammatikkens fokus er, hvordan teksten behandler sammensætning af ord. Dette kan eksempelvis ses gennem ledsætninger og helsætninger. Ledsætninger kan forstås som led, der binder sætninger sammen, såsom ordene: "at", "inden" og "som", hvorimod helsæt-

ninger er sætningen fra start til slut. Derved kan ledsætningen siges at være afhængig af hovedsætningen og omvendt. Dette kan i gældende tilfælde sige noget om sprogbruget og den motivation, der ligger til grund for anvendelse af sproget. Ydermere lægges der vægt på personens tilslutning til sætningen i kategorien *modalitet* (Fairclough, 1992, s. 75). For eksempel kan der belyses en forskel i sætningerne: "*Vi, som besøgsvenner i Netværk Nord, synes, at der bør være en struktur for, hvornår besøgene ligger*" og "*Strukturen for besøgene fungerer fint*". I det første udsagn tilslutter personen sig sætningen ved at bruge *vi*, som gør, at sandhedsværdien og troværdigheden forhøjes, hvilket betegner en højere grad af modalitet. Sidste udsagn udtrykker en mindre grad af modalitet, idet der er en mindre tilslutning til udsagnet. Slutteligt findes der *transitivitet* som kategori indenfor grammatikken, hvilket henviser til den relation, der er mellem subjekt og objekt i teksten. Således kan nogle personer eventuelt fremhæves mere end andre i teksten i forbindelse med bestemte forhold (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 170).

Tredje overordnede kategori er *kohæsion* (sammenhæng), hvori fokus er, hvordan teksten behandler led og hovedsætninger gennem biord. Biordene er med til at forbinde led- og hovedsætningerne. I den forbindelse undersøges kohærens, som belyser den logiske forbindelse mellem ledsætninger og hovedsætninger. Eksempelvis kan kohærens ses ved forskellen i følgende sætninger: "*Astrid læser en bog*" og "*Hunden læser en bog*". Sætningen om at hunden læser en bog, er et eksempel på en sætning uden kohærens, idet hunde ikke antages at kunne læse, hvorfor sætningen ikke giver mening (Fairclough, 1992, s. 83). Kohærens manifesteres yderligere ved tekstens kohæsion, som betegner de sproglige fænomener, som fx gentagelse eller henvisninger. Kohærens og kohæsion forventer vi dermed at benytte i forbindelse med at undersøge argumentationsstrukturer, sammenhænge og rationale i empirien.

Sidste overordnede kategori er analyse af tekststrukturen, som kan give anledning til at kortlægge sociale relationer (Fairclough, 1998, s. 31). At bearbejde citater via tekstanalyse er essentielt for at kunne komme nærmere en forståelse af de diskurser, som optræder i relationen mellem besøgsvenner og besøgsmodtager. Dette for at belyse hvordan de forholder sig til det at have en besøgsven eller omvendt en besøgsmodtager. Samtidig benyttes tekstanalysen for at komme en forståelse nærmere, i forhold til at undersøge hvordan de indgik i denne relation og hvilke grundlag, denne blev skabt på.

### Diskursiv praksis

Den diskursive praksis-dimension indebærer produktion eller forfatninger af tekster, som overordnet kommer til udtryk gennem et fokus på talehandlingers udsagnskraft og intertekstualitet (Fairclough, 1998, s. 35). I vores tilfælde er der tale om interviews, som er produceret i en samtale mellem os og vores informanter. Opmærksomhed på dette er relevant i forbindelse med analyse, da konteksten kan have indvirkning på tekstens udformning.

For at kunne afdække dette, kigger vi først på udsagnskraft i talehandlinger, som henviser til ytringer i teksten, for eksempel spørgsmål, ordrer eller forespørgsler. Hver af disse talehandlinger vil fremstille en bestemt type samtale. Udsagnskraft i talehandlinger er dermed interessant i arbejdet med en tekst, da den definerer kontekstens ordlyd og overordnede tone - som ellers kan tolkes forskelligt fra individ til individ (Fairclough, 1998, s. 40). Dermed bliver det essentielt at være opmærksom på betydningen af de talehandlinger, som interviewene indeholder.

Intertekstualitet er, når en tekst indeholder ord og formuleringer, som referer til, eller indeholder fragmenter af en anden tekst (Fairclough, 1998, s. 43). Med fokus på intertekstualitet kan vi altså sige noget om, hvilke øvrige kontekster vores tekst (interviews) drager på. Ved bevidst brug af andre tekster betegnes det som manifest intertekstualitet. For eksempel hvis en besøgsven refererer til en besøgskoordinators rådgivning. Ubevidst brug af henvisninger på denne måde betegnes interdiskursiv intertekstualitet og tager udgangspunkt i, at diskursordenen har forrang og influerer sproget (Fairclough, 1998, s. 44). Idet den diskursive praksis-dimension til dels foregår på tekstligt niveau, kan tekstdimensionen og den diskursive praksis til en vis grad overlappe hinanden og bruges i samspil, hvilket vi naturligvis har for øje i forbindelse med den kritiske diskursanalyse.

### Social praksis

I redegørelsen for Faircloughs definition af diskursbegrebet optræder diskurser som en vigtig form for social praksis, som bidrager til at konstituere og forandre sociale relationer. Ifølge Fairclough har den sociale praksis forskellige økonomiske, politiske, kulturelle og ideologiske orienteringer og har derved også indspil på magtrelationer (Fairclough, 1992, s. 66). I forhold til en magtforståelse diskuterer Fairclough ideologi og hegemoni (Fairclough, 1998, s. 45). Han mener, at magtforståelsen er essentiel i undersøgelser af diskurs som social praksis.



Ideologier definerer Fairclough som konstruktioner af virkeligheden, som for eksempel kan komme til udtryk i sociale relationer, identiteter og den fysiske verden. Disse ideologier dannes på baggrund af meninger og handlinger, der er forankrede i sociale praksisser og relationer (Fairclough, 1998, s. 46). Når ideologien er forankret og blevet almengyldig, har den mulighed for at skabe eller opretholde en dominansrelation i det aktuelle sprogbrug og strukturer (Fairclough, 1998, s. 47). Fairclough tydeliggør, at disse ideologier ikke kan "læses" ud af tekst, da både afsenderen og modtageren foretager en fortolkning på baggrund af vedkommendes sociale forståelsesstrukturer. Teksten rummer spor af ideologiske processer, fordi ideologierne er indlejrede i strukturer og fortidige begivenheder (Fairclough, 1998, s. 48). Denne bevidstgørelse af ideologiske processer forekommer gennem en kritisk opmærksomhed på sproget, hvoraf individer kan påvirke de (muligvis almengyldige og naturaliserede) ideologier, som måtte forefindes i deres egne praksisser. Således bliver ideologierne ikke styrende overfor individet, men eksistere blot i samfundet (Fairclough, 1992, s. 90). Bevidsthed om ideologier i vores empiri bliver interessant i udarbejdelse af specialets analyse, når vi skal fremsætte teser om vores case og senere udarbejde et forandringsdesign.

Hegemoni henviser til dominans og indflydelse, som eksisterer på tværs af økonomiske, politiske, kulturelle og ideologiske domæner i samfundet (Fairclough, 1998, s. 52). Hegemoni er ikke en fast størrelse, og kan ikke siges at være dominerende i den form som et magtherredømme ellers er kendt for. Det handler nærmere om at kunne skabe alliancer og forståelser, hvorved der kan "vindes" samtykke vedrørende en diskursorden. Dermed forekommer der, på tværs af strukturer, en evig kamp om at konstruere nye eller destabilisere rivaliserende diskursordener (Fairclough, 1998, s. 53). Afhandlingens empiri vil indeholde forskellige diskursordener, hvorfor det kan være interessant at undersøge forskelle og ligheder med henblik på at skabe en diskursorden under et fælles hegemoni. Af ressource- og tidsmæssige begrænsninger udlader vi dog udelukkende en diskursorden med dertil underliggende diskurstyper, for at indlede en dybere forståelse for vores data.

Efter at have belyst Norman Faircloughs tilgang til kritisk diskursanalyse samt hans tredimensionelle model, har vi grundlag for at kunne analysere vores empiriske materiale ud fra metoden kritisk diskursanalyse. For at kunne benytte analyseresultaterne og udarbejde et forandringsdesign, forekommer det efterfølgende som en nødvendighed at applicere teori i forhold til at tilgå Faircloughs tredje dimension. På den baggrund er det sidste led i den tre-

dimensionelle model inddragelse af et teoretisk grundlag i den sociale praksis-dimension, som i dette tilfælde beror sig på Pierre Bourdieus sociologiske teori- og begrebsapparat. Dette vil blive præsenteret og uddybet efter den først del af analysen, som består af de to første dimensioner. Hertil appliceres gennemgangen af Bourdieu forinden sidste del af analysen, for at gøre processen mere flydende og overkommelig. I næste afsnit vil vi introducere overvejelser vedrørende brug af kritisk diskursanalyse i afhandlingen.

### Kritiske overvejelser

Afsluttende i denne præsentation af Faircloughs kritiske diskursanalyse, vil vi belyse kritiske overvejelser i henhold til analyse metoden. Forinden vi gør det, vil vi dog understrege, at vi ikke introducerer det pågældende kritik for at ugyldiggøre metoden, men udelukkende for at være opmærksom på, hvordan de kan have haft indflydelse undervejs i udarbejdelsen af vores analyseresultater. Af samme grund inddrages det som en afrunding forinden analysen i stedet for i specialets diskussion. Overvejelserne er relaterede til variationer af fejlfortolkninger, som kan forvrænge empirien.

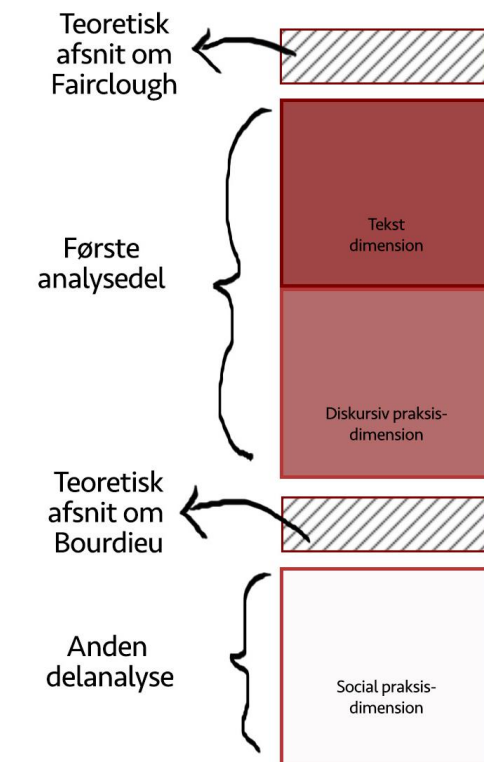
Diskursanalyserne vil tage udgangspunkt i citater fra de uformelle interviews, som vi har foretaget med besøgsvenner og besøgsmodtagere fra Besøgstjenesten i Nordjylland. Det vil sige formentligt med udgangspunkt i "almindelige mennesker" uden træning eller kompetencer i, at udtale sig i en interviewmæssig sammenhæng eller lignende. Dermed vil mængden af talesprog sandsynligvis være fremtrædende, hvilket i en transskribering kan virke som upræcist sprogbrug med fyldord og spontane sætningskonstruktioner i overmål. Problemet kan bearbejdes i transskriberingsprocessen, hvor dele af dette kan udelades. I denne proces introduceres dog en ny problemstilling: idet noget bliver fjernet, kan det besværliggøre det at bibeholde autenticiteten og at være tro mod informanterne. Af denne grund har vi bibeholdt sætningskonstruktionerne, som de er, hvilket betyder, at vi må være opmærksomme på ikke at tolke en mærkværdig sætningskonstruktion, som udtryk for noget negativt, men forholde os til hvad det er - almindeligt eller personligt talesprog.

Denne problemstilling leder videre til forskellige, kontekstafhængige og individuelle forståelser af ord, som kan lede til en fejlfortolkning af en diskurs. Indledende læser vi et citat med vores forståelsesmønstre og analytiske perspektiv, hvilket bevirker en umiddelbar tolkning af indholdet. Der er dog ingen garanti for, at informantens forståelse af et ord eller vending, er

den samme som vores. I et sådant tilfælde kan der være risiko for, at vi indledende kan have foretaget en fejlfortolkning af informantens intenderede ytring. Dernæst bruger vi den danske synonym ordbog, ordnet.dk i forbindelse med at fremfinde den korrekte betydning af et ord eller vending. Der er dog stadig ingen garanti for, at informanten har samme forståelse for ordet og deraf benyttes det i henhold til den egentlige betydning. Informanten kan på den måde have misforstået et ords oprindelige betydning eller lavet egne konstruktioner af ordets betydning, som kan give grundlag for en misfortolkning. Det rette tidspunkt at bearbejde en sådan fejlfortolkning er allerede i interviewsituationen, hvor interviewerens har mulighed for at stille opklarende spørgsmål. Dernæst er det en mulighed, at kontakte informanten under analysen og bede om en forklaring, hvis analytikeren har mistanke om denne problemstilling. Dette er dog ikke situationer, vi er stødt på undervejs i processen og vi har deraf antaget vores forståelser som værende rette i en sådan grad, at det ikke vil have betydning for udfaldet uanset hvad. Ydermere er ovenstående en risiko, som er præsent i al kvalitativ undersøgelse. Vi har dog i processen været bevidste om ovenstående hypoteser og har i et analytisk øjemed overvejet, hvad vi tolker og hvorfor vi tolker på den måde, inden noget indskrives i projektet. For eksempel ved ikke at overtolke brug af talesprog, men i stedet tilgå de relevante ordvalg i et citat. Overvejelserne foretages forinden det indskrives i projektet, da diskursanalyserne potentielt ville blive for omfattende som resultat af overvejelser vedrørende hvert enkelt ord eller sætningskonstruktion. I næste afsnit introduceres vores analysestrategi, hvor vi konkretiserer brugen af kritisk diskursanalyse og vores brug af Faircloughs tre dimensioner.

## Analyse strategi

Nærværende afsnit omhandler overvejelser i forbindelse med behandling af empirien. Vores analytiske udgangspunkt tager som tidligere beskrevet udgangspunkt i det analytisk teoretiske fundament fra Faircloughs tredimensionelle model. Disse tre dimensioner består som nævnt af tekst, diskursiv praksis og social praksis (Fairclough, 1992, 73). Den førstnævnte tekstmæssige dimension vil tage sit afsæt i lingvistiske redskaber og sprogforståelse for at give en forståelse af det tekstmæssige indhold. Tekstdimensionen vil forenes med den diskursive praksis idet transskriberingerne fra interviewene behandles og fremsættes ved at anvende de diskursteoretiske redskaber, som er beskrevet i afsnittet om Faircloughs diskursanalyse. Dernæst præsenteres Pierre Bourdieus begrebsapparat, som fungerer som teoretisk grundlag for analysen af den sociale praksis.



Figur 3: Analysestrategi

Vi inddeler de indsamlede empiriske interview data i kategoriseringer på baggrund af de fremtrædende og oftest italesatte temaer, hvorved vi udleder nogle faste diskurser som en del af den aktuelle diskursorden. Diskursordenen beskrives af Fairclough som et domæne, hvor de dominerende grupper kæmper om at bevare bestemte strukturer i og mellem dem (Fairclough, 1992, 56). Denne specialeafhandling undersøger matchning af besøgsvenner og besøgsmodtagere, hvorved vores diskursorden forekommer som "*Matchning i Besøgstjenesten*", hvilket danner rammen for udformningen af denne analyse. Under dette domæne fremstår særligt tre diskurstyper relevante, hvorfor vi vil tage udgangspunkt i disse og behandle informanternes italesættelser med fokus herpå. Disse tre mest dominerende diskurstyper er henholdsvis "*Motivation*", "*Matchning*" og "*Relation*", som er udvalgt på baggrund af, hvordan vi kan sætte fokus på matchningen mellem besøgsven og besøgsmodtager.

Udover de tre dominerende typer fremkom yderligere diskurstyper, som vi under overvejelser om begrænsninger ikke har valgt at præsentere som enestående. Heraf blandt andre: "Forventninger og krav", "Et fælles tredje" og "Frivillig vs konventionel arbejdskraft" - dog vil nogle af de resterende fremkomme, i forbindelse med at vi undersøger de dominerende diskurstyper. Nedenfor ses en illustration af diskursorden og diskurstyper:



Figur 4: Diskursorden og de underlagte diskurstyper

Motivationsdiskursen vil omhandle informanternes italesættelser vedrørende motivation, engagement og interesse for en besøgsven eller en besøgsmodtager. Både i forhold til den indledende proces forinden informanterne blev matchet, men også motivation for at vedligeholde et venskab. Diskursen vil blive belyst ud fra italesættelser herom, se transskriberinger i bilag 2, 4-6 og 8-10.

Matchningsdiskursen undersøger særlige udfordringerne ved at matche besøgsven og besøgsmodtager. Ligesom i motivationsdiskursen vil der herunder fokuseres på krav, fælles interesser og samarbejde.

Relationsdiskursen vil belyse alt fra struktur, indhold, aktiviteter, udfordringer, opstart, afslutning samt tilfredshed forbundet med relationen hvori besøgsvennen og besøgsmodtageren indgår.

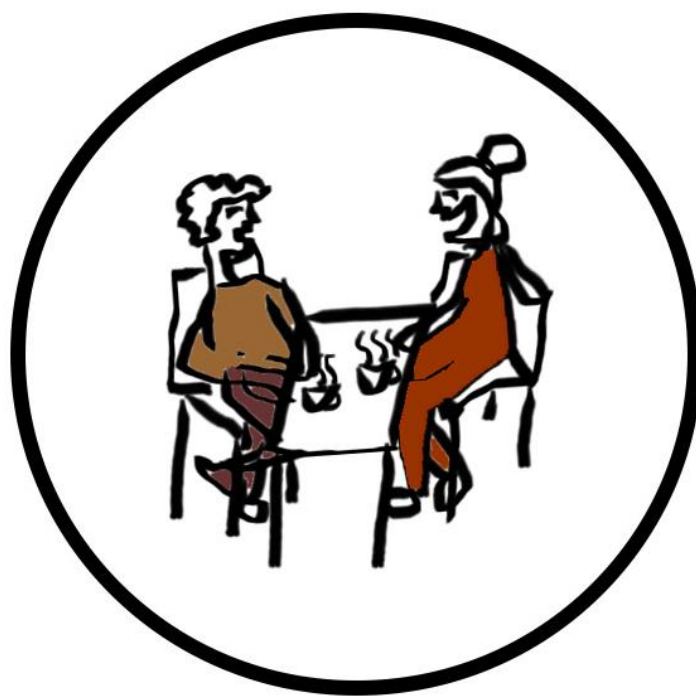
Slutteligt vil diskurserne blive sammenholdt i en sammenfatning for at opsummere, resultaterne af de analytiske bidrag indenfor de forskellige diskurstyper.

## Informantpræsentation

Vi vil i følgende afsnit præsentere vores informanter og deres baggrunde, for på den måde at synliggøre forskelle og ligheder mellem venneparrene. Præsentationen beror sig på information fra interviewene bilag 2, 4-6 og 8-10 og det vi ved om dem fra samtale og besøg. Informanterne befinder sig alle i mindre nordjyske byer, men er derudover forskellige fra hinanden hvad angår sociale tilhørsforhold, baggrund og besøgsordning. I forlængelse heraf er de anonymiserede og har deraf fået tildelt et alias. Informanterne er delt op i tre par, hvoraf vi har interviewet både besøgsven og besøgsmodtager. Parrene benævner vi henholdsvis hygge-vennerne, snakke-vennerne og gå-vennerne for at udtrykke, hvad venskabet omhandler og består i.

### Par 1: Hygge-vennerne

Det førstnævnte par, hygge-vennerne, består af Vivian og Birthe, som har haft et besøgsvenskab i halvandet år. Vivian er besøgsmodtager og Birthe besøgsven. De har ikke nogen fast besøgsdag, men er enige om, at det bliver til omtrent et besøg ugentligt. Vivian er besøgsmodtageren og har selv tidligere været en slags besøgsven for en blind dame på Sjælland. Her kommer hun oprindeligt fra, men er flyttet til Nordjylland for mange år siden. Vivian har to besøgsvenner, som hun kendetegner henholdsvis køre-ven og snakke-ven. Vi



interviewede snakke-vennen Birthe. Birthe kommer fra omegnen og bor i den anden ende af byen. Hun var frisør, forinden hun stoppede med at arbejde og dermed fik tid til at blive besøgsven. Birthe udtrykker en glæde og tilfredshed ved at være besøgsven.

## Par 2: Snakke-vennerne

Næstfølgende par, snakke-vennerne, Gerda og Astrid, har haft et besøgsvenskab i to år. Gerda er besøgsven og Astrid er besøgsmodtageren. De har en fast struktur med et ugentligt besøg, hvor Gerda ofte kommer med rundstykker til kaffen. De kendte hinanden, da de var yngre, hvor de gik til gymnastik sammen. De har begge boet i omegnen af en mindre nordjysk by hele livet og har begge baggrunde indenfor landbrugslivet. Gerda startede som besøgsven for tre år siden, hvor hun blev



besøgsven for en dement dame, som viste sig at være et dårligt match. Relationen stoppede, da Gerdas mand blev syg og gik bort, hvorved Gerda ikke havde overskud til at fortsætte ordningen. Noget tid efter blev Gerda spurgt ad igen, om hun kunne tænke sig at være besøgsven for Astrid og heraf fremkom dette besøgsvenskab. Gerda fortæller, at hun er meget glad for Astrid og ville fortsætte med at besøge Astrid uafhængigt af besøgstjenesten. Astrid bor alene i et rækkehus, efter hun i 1994 mistede sin mand. Hun har kun haft Gerda som besøgsven og er glad for venskabet.

## Par 3: Gå-vennerne

Sidstnævnte par, gå-vennerne - Bent og Githa, har haft et besøgsvenskab i et lille år. Githa er besøgsven for Bent, som sidder i kørestol. De har en fast struktur med besøg en gang om ugen, hvor de næsten altid går en tur, medmindre vejret gør det umuligt for dem. De holder



begge af litteratur og rejser, hvori de finder fælles interesse og samtaleemner.

Bent har boet hele sit liv i omegnen på forskellige adresser, hvor hans kone stadig bor på en af dem. Bent bor på plejehjem, hvor Githa kommer og besøger ham. Githa har ligeledes boet i byen hele sit liv og købte tilmed engang et hus af Bent og hans kone. Nu er hun fraskilt og bor alene i en lejlighed i midtbyen. Bent er tidligere lærer og var i sin tid matematiklærer for Githa, men ifølge Githa kunne han ikke huske hverken hushandel, eller at Githa havde været hans elev. Bent er temmelig begrænset af sin hørelse, hvilket prægede og besværliggjorde venskabet i begyndelsen, da han på daværende tidspunkt ikke havde fået høreapparat. Githa fortæller, at det er bedre efter høreapparatet kom til, hvor de med reduceret besvær kan snakke sammen.



## Første del af analysen

Den første del af den kritiske diskursanalyse har til hensigt at bearbejde samt analysere det indsamlede empiriske materiale, hvoraf de analytiske resultater vil blive analyseret i forhold til de tre udarbejdede diskurser; *motivation*, *matchning* og *relation*. Nærværende analyse vil endvidere arbejde med empirien på det tekstnære niveau og i den diskursive praksis, hvilket bevirker til, at vi tager udgangspunkt i de første to elementer i Norman Faircloughs tredimensionelle model.

### Analyse af motivationsdiskursen

Førstnævnte diskurstype omhandler motivation på baggrund af, at der, under interviewene med både besøgsvenner og besøgsmodtagere, blev italesat baggrunde, tanker og motiver bag enten dét at søge en besøgsven eller ønsket om at være besøgsven. Disse italesættelser kategoriserer vi under diskursen motivation, idet vi betragter begrebet motivation med en forståelse af, at der er en begrundelse til stede for at handle på en given måde. Derudover er der et incitament eller interesse for at gøre det. For begge parter - både besøgsven og besøgsmodtager - synes der, at være enighed om, at motivation anses som en essentiel forudsætning for at indgå i relationen, hvilket vi vil søge at belyse i den følgende diskursanalyse af motivationsdiskursen.

### Hyggevennerne

Hyggevennerne består af Birthe som besøgsven og Vivian som besøgsmodtager. Birthe blev spurgt om, hvorfor hun valgte at blive besøgsven og til det svarede hun, at det var noget, hun havde tænkt over. At det kunne være en mulighed, når hun var færdig med at arbejde og derfor ville have mere tid:

*"Ja men det var jo nok noget, jeg havde tænkt over, også inden jeg holdt op med at arbejde. Altså, når man engang fik meget tid, hvis jeg skulle sådan noget, så var det nok det"* (Bilag 4, citat 14).

Birthe starter sætningen med ordene *ja men*, hvilket fungerer som et udråbsord, efterfulgt af en konjunktion, der binder det næstfølgende udsagn til svaret på spørgsmålet. *Ja* kan have flere betydninger afhængigt af konteksten, hvor det her bruges som et indledende udtryk i begyndelsen af sætningen, som kan hænge sammen med bekræftelse og tøven. Dette kommer sig naturligt af, at det er et spørgsmål, der kræver lidt betænkningstid, da det er længe siden, at Birthe startede som besøgsven. Det bliver fulgt op af konjunktionen *men*, som fungerer forbindende med den efterfølgende udtalelse og danner kohæsion som overgang til den egentlige forklaring. På den måde bliver der skabt en sammenhæng mellem *ja'et*, som udtrykker, at Birthe gerne vil være besøgsven igen, og mellem Birthes forklaring af, hvordan hun havde tænkt over det forinden.

Herefter italesætter Birthe sine tanker, om hvordan det *var jo nok noget*, som hun havde tænkt over. Her anvendes *nok* som en adverbium, der kan forstærke det foranstående udtryk og *noget*, fremstår som et forklarende pronomen, der angiver en ting eller et forhold, som nødvendigvis ikke er nærmere kendt eller bestemt. *Noget* kan tolkes som, at det ikke nødvendigvis var Besøgstjenesten hun havde i tankerne, men nærmere det omstændigheden af dét at være frivillig. Dette udsagn hvor det *jo nok var noget*, hun havde *tænkt over*, giver mening, når hun kobler *tænkt* på. *Tænkt* som verbum beskriver her dét at overveje noget, for at træffe en beslutning, som ligger forude. Det at Birthe her havde *tænkt over* det og bruger adverbiet *også* til at beskrive, at denne proces foregik inden hun holdt op med at arbejde, får *også* til at fremhæve et yderligere forhold, som kan opfattes overraskende eller usædvanligt. På den måde kan *også* blive brugt som "endog" eller "selv" og danne et billede af, at disse tanker er foregået forinden hun stoppede med at arbejde. Der kan deraf eksistere et billede af, at det har fyldt i Birthes tanker. Birthe bruger pronominet *jeg* i første del af udsagnet, hvorved der ses en høj grad af modalitet i forbindelse med, at hun havde tænkt disse tanker om at blive besøgsven. Brugen af *jeg* kan på den måde henvise til en egen oplevelse, og vi bliver som modtagere forstærket i, at Birthe knytter sig til udsagnet. Næstfølgende bruger Birthe pronominet *man*, idet hun siger *når man engang fik meget tid*, som kan være med til at fremsætte, at der, hos Birthe, synes at eksistere en bevidsthed om, at det kunne være en mulighed, når man ikke arbejder mere. Ofte anvendes pronominet *man* til at beskrive generelle antagelser, som der opfattes som værende alment gyldige. Der kan derfor optræde en tanke om, at det er generelt ment, at hvis man fik meget tid, kunne det bruges på sådanne aktiviteter. Hun knytter sig efterfølgende

med det samme til sætningen igen, idet hun runder den af med pronominet jeg i sætningen *hvis jeg skulle sådan noget, var det nok det*. Her gøres brug af *sådan* som adjektiv til at beskrive dét, som vil blive omtalt og yderligere bruges det i sammenhæng med pronominet *noget*, som anvendes til at beskrive ting eller forhold, som ikke er nærmere kendt. Det giver os et billede af, at Birthe måske ikke helt vidste, hvad hun gik ind til i forhold til at blive besøgsven, idet hun ikke omtaler det som Besøgstjenesten, besøgsordning, at være besøgsven eller andet, men i stedet anvender *noget*, der på den måde kan være ubestemt og ukendt. Det kan indikere tøven eller tvivl i forbindelse med, at hun yderligere gør brug af *nok*, da hun siger *så var det nok det*. Når *nok* bruges som adverbium på den måde, kan det, som før benævnt, siges at bruges indrømmende for at udtrykke et synspunkt, en handlemåde eller noget, selvom der kan være en uvished forbundet med det. Det kan have en forstærkende virkning i sætningen, som kan give et billede af, at det er konkluderende.

Det fremstilles, at Birthe havde gjort sig tanker forinden. Nogle af disse tanker og forventninger til dét at være besøgsven italesætter hun desuden som, at de er blevet positivt indfriet:

*"De (ref. forventninger) er da blevet indfriet, altså positivt"* (Bilag 4, citat 73).

I denne udtalelse gøres brug af *da* som adverbium, som kan bruges i mange forskellige sammenhænge. *Da* kan bruges for at forsikre om, at noget er gyldigt, hvis det er blevet betvivlet, som det kunne opfattes som, idet vi spørger ind til, om forventningerne levede op til virkeligheden. Derudover kan det anvendes for at tydeliggøre engagement og dermed fungere som en forstærkning i udtrykket. Her fremkommer det således som en bekræftelse af, hvordan Birthes forventninger har været positive og at disse er blevet indfriet undervejs. I det Birthe efterfølgende siger *altså positivt*, hvor hun forklarer forsikrende om, at det er positivt, får adverbiet *altså* en betydning af, at kunne understrege og præcisere, at det drejer sig om positive indfrielser af forventningerne.

At relationen mellem Vivian og Birthe er positiv, gør desuden, at Birthe ville anbefale andre at være besøgsven:

*"(...) Det her har jeg tænkt på siden, at jeg blev (ref. besøgsven) ved Vivian, har gjort, at jeg gerne vil anbefale det til andre"* ( 4, citat 75).

Her anvender Birthe verbet *gjort*, som bruges til at udtrykke, hvordan denne adfærd er kommet som resultat af noget andet. Her forstået som, at Birthe vil anbefale andre at være besøgsven på baggrund af sine egne positive oplevelser. At *anbefale* nogen noget er et positivt beskrivende udtryk for, at ville foreslå nogen noget. Det giver deraf et billede af, at Birthes oplevelse som besøgsven er positiv.

Hun bekræfter det efterfølgende, hvor hun italesætter, at det er fordi, at oplevelsen med Vivian har været god:

*"Jamen det er jo fordi, at det har været så positivt. Jeg gør jo en god gerning, altså uanset hvordan personen er"* (Bilag 4, citat 79).

Idet Birthe slutter sætningen af med, at hun *jo gør en god gerning*, er hendes brug af *jo*, som adverbium, interessant. *Jo* bruges oftest for at forklare, at noget er indlysende. Til det knytter Birthe sætningen *altså uanset hvordan personen er*. *Uanset* bruges her som konjunktion til at forklare, at hun ville være besøgsven, ligegyldigt hvordan personen er. På den måde fremsættes et billede af, at Birthe får noget ud af det uafhængigt af besøgsmodtageren på baggrund af, at hun har en oplevelse af, at hun *gør en god gerning*. Ved den *gode gerning* forstås en handling ofte med en betoning af engagement fremfor aflønning, hvilket kan fortælle noget om bevæggrunden. Denne opfattelse af handlingen kan have været indgangen til besøgstjenesten fra Birthes side. Alene dét at være besøgsven kan fremstå som motivation på baggrund af, at Birthe selv får dét at gøre *den gode gerning* ud af at være det og siger, at hun vil gøre det, uanset hvem besøgsmodtageren er. Dette udgangspunkt kan forenes med besøgsmodtageren Vivians tanker om at gå ind til sådan en ordning. Vivian sidestiller nemlig, at der skal være lyst til det, for at det noget værd:

*"Ja altså, de skal jo have lysten til det (...) ellers så er det jo ingenting værd"* (Bilag 8, citat 63).

Substantivet *lyst* omhandler en glæde, en fornøjelse eller en tilfredshed ved noget – i dette tilfælde dét at være besøgsven. Vivian beskriver konkluderende, at denne *lyst* er afgørende for, om relationen mellem besøgsven og besøgsmodtager er noget værd. Her beskriver sub-

stantivet *værd* en iboende værdi i forholdet eller betydningen af det. Der kan således synes at være en lighed mellem Birthes motivation for at blive besøgsven og Vivians tanker om, hvad det kræver, for at det kan blive noget værd.

Opsummerende ses det, at Birthe, forinden hun stoppede på arbejdet, havde tænkt, at hvis hun skulle noget, som krævede *meget tid*, så var det *nok* at blive besøgsven. Samtidig synes hun, at de forventninger hun havde haft til at være besøgsven, er blevet positivt indfriet og hun har en oplevelse af, at *gøre en god gerning*. I forlængelse af dette fremhæves det, at hun gerne vil være besøgsven for andre i fremtiden og yderligere italesættes det, at hun gerne vil anbefale det til andre. I henhold til Birthes positive tilgang bakkes disse op af Vivian, som omtaler, at lysten til at have en besøgsven skal være der, ellers er det ikke noget værd. Dette kan give en indikation af at Birthe og Vivian begge er motiverede for at være besøgsvenner. Specielt Birthe synes, at det er givende og en generel positiv oplevelse, hvilket kan indikere et billede af, hvordan hun er motiveret for foranstaltningen.

Denne sandsynlige motivation for at være besøgsven og have en besøgsven, ses ikke kun hos Birthe og Vivian. Rettes blikket mod snakke-vennerne Gerda og Astrid, eksisterer der også motivation for at indgå i et besøgsvenskab med hinanden, som vil blive taget op i følgende afsnit.

### Snakke-vennerne

Snakke-vennerne består af besøgsvennen Gerda og besøgsmodtageren Astrid. Gerda har været besøgsven før, men har i en periode haft en pause, grundet hendes mands sygdom og bortgang. I dette henseende bliver Gerda spurgt ind til, hvordan hun havde det, da hun blev ringet op angående at blive besøgsven igen. Hertil svarede Gerda, at hun havde det godt med at blive ringet op, fordi det var på tide, at hun kom lidt ud igen:

*"Det havde jeg det godt med. Jeg var godt klar over, at nu var tingene nok kommet til, at jeg skulle ud af puppen"* (Bilag 5, citat 26).

Gerda indleder sætningen med at svare *det havde jeg det godt med*. At Gerda anvender ordet *jeg*, kan henvises til hendes egen oplevelse af at være besøgsven. Hun kan derfor siges at tilslut-

te sig sætningen med en stor grad af modalitet ved at anvende et personligt pronomen som *jeg*. I og med hun identificerer sig selv med udsagnet, kan en personlig interesse i at være besøgsven, fremsættes. Samtidig kan det betyde, at Gerda vil forsikre interviewerens om oplevelsen ved brugen af *jeg*. På den måde kan hun tillægge sætningen værdi, da det kan give en oplevelse af, at det bliver mere troværdigt. Ydermere gør Gerda brug af styrkemarkøren *godt*, som kan udtrykke lyst, glæde og tilpashed. Denne betydning af ordet kan give et billede af, at Gerda finder en glæde i at være besøgsven. Ydermere kan brugen af adverbiet *godt* henvise til en forbindelse mellem subjekt og objekt, da det kan fortælle noget om relationen mellem Gerda og besøgslederen, som ringede Gerda op. Dét at Gerda er glad for, at hun blev ringet op, kan give en indikation af, at Gerda tillægger besøgslederen tillid og anerkender hendes vurdering af, at Gerda ville fungere som et match.

Herefter forsætter Gerda sætningen med:

*"Jeg var godt klar over, at nu var tingene nok kommet til at jeg skulle ud af puppen"* (Bilag 5, citat 26).

Hun anvender igen det personlige pronomen *jeg*. Dette kan støtte op om det forrige udsagn og give en oplevelse af, at der er høj modalitet i udsagnet. På den måde er fokus på Gerdas egen oplevelse af udsagnet og af hele situationen. Herefter anvendes verbet *var*, som er datidsformen af verbet at være i. I dette tilfælde henviser det til noget, som Gerda var klar over. Det kan derved fremsættes, at Gerda har været bevidst om, at hun skulle i gang igen. Endvidere kan det fremhæves, at Gerda tilsyneladende selv var nået frem til en erkendelse af, at det var på tide at starte som besøgsven igen i og med, at hun siger *at nu var tingene nok kommet til*. Bru- gen af substantivet *nok* kan her siges at udtrykke anerkendelse overfor en selv, samt være et tegn på forudsigelse og sandsynlighed. Det kan deraf belyse, at Gerda kan have haft en forventning til sig selv, om at hun skulle starte som besøgsven igen, når den rette tid kom.

I slutningen af sætningen anvendes verbet *skulle* i forhold til Gerdas udtalelse *jeg skulle ud af puppen*. Betydningen af ordet *skulle* kan fremsætte, at der kan være en forpligtigelse eller en korrekthed overfor sine omgivelser. Dette kan sige noget om, at Gerda kan føle en pligt til at komme i gang – eller *ud af puppen*. Dette kan yderligere indikere, at Gerda vælger at være besøgsven på baggrund af, at hun kan føle en forpligtigelse enten overfor hende selv eller andre.

I forlængelse af dette anvendes udtrykket *ud af puppen*. Dette udtryk kan have form som en metafor af, at Gerda skulle i gang igen. Metaforen kan give et indtryk af Gerdas forestilling om sig selv. Selve ordet *puppe*, betyder indelukkethed eller udvikling, men hvor det generelt bruges i dyreverdenen til at beskrive larvers udvikling, bruger Gerda det som en metafor for sin egen udvikling. Dette kan give et billede af, at Gerda kan have følt sig indelukket i forbindelse med sin mands bortgang og kan nu hjælpe med at beskrive processen med at komme videre derfra og i gang igen. Opsummerende kan det indikere, at Gerda manglede det sidste skub for at melde sig som besøgsven igen, selvom hun altid har intenderet at komme i gang igen. Her bliver det således opkaldet fra besøgslederen, som på sin vis kan have igangsat tankerne hos Gerda i forhold til at begynde som besøgsven igen. Dette forbundet med Gerdas egen indstilling til processen, nemlig at hun *nok var klar over, at det var tid*, kan fortælle noget om motivationen i forhold til at blive besøgsven. At pronominet *jeg* optræder tre gange i løbet af sætningen, er interessant, i og med at det kan give interviewpersonerne en forståelse af, at Gerda tillægger udsagnet stor værdi. Samtidig med at hun baserer udsagnet udelukkende på egen oplevelse og derved tillægger sætningen stor modalitet.

Tages ovenstående i betragtning ses det, at Gerdas besøgsmodtager havde en interesse i at få en besøgsven, idet Astrid har henvendt sig direkte til besøgslederen, og fortæller os, hvordan hun havde sagt:

*"Sådan en må du gerne finde til mig"* (Bilag 9, citat 21).

Ordet *sådan* kan sætte fokus på sætningens betydning, som er at finde *en* besøgsven. Herefter anvendes et verbum i ordet *må*. *Må* kan udtrykke et ønske eller håb. I den forbindelse kan ordet *må* udtrykke et håb om, at det kan lade sig gøre at få en besøgsven. Samtidig kan anvendelsen af ordet *gerne* udtrykke, hvordan Astrid har en anmodning om at få en besøgsven og derved kan *gerne* fungere som styrkemarkør i udsagnet. *Gerne* kan også udtrykke en høflig anmodning. I slutningen af udsagnet anvendes pronomenet *mig*, som først og fremmest centrerer sætningen til at handle om Astrid, men yderligere kan det også udtrykke et niveau af refleksivitet. På den måde kan det indikere, at Astrid har gjort sig en række tanker om at få en besøgsven. I og med hun selv motiveres til at søge en ved at kontakte besøgslederen, men også i forbindelse med, at hun direkte beder om, at besøgslederen skal finde en til hende i udtalelsen *finde en til mig*. Astrids tidlige refleksioner vedrørende en besøgsven, kommer desuden

til udtryk i det efterfølgende, i og med at Astrid har nogle ønsker, forbundet med at skulle matches med en besøgsven. Hun ønskede, at denne skulle have en bil:

*"Jeg vil gerne have en der havde bil"* (Bilag 9, citat 65).

Astrid indleder sætningen med *jeg vil*, hvor *jeg* bruges som det personlige pronomen i forbindelse med verbet *vil*. Sættningen af *jeg* og *vil* kan udtrykke en stærk personlig tilknytning til udsagnet, idet at verbet *vil* kan fremhæve, hvordan Astrid har et bestemt ønske samt vilje til at få en besøgsven, der kan køre bil. Hun tillægger sættningen en høflig tone, i og med at hun efterfølgende i udsagnet anvender adverbiet *gerne*. Brugen af *gerne* kan fremhæve en markering af høflighed. Med udgangspunkt i Astrids udsagn kan det derved fremsættes, at hun har bevæggrunde til og tanker om at få en besøgsven.

Tages ovenstående i betragtning kan det indikere, at Gerdas motivation for at få besøgsvennen Astrid opstod på baggrund af opkaldet fra besøgslederen. Med højde for tabet af sin mand og i forlængelse af dette, fremgår det også, hvordan Gerda selv var kommet frem til, at det nok var på tide, at hun kom ud af puppen igen. I henhold til Astrids motivation i forhold til at få en besøgsven kan motivationen være opstået på baggrund af, at hun havde hørt om ordningen. Astrid havde desuden et ønske om, at hendes besøgsven gerne måtte have en bil og dermed kan en del af motivationen fra Astrids side også indikere et behov for kørelejlighed eller at komme ud. I forlængelse af at blive motiveret med udgangspunkt i et behov, som det ses hos besøgsmodtageren Astrid, finder vi ligeledes behov, som kan bidrage til motivation hos "Par 3 – Gå-vennerne", hvor besøgsmodtageren Bent sidder i kørestol, men har et stort behov for at komme ud og deraf glædes ved sin besøgsven.

## Gå-vennerne

Gå-vennerne er parret Githa og Bent, hvor Githa er besøgsven og Bent er besøgsmodtager. Indledende vil vi bearbejde Bent, som var længere om at åbne og få i snak i interviewsituationen. Bent havde svært ved at høre og interviewsituationen blev påvirket af dette. Dog indeholder interviewet til stadighed nogle citater, som kan sige noget om Bents motivation og



hans relation til besøgsvennen Githa. Yderligere finder vi uddybelser i udsagnene fra interviewet af Githa.

Bent svarede meget kortfattet: "*Ja*" (Bilag 10, citat 152) idet vi spurgte, om han havde hørt om besøgstjenesten gennem andre. Udråbsordet *ja* erklærer enighed i vores påstand. Bents korte svar kan fortælle noget om, hvorfor Bent kom i kontakt med besøgstjenesten. Han indvier os ikke i, hvordan han er blevet introduceret for besøgstjenesten, men vi ved, at han har hørt om indsatsen gennem andre. Hertil beskriver Bent, at da hans tidligere besøgsven stoppede, fik plejehjemmet fat i Githa:

"... *Jeg tror det var plejehjemmet der fik fat i Githa*" (Bilag 10, citat 87).

Indledende benytter Bent det personlige pronomen *jeg*, hvilket antyder en tilknytning til udsagnet. Dernæst bruger han *tror*, som er nutidsformen af verbet *tro*, som betyder at anse noget for sandsynligt. For Bent kan det yderligere belyse en form for tvivl, idet *tror* kan tolkes som *tøven*, idet man ikke er sikker i sin sag. Dette kan skyldes, at Bent enten ikke kan huske, eller måske ikke har været særligt involveret i processen, da der skulle findes en besøgsven. Der kan deraf drages tvivl om, hvem der istandsatte relationen.

Ligesom det andet spørgsmål svarer Bent på, om det er en god oplevelse at få besøg af Githa ved følgende tilkendegivelse:

"*Ja, det er det*" (Bilag 10, citat 70).

Her svarer Bent *ja* og yderligere kobler han *det er det* på sætningen, som kan fremsætte en form for argumentation eller yderligere forklaring for at støtte op om *ja'et*. Udsagnet relateres ikke direkte til tiden, forinden han blev besøgsmodtager, men det kan sige noget om hans motivation for at have en besøgsven. Når han bruger *ja*, er det, ligesom før nævnt, et udråbsord, hvor han bekræfter vores spørgsmål ved at udtrykke enighed. Sætningens anden del indledes med *det er det*, hvoraf objektet *er* relaterer til at være. Dermed er der en indikation på, at Bent mente, at Githas besøg var en god oplevelse. I slutningen af sætningen anvendes subjektet *det*, som er et pronomen og henviser til spørgsmålet, som Bent besvarer.

Opsummerende svarer Bent *Ja* til både at have hørt om besøgstjenesten gennem andre, såvel som at han er glad for at være en del af initiativet. I relation til motivationen for at have en besøgsven, er der indikationer på, at han har modtaget hjælp til at skabe to relationer, som han værdsætter.

Githa fortæller, at hun har savnet at komme ud blandt mennesker og har i den forbindelse stødt på Besøgstjenesten på nettet. Hun beskriver hvordan hun pludselig tog skridtet til at starte som besøgsven:

*"Jeg havde ikke rigtig gjort nogle ting ved det, og lige pludselig så tænkte jeg, så, nu skal det altså være"* (Bilag 6, citat 14).

Githa indleder udsagnet med det personlige pronomen *jeg*, og i den forbindelse udtrykker Githa en høj grad af modalitet i udsagnet, da *jeg* henviser til en forståelse af en egen oplevelse. Endvidere anvender Githa ordet *havde*, som er verbet at have i datid. Ved at bruge *havde*, henvises der til noget, som er sket. I den sammenhæng siger hun efterfølgende, hvordan hun *ikke rigtigt havde gjort nogle ting*. *Ikke rigtigt* kan henvises til, ikke at have gjort noget fuldt ud, idet adverbiet *ikke* ofte bruges for at negere en sætning eller en del af en sætning. *Rigtigt* kobles på og bliver deraf negeret. Adjektivet *rigtigt* kan forstås, som om noget er i overensstemmelse eller passer. I dette eksempel hvor de to adjektiver kommer i forlængelse af hinanden, opstår udtrykket *ikke rigtigt*, som kan anvendes for at henvises til noget, som er usikkert.

Dermed indikerer Githa, at hun faktisk havde gjort noget, men at hun ikke følte, hun havde fuldendt sin handling. Sætningen fungerer som starten på en fortælling og giver først rigtig mening, når der forekommer kohæsion i form af ordet *og*, som kan skabe en kohærens mellem, at Githa ikke følte, at hun havde udført en handling fuldstændigt og det efterfølgende, hvor Githa *lige pludselig* tager handling. Heri benyttes *lige* som et adverbium, der forstærker det efterfølgende adjektiv *pludselig*, som indikerer en hurtig og uventet handling. Githa havde altså tænkt på at blive besøgsven, men ikke gjort noget ved det, indtil der pludselig skete en handling. Spontaniteten kan kædes sammen med Githas brug af *altså*, som kan symbolisere engagement eller bebrejdelse. Den pludselige handling kan være et resultat af selvbefrejdelse, som forløses i et særligt stort engagement. Dette engagement etableres yderligere, ved at Githa benytter verbet *skal*, som kan indikere tvang fra ydre omstændigheder eller egen mo-

ralsk forpligtelse. Githa belyser dog ikke en særlig tvang i sine udtalelser, men derimod taler hun om et behov for at komme ud, som ses i udtalelsen:

*"Så har jeg ligesom savnet lidt, det der at komme ud"* (Bilag 6, citat 8).

Githa taler i udsagnet om dengang, hun arbejdede som hjemmehjælper i 15 måneder, hvorefter hun vendte tilbage til sit kontorarbejde. Ligesom det første udsagn fra Githa bruger hun det personlige pronomen *jeg*, hvilket indikerer en høj modalitet. Adverbiet *ligesom* udtales ofte *"lissom"* i talesproget, hvor det kan indikere en tøven eller forsigtighed. Her er betydningen af *ligesom* synonymt med *på en eller anden måde*. Githa udtrykker, hvordan hun har *savnet*, hvilket er datidsformen af substantivet *savn*, som betyder at længes efter noget. Githa har altså på en eller anden måde længtes efter noget. Pronominet *lidt* kan indikere, at der er yderligere tegn på, at hendes savn eller længsel ikke var overvældende, men at hun følte den i mindre grad. Det kan være forklaringen på, hvorfor hun brugte *lissom*. Det Githa har savnet, er, *at komme ud*, hvilket kan forstås som *at komme ud blandt andre mennesker*. Der er altså en indikation på, at hun mangler menneskelig kontakt, hvilket hun bekræftede, da vi spurgte, om det var det menneskelige, hun manglede, hvortil hun svarede *"ja"*.

Opsummerende kan det ses, hvordan Githa lige pludselig tænkte, at nu skulle det være i forhold til at blive besøgsven. Der ses yderligere indikationer på, at Githa manglede noget menneskelig kontakt som følge af et arbejdsskift, hvorfor hun tog en spontan beslutning og meldte sig til besøgstjenesten. I forlængelse af dette ses det, hvordan Bent fik sin besøgsven gennem plejehjemmet, som spurgte ham, om han kunne være interesseret i at få en besøgsven. Bent har haft en besøgsven før og ville gerne have en, der kunne hjælpe ham med at komme ud på ture i kørestolen.

### Sammenfatning af motivationsdiskursen

I nærværende analyse af diskurstypen motivation indikeres det, at motivationen, for at blive besøgsven eller besøgsmodtager, kan opstå på baggrund af initiativ fra enten personer selv eller fra besøgsledere og øvrige personer omkring en. Motivationen blev italesat i forbindelse med forskellige grunde til at komme i gang med at blive eller få en besøgsven. En lighed

blandt besøgsvennerne, er, at motivationen opstod i forbindelse med et skift i deres arbejdsliv, hvor de enten er holdt med arbejde eller har ændret arbejdstider, og deraf haft et overskud af tid. Samtidig kan det fremsættes, hvordan besøgsmodtagernes motivation kan tage udgangspunkt i behov og interesse i at få en ven, der kan hjælpe dem med at imødekomme disse behov, såsom at komme ud, køre bil eller bare snakke. Overordnet forekommer indikationer på, at de seks interviewede personer alle kan italesætte motivation i forhold til at blive en del af besøgstjenesten beroende særligt i behov eller interesse.

### Analyse af matchningdiskursen

Matchnings diskursen vedrører den indledende proces, der sker mellem besøgsvennen og besøgsmodtageren, når de påbegynder besøgsvenskabet og deres relation. Denne diskurs fremstår dominerende i forhold til interviewpersonernes italesættelser, hvorfor den er essentiel at belyse i et analyseøjemed. Her kan selve grundlaget for relationen belyses for at danne en forståelse for, hvordan matchningen forekommer og hvilket grundlag, der er for, at relationen udvikler sig. Ydermere er det en proces, som besøgstjenesten lægger vægt på, når de skal matche vennerpar. Idet vi vil forbedre denne matchningsproces for at få succesfulde venskaber, giver det baggrund for at gå i dybden med denne diskurs.

### Hyggevennerne

I forbindelse med hvordan matchet opstod mellem Birthe og Vivian, blev Birthe spurgt ind til, hvordan hun oplevede denne proces, hvortil hun svarede:

*"Nu er det jo den første, jeg har, og jamen, det er simpelthen positivt. Altså også hende kontaktpersonen som stod for det, sagde, at hun kunne se, hun havde en lige til mig. Og det må man sige, det matchede godt"* (Bilag 4, citat 1).

Birthe indleder sætningen med *Nu er det jo den første jeg har*, hvor adverbiet *Nu* starter sætningen. *Nu* som adverbium kan bruges i forbindelse med at indlede en sætning i forhold til en erkendelse eller indrømmelse. Samtidig kan *Nu* også udtrykke en konstaterende tone i forhold til udsagnet. Birthe bruger samtidig adverbiet *jo*, som kan bruges i forbindelse med at udtrykke noget, der er indlysende. Yderligere kan have en bibetydning af, at noget kan være overra-

skende. Idet sætningen handler om, at det er den første besøgsmodtager, som Birthe har, kan det argumenteres, at hun vil gøre det klart, at det er den først hun har ved brugen af *nu*. Endvidere anvender Birthe ordet *Jamen*, som er en konjunktion og stammer fra udråbsordet *Ja* og bindeordet *men*. Konjunktionen *Jamen* kan have flere betydninger. *Jamen* kan bruges for at modsige eller irettesætte en tidligere ytring. En anden anvendelse af *jamen* er et udråb, som giver en udtalelse liv og udtrykker en personlig følelse såsom overraskelse eller begejstring. I sammensætningen med *jo*, som også kan udtrykke overraskelse, kan både *jo* og *jamen* give en forstærkende effekt af overraskelse. I samme sætning italesætter Birthe, at det *simpelthen* er *positivt*. Adverbiet *simpelthen* bruges ofte i forhold til at sige, om noget er et tilfælde. Brugen af *simpelthen* i forlængelse med adjektivet *positiv* kan forstås som om, at Birthe er positiv og hun muligvis ikke forventede dette udfald og det dermed kunne være tilfældigt, at det var positivt. Til slut i udsagnet udtaler Birthe *og det må man sige, det matchede godt*. Birthe anvender her pronominet *man* i forhold til, at hun startede med at bruge *jeg* i sætningen. Pronominet *man* kan udtrykke en mindre egen oplevelse, hvorfor det i større grad er et forsøg på at udtrykke en mere generel gyldighed, i modsætning til brugen af *jeg*, som har en høj grad af modalitet. Ved at Birthe anvender *man*, kan det tolkes, at hun ønsker at fremsætte eksemplet som noget, flere mener. Det kan være i et forsøg på at udtrykke denne mening på både hendes og besøgslederens vegne eller hende og besøgsmodtageren. Derved kan det siges, at hun ikke tilslutter sig sætningen på samme vis som ved brugen af *Jeg*, men det behøver dog ikke betyde, at det ikke er gældende for hendes egen oplevelse. Da hun slutteligt udtrykker "*det matchede godt*", hvorved adjektivet *godt*, kan indikere en positiv indrømmelse.

Birthe er ikke alene om at italesætte oplevelsen af matchningsprocessen som positiv. I forbindelse med at Birthe og Vivian skulle sættes sammen, forklarer Vivian, hvordan dette foregik og fremsætter i denne italesættelse Birthe som enestående:

*"Hmm, altså det var jo sådan set igennem Ragnhild. Jeg havde bedt om, om hun kunne skaffe en og det mente hun jo nok, hun kunne. Der gik så lidt tid og så kom hun og præsenterede Birthe og hun er enestående"* (Bilag 8, citat 8).

Vivian indleder ovenstående udsagn med *hmm, altså*. Adverbiet *altså* anvendes ofte for at angive en årsagssammenhæng, som et adverbium, der kan sige noget om kohæsionen i sætning-

gen. I og med det typisk efterfølges af en forklaring om, hvordan den logiske følge forekommer. *Hmm* som fremstår som et udråbsord og en tøvlyd, som kan udtrykke tøven eller eftertænksomhed. Sætningsstrukturen kan sige noget om selve situationen og idet hun anvender en tøvlyd, kan det have noget at gøre med, at selve situationen kan ligge langt tilbage i tiden og hun derfor skal tænke sig om for at forklare episoden. Herefter anvendes adjektivet *sådan* i forbindelse med *set*. *Sådan set* kan betyde egentligt, som knytter sig til eftertanke. Dette kan yderligere støtte op om en eftertænksomhed, i forbindelse med at Vivian skal svare på spørgsmålet. Det kan belyses, at der opstår en grad af transitivitet i udsagnet, som ses, idet Vivian henviser til at besøgsleder Ragnhild og Birthe som centrale aktører. Efterfølgende anvendes det personlige pronomen *jeg*, som kan udtrykke tilslutning til sætningen og deraf udvise en stor grad af modalitet, da hun henviser til egen oplevelse. Efterfølgende anvender Vivian verbet *bedt*, som er kort tillægsform og kommer af ordet *bede*. At *bede* kan forstås som at anmode om noget, og i dette tilfælde har Vivian anmodet besøgslederen Ragnhild om at få en besøgsven. Slutteligt fremsættes det i udsagnet, at Vivian omtaler Birthe som værende *enestående*. Dette adjektiv kan udtrykke at noget, i dette tilfælde Birthe, er unik i et positivt henseende. At Vivian betegner Birthe med dette ord, kan referere til, at Vivian betragter Birthe i et særdeles positivt lys.

Ydermere spurgte vi ind til Birthes forventninger og tanker forinden mødet med sin besøgsven og om hun i den forbindelse var bekymret, for at få en der ikke var så livlig som Vivian. Hertil svarede hun, at hun havde tænkt over, hvordan hun ville tackle sådan en situation. Hun svarede yderligere, at hun troede, at hun kunne tackle det, hvis hun måtte komme i en sådan situation:

*"Det gjorde jeg nok, men jeg tror jeg kunne tackle det. Altså, måske også igennem mit job, at jeg skulle tackle mange forskellige"* (Bilag 4, citat 53).

Birthe indleder udsagnet med *det gjorde jeg nok*. Verbet *gjorde* kan anvendes i forbindelse med at udtrykke en aktiv handling. Efterfølgende bruges *jeg*, til at støtte op om *gjorde*, hvilket kan indikere, at Birthe har haft en egen oplevelse samtidig med, at hun tillægger udsagnet en stor grad modalitet, som gør, at denne udtalelse kan virke mere troværdig. At hun tillægger udsagnet stor betydning i forhold til sin oplevelse, kan også illustreres i forhold til substanti-

vet *nok*. Dette ord kan henvise til en delvis indrømmelse, men også en vis tøven. Idet Birthe italesætter et svar på en vis situation, som ikke er forekommet, men som hun udelukkende kan forestille sig, kan *nok* give en forståelse for, at dette scenarie kan være forbundet med en uvished. Det kan også sige noget om, at hun er usikker på, om hun tænkte over det scenarie, som vi præsenterede hende for i spørgsmålet. Efterfølgende anvendes ordet *men*, der har form som en konjunktion og fremstår som bindeled til efterfølgende sætning. *Men* bindes i dette tilfælde sammen med ordene *jeg* og *tror*. Anvendelsen af verbet *tror* kan udtrykke en vis form for sandsynlighed, samt en formodning om, hvordan noget skal være. Dette kan, i Birthes tilfælde, fremsættes, som at hun havde en formodning om, at hun potentielt kunne tackle rollen som besøgsven, såfremt scenariet var anderledes end den positive oplevelse. Yderligere henviser Birthe til, at hendes job kan have haft indflydelse, hvilket udtrykkes gennem ordet *måske*, som henviser til at udtrykke mulighed og sandsynlighed. Opsummerende anvender Birthe det personlige pronomen fire gange, hvilket kan belyse, at Birthe tillægger hele udsagnet en stor grad af modalitet i og med, at hun italesætter en egen oplevelse, i forhold til at kunne tackle forskellige mennesker.

Ud fra ovenstående analyse af "Par 1 – hyggevennerne" i matchningsdiskursen kan det tolkes, at begge parter af venskabet oplever, at der er skabt et godt match. Det fremstår, at Birthe har en positiv oplevelse med at være besøgsven og at hun, qua sit job som frisør, har mødt mange mennesker og derfor ikke havde de store betænkeligheder, ved at blive matchet med en fremmed. Vivian påpeger ligeledes, at hun ønskede en besøgsven og på den baggrund blev matchet med Birthe, som hun synes, er enestående. Det fremgår også af analysen, at besøgslederen Ragnhild har haft en indflydelse på matchet, da begge omtaler, at de kontaktede hende og at hun i den forbindelse forestod matchningen.

Matchningsprocessen kan være præget af et forhåndskendskab, hvilket "Par 2 – snakke vennerne" også er et eksempel på, som vil forekomme i næstfølgende analyseafsnit.

### Snakke-vennerne

Gerda og Astrid har haft dette kendskab til hinanden, inden de blev matchet, da de har fælles bekendte og samtidig har gået til gymnastik sammen i deres yngre dage. Til spørgsmålet om

hvordan matchningsprocessen foregik, i forbindelse med at Astrid fik Gerda som besøgsven, svarede Astrid følgende:

*"(...) Man har jo mange fællesbekendte også, når man er fra samme egn (...) Så vi faldt i hak, altså"* (Bilag 9, citat 45).

Astrid indleder sætningen med et pronomen i form af *man*. *Man* kan, som før beskrevet, udtrykke, hvordan udsagnet gøres alment gyldigt. Dernæst anvendes adverbiet *jo*, som kan udtrykke, at noget er indlysende. I dette tilfælde ville *jo* kunne henvise til, hvordan det er indlysende, at man har mange fælles bekendte, når man kommer fra samme egn. Efterfølgende bruges ordet *når*, som er en konjunktion, der binder sætningen sammen med den efterfølgende årsag eller det argument, som i dette tilfælde er *når man er fra samme egn*. Derved bindes den nævnte påstand sammen med det efterfølgende og konjunktionen kan på den måde skabe en oplevelse af kohæsion i sætningen, fordi den bliver meningsfyldt. Til slut i sætningen bruges ordet *samme*, som kan henvise til fælles identitet, som i dette tilfælde kan forstås, som at Astrid forbinder Gerda med en fælles identitet, da de kommer fra *samme egn*. I slutningen af udsagnet udtaler Astrid *så vi faldt i hak, altså*, hvor hun anvender pronomenet *vi*, som kan give et billede af, hvordan Astrid har en oplevelse af, at Gerda har den samme opfattelse, og de derved er fælles om at *falde i hak*. Metaforen *at falde i hak* kan anvendes for at forklare, hvordan man har et godt forhold til nogen eller noget og på den måde passer sammen med vedkommende eller objektet. På et diskursivt niveau kan dette belyse en kohærens, da metaforen intertekstuel kan give en forståelse af en venskabsdiskurs. I denne venskabsdiskurs forstås således, at Gerda og Astrid passer godt sammen på baggrund af de fælles bekendte og baggrunden fra samme egn.

At Astrid udtrykker at hun *faldt i hak* med Gerda da de mødte hinanden, kan opfattes som værende en positiv oplevelse. Gerda udtrykker sig ligeledes positivt om mødet med Astrid, idet hun italesætter, at det gik fint:

*"Jamen altså det gik jo fint. Goddag Astrid, det var ligesom bare at vi fortsatte hvor vi slap for mange år siden"* (Bilag 5, citat 78).



Gerda indleder udsagnet med *jamen*, som er en konjunktion, og derved bindes ordet sammen med næstfølgende ord. Ordet *jamen* kan udtrykke indrømmelse samt en personlig ytring. Derefter sættes ordet sammen med adverbiet *altså*, som både kan anvendes for at udtrykke en sammenhæng eller årsag, men også som udråb i forhold til at være konkluderende i sit udsagn. Ordene *jamen* og *altså*, kan i dette tilfælde kædes sammen og udtrykke, hvordan Gerda er konkluderende i sit udsagn vedrørende matchningsprocessen med Astrid. Den konkluderende tendens i Gerdas udsagn kan yderligere stadfæstes med ordet *fint*, som hun gør brug af efterfølgende. *Fint* kan forstås som tiltalende, velment eller rosende. Derved kan det udtrykke, at Gerda omtaler matchet mellem Gerda og Astrid som værende tiltalende. Gerda gør tillige brug af adverbiet *ligesom*, hvor brugen af ordet kan angive sammenlignelige træk med noget eller nogen. Det anvendes oftest i forbindelse med et andet ord, som udtryk for, at det giver mening at sammenligne på den måde. I forbindelse med udsagnet bruges *ligesom* i forbindelse med *bare*, hvor ordet kan hen vise til uden videre, som kan betyde "ikke andet end". Samtidig kan det udtrykke en vis tøven. Gerda bruger også pronomenet *vi* i denne sætning. Brugen af pronomenet *vi*, kan således indikere at Gerda opfatter oplevelsen af matchet som en fælles oplevelse. Dét at matchet udtrykkes som værende en fælles oplevelse for Gerda, kan også ses gennem hendes brug af verbet *fortsatte*. Ordet *fortsatte* kan betyde, at den aktivitet der er, holdes i gang uden afbrydelser, hvorfor det kan illustreres, at aktiviteten vedblev. Idet hun italesætter, hvordan *det var bare noget, der fortsatte*, kan tyde på, at der også før i tiden har været en relation til stede. Ydermere ses der en grad af transitivitet i sætningen, da Gerda relaterer oplevelsen til en bestemt person - i dette tilfælde Astrid. Transitivitet omhandler hvorvidt nogle forhold eller personer, fremhæves mere end andet eller andre og kan på den måde belyse nogle relationelle mønstre. I og med at Gerda tillægger oplevelsen til en bestemt person, kan hun anses som aktør i teksten for Gerda og ydermere centrerer sætningen om Astrid.

Både Gerda og Astrid anvender pronomenet *vi* flere gange. Dette kan give et billede af, at de har en fælles oplevelse. Brugen af *vi* tillægger udsagnet en høj grad af modalitet, da de beskriver en egen oplevelse og dertil forekommer en troværdighed i udsagnet. Ydermere bliver Gerda spurgt ind til, hvordan det gik, da hun blev matchet med Astrid og hvordan det var, at besøgslederen Ragnhild var til stede i forbindelse med matchningsprocessen. Dertil svarer hun følgende:

*"Jamen det var jo fint nok, fordi jamen, ja, det tror jeg også hun (ref. Ragnhild) gør noget ud af. Når hun sætter folk sammen, lige for at se"* (Bilag 5, citat 84).

Gerda indleder sætningen med konjunktionen *jamen*, som her kan virke introducerende på en forklarende måde. Konjunktionen bruges to gange i forbindelse med udsagnet. Først som en indrømmelse af noget eller for at skabe en overgang, hvor der, i det sekundære tilfælde bruges korrigerende og belyser, at Gerda korrigerer hendes første italesættelse. I den forlængelse anvendes ordet *nok*. *Nok* er adverbium og bruges i forbindelse med, at Gerda siger *det var jo fint nok*, som her kan udtrykke en form for indrømmelse eller tøven. Efterfulgt af ordet *nok*, anvendes *tror*, som er et verbum. Verbet kan udtrykke en sandsynlighed, en mening eller en formodning om noget. I dette tilfælde kan det forstås, som at Gerda udtrykker en vis eftertænsomhed samtidig med, at hun har en formodning om, at Ragnhild gør noget ud af matchningsprocessen. Slutteligt anvendes sammensætningen *lige for at se*, i forbindelse med udtrykket om besøgslederen Ragnhild. I den forbindelse anvendes ordet *for*, som en konjunktion og efterfølgende *at*. Dette samspil med *for* og *at* kan udtrykke en vis hensigt og derved et formål. Dette ses også i forhold til Gerda, der udtrykker, at Ragnhild har en bestemt hensigt, når hun matcher personer med hinanden. *Lige for at se* kan derved sige noget om, at Ragnhild har et formål og vil *se* om dette mål lykkedes.

Opsummerende udtrykker Gerda, at matchet var fint og at hun har denne opfattelse af, at Ragnhild gør noget ud af at matche folk med hinanden og at hun derfor er med *for lige at se*, hvordan det går første gang. Samtidig tydeliggøres det, ud fra de tre udsagn, at både Gerda og Astrid oplever matchet som værende fint og at de falder i hak. De fortsatte, fra hvor de slap for mange år siden, hvilket kan indikere, at der bygges videre på en eksisterende relation. At have et kendskab til hinanden kan således have en positiv betydning for udfaldet af matchningsprocessen. Ligesom Gerda og Astrid havde dette kendskab til hinanden, ser vi et lignende eksempel på dette hos Githa og Bent, som vil blive uddybet nærmere i følgende afsnit.

## Gå-vennerne

Githa og Bent havde ligeledes på forhånd en relation til hinanden, forstået som, at Githa havde Bent som matematiklærer i folkeskolen og sidenhen har købt et hus af ham. Det er dog tvivl-

somt, hvorvidt Bent kan huske Githa fra folkeskolen. Githa fortæller, at han ikke erindrer hende fra huskøbet. I forbindelse med spørgsmålet om hvordan matchningsprocessen foregik, svarer hun følgende:

*"Da hun (ref. besøgsleder) ligesom nævnte ham, så sagde jeg 'jamen ham tager jeg så', for der var en, jeg kendte. Også når det sådan var første gang, så synes jeg egentligt, det kunne være meget fint, at det var en man havde lidt kendskab til i forvejen"* (Bilag 6, citat 46).

Githa indleder udsagnet med *da*, som er en konjunktion og anvendes i denne sammenhæng til at indlede sætningen til en ledsætning. *Da* fremsættes som noget, der har et tidsperspektiv og ledsætningen kan derved knytte sig til en forudgående tidsbestemmelse. Denne tidsbestemmelse kan være Githa, som reflekterer over dengang, hun blev matchet med Bent. Herefter bruger Githa pronominet *hun*, som kan henvise til en bekendt, der i dette tilfælde er besøgslederen. I forlængelse af dette bruges adverbiet *ligesom*. *Ligesom* kan, som nævnt tidligere, udtrykke sætningen "på en eller anden måde", der kan referere til en sammenligning, tøven eller forsigtighed. Denne tøven videreføres i det efterfølgende udsagn, hvor hun italesætter, at hun valgte Bent *så sagde jeg 'jamen ham tager jeg så'*. At hun i denne sætning anvender det personlige pronominet *jeg* to gange, kan indikere, at hun har en egen oplevelse, hvor hun tilslutter sig det hele udsagn. Idet hun vedholdende benytter *jeg* som pronominet, giver det en troværdighed til udsagnet. Ydermere bruger hun konjunktionen *så*, som kan bruges både konkluderende og som et udråbsord, her afslutter *så*'et sætningen og fremstår derved konkluderende. Det fremgår af udsagnet, at Githa vælger Bent, på baggrund af at hun har et kendskab til ham på forhånd. I forlængelse af dette bruger Githa verbet *var*, hvilket er datidsformen af at være. Ordet kan anvendes som et hjælpeverbum til at sammensætte tider og belyse en overgang. Ses det i forhold til udsagnet *en man havde lidt kendskab til*, kan det udtrykke et forsøg på at fremhæve dette som argument. Hun påpeger, at det er første gang, hun skal være besøgsven, og det derfor er rart, at det er en, hun kender i forvejen. I den forbindelse anvendes adverbiet *sådan*. *Sådan* kan udtrykke tøven og forsigtighed, denne tøven kan ses i forbindelse med at Githa påpeger, at det er første gang.

Der kan belyses en eksisterende ligesindet glæde ved matchningen med Bent, som udtrykker, hvordan de passer godt sammen som par:

*"Vi passer godt sammen, vi snakker sammen og holder kæft sammen"* (Bilag 10, citat 133).

Her indleder Bent udsagnet med pronomenet *vi*. *Vi* er et pronomen af flertal, og indikerer at Bent ser det positive indhold som en fælles oplevelse, hvilket kan indikere, at han mener, at Githa har det på samme måde. Efter pronomenet *vi*, anvender Bent verbet *passer*, ordet er et udtryk for at noget fungerer i harmoni, som kan være velegnet og behageligt. At Bent anvender netop dette ord, kan belyse, at han har det godt i selskab med Githa. Bent bruger i sætningen af adverbiet *sammen* tre gange i udsagnet, kan indikere en oplevelse af fælleshed. Adverbiet *sammen* bliver to gange nævnt i forbindelse med verber vedrørende kommunikation. At ordet anvendes i dette omfang kan indikere, at Bent har en positiv oplevelse af deres kommunikation og at det er en del af, at *passer godt sammen* idet det kommer i forlængelse af denne udtalelse. Samtidig kan valget af ordet give udtryk for, at Bent lægger stor værdi i dét at have noget fælles og være *sammen*, hvilket understreges af hans gavmilde brug af ordet.

I forbindelse med udsagnet anvender Bent en ordsammensætning i form af at *holde kæft*. At *holde kæft* kan siges at indeholde en talehandling. Ordsammensætningen har en udsagnskraft og opfordrer til handling. Det kan give udtryk for en intens oplevelse hos Bent, da det samtidig er et bandeord, som ofte anvendes for at udtrykke en stærk følelse og kan opfattes som stødende. Udtrykket er et synonym for at tie stille eller være tavs. Tages Bents udsagn i betragtning, fremkommer der dog et billede af at han har en positiv oplevelse af det at *holde kæft* som en del af relationen til Githa. Bent italesætter yderligere to gange, hvordan de kan *tie stille sammen*:

*"Jamen vi havde meget at snakke om, men vi kunne også tie stille. Og det var ikke pinligt at vi ikke snakkede hele tiden"* (Bilag 10, citat 114).

Herigennem kan det belyses, at Bent ikke forbinder dét at de kan *tie stille* sammen med pinlighed. Udsagnet indledes med konjunktionen *Jamen*, som kan være et udtryk for en indrømmelse samtidig med at det kan forstås som et udråb i den forstand, at det kan udtrykke en personlig følelse. Denne betydning af en personlige følelse, kan kobles til anvendelsen af pronomenet *vi*, som tidligere omtalt kan udtrykke, hvordan Bent kan have en følelse af at samvæ-

ret med Githa er en fælles oplevelse. Det kan også opfattes som en indrømmelse i forhold til den foregående forklarende sætning af, at de *havde meget at snakke om*.

Opsummerende kan ovenstående analyse af "Par 3 – Gå vennerne" indikere, at Githa er glad for, at hun er blevet matchet med Bent, som hun havde et kendskab til i forvejen. I sammenhold til dette kan det belyses, at Bent har en oplevelse af, at de kommunikerer godt i og med de har meget at snakke om, men også kan tie stille uden det bliver pinligt. Det antydes, at han er glad for at have Githa som besøgsven, idet han omtaler, at de passer sammen.

### Sammenfatning

Tages ovenstående analyse af matchningsdiskursen i betragtning fremkommer en indikation af, at matchningsprocessen er varetaget af besøgslederen. Snakke-vennerne og gå-vennerne havde på forhånd et kendskab til hinanden, hvilket de italesætter som afgørende for relationens positive begyndelse. Der er overordnet indikationer på, at alle tre par er positivt stemte overfor deres match. Dette kommer til udtryk i deres italesættelser, om hvordan matchningen har været medskabende i forhold til relationen, som de beskriver som *enestående*, indeholdende *oplevelser* og *kendskab* til hinanden. Informanterne påpeger, hvordan fælles interesser og dét at kunne snakke godt sammen, vægtes højt i det gode match. Ydermere kan der ses indikationer på, at et forhåndskendskab til hinanden kan skabe tryghed for begge parter og kan være medvirkende til et godt match.

### Analyse af relationsdiskursen

#### Hyggevennerne

Birthe og Vivian betegnes i nærværende speciale som hyggevennerne på baggrund af deres italesættelser af indholdet og aktiviteterne, som venskabet beror sig på og af. Italesættelserne giver et billede af, at Birthe og Vivian er glade for venskabet. Eksempelvis fremsætter Birthe besøgene som dejlige:

*"Simpelthen dejligt at besøge hende"* (Bilag 4, citat 26).

Birthe beskriver at *besøge* Vivian med ordene *simpelthen dejligt*. Udtrykket *simpelthen* er et adverbium, som kan anvendes for at angive, at noget i høj grad er gældende og kan dermed få en forstærkende effekt på det efterfølgende adjektiv *dejligt*. Dejligt forstås som et beskrivende adjektiv, hvis betydning kan være glæde eller tilfredshed. Det kan herved belyse, hvordan Birthe kan være positivt stemt i forhold til besøgene hos Vivian. Idet vi spørger, hvad de laver, som er *dejligt*, svarer Birthe, at de snakker og hygger:

*"Jamen vi sidder bare og snakker og hygger. Får en kop kaffe sommetider. Så det. Tiden går hurtigt"* (Bilag 4, citat 46).

*Bare* kan udtrykke "ikke mere" eller "ikke flere" end noget eller nogen. *Bare* fremstår på den måde som et adverbium, der læner sig op af aktiviteterne *snakke og hygge*. Verbet *snakke* anvendes ofte for at symbolisere en uformel samtale og går på den måde i spænd med verbet at *hygge*, som kendetegnes ved at opleve eller skabe en behagelig, afslappet og tryk stemning. Idet Birthe bruger *bare*, kan det være en måde at skabe et billede af en lethed; at dét at være besøgsven ikke nødvendigvis kræver andet end at *snakke og hygge*, og at hun ikke forbinder det med noget omfattende eller krævende. I forhold til at Birthe yderligere italesætter, at *tiden går hurtigt*, når hun besøger Vivian, bruger hun et metaforisk udtryk om tiden. Udtrykket *at tiden går hurtigt* bruges ofte i en positiv sammenhæng, hvor der forklares at tiden forsvinder, fordi man er optaget af eller begejstret for noget. Idet at udtrykket henviser til optagethed og begejstring, kan det dermed argumenteres at være med til at give et billede af, at tiden som Birthe og Vivian spenderer sammen er af positiv natur og at Birthe oplever en grad af begejstring. Ligeledes ser vi hos Vivian, hvordan hun er glad for Birthe og at hun betragter hende som en god ven:

*"Jeg er meget glad for mine besøg af Birthe. Det er jeg. Rigtig glad. Hende betragter jeg efterhånden som en god ven og jeg holdt en stor fødselsdag sidste år. Der var hun med, selvfølgelig, som en af de nære"* (Bilag 8, citat 23).

Vivian bruger adjektiver som *meget*, *rigtig* og *god* om besøgene og om selve Birthe som person, hvilket er med til at give et billede af, hvordan Vivian har det med Birthe. Ikke nok med hun bruger tre forstærkende adjektiver til at beskrive med, fortæller hun også, hvordan Bir-

the var med til en *stor* fødselsdag. Hvor hun *selvfølgelig* var med som *en af de nære*. Idet vi bliver fortalt, hvordan det var en *stor* fest, kan adjektivet fremsætte en idé om, at der har været mange mennesker og da Vivian så påpeger, at Birthe var *en af de nære* til denne store fest får vi yderligere en idé om en tæt relation. Adjektivet *nær* og det at *være nære* sammen med nogen anvendes ofte i sammenhænge, for at forklare et indgående, fortroligt eller personligt forhold mellem personer. At det er *selvfølgelig* kan virke som en styrkemarkør til dette billede, idet det siger noget om, at det er forventet og naturligt for Vivian, at Birthe er med til en fødselsdagsfest. Denne sammensætning af adjektivet *selvfølgelig* i sammenhæng med udtrykket med *en af de nære* virker således forstærkende i forhold til oplevelsen. Det at Birthe betragter Vivian som *en af de nære*, kan derfor give en indikation af en tæt relation og en glæde forbundet med venskabet.

Opsummerende kan ovenstående analyse af udtalelser fra "Par 1 – hyggevennerne" belyse en glæde fra både besøgsven og besøgsmodtager vedrørende venskabet. Birthe gør brug af adjektiver som *dejligt*, *hygge* og en metaforisering af, at *tiden går hurtigt*. Vivian bruger ligeledes vendinger af positiv karakter, idet hun fremsætter, hvordan hun er *rigtig glad* for besøgene og betragter Birthe som en *god ven* og som *en af de nære*. Således bliver der dannet et billede af en relation, som synes værdifuld og berigende for begge parter af venskabet. Birthe og Vivian bruger meget af sin tid på at *hygge* og *snakke*. Sidstnævnte verbum at snakke, bliver ligeledes fremsat i næstfølgende afsnit om "Par 2 – snakkevennerne".

### Snakke-vennerne

Astrid og Gerda er defineret som snakkevennerne, idet det fremgår af italesættelserne hvor godt og givende, de snakker sammen. Idet vi spurgte Astrid, om hun tænkte på Gerda som en ven, svarede hun ja og kom ind på dét at snakke:

*"Ja, vi snakker godt sammen"* (Bilag 9, citat 81).

Her bekræfter Astrid venskabet med *ja*, som er kendetegnet som et udråbsord. Hun kobler dernæst sætningen *vi snakker godt sammen* på. Verbet *at snakke* dækker, som præsenteret tidligere, over dét at føre en samtale, som oftest forbindes med uformelle, venskabelige og

afslappede rammer, fremfor den mere formelle italesættelse: at tale. Idet Astrid kobler *ja'et* og det at *snakke godt sammen*, kan give et billede af, at det hænger sådan sammen at *ja'et* uddybes med dét at *snakke godt sammen*, som får en belæg givende virkning som argument for *ja'et*. Vi får derved et klart indtryk af, hvordan Astrids betragter sin besøgsven som en egentlig ven og at hun har en oplevelse af, at de snakker godt sammen. Gerda italesætter ligeledes begrebet *at snakke sammen* med deres samvær, idet hun bliver spurgt ind til hvad de laver, når de er sammen:

*"Vi snakker, det er jo det, vi er sammen for"* (Bilag 5, citat 100).

I ovenstående udtalelse gør Gerda ligeså brug af *snakke* i sammenhæng med en efterfølgende sætning, som bliver fremsat som en slags forklaring med *det er jo det, vi er sammen for*. Her fremsættes *jo* som adverbium, hvilket ofte bruges til at angive noget der er indlysende. I denne sammenhæng er det indlysende, at de er *sammen for at snakke*.

Både Astrid og Gerda bruger forklaringer til at følge op på *at snakke* og kobler det til samværets betydning. På den måde kan verbet *at snakke* siges at have en grad af intertekstualitet. Hermed forstået at verbet *snakke* interdiskursivt kan henvise til en venskabsdiskurs. Niveauet af interdiskursivitet i denne sætning kan deraf indikere, hvordan konstruktionen af venskab er defineret i relationen mellem Gerda og Astrid. Italesættelser som denne kan stadfæste eller konstruere nye strukturer og diskurser, som kan få betydning for den fælles forståelse af venskabet. Der eksisterer således et billede af, hvordan det at *snakke sammen* er meningsgivende i forhold til grundlaget for at være sammen og kan på sin vis danne indholdet i samværet.

Relationen mellem Astrid og Gerda virker, med udgangspunkt i deres snak til at være af positiv karakter, som tilmed udgør fundamentet for deres relation. Da vi spørger Gerda, om der er nogle udfordringer forbundet ved at være besøgsven, svarer hun nej på baggrund af, at det tager udgangspunkt i et venskab med Astrid:

*"Nej, men det er jo fordi, at det er Astrid"* (Bilag 5, citat 124).

I denne sætning bliver *jo* endnu engang brugt som adverbium, hvilke igen kan tolkes som en indlysende sammenhæng og begrundelse. Hendes *nej* til spørgsmålet om hvorvidt hun ople-



ver udfordringer forbundet med at være besøgsven, er deraf forbundet med, at det er fordi, det lige netop er Astrid, hun er besøgsven for. Udtalelsen er centreret om Astrid, hvorved der forekommer transitivitet, som opstår i forlængelse af, at Astrid fremhæves og et relationelt bånd deraf fremsættes. Italesættelsen formår deraf at konstruere et relationelt bånd og svaret *nej* bevidner om, at venskabet ikke er problematisk eller af negativ karakter. Dermed kan teksten fortolkes på et diskursivt niveau, så der skabes sammenhæng mellem udtalelsen og den tidligere påvist venskabsdiskurs. Kohærensens og sammenhængen opstår, idet at det er på grund af Astrid, at der ingen udfordringer er og dette bliver derfor meningsfuldt i forhold til deres relation, som teksten refererer til.

En positiv relation med sin besøgsven har Gerda dog ikke altid oplevet, idet hun, før Astrid, havde et dysfunktionelt besøgsvenskab med en anden besøgsmodtager. Det kommer til udtryk idét Gerda snakker om denne proces med den tidligere besøgsven, hvor hun beskriver, at hun ikke vil være besøgsven for enhver pris:

*"Jeg ville ikke være besøgsven for enhver pris. Det skal man heller ikke. Man skal jo ligesom også have sig selv med i det"* (Bilag 5, citat 90).

Gerda indleder med at bruge pronominet *jeg*, som angiver en høj grad af tilslutning til sætningen og deraf en høj grad af modalitet. Det giver for modtageren en oplevelse af troværdighed, og at emnet står Gerda nært. I de efterfølgende sætninger benytter hun *man*, som har en lavere grad af modalitet. Derimod bliver det en udtalelse, som er alment gyldigt i sammenhængen. I udsagnet bruger Gerda udtrykket *for enhver pris*, som på tekstniveau kan præsentere en metaforisering af udbyttet ved at være besøgsven. Det kan give en indikation af en økonomisk diskurs, der kan sige noget om, hvordan Gerda opfatter og strukturerer sine oplevelser. Det kan indikere, at der er noget af værdi på spil, som kan mistes. Idét hun kobler metaforen til udtalelsen om, at *man skal have sig selv med i det*, kan det være en indikation på, at det er hende selv, hun kan miste. I et diskursivt øjemed forekommer et niveau af interdiskursivitet, når Gerda inddrager en metafor. Hermed forstået at det interdiskursive niveau eksisterer, når en tekst refererer til andre diskurser og sammenhænge. Idet Gerda anvender metaforen og udtrykket *for enhver pris* og kobler det til dét at være besøgsven, antydes eksistensen af et risi-

ko-gevinst aspekt i venskabsdiskurs. Konsekvensen eller *prisen* kan være *at miste sig selv*, men der er ligeledes en chance for at opnå et venskab som Astrid og Gerdas.

Gerda negative oplevelse i en besøgsven relation var for en dame med demens:

*" (...) det viste sig jo så, at hun var begyndende dement. Og hun var så sur og gal, og så utilfreds med alt, og så ja, så bliver det sådan lidt deprimerende"* (Bilag 5, citat 14).

Gerda fremsætter, hvordan hendes daværende besøgsmodtager var begyndende dement og at det betød, at besøgsmodtageren fremstod *sur* og *utilfreds med alt*. I denne italesættelse bruger Gerda *så* to gange. Første *så* fremstår som konjunktion, hvor ordet kan understrege en konklusion eller bruges på opsummerende om besøgsmodtagerens *begyndende demens*. Senere anvender Gerda *så*, hvor det har form som adverbium, som her kan fungere som en styrke-markør i forhold til *sur og gal*. På den måde kan *så* bruges forstærkende og til at angive en højere grad af den beskrevne sindstilstand. I dette tilfælde kan der argumenteres for, at Gerda bruger det med henblik på at forklare sammenhængen og give et billede af, at besøgsmodtageren i sandhed var *utilfreds med alt*. Hun forklarer yderligere sin oplevelse ved brug af verbet *deprimerende*, som oftest forbindes med, at nogen eller noget gør en særdeles ked af det. Verbet kommer fra det latinske ord *deprimere* og betyder direkte oversat at "trykke ned". Dette kan give et billede af hvilken dårlig oplevelse, det var for Gerda at være besøgsven for den demente besøgsmodtager.

Slutteligt spurgte vi Gerda, om hun havde interesse i at fortsætte som besøgsven i fremtiden. Hertil beskrev Gerda, at hun har tænkt over det. Hun påpeger i udsagnet, at det er grimt for hende at tænke på, hvis Astrid pludselig skulle gå bort:

*"Jeg ville i hvert fald have en pause. Jeg ville godt være besøgsven igen, men jeg ville virkelig tage en ordentlig pause. Det ville jeg lige skulle fordøje så. Og det kan jeg da godt tage mig i sommetider at tænke, at lige pludselig kan der blive ringet om at Astrid hun ikke er her mere. Det er grimt"* (Bilag 5, citat 201).

Gerda fremsætter, hvordan hun *i hvert fald* ville have en *pause*. *I hvert fald* er et udtryk, som typisk bruges til at beskrive "under alle omstændigheder" eller "uanset hvad". Udtrykket bru-

ges i forbindelse med den *pause*, som Gerda ville tage, hvis det skulle ske, at Astrid gik bort. Således kan det give en forståelse af, at der ville være et tidsrum, hvor ordningen ville blive sat i bero. Hun afviser dog ikke idéen om at fortsætte som besøgsven, idet hun nævner, at hun *godt ville være besøgsven igen*, men at det ville afhænge af en pause. Idet Gerda fortæller, at hun sommetider tænker over, at Astrids død kan komme pludseligt indikerer en bekymring. Hun italesætter yderligere, hvordan denne tanke og oplevelse om samme er *grim*. Adjektivet *grim* kan anvendes for at forklare noget eller nogen som ubehagelig(t) og frastødende. I denne sammenhæng giver brugen af *grimt* associationer til en ubehagelig situation foranlediget af Astrid bortgang. Det negative billede kan dog indikere, at Gerda og Astrids relation er værdifuld og deraf ville være hård at miste. Savnet kunne være så betydeligt, at det ville skulle *fordøjes* fra Gerdas side. Idet hun anvender verbet *at fordøje*, kan det forstås i overført betydning som en mental bearbejdningsproces, som er nødvendig for kunne acceptere savnet. Nødvendigheden af dette indikerer, at relationen bærer præg af venskab. Gerda pointerer i det ovenstående, hvordan hun kunne være åben overfor at forblive besøgsven, men at hun ville have brug for en pause såfremt venskabet med Astrid ophørte.

Overordnet har vi belyst en værdifuld relation mellem Astrid og Gerda. Ligesom Gerda italesætter en relation med snak og at dette er grundlaget, for *at de er sammen*, påpeger Astrid, at de *snakker godt*. Dette fremstår som et betydningsfuldt grundlag i deres relation, hvilket antyder, at de begge er glade for venskabet. En anden relation som også kan påpeges som værende betydningsfuld er; "Par 3 – Gå-vennerne".

## Gå-vennerne

I starten af interviewet introducerer Githa os for Bent. Githa har fulgt os derhen efter interviewet med hende og faciliterer den første kontakt til Bent som sov og virkede forvirret, da han vågnede. Han starter med at udtrykke en bekymring:

*"De kommer vel ikke for at fyre dig?"* (Bilag 10, citat 5).

Hvortil vi svarer, at det selvfølgelig ikke er formålet og at han ikke har grund til bekymring. Bent anvender verbet *at fyre*, som ofte bruges i arbejdsmæssige sammenhænge, hvor en ansat skal meddeles, at vedkommende ikke længere kan besidde sin stilling. Der aftegnes deraf en

bekymring for at miste Githa. I udsagnet bruger han *vel* som adverbium, som kan anvendes for at be- eller afkræftet en formodning. *Vel* kan også have en understregende betydning, som appellerer til modtagerens forståelse af talerens udsagn. I dette tilfælde kan *vel* virke som en forstærkende faktor for det efterfølgende adverbium *ikke*, som bruges for at udtrykke afvisning eller negere noget. Det kan deraf give et billede af, at *vel* bliver anvendt, for at være sikker på at Githa forstår denne udtalelse og yderligere for at udtrykke en afvisende holdning til "*fyring*" af Githa. Idet Bent anvender formuleringen *at fyre dig*, kan der dannes associationer til en form for lønmodtagerdiskurs, hvor professionelle betingelser og forudsætninger er gældende. Det kan fremsætte, at der er en sandsynlighed for, at Bent ikke har forstået det frivillige præmis for en besøgsven. Det kan dog også relateres til plejehjemskonteksten, hvor sådanne termer formentligt indgår i det daglige ordforråd. Uanset hvad der kan ligge til grund for dette ordvalg, har det ikke nødvendigvis en negativ karakter, men indikerer at Bent bekymrer sig om at miste relationen til Githa.

Idet vi spørger Bent, om han vil betragte sit forhold til Githa som et venskab, bekræfter han at hun er en meget god ven: "*Ja, hun er en meget god ven*" (Bilag 10, citat 119).

Når Bent tilkendegiver, at han betragter Githa som en *ven*, kan der argumenteres for, at Bent tilsyneladende holder af Githas selskab. Ydermere bliver adverbiet *meget* en styrkemarkør i henhold til at beskrive omfanget af Bent og Githas forhold. Ved substantivet *ven* forstås en person, som kendskabet til er godt og tillidsfuldt. Med anvendelsen af *ven* eksisterer dermed referencerammer til en positiv relation mellem Githa og Bent, hvilket indikerer en venskabsdiskurs. Ifølge Githa kan hun fornemme den værdi, som besøgene kan give Bent, hvilket kommer til udtryk i hendes italesætter af Bents glæde ved at få besøg:

*"Altså her det sidste halve år, er han også begyndt at sige, når jeg tager hjem, at 'jeg glæder mig til næste onsdag'. Man kan mærke han får også noget ud af det, ikke også"* (Bilag 6, citat 80).

I denne udtalelse siger Githa, at Bent *også* får noget ud af det, hvilket indikerer, at venskabet kan være givende for begge parter. Idet Githa siger, at han er *begyndt at sige*, antydes en udvikling i relationen. Yderligere italesætter Githa, hvordan hun kan *mærke*, at Bent får noget ud af besøgene. Verbet *mærke* bruges ofte til at forklare en fysisk følelse, men kan også bruges som et synonym for mentale fornemmelser. I denne italesættelse bruger Githa pronomenet *man*, som kan udtrykke almen gyldighed. Ved anvendelsen af *man* i udsagnet kan det indikere,

at Githa vil ytre, hvordan det ikke bare er hendes egen oplevelse, men noget som andre vil kunne fornemme. *Man* kan i visse tilfælde formindske modaliteten og på den måde have en undertone af uvished eller utroværdighed. Idet hun udtrykker *ikke også* til sidst, kan det tyde på, at hun vil sikre sig, at vi har forstået hendes udsagn.

Under interviewet med Bent spurgte vi, om Bent synes, at det var svært i starten, da han ikke kendte Githa, hvortil han svarede, at det ikke havde været svært overhovedet:

*"Overhovedet ikke, det startede med sympati med det samme"* (Bilag 10, citat 110).

Idet sætningen starter med adverbiet *overhovedet*, som formentligt er en styrkemarkør i forhold til det næstfølgende *ikke*, kan det indikere, at Bent ikke tilslutter sig spørgsmålet om, at det kunne have været svært. *Overhovedet* bruges forstærkende og i forbindelse med *ikke*, bliver det i den forbindelse forstærkende i forhold til at nægte et spørgsmålet. Han kan dermed siges at tage afstand fra, at det skulle have været svært i starten og betoner derimod svaret med *sympati* i relationen i stedet. *Sympati* anvendes for at forklare en forståelse, medfølelse eller venlig interesse for nogen eller noget. At Bent fortæller, hvordan *det startede med sympati med det samme*, kan indikere, at Bent oplevede en åbenhed, forståelse og medfølelse fra Githa på det første møde. Dermed afviser han, at det har været svært samtidig med, han afgiver forklaring på, hvordan det forholdt sig. Bent oplever deraf relationen mellem ham og Githa som sympatisk og positiv.

I forlængelse af dette spørger vi Githa, om hun betegner relationen til Bent som et venskab, hvortil hun svarer:

*"Ja. Ja det synes jeg faktisk nok ... Det er noget, det er blevet, altså vi har ligesom fundet ud af, at vi har fælles interesser"* (Bilag 6, citat 102).

*Faktisk* kan benyttes som adjektiv og er i det tilfælde synonymt med noget, der foregår i virkeligheden, men kan også bruges som adverbium, for at bekræfte eller indrømme noget, som gør sig gældende, men er i modsætning til, hvad der kunne forventes. Idet Githa gør brug af *faktisk* som adverbium, kan det være en indikation på, at hun ikke forventede et solidt venskab i starten. Denne antagelse fastslås af hendes efterfølgende udtalelse, idet hun italesætter,

at *det er noget, det er blevet*. Heraf kan det tolkes, at det ikke altid har forholdt sig sådan. *Altså* bruges som adverbium og fungerer som bindeled mellem de to helsætninger, og har en forklarende effekt på de sammenhænge og logiske årsager, der kan ligge til grund for, at venskabet opstod, heraf *fælles interesser*, som de har fundet. Githa er ikke den eneste, der nævner fælles interesser i forbindelse med venskabet. Bent gør det ligeså, ved at beskrive, hvad de indebærer:

*"Hun har rejst meget i USA og det har jeg også. Så det har vi tilfælles"* (Bilag 10, citat 103).

Bent bruger i udsagnet pronomenet *vi*, hvilket er interessant, da det kan udtrykke en følelse af at være fælles om interesser. Sammenholdt med Githas italesættelse kan det antyde, at fælles interesser faktisk har værdi for deres venskab og tilmed var grundlaget for, at der startede et venskab.

Opsummerende indikerer ovenstående analyse af "Par 3 – Gå-vennerne", at både Bent og Githa italesætter deres relation i positive vendinger. De omtaler deres relation som et venskab, der er opstået over tid og at det centrerer om fælles interesser i form af at rejse og litteratur. Bent påpeger, at han *glæder sig til næste onsdag* og denne glæde kan være afstedkommet af, at Bent selv omtaler relationen som sympatisk fra begyndelsen.

## Sammenfatning

Gennem nærværende analyse af relationsdiskursen blev det tydeligt at begreberne *glæde*, *værdifuldt* og *venskab*, var essentielle at belyse i henhold til at udlede viden om relationsdiskursen. Disse tre begreber er italesat af de seks informanter, der beskriver relationen som værende omkranset af disse. Ved hyggevennerne tydeliggøres glæden ved at være besøgsven og have en besøgsven, hvilket udmunder i et værdifuldt venskab. Snakke-vennernes relation tager udgangspunkt i snak. De omtaler ligeledes relationen som værdifuld og givende, hvilket indikerer, at de finder glæde i deres venskab. Fælles interesser er betydningsfulde for den gode relation, hvilket særligt kommer til udtryk i italesættelserne af gå-vennerne. Over en periode har gå-vennerne udviklet en tæt relation og et nært venskab på baggrund af deres fælles interesser for at rejse og læse bøger. Overordnet indikerer analysen af relationsdiskur-

sen, at alle tre par har en positiv relation og har udbygget denne til, hvad de anser for at være et venskab.

Ovenstående taget i betragtning afsluttes første del af den kritiske diskursanalyse bestående af tekst- og den diskursive praksisdimension. I næste afsnit vil vi præsentere anden del af den kritiske diskursanalyse, der tager udgangspunkt i tredje og sidste trin i Faircloughs tredimensionelle model, den sociale praksis dimension. Hertil anvender vi sociologien Pierre Bourdieu, hvorfor næste afsnit vil præsentere det teoretiske fundament for 2. del af specialets analytiske bidrag.

## Bourdieus begrebsapparat

Pierre Bourdieu (1931-2002) var en af de mest betydningsfulde samfundsforskere gennem det 20. århundrede, hvor hans værker særligt er citerede indenfor samfundsvidenskaberne og humaniora (Wilken, 2011, s. 9). Bourdieu har udarbejdet en række begreber, som muliggøre at erkende, analysere og diskutere problemstillinger omhandlende sociale strukturer og adfærd.

I dette afsnits overskrift antyder vi først og fremmest, at vi beskæftiger os med Bourdieu og dernæst at han har udviklet et begrebsapparat. Med det sidste mener vi, at hans forskning ikke udmøntede sig i én social teori, men nærmere tog form af en række begreber, som hænger sammen på tværs af publikationer og undersøgelsesfelter (Järvinen, 2013, s. 365). Sammenhængen kommer tydeligt til udtryk i Bourdieus flittige referencer til tidligere undersøgelser og brug af begreber herfra. Vi har derfor suppleret vores primærkilder med Margareta Järvinens sammenfatning af Bourdieus forskning fra 2013. Udgangspunktet for dette afsnit er hovedsageligt Bourdieus *'Den Praktiske Sans'* fra 1980, hvoraf vi har benyttet Bundgårds oversatte udgave fra 2007. Her i udforskes handlingsmønstre, kultur og hverdagsliv med udgangspunkt i strukturer og menneskers rationelle valg. For at bringe Bourdieus feltstudier af nordafrikanske kabyler og sydvestfranske giftermål til Danmark, orienterer vi os i Inger Glavind Bos undersøgelse af relationen mellem socialarbejdere og unge mennesker. Vi kan argumentere for, at vi allerede bringer begrebsapparatet i en dansk kontekst, idét vi benytter det med vores verdensanskuelse, men vi mener det styrker vores pålidelighed at orientere os i anerkendt forskning. Formålet med at introducere begrebsapparatet er at fortsætte arbejdet

med de diskurser, som vi påviste i sidste afsnit. Tanken er således at applicere en social teori, for på den måde at kunne udlede karakteristika om vores informanter og case for derved at muliggøre udarbejdelsen af et forandringsdesign.

Som nævnt er Bourdieus begrebsapparat sociologisk præget og han tog offentligt afstand fra strukturalisterne i sine tidlige undersøgelser, mens han senere bekendte sig mod strukturalismen og ikke anså agenter<sup>5</sup> som frit vælgende og handlende (Järvinen, 2013, s. 382). Dermed ser vi en sammenhæng mellem Bourdieus sociologiske apparat og vores socialkonstruktivistiske verdensanskuelse, hvor viden og kulturelle mønstre er socialt betingede.

I '*Le sans pratique*' (på dansk '*Den praktiske sans*') undersøger Bourdieu gennem giftermålsstrategier og arveret sydvestfranske bønders hverdagsdispositioner og praktiske sans. Nærmere bestemt undersøgte Bourdieu den sydfranske by Béarn, hvor arveretten gik til første fødte søn (og familiens piger kun i nødstilfælde kunne arve, da de som udgangspunkt skulle giftes bort), hvilket bevirkede en omfattende livsstrategi om at gifte sig med den rigtige for på den måde at sikre arven og slægtslinjens beståen (Bourdieu, 2007, s. 226). Livsstrategien var indgroet i samfundet og betød, at store dele af samfundets struktur og kulturen var formet derefter, hvilket videre havde indflydelse på personlig smag og præferencer af partner (Bourdieu, 2007, s. 243). Dette kom til udtryk i, hvordan autoriteter (oftest familiens overhoved) end ikke var nødsaget til at opretholde strukturen, da agentens præferencer allerede var påvirket af samfundsstrukturerne. Dertil observerede Bourdieu, hvordan agentens ophav var af afgørende betydning for, hvordan vedkommende håndterede en situation og hvilke løsninger denne iværksatte i forbindelse med konfliktløsning (Bourdieu, 2007, s. 244). Af dette udledte han, at habitus<sup>6</sup> er et produkt af de, i samfundet etablerede, strukturer, som opretholdes af autoriteter. I forlængelse af dette indikeres det, at habitus undergår en spontan underkastelse af disse strukturer og ordener (Bourdieu, 2007, s. 245). Disse skaber en art praktisk sans, hvor agenten ikke behøver tænke, men handler ud fra en indlejret logik (Bourdieu, 2007, s. 110). I relation til vores case bliver denne observation relevant, idét besøgsvennernes handlinger i Bourdieus begrebsapparat formentligt ikke anskues som værende resultatet af reflekteret logik men nærmere som samfundsbestemte og indlejrede. Orienterer vi os i vores kritiske diskursanalyse af motivationsdiskursen fortalte Gerda for eksempel, at det var tid til at

---

<sup>5</sup> I Bourdieus terminologi er agent synonymt med f.eks. individ, aktør eller person

<sup>6</sup> Habitus er relationen mellem agentens sociale position og mentale strukturer



”... skulle ud af puppen” (Bilag 5, citat 26). Her kommer vi frem til, at Gerda formentligt har følt en pligt til at komme ud af puppen efter sin mands død. Dermed er der indikationer på, at der har været en forpligtelse overfor hende selv, samfundet eller måske begge dele. Gerda kommer ikke med nogen forklaring på, hvorfor hun følte sådan, hvilket kan tyde på en indlejret logik, som kan forklares med Bourdieus praktiske sans. Her giver den tredje dimension om den sociale praksis og brugen af praktisk sans os en forståelse for Gerdas handlinger, som de første to dimensioner indenfor den kritiske diskursanalyse ikke centrerede sig om og deraf kunne aflede.

Agenterne bevæger sig mellem sociale strukturer og følger sin praktiske sans, men der forekommer i mellem menneskelige relationer en kamp om maksimering af symbolsk kapital i forbindelse med social differentiering, (Järvinen, 2013, s. 367). Holder vi os til eksemplet med sydfranske livsstrategier rettet mod at indgå i det bedst mulige ægteskab, observerede Bourdieu, at disse blev istandsat af familiernes mest ansete slægtninge eller nære bekendte (Bourdieu, 2007, s. 182). Årsagen til denne fremgangsmåde var, at vedkommende besad en betydelig symbolsk kapital og dermed indflydelse, som netop muliggjorde den bedst mulige ægteskabsaftale for slægten (Bourdieu, 2007, s. 183). Det ligger i ordlyden, symbolsk kapital, at begrebet centrerer om at repræsentere noget (symbolsk) som er af værdi (kapital) for ligemænd. Symbolsk kapital kan derfor være betinget af en egenskab eller handling, som en gruppe ser som positiv og anerkendende (Järvinen, 2013, s. 366). Bourdieu beskriver tre kapitalformer, som kan anerkendes og transformeres til symbolsk kapital (Bourdieu, 2007, s. 187).

Først vil vi præsentere økonomisk kapital, som er tæt sammenvævet med symbolsk kapital, hvor en demonstration af den ene kan føre til vindinger af den anden afhængig af det givne felt (Bourdieu, 2007, s. 187). Økonomisk kapital er akkumulering af en persons fysiske og økonomiske indehavende (Bourdieu, 2007, s. 185). Værdien af denne kapital fastsættes af de økonomiske felter og systemer, den er indordnet under (Bourdieu, 2007, s. 193). Med andre ord tillægges et hus kun monetær værdi i kraft af samfundets konsensus – og det samme gør sig gældende for valutaen. Omfattende økonomisk kapital kan, når den anerkendes, omregnes til symbolsk kapital og dermed indflydelse og status i det sociale rum. Røde Kors og besøgstjenesten er som bekendt baseret på frivilligt arbejde, hvor der er særskilte normer og sociale

koder. Derfor kan det virke absurd at tale om økonomisk kapital i den sammenhæng, hvilket nødvendiggør en alternativ anskuelse. Idét den frivillige så at sige 'arbejder gratis' vil vi argumentere for, at de fremviser et økonomisk overskud, når de tager frivilligt arbejde ved besøgstjenesten. Dermed er det nærmere manglen på økonomisk transaktion, som skaber den symbolske kapital i at være besøgsven. I vores diskursanalyse er der ikke indikationer på økonomiske incitamenter ved at være besøgsven, hvorfor det ikke vil være her, vi vælger at centrere vores analytiske undersøgelse om. Vi vil dog inddrage den økonomiske kapital i en udlægning af feltbegrebet, som vil diskutere den førnævnte alternative anskuelse, som forefindes i afsnittet om felt og dét at være frivillig. Hovedfokus ligger deraf ikke på den økonomiske kapital i den samlede analyse af diskurserne, hvor vi i stedet vil fokusere på de øvrige kapitalformer.

De sidste kapitalformer opererer på et abstrakt niveau og vedrører social status og dannelse. Social kapital består af de ressourcer, en agent har til rådighed i form af venskaber, kontakter og medlemskab i sociale grupper (Bourdieu, 2014, s. 51). For eksempel betegnes besøgslederens omfattende netværk som basis for social kapital. Hvis netværket anerkendes som legitimt og brugbart af andre, kan det transformeres til symbolsk kapital, hvorfor besøgslederen i Røde Kors' kredse vil besidde en symbolsk kapital i dette omfang. Besøgsvener såvel som besøgsmodtagerne vil formentlig udvide sit sociale netværk gennem besøgstjenesten og dermed ekspandere sin sociale kapital. Derfor kan vi benytte begrebet i vores analyse af for eksempel relations diskursen for at undersøge, hvorfor agenterne ønsker besøgsven-skaber.

Sidste kapitalform minder om økonomisk kapital, idét dens værdi bestemmes ud fra sociale strukturer. Kulturel kapital relateres til uddannelsesniveau og viden om for eksempel kunst, filosofi, eller videnskab. Anses viden om disse felter ikke som relevant eller gyldig, konstituerer denne viden ikke som kulturel kapital (Bourdieu, 2007, s. 195). Det ultimative eksempel på dette er ifølge Bourdieu uddannelsessystemets titler og eksamensbeviser, som har en endegyldig kulturel værdi i samfundet (Bourdieu, 2007, s. 196). Når det sker, opnår agenten en symbolsk kapital og anerkendelse af sine kompetencer indenfor de områder, som dækkes af eksamensbeviset. I relation til besøgstjenesten nævner Birthe, hvordan hun " ... var på lidt kursus der indenfor..." (Bilag 4, citat 128). Her beskriver Birthe, at hun var på et kursus, som hun var glad for, hvilket kan forstås som et ekstra incitament for at være besøgsven. Yderligere kan besøgsvennerne opnå en ny kulturel kapital ved at øge sin sociale kapital, idet de nye venner kan bibringe til forøgelse af den kulturelle såfremt de udveksler viden og oplevelser,

som kan øge den kulturelle kapital. For eksempel som Bent og Githa der er fælles om at besidde en interesse for litteratur og rejser. Dermed kan det være interessant at undersøge diskurserne med henblik på at afdække kulturel kapital.

Vores interesse for at arbejde med kapitalformerne forefindes i, at de kan give et bud på, hvorfor besøgsvennerne og besøgsmodtagerne vælger at indgå i besøgstjenesten. Selvom de måske ikke vinder på den økonomiske kapital, er der en mulighed for, at udvikle status og anerkendelse fra samfundet eller sig selv ved at skabe symbolsk kapital. Det er der som udgangspunkt intet galt med, og det vi er interesserede i, er at forbedre besøgstjenesten, hvorfor vi vil finde frem til, hvad der motiverer til at indgå i den. Maksimering af symbolsk kapital kan være en årsag til dette, hvorfor det er interessant for os at afdække de fremfundne diskurser med kapitalbegreberne. Eftersom det er usikkert, hvorvidt kapitalbegreberne vil give os et dækkende billede, ønsker vi at inddrage en mere personlig vinkel, hvorfor vi vil inddrage habitus begrebet, som bearbejder individets interaktion med de omkringliggende strukturer.

Habitus er konstrueret af samfundets strukturer og beskrives af Bourdieu som et dispositionssystem, hvis funktion er at frembringe praksisser og repræsentationer (Bourdieu, 2007, s. 92). Dermed forstås, at habitus er indlejrede strukturer, som er bestemmende for agentens forståelsesmønstre og handlinger. Eftersom habitus beskæftiger sig med interne forståelsesmønstre og individets kalkulerede interaktioner med omverdenen, kan det let misforstås som at være i uoverensstemmelse med vores socialkonstruktivistiske fremgangsmåde. Her vil vi fremhæve, at habitus er historisk betinget af tidligere handlinger og dermed præget af de sociale situationer, den tidligere har erfaret (Bourdieu, 2007, s. 94). Som følge af dette vil der indenfor sociale rum være fællestræk, som udgør en klassehabitus, som individerne i varierende grad afviger og dermed bliver særegne (Bourdieu, 2007, s. 102). Habitus søger dog ikke disse afvigelser, men involverer sig oftere i kontekster, som er trygge og befæster de kendte skemaer. Særligt denne egenskab ved habitus er interessant i vores undersøgelse af relationen mellem besøgsvenner og besøgsmodtagere. Habitus begrebet kan operationaliseres med henblik på at forstå vores informanternes handlinger og forståelsesmønstre.

I de sidste dele af dette afsnit om Bourdieus begrebsapparat vil vi introducere begreber, der er relateret til de sociale rum og felter, som agenterne færdes i. De forskellige habituser og kapitaler interagerer, påvirkes og påvirker forskelligt fra felt til felt, hvoraf begrebet felt beskrives som et mikrokosme, som eksisterer parallelt og relativt autonomt med andre mikro-

kosmer (Järvinen, 2013, s. 378). For eksempel bearbejder Røde Kors ensomhed på én måde, mens Psykiatrifonden formentligt gør det anderledes. Disse handlemåder eller spilleregler betegnes doxa (Bourdieu, 2007, s. 110). Doxa er knyttet til den praktiske sans og repræsenterer den selvfølgelige anerkendelse af social praksis, som habitus indordner sig under (Bourdieu, 2007, s. 114). Når agenterne indordner sig doxa og involverer sig i henhold til de sociale konventioner, betegnes det illusio (Bourdieu, 2007, s. 110). Feltet nedbrydes og kolliderer, idét agenterne ikke længere følger reglerne og anfægter den sociale praksis (Järvinen, 2013, s. 380). I vores analyse af diskurserne indenfor besøgstjenesten vil der unægteligt være flere felter med hvert sit doxa. For os er det interessant at undersøge, hvordan deltagerne skaber sin egen sociale praksis i venskabet, om de indordner sig de doxaer som Røde Kors ligger for dagen og få en forståelse for feltet. Her muliggør begreberne felt, doxa og Illusio at undersøge disse sociale kontekster, som besøgsvennerne og besøgsmodtagerne befinder sig i og komme en forståelse af disse nærmere.

## Anvendelse og forståelse

Der er løbende lavet korte beskrivelser af, hvordan vi kan anvende Bourdieus begrebsapparat i det videre arbejde med kritisk diskursanalyse, hvilket vi vil uddybe i indeværende afsnit. Vi har orienteret os i Inger Glavind Bos undersøgelse af det sociale rum, hvori hun blandt andet operationaliserer kapitalformerne, sociale rum og habitus.

Glavind Bo foreslår at anvende Bourdieus symbolske kapital til at belyse, hvordan relationen mellem individer kan anskues som symbolsk vold. Altså hvordan en agent miskender en andens kapital og dermed udøver en ikke-fysisk vold mod dennes person (Glavind Bo, 2003, s. 84). For os vil dette være muligt, men da vi ikke har empiri, hvor informanterne interagerer direkte, vil vi være nødt til at undersøge, hvordan venneparrene omtaler hinanden. Dermed vil vi undersøge hvilke dynamikker, som gør sig gældende i relationen.

Ved at undersøge informanternes interaktioner og samfundsforståelse gennem doxa, felter og praktiske sans kan vi opnå en forståelse for bevæggrundene for deres handlinger. Ligeledes kan det give et indblik i deres intentioner og motiver, når vi afdækker deres aktuelle og potentielle kapital (Glavind Bo, 2003, s. 86). Denne undersøgelse muliggør et indblik i informanternes forståelse af strukturer og livsstrategier. Med andre ord kan vi opnå en forståelse for, hvorfor de handler som de gør.

Den viden vi kan tilegne os gennem videre undersøgelse af de diskurser, vi har fastlagt og underkastet et kritisk blik, vil vi opnå en dybere forståelse for. I praksis kan vi benytte denne viden i udformningen af et design til Røde Kors, som kan forbedre matchning mellem besøgsven og besøgsmodtager. Forinden vi vil analysere motivations-, matchnings- og relationsdiskurserne med udgangspunkt i Bourdieus begrebsapparat, vil vi inddrage begrebet om felt først, for at rammesætte den kontekst som besøgsvennerne og besøgsmodtagerne befinder sig og indgår i helt overordnet i forbindelse med at være frivillig i Røde Kors Besøgstjeneste.

### Om feltet og det at være frivillig

Forinden vores analyse med Bourdieus begrebsapparat anvendes i den forstående diskursanalyse, vil vi udforme en overordnet begrebsafklaring af feltet. Hensigten er ikke at lave en feltanalyse, men at skabe en forståelse for frivilligområdet og hvad dette felt i denne kontekst indebærer. Dermed er formålet at danne en overordnet forståelse for feltet og kunne distinktere mellem de fremfundne diskurser og deres væren i feltet. I praksis vil vi gøre det samme som Bourdieu, da han undersøgte smag og kulturel forståelse; foretage en undersøgelse af agenternes præferencer og deraf undersøge bevæggrunde (Bourdieu, 1995, s. 88). Med Bourdieus distinktioner in mente forefindes et argument for at anvende Bourdieu i sammenhæng med Norman Faircloughs kritiske diskursanalyse, da begge fokuserer på at skelne mellem de forhold, der optræder i et felt.

For at det kan lade sig gøre at redegøre for feltet, mener vi, det er nødvendigt at forstå den kontekst, de befinder sig i. Herfor vil vi redegøre for den frivillige sektor, som denne kontekst indebærer, ved at inddrage et samfundsperspektiv med udgangspunkt i *'Den nødvendige frivillighed'* (Wulff, 2013), hvori Michael Wulff beskriver frivilligt arbejde i dagens Danmark (Wulff, 2013). Dernæst vil vi holde dette in mente med Røde Kors' rammer og regler for at indgå i deres Besøgstjeneste. Vi vil undervejs sammenholde disse inddragelser løbende ud fra Bourdieus begreb om felt, for til sidst at afdække, hvad rammerne for at være frivillig indeholder samt forstå de positioner og magtstrukturer, der eksisterer i det frivillige felt.

Den frivillige sektor er et område, der involverer utallige personer og deraf et tilsvarende antal opfattelser og en multitude af aspekter, der bør tages højde for i arbejdet med dette.

Wulff indleder sin bog med at fastslå, hvordan frivilligt arbejde opfattes som positivt og have mulighed for at arbejde på en anderledes måde end professionelle offentlige eller private virksomheder. Det særlige er, at den frivillige yder et personligt engagement, som skaber en værdi, der ikke kan gøres efter af lønnede personer. Wulff lægger vægt på, at de frivillige på bekostning af dette dog ikke skal overtage det offentliges opgaver (Wulff, 2013, s. 7). De frivilliges engagement bygger på et grundlag, som bør være drivkraften bag deltagelsen i frivilligt arbejde; et værdisæt og et personligt engagement, som Wulff betegner *den frivilliges egenart* (Wulff, 2013, s. 129). I dag er det, jævnfør Wulff, alment kendt at altruismen, hvor man søger at hjælpe uden personlig vinding, ikke længere er et krav til oprigtig frivillighed. Derimod kan den frivillige i dag stille krav om at modtage for eksempel oplevelser, kompetence udvikling, erfaringer eller måske hjælp på et senere tidspunkt (Wulff, 2013, s. 38). Ligeledes er det vigtigt for den frivillige at opnå en følelse af at gøre en forskel i en kontekst, hvor de bliver taget seriøst og udvikler sig personligt (Wulff, 2013, s. 95). Inddrager vi Bourdieus terminologi vedrørende kapitalformer, opstår en mulighed for at afdække bevæggrunde for at indtræde i frivilligområdet i dette øjemed. Med hensyn til de frivillige kan vi undersøge økonomisk kapital ud fra en betragtning af, at frivillige ikke modtager økonomiske ydelser for sit arbejde. Dermed kan vi ikke betragte feltet fra et alment økonomisk perspektiv. Vi kan derimod vende tanken om økonomisk maksimering på hovedet og anse manglen på økonomisk godtgørelse som et symbol på, at den frivillige ikke behøver denne compensation for sin tid, da vedkommende i forvejen er velstillet i det henseende. Frivillige kan siges at maksimere sin kulturelle kapital – i hvert fald indenfor frivilligområdet – da de får mulighed for at tilegne sig dokumenterbare kompetencer og gøre sig erfaringer. Ligeledes kan der for både besøgsven og besøgsmodtager potentielt erhverves social kapital. Først og fremmest i form af et nyt venskab og sekundært er det muligt at skabe et netværk i Røde Kors, hvor relationen mellem besøgsven og besøgsmodtager blandt andet anerkendes, hvorved en art af symbolsk kapital kan frembringes.

Undersøges feltet med udgangspunkt i disse begreber, er vi opmærksomme på, hvordan analysen kan forekomme kynisk, da for eksempel frivilliges bevæggrunde kan virke selviske. Her er det vigtigt at holde sig for øje, at idet det omhandler mennesker, er der som oftest et motiv og en motivation bag en handling. Derudover indeholder den moderne frivillighed, som beskrevet, et element af gensidig vinding, hvilket kan betyde et større engagement manifesteret i den frivilliges egenart. Således betragtes det ikke som negativt, hvis bevæggrundene for at

indgå i besøgstjenesten er, at skabe et mere solidt socialt liv. Snarere kan det betragtes som en motiverende faktor for at indtræde i besøgstjenesten.

## Rammer for at indgå i Besøgstjenesten

Røde Kors Besøgstjeneste opstiller nogle rammer for de frivillige, som bliver en del af Besøgstjenesten (bilag 14 og 15). Her opstilles klare regler for, hvordan de skal håndtere venskabet og hvad Røde Kors' andel af opgaven er. Dette kan give et billede af modsatrettede doxaer i feltet, hvor Røde Kors forsøger at bringe nedskrevne regler, når besøgsvennerne indgår i relationen som frivillig fra Røde Kors, men besøgsvennerne ikke nødvendigvis handler ud fra disse, men i stedet konstruerer sine egne i de sociale relationer, som de indgår i. Eksempelvis fraråder Røde Kors håndtering af økonomi mellem besøgsven og besøgsmodtager og udlægger desuden, hvordan besøgene bør struktureres, for at relationen ikke tager

overhånd. Heraf ser vi for eksempel hvordan besøgslederen Lillian ikke vil matche Githa med en der bor længere nede ad hendes vej, fordi hun er bekymret for, om Githa vil blive opslugt af relationen, da det vil være for nemt at aflægge spontane besøg.

Samtlige interviewede besøgsvenner deltager i det frivillige felt, fordi de er motiverede af lyst. Besøgsvennerne italesatte blandt andet: "*at gøre en forskel*", tidsoverskud, og opfordring fra besøgsleder som bagvedliggende motiver. I relation til Røde Kors' rammer for besøgsvennerne ser vi, hvordan de i nogle tilfælde bryder de opstillede regler og handler i overensstemmelse med sin egen doxa, for eksempel når de kommer med hjemmebag, henter rundstykker eller kører besøgsmodtagerne rundt på ærinder. Den frivillige formår dermed at skabe sin egen doxa i feltet, for at kunne være sig selv i det og ikke miste illusio.

### Rammer for at være besøgsven

- Gensidig glæde ved besøgene beroende på lytning, accept, forståelse og at sætte grænser.
- Aftal tidspunkter for besøg
- Respektér tavshedspligten
- Drøft eventuelle vanskelige situationer i med besøgslederen
- Undgå at påvirke til en bestemt politisk eller religiøs retning
- Følg retningslinjerne der hvor besøgene foregår (i hjemmet, på plejehjemmet etc)
- Pas på med gode råd om kost, medicin mm. Henvi til personens egen læge
- Hold økonomi adskilt – undgå at låne eller modtage penge af hinanden
- Hav legitimationskort på dig under besøgene

Organisationens rammer spiller dog en betydelig rolle, særligt fra start, når parrene matches. Denne indblanding i starten af relationen kan danne et magtforhold idet besøgslederen potentielt dominerer og bestemmer over besøgsvennen. Magten betragtes tilsyneladende ikke som negativ og synes at blive accepteret af de besøgsvenner, vi har talt med. Dette kan skyldes, at den yderligere kan anses som værende en slags beskyttelse for besøgsvennen, såfremt matchningen ikke fungerer. Desuden betragtes magtforholdet mere som rammesættende og beskyttende end begrænsende faktor, idet for eksempel Githa selv får indflydelse på, hvem hun vil have som besøgsmodtager. Magten kan blive en begrænsende faktor, hvis den forbliver i relationen, og besøgsvennen lader besøgslederens indflydelse fortsætte. Dermed skabes ikke den illusio, som formentligt vil være afgørende for parterne i relationen.

Besøgstjenesten eksisterer altså i et felt, hvor frivilligt arbejde har potentiale til at udføre socialt arbejde, som det offentlige eller private ikke kan varetage, da lønnet arbejde ikke skaber samme form for engagement i relationen. Dermed er det interessant at undersøge de involveredes bevæggrunde med udgangspunkt i Bourdieus begrebsapparat, da dette netop kan give indblik i kapital maksimering og involvering i feltet på et personligt og samfundsmæssigt plan.

#### Rammer for at være besøgsmodtager

- Gensidig glæde ved besøgene – det er en frivillig som har tid, lyst og overskud til at være besøgsven.
- Aftal tidspunkt og forventninger til besøgene
- Besøgsvennen møder dig med tillid, respekt og fortrolighed
- Besøgsvennen vil søge at lytte og udvise forståelse
- Røde Kors er en neutral organisation og den frivillige er der på Røde Kors principper
- Besøgsvennen er en ven og handler om at være sammen. Hjemmehjælpen tager sig af den professionelle omsorg.
- Du må gerne vende medicinbehandling mm. Med din ven, men husk det er din læge der ordinerer behandling.
- Hold økonomien adskilt mellem jer – undgå at låne eller modtage penge
- Hvis du er utilfreds med noget, kan du altid vende det med besøgslederen



## Anden del af analysen

Nærværende analyse vil inddrage diskursanalyserne i henhold til Pierre Bourdieus begrebsapparat og bearbejde den tredje dimension i Faircloughs kritiske diskursanalyse - den sociale praksis dimension. Analyserne af henholdsvis motivation-, matchning- og relationsdiskursen fordrer forskellige strukturer, hvorfor de vil opbygges forskelligt. Opbygningen for disse analyser vil således byde på motivationsdiskursen som den første, hvori vi vil præsentere besøgsvennernes motiver, for dernæst at inddrage besøgsmodtagernes motiver for at indgå i Besøgstjenesten. Matchningsdiskursen er inddelt i kronologisk rækkefølge fra forinden matchet blev istandsat til matchningsdagen og afrundes med resultatet af matchningen. Slutteligt vil analysen af relationsdiskursen inddrage citater parvist, for at kunne sammenholde dem og dermed udlede viden om relationen.

### Analyse af Motivationsdiskursen

Indeværende analyse fokuserer på motivationsdiskursen og tager afsæt i citater fra informanternes udtalelser relateret til denne. Ydermere inddeles analysen i to temaer. Temaet *tid og initiativ* vil fokusere på årsagerne til, at besøgsvenner tilmeldte sig besøgstjenesten. Derefter bearbejdes temaet *ønske og behov*, som vil belyse besøgsmodtagernes motivation for at få en besøgsven. Slutteligt afrundes temaerne i en sammenfatning for at konkretisere motivationsdiskursen i relation til Pierre Bourdieus begrebsapparat.

#### Tid og initiativ

I diskursanalysen kom det til udtryk, at motivationen for at blive besøgsven i to tilfælde opstod i forbindelse med, at besøgsvennerne stoppede på arbejdsmarkedet. Tendensen kommer blandt andet til udtryk ved besøgsvennen Birthe, som italesætter, at hvis hun en dag fik tid til det, så ville hun være besøgsven:

*"Ja men det var jo nok noget, jeg havde tænkt over, også inden jeg holdt op med at arbejde. Altså, når man engang fik meget tid, hvis jeg skulle sådan noget, så var det nok det"* ( Bilag 4, citat 14).

I diskursanalysen fandt vi frem til, at udsagnet kunne indikere, at Birthe havde gjort sig nogle tanker om, at når hun stoppede på arbejdsmarkedet, så ville hun være besøgsven. Taget udsagnet i betragtning kan der argumenteres for, at handlingen bygger på Bourdieus praktiske sans, idet Birthe tænker over at blive besøgsven, men ikke har en decideret årsag og begrundelse herfor (Bourdieu, 2007, s. 110). Dette kan tyde på, at der findes et indlejret tankesæt i Birthes habitus. Dette kommer til udtryk gennem Birthes verdensforståelse og hvordan hun interagerer med omverdenen. Det kan dermed tolkes, at Birthe ser verden ud fra individuelle livsbetingelser og at forskellige årsager kan ligge til grund for dette, hvilket kan medvirke til, at der skabes en lyst til at tage skridtet og blive besøgsven. Ydermere italesætter Birthe sine tanker fra tiden, inden hun blev pensioneret - at hun ville være besøgsven, når hun engang fik mere tid. Dette kan indikere, at hun ved, det kræver en tidsmæssig investering at være besøgsven. Denne tankegang er i overensstemmelse med Bourdieus påstand om at opbyggelsen af kapital kræver tid og ressourcer og at dette er essentielt for at agenten kan profitere på den vundne kapital. Samtidig kan det relateres til sociale kapital, hvoraf det påpeges, at for at opnå sociale relationer, kræver det tillid og investering i de sociale relationer (Bourdieu, 2007, s. 51). I Birthes tilfælde giver det mening i forhold til, at hun ikke vil involvere sig i en social relation uden at have den fornødne tid og ressourcer, til at opnå den sociale kapital, hun ønsker.

I forlængelse heraf finder vi det nuværende grundlag for, at Birthe er motiveret i forhold til det at være besøgsven – uanset hvilken besøgsmodtager, hun skulle have. Hun beskriver, hvordan hun ville anbefale det til andre og hvorfor, hun er motiveret for at gøre dette:

*"Jamen det er jo fordi, at det har været så positivt. Jeg gør jo en god gerning, altså uanset hvordan personen er"* (Bilag 4, citat 79).

I citatet italesættes det, at hun *gør en god gerning* ved at være besøgsven. I forbindelse med at samfundet og Røde Kors anerkender frivilligt arbejde som en positiv handling, dannes symbolsk kapital, hvilket kan udgøre en bevæggrund for, at hun vælger at blive besøgsven. Birthe uddyber ikke en *god gerning* eller hvorfor, det er vigtigt for hende, hvilket kan indikere en form for indlejret logik i hendes habitus. I citatet italesætter Birthe et engagement uanset, hvordan besøgsmodtageren er, hvilket indikerer en motivation, som kan udspringe fra hendes praktiske sans (Bourdieu, 2007, s. 110). Deraf kan det tolkes, at hun er frivillig med et formål

om at opnå anerkendelse og værdsættelse fra samfundet og maksimere sin symbolske kapital. Det findes dertil interessant at inddrage økonomisk kapital, da det kan tolkes, at Birthe besidder et økonomisk råderum, når hun vælger at være frivillig (Bourdieu, 2007, s. 185). Idet hun ikke modtager løn eller økonomisk støtte ved frivilligt arbejde, kan det indikere, at hun er frivillig af moralske eller personlige årsager.

Engagement og initiativ til at blive besøgsven kom ligeledes til udtryk i Githas udtalelser i følgende citat:

*"Jeg havde ikke rigtig gjort nogle ting ved det og lige pludselig, så tænkte jeg, så, nu skal det altså være"* (Bilag 6, citat 14).

Githa omtaler i citatet, at hun går fra at overveje at blive besøgsven til pludselig at træffe beslutningen. Taget Githas udsagn i betragtning kan der argumenteres for en handling styret af Githas habitus og heraf praktiske sans. Dette ses i forbindelse med at Githa har handlet ud fra sine forståelses- og handlemønstre på baggrund af habitus, som har bevirket spontan indmelding i besøgstjenesten. Denne praktiske sans kommer til syne, idet hendes pludselige handlingskraft får en tone af, at kunne virke indlysende for Githa (Bourdieu, 2007, s. 110). Yderligere har Githa været hjemmehjælper (Bilag 6, citat 8) hvilket ifølge hende selv, har bevirket, at hun besidder kompetencer, der kan være fordelagtige som besøgsven. Githa Italesætter altså sin kulturelle kapital, som fordelagtig i arbejdet som besøgsven, hvor hun har haft mulighed for at tilegne sig social kapital (Bourdieu, 2007, s. 195). I forlængelse af dette kan Githas næste udsagn, tages i betragtning:

*"Så har jeg ligesom savnet lidt det der at komme ud"* (Bilag 6, citat 8).

Dette citat kan indikere, at Githa har et behov for at socialisere blandt mennesker. Hun kan dermed siges at søge en udvidelse af sin sociale kapital. Samtidig kan det indikere, at hun ønsker at anvende sine ressourcer og kompetencer, hvilket kan henvise til kulturel kapital (Bourdieu, 2007, s. 195). Når hun aktiverer sine ressourcer i en social relation, kan det tolkes som et forsøg på at maksimere symbolsk kapital. Bevæggrunden for at blive besøgsven kan dermed relateres til et ønske om at benytte ressourcer samt evner og deraf opnå anerkendelse.

se for social og kulturel kapital, hvilket i de rette felter, for eksempel som en del af besøgstjenesten, kan lede til maksimering af symbolsk kapital, idet disse faktorer vil blive anerkendt af aktørerne i dette felt.

Orienterer vi os yderligere i diskursanalysen, kan initiativet til at blive besøgsven opstå på baggrund af motivation fra anden side. Dette ses hos informanten Gerda, der udtaler følgende:

*"Det havde jeg det godt med. Jeg var godt klar over, at nu var tingene nok kommet til, at jeg skulle ud af puppen"* (Bilag 5, citat 26).

Igennem citatet fandt vi i et diskursanalytisk øjemed frem til, at Gerda kunne føle en forpligtigelse og opnå en erkendelse af, at skulle i gang som besøgsven igen. Der fremstod indikationer på, hvordan Gerda kunne føle en forpligtigelse overfor sig selv og muligvis samfundet. Hvorfor Gerda har denne oplevelse, nævner hun ikke. Dette udsagn kan henvise til begrebet praktisk sans i henhold til Gerdas habitus (Bourdieu, 2007, s. 92). Deraf kan det tolkes, at hun har et princip om at skulle i gang igen og handler derved overensstemmende med sine indlejrede logikker. Samtidig kan Gerdas oplevelse belyse et ønske om at hverve symbolsk kapital, hvilket forekommer, idet handlingen tilskrives værdi fra samfundet og Røde Kors. Der kan argumenteres for, at Gerda søger mod det sociale i rum med henblik på at danne en relation med et andet menneske og deraf udvide sin sociale kapital. Dette kan muligvis være for at udfylde et tomrum i sit sociale liv, der opstod som følge af hendes mands død.

Opsummerende kan de tre informanter maksimere symbolsk kapital gennem handlinger, som samfundet og Røde Kors anerkender som værdifulde (Bourdieu, 2007, s. 183). Samtidig kan den praktiske sans ligge til grund for, at de investerer tid i dét at være besøgsven. Idet de ikke kommer med forklaringer på, hvorfor frivillighed er vigtigt for dem, kan det tolkes, at samfundets logikker kan have haft indflydelse på deres habitus og i sidste ende deres beslutning om at blive besøgsven. Endvidere ses det, hvordan motivationen kan findes i at opnå øget social kapital i form af social interaktion med mulighed for at danne meningsfulde relationer (Bourdieu, 2007, s. 51).

## Ønske og Behov

I forbindelse med at melde sig som besøgsmodtager eller besøgsven kan motivationen være funderet i behov, som vedkommende ønsker opfyldt. Fra begge parter kan der være et ønske om, at den modsatte part også besidder en sådan lyst, hvilket kan ses i et eksempel hos Vivian, der italesætter, hvordan en besøgsven skal have lyst til at være det:

*"Ja altså, de skal jo have lysten til det (...) ellers så er det jo ingenting værd"* (Bilag 8, citat 63).

I citatet anvender Vivian ordet lyst, der jævnfør diskursanalysens bidrag, kunne udtrykke fornøjelse og tilfredshed. Citatet kan indikere Vivians indlejrede logik, som kan være etableret af samfundsstrukturer og autoriteter. Der kan argumenteres for, at Vivian derved kan have en forestilling om, at manglende lyst fra besøgsvennen kan gøre relationen værdiløs. Dette kan henvise til, at Vivian har et princip eller doxa knyttet til dét at være besøgsven (Bourdieu, 2007, s. 110). Denne indlejrede logik kan relateres til en praktisk sans i Vivians habitus. Endvidere kan dette give indikationer på betydningen af relationens værdi. Vivian stiller sig altså ikke tilfreds med en hvilken som helst besøgsven, men stiller krav til sin udvidelse af social kapital, da hun ønsker en gengældt lyst i venskabet (Bourdieu, 2007, s. 51). Opsummerende kan der argumenteres for, at den indlejrede logik og et ønske om udvidet social kapital har indflydelse på Vivians motivation for at få en besøgsven. Dertil stiller hun krav til, at besøgsvennen skal besidde en lyst til at indgå i relationen.

Astrid italesætter dertil et behov om, at besøgsvennen gerne må have bil:

*"Jeg vil gerne have en der havde bil"* (Bilag 9, citat 65).

Astrid anser dét, at besøgsvennen har en bil som positivt og denne materielle gode, kan betragtes som værende en af Astrids bevæggrunde for at få en besøgsven. Ønsket kan være opstået med et formål om at udvide sin kulturelle kapital og/eller sociale kapital, idet Astrid nævner dette i henhold til, at hun gerne vil ud at køre ture, eksempelvis en tur til stranden (Bourdieu, 2007, s. 51). Dermed kan dette materielle behov anskues i et forsøg på at udvide sine kapitaler, hvorved Astrid specifikt målretter dette i hendes ønsker til en besøgsven. Der-

med kan bilen tolkes som nødvendigt for Astrid og hun bad deraf besøgslederen Ragnhild om en besøgsven:

*"Sådan en må du gerne finde til mig"* (Bilag 9, citat 21).

Henvendelsen til besøgslederen med en anmodning om en besøgsven kan være en indikation af, at Astrid ønsker at udvide sit sociale netværk. Samtidig kan der argumenteres for, at besøgsvennen bliver en materiel ressource, som Astrid har en interesse i.

Motivationen for at få en besøgsven som middel til at opleve ting kommer ligeledes til syne hos Bent. Han tilkendegiver, at det er en god oplevelse at få besøg af sin besøgsven, som næsten altid går en tur med ham, idet han bliver spurgt om det:

*"Ja, det er det"* (Bilag 10, citat 70).

Med udgangspunkt i udsagnet kan det tolkes, at Bent er glad for sin besøgsven. Bents motivation kan være opstået på baggrund af et ønske om øget social kapital manifesteret i samvær og snak under gåturene. Bent beskriver relationen med positive vendinger, hvilket kan tyde på, at han anerkender sin besøgsven og tilskriver denne udvidelse af social kapital som en positiv oplevelse (Bourdieu, 2007, s. 51).

## Sammenfatning

I det ovenstående tydeliggøres det, at samtlige af Bourdieus kapitalbegreber kan have indflydelse på motivationen for at melde sig ind i besøgstjenesten både som besøgsmodtager og besøgsven. Der fremkommer maksimering af begge parter sociale kapital, som kan have medvirket til motivationen for at blive medlem af besøgstjenesten og indgå i et venskab. Det fremgik desuden, at maksimering af symbolsk kapital kan have en indvirkning på bevæggrunde for at blive besøgsven, da der kan tolkes en anerkendelse fra samfundet og Røde Kors (Bourdieu, 2007, s. 183).

## Analyse af matchningsdiskursen

Indeværende analysebidrag bearbejder resultaterne fra den kritiske diskursanalyse om matchning af besøgsven og besøgsmodtager med udgangspunkt i Bourdieus begrebsapparat. Strukturelt er fremgangsmåden sammenlignelig med foregående analyse af motivationsdiskursen. Vi har i denne analyse inddraget citaterne af de forskellige par og inddelt dem i relevante og forklarende kategorier. Da matchningsdiskursen beskriver en proces, optræder denne analyse i en kronologisk rækkefølge og starter med at undersøge informanternes mulige betæneligheder ved at blive matchet med en besøgsven eller besøgsmodtager, hvorefter der undersøges, hvordan matchningen foregik. Afsluttende undersøger vi informanternes italesættelser af tilfredshed ved matchet.

### Betæneligheder ved at blive besøgsven

Vi indleder med et uddrag af Birthe, hvor hun fortæller om sine tanker, inden hun blev besøgsven. Hun har opstillet et scenarie, hvor hun ville være blevet sat sammen med et mindre godt match:

*"Det gjorde jeg nok, men jeg tror jeg kunne tackle det. Altså, måske også igennem mit job, at jeg skulle tackle mange forskellige"* (Bilag 4, citat 53).

I diskursanalysen fandt vi frem til, at dette kunne fortælle noget om, hvordan Birthe umiddelbart virkede selvsikker, men at hun samtidig udviste tegn på usikkerhed. Birthe benytter ordene *tror* og *måske*, som kan indikere en formodning om, at hun kan *tackle* situationen med forskellige besøgsmodtagere. Selvtilliden stammer fra hendes job som frisør, mens rollen som besøgsven formentligt skaber usikkerheden. Det kan altså tyde på, at hun er bevidst om de doxaer, som gør sig gældende i besøgstjenesten (Bourdieu, 2007, s. 110). Dette kommer til udtryk, da hun står over for en mulig udfordring, som hun er beredt på at *tackle* eller involvere sig i. Ønsket om at involvere sig kan indikere, at hun ligeledes godtager feltets doxa, som kan føre til en accept af *illusio*. Forklaringen på dette kan findes i hendes habitus og den verdensforståelse, som hun har tilegnet sig igennem sit tidligere job, hvor hun var vant til at håndtere mange forskellige typer (Bourdieu, 2007, s. 92). Når hun er parat til at imødegå po-

tentielle udfordringer, kan det vidne om hendes karakter og fortælle os, at hun ikke nødvendigvis lader sig afskrække af udfordringer. Vi kan imidlertid ikke ignorere den tøven, vi sporede i hendes udsagn, som kan indikere, at hendes habitus indeholder mere end selvsikkerhed og gåpåmod. Den føromtalte tøven kan indikere, at hun kan være nervøs eller være i tvivl, hvilket kan begrundes med begrebet praktisk sans. Praktisk sans kan forklares som en tankevirksomhed, som ikke er bevidst, men er socialt indlejret i agenten (Bourdieu, 2007, s. 110). Der forekommer således en ubevidst tøven, som kan stamme fra noget omkringliggende. At det stammer fra noget socialt indlejret, kan blive tydeligt, idét vi sætter Birthes tøven i relation til vores eget gruppemedlems tøven med hensyn til at involvere sig i besøgstjenesten. De to tilfælde af tøven foranlediger en tanke om, at der potentielt kan være flere, som oplever denne overvejelse. Følelsen kan således være socialt forankret og relateret til Bourdieus begreb om praktisk sans, kan tøven, ved at indgå i et besøgsvenskab, altså tolkes som en indlejret logik. Dermed kan det forklares som en slags samfundsskabt praktisk sans (Bourdieu, 2007, s. 110).

I næste citat fortæller Githa om de tanker, hun havde, forinden hun begyndte som besøgsven ved Bent. Hun kommer frem til, at hun var glad for at få en besøgsven, som hun kendte til i forvejen:

*"Da hun (ref. besøgsleder) ligesom nævnte ham, så sagde jeg 'jamen ham tager jeg så', for der var en jeg kendte. Også når det sådan var første gang, så synes jeg egentligt, det kunne være meget fint, at det var en man havde lidt kendskab til i forvejen"* (Bilag 6, citat 46).

Diskursanalysen antydede en usikkerhed i forhold til at Githa skulle få en ukendt besøgsmodtager, hvilket kan argumenteres med, at det er hendes første besøgsmodtager. Situationen minder om den, vi netop har belyst i uddraget fra Birthes interview. Der forekom usikkerhed ved vores gruppemedlem, ved Birthe og ved Githa, men ingen dertilhørende forklaring, ud over at det *er første gang*. I sig selv er det en årsagsforklaring, som kan tyde på den type indlejret logik, som Bourdieu italesætter som praktisk sans (Bourdieu, 2007, s. 110). I Githas tilfælde ser vi dog, at hun kan virke mere handlekraftig, idet hun tager styringen og vælger en besøgsmodtager fremfor at få en tildelt. Hendes involvering i feltet tyder på, at hun accepterer feltets doxa, som kan afstedkomme *illusio*, hvilket kan vidne om et handlings-karaktertræk i hendes habitus (Bourdieu, 2007, s. 110). Dog er det interessant, at hun søger mod det vel-



kendte og trygge i en situation, hvor hun skal begive sig ud i noget ukendt. Dermed kan hendes aktive valg af besøgsmodtager være udtryk for en ubevidst handling iværksat af hendes habitus for at styrke de eksisterende skemaer.

For både Birthe og Githa gør det sig altså gældende, at de er tøvende i deres udtalelser og Githa søger mod noget velkendt og trygt. Der er altså indikationer på, at vores informanter kan besidde en lyst eller vilje til at involvere sig i nye felter, hvor deres sociale kapital kan udvides (Bourdieu, 2007, s. 51). Habitus og deres praktiske sans byder dem dog at være tilbageholdne, da det ukendte potentielt bryder med deres eksisterende strukturer.

I næste afsnit vil vi undersøge, hvordan informanterne oplevede matchningssituationen og hvordan det foregik i praksis.

Hvordan matchningen foregik

Vivian italesætter matchningsprocessen og fortæller, hvordan hun bad besøgslederen Ragnhild om at *skaffe* en besøgsven og efter lidt tid blev præsenteret for Birthe, som Vivian synes er enestående:

*"Hmm, altså det var jo sådan set igennem Ragnhild. Jeg havde bedt, om hun (ref. Ragnhild) kunne skaffe en og det mente hun jo nok hun kunne. Der gik så lidt tid og så kom hun og præsenterede Birthe, og hun er enestående"* (Bilag 8, citat 8).

I diskursanalysen fandt vi frem til, at Vivian beskriver matchningsprocessen som en positiv oplevelse på baggrund af hendes opfattelse af Birthe som *enestående*. Dertil udtrykker Vivian, at hun gjorde en aktiv indsats, da hun *bad* om at få en besøgsven. En sådan aktiv søgen af socialt samvær kan tyde på, at Vivian forsøger at udvide sin sociale kapital, hvilket resulterer i en positiv oplevelse, da hun møder Birthe. En positiv oplevelse og en ny relation må betragtes som en succes i forbindelse med at øge social kapital, vi kan dog af dette ikke udlede noget om, hvorvidt den i Vivians øjne er forhøjet. Vi ved dog, at hun har en anden besøgsven, som er praktisk orienteret, hvilket kan tolkes, som at hun efterhånden har maksimeret det sociale udbytte af besøgsvenner. At hun har flere relationer, som er skabt med udgangspunkt i besøgsvensordningen, kan indikere, at Vivian har forstået feltets doxa og dermed er i stand til at opnå illusio. Dette tydeliggøres desuden ved hendes engagement og forståelse for de rammer, som er gældende i forholdet mellem besøgsven og besøgsmodtager. Ved at inddrage begrebet

om habitus, kan vi opnå en forståelse for Vivians bevæggrunde. Det kan argumenteres, at der er indikationer på, at hun har accepteret sin situation, hvor hun er afhængig af andres hjælp, for at kunne leve det liv, hun har lyst til og anser som godt. Hvad hun anser som godt, er netop betinget af habitus, som sætter rammerne for, hvad der er et godt liv. Dermed er det Vivian, som med udgangspunkt i habitus' indlejrede forståelser, har igangsat de mekanismer, som ender i et besøgsvenskab. Dette har bevirket en positiv oplevelse af matchningssituationen.

Næste citat er af Gerda, hvor hun fortæller, at hun *nok* havde det *fint* med, at Ragnhild var med til det første møde. Gerda mener i forlængelse heraf, at Ragnhild *gør noget ud af* matchningsprocessen:

*"Jamen det var jo fint nok, fordi jamen ja, det tror jeg også hun(ref. Ragnhild) gør noget ud af. Når hun sætter folk sammen, lige for at se"* (Bilag 5, citat 84).

Diskursanalysen indikerer, at Gerda formentligt havde det fint med Ragnhilds tilstedeværelse. Gerda har en formodning om, at Ragnhild *gør noget ud af* at matche og derfor vil sikre sig, at det går godt. Her giver Gerda ikke udtryk for at have været nervøs, men anerkender scenariet med, at andre kan nyde godt af Ragnhilds tilstedeværelse. Årsagen til manglende nervøsitet ved Gerda kan sandsynligvis være, at hun havde kendskab til sin kommende besøgsmodtager, Astrid, i forvejen. Forklaret med Bourdieus termer er habitus' strukturer således ikke i fare for at blive udfordret, hvilket kan bevirke, at Gerda føler sig tryk. Dermed kan der argumenteres for, at hun ikke bevæger sig ind på et ukendt felt og kan dermed have en forforståelse for feltets doxa, hvilket kan være medforklarende for hendes tilsyneladende rolige adfærd.

Der er indikationer på, at både Vivian og Gerda har en forståelse for feltets doxa, og særligt Vivian involverer sig i feltet og formår at få et betydningsfuldt udbytte af at være besøgsvenner. Begge informanter har haft en god oplevelse i matchningssituationen, hvilket blandt andet kan være på baggrund af en tryghedsfølelse. Vivian kan have følt sig tryk, da hun selv tog ansvar til at påbegynde venskabet og Gerda fordi hun havde kendskab til feltets agenter og doxa i forvejen.

I det efterfølgende vil vi undersøge, hvordan vores informanter umiddelbart oplevede matchet efterfølgende.

Tilfredshed ved matchningen

I følgende citat italesætter Gerda, hvordan deres relation fortsatte nærmest uafbrudt fra den gang de kendte hinanden for mange år siden:

*"Jamen altså det gik jo fint. Goddag Astrid, det var ligesom bare at vi fortsatte hvor vi slap for mange år siden"* (Bilag 5, citat 78).

Vores diskursanalyse afdækkede, at Gerda formentligt fandt matchet tiltalende og giver dertil udtryk for en fælles oplevelse af at fortsætte, *hvor de slap*. Dertil centrerer sætningen om Astrid, hvilket indikerer en relation, som tydeliggøres i brugen af *vi*. Jævnfør citatet er der ikke tale om funden, men nærmere genfunden social kapital, da Gerda og Astrid allerede var bekendte, men havde mistet kontakten. Det betyder imidlertid ikke, at deres sociale kapital blev uændret, da en tabt relation ikke som sådan kan siges at skabe værdi. Øget social kapital kan være en af årsagerne til, at Gerda syntes det gik *fint*. Sammenfaldende med nogle af de øvrige citater vi har behandlet, bliver habitusens eksisterende skemaer ikke udfordrede, hvilket altså fortsat kan være en afgørende faktor i Gerdas følelse af at være veltilpas i relationen. På sin vis er der en sandsynlighed for, at de forståelser som er indlejrede i habitus, kan betegnes praktisk sans, som udmønter sig i, at hun blev glad for en genforening med Astrid. Sammenhængende med dette udtaler Astrid i det følgende citat, at de *faldt i hak*, blandt andet fordi de var fra samme egn:

*"(...) Man har jo mange fælles bekendte. Og så når man er fra samme egn (...) Så vi faldt i hak, altså"* (Bilag 9, citat 45).

I diskursanalysen fandt vi frem til, at Astrid delvist knytter sig til sætningen ved brugen af *vi*, som indikerer en fælles oplevelse. Derimod er hun mindre knyttet til sit udsagn og benyttede generaliserende termer, da hun beskriver, at *man* er fra samme egn. Idét Astrid beskriver, at de er fra samme egn og har fælles bekendtskaber, styrker det tesen om, at den praktiske sans har en betydning for at *de faldt i hak* – eller som Gerda udtrykte det: *at det gik fint*. Det er dog værd at bemærke, hvordan Astrid rent faktisk er bevidst om, at det kan være de fælles forståelsesmønstre og ophav, som bevirkede deres gode relation. Det muliggør, at hun har været

åben og imødekommende på baggrund af det, de havde tilfælles. Omvendt er det en mulighed, at bevidsthed om det er irrelevant, da det med udgangspunkt i begrebet om praktisk sans, formentligt ville ske alligevel. Det kan dog give en indikation af, at deres velfungerende relation kan have været styret af noget fælles. Denne information er særligt interessant i forbindelse med vores problemfelt, hvor vi vil finde frem til, hvad der ligger til grund for at skabe et godt match, en god relation og dermed et vedvarende besøgsvenkab.

Næste citat belyser, hvordan Bent opfattede at få Githa som besøgsven:

*"Jamen vi havde meget at snakke om, men vi kunne også tie stille. Og det var ikke pinligt at vi ikke snakkede hele tiden"* (Bilag 10, citat 114).

I diskursanalysen fandt vi frem til, at Bent formentligt havde en følelse af, at Githa og han havde en fælles følelse af, at venskabet gik godt. Forklaringen på dette var, at de kunne snakke sammen, men også være stille sammen, uden at det blev pinligt.

Såfremt det forholder sig, som Bent giver udtryk for, kan det indikere, at begge parter har samme forståelse for feltets doxa. Det vil sige, de er enige om, hvordan de kan være sammen. Ligeledes fortæller det os, at den sociale kapital, som blev tilegnet i relationen, er værdsat af Bent – og orienterer vi os i tidligere italesættelser af Githa, er det åbenlyst, at hun føler ligeså. I matchningsprocessen har det altså været af betydning for Bent, at han har kunnet snakke og være sammen med Githa, uden at det bliver pinligt på noget tidspunkt. Bent giver udtryk for, at de har et godt venskab og siger: *"Vi passer godt sammen..."* (Bilag 10, citat 133), når de *taler* eller *er stille*. Dette forstår vi som overensstemmende forståelse af, hvad som er vigtigt. Dermed synliggøres det, hvordan deres habitus er tilpasset hinanden og de dermed føler sig komfortable i hinandens nærvær. Dette kan vidne om, at overensstemmende forståelses mønstre og bevæggrunde i henhold til habitus kan være vigtige for, at der kan opstå en værdsat relation.

Slutteligt i denne analyse af matchnings diskursen vil vi inddrage Birthes udtalelse, hvor hun beskriver matchningsprocessens udfald:

*"Og det må man sige, det matchede godt"* (Bilag 4, citat 1).

I diskursanalysen fandt vi frem til, at Birthe udtrykker, at deres match var så godt, at det måtte være generelt, at enhver kunne se det. Birthe giver tydeligt udtryk for, at matchet mellem hende og Vivian er godt. Dette kan, ligesom Bent og Githa, forklares med harmonerende habitus, som bevirker en fællesforståelse for feltets doxa eller at de trives med den sociale kapital, som de har tilegnet sig i relationen.

## Sammenfatning

Jævnfør denne analyse forefindes antydninger af, at harmonerende doxa og enslydende forståelsesmønstre er afgørende for matchningsprocessen, idet der her bliver skabt grundlaget for relationen. Analysen har tydeliggjort, hvordan det er vigtigt at være tryk i situationen, hvad enten det skyldes, at agenterne har et tidligere bekendtskab, som Gerda og Astrid, eller dét, at de er enige om feltets doxa og deraf deler forståelsesmønstre vedrørende social interaktion. I samtlige scenarier har der været indikationer på, at personernes habitus har fundet genkendelige mønstre, hvilket har haft betydning for, hvorvidt personen har involveret sig i feltet, og om der har været mulighed for at danne en relation.

## Analyse af Relationsdiskursen

Fortløbende og afsluttende analytiske afsnit vil fokusere på relationsdiskursen, som søger at bidrage med en forståelse for forholdet mellem besøgsven og besøgsmodtager. I de foregående analyser har vi inddelt analysen i kronologisk rækkefølge eller præsenteret besøgsvenner og derefter besøgsmodtagere. I denne analyse af parrenes relation undersøges informanterne parvist. Hertil benyttes Bourdieus begrebsapparat til at belyse relationen og hvilke sociale praksisser, som er forbundet med denne. I den kritiske diskursanalyse fremkom indikationer på, at parrene var positivt stemte i forhold til ordningen og at de havde en oplevelse af at venskaberne var meningsfulde.

## Den positive stemning

Den positive stemning kommer til udtryk ved Birthe og Vivians, hvor Birthe udtaler, at det er dejligt at besøge hende:

*"Simpelthen dejligt at besøge hende"* (Bilag 4, citat 26).

Hun giver yderligere et indblik i deres primære aktivitet, som består i at snakke og hygge:

*"Jamen vi sidder bare og snakker og hygger. Får en kop kaffe sommetider. Så det. Tiden går hurtigt"* (Bilag 4, citat 46).

I diskursanalysen fremsatte vi heraf et billede af, at tiden som Birthe og Vivian spenderer sammen er af positiv karakter og at Birthe oplever en grad af begejstring. Vi belyste, hvordan Birthes brug af *bare* kunne være en måde at skabe et billede af, at hun ikke nødvendigvis oplever det som værende krævende at være besøgsven.

Dette kan sige noget om Birthes indlejrede strukturer på baggrund af hendes habitus, da det sociale scenarie opleves af Birthe som en normalitet, at man *"bare sidder og snakker og hygger"*. Habitusbegrebet centrerer sig om menneskers virkelighedsforståelser og internaliserede dispositioner for at kunne føle, handle og tænke på bestemte måder om gældende scenarier og personer (Bourdieu, 2007, s. 92). Birthes forståelsesmønstre bevirker en italesættelse af denne aktivitet, som giver et billede af noget hyggeligt. Når hun besøger Vivian, bliver hendes habitus derfor ikke udfordret, hvorfor hun finder det behageligt og nyder godt af den sociale kapital, som fremkommer af relationen.

Ligesom vi får et billede af Birthes glæde ved at besøge Vivian, udtaler Vivian sig også om besøgene og udtrykker glæde heraf:

*"Jeg er meget glad for mine besøg af Birthe. Det er jeg. Rigtig glad. Hende betragter jeg efterhånden som en god ven og jeg holdt en stor fødselsdag sidste år. Der var hun med, selvfølgelig, som en af de nære"* (Bilag 8, citat 23).

Diskursanalysen af denne italesættelse fremsatte en forståelse af, at Birthe betragter Vivian som *en af de nære*, som kunne fortælle, at deres relation er betydningsfuld og tæt.

Idet Vivian har inviteret Birthe ind i sit sociale netværk, kan det antyde, at Birthe og Vivians habituser har forenelige fælles strukturer. Foreneligheden kan udspringe af, at de kommer fra det samme geografiske område og har et kendskab til hinanden i forvejen. Feltbegrebet for-

stås ikke udelukkende som et område eller en kontekst, men ses som særlige sociale arenaer, med hver deres logik og værdier (Järvinen, 2013, s. 378). Agenter som kommer fra samme positioner og ligner hinanden har større sandsynlighed for at skabe en nær relation. Denne betragtning kan sættes i relation til Vivian og Birthes forhold, da de begge betragter deres relation som nær og at denne nære relation kan tilskrives deres fælles ophav.

Vivians italesættelse af fødselsdagen som *stor* kan indikere, at hendes netværk er stort og det deraf er særligt betydningsfuldt, at Birthe er med som en af *de nære*. Idét Birthe bliver inviteret ind i Vivians sociale netværk, udvides Vivians sociale kapital. Netværkets accept af hende som en af *de nære*, kan sidestilles med anerkendelse af en relation, som sædvanligvis forbeholdes en lille gruppe, hvorfor forholdet kan tilskrives symbolsk kapital (Bourdieu, 2007, s. 183). Den nære relation, kan også give indikationer på, at Vivian ser Birthes handlinger i forhold til relationen, som værende anerkendende og hun tilskriver derved positiv værdi til Birthes besøgsvenskab. Dette kan tolkes som årsagen til Birthes deltagelse til fødselsdagen.

Når præmissen er at snakke

Hos snakkevennerne fremstod en glæde ved at snakke sammen i diskursanalysen. Astrid fortæller: "*Ja, vi snakker godt sammen*" (Bilag 9, citat 81). Ligesom Gerda gjorde det klart, hvordan snakken er formålet med deres venskab: "*Vi snakker, det er jo det, vi er sammen for*" (Bilag 5, citat 100).

Der fremstår et billede af, hvordan snak er grundlaget eller præmissen for at bevare relationen. I italesættelsen *det er jo det, vi er sammen for*, belyste vi, hvordan det kunne virke indlysende, hvilket danner associationer til en form for indlejret logik. Valget af snak som foretrukken social aktivitet er udtryk for en praktisk sans i Gerdas habitus. Den praktiske sans fremkommer dermed ved, at snak er det logiske valg i deres sociale samvær (Bourdieu, 2007, s. 110).

I forlængelse af den praktiske sans inddrager Bourdieu doxa, som repræsenterer reglerne indenfor et givet felt. I dette scenarie kan der argumenteres for, at Gerda og Astrid har en fælles forståelse af snak som relationens præmis og bærende konstruktion. Idet de begge indordner sig under denne doxa, kan der være tegn på accept af *illusio*, hvilket indikerer samhørighed vedrørende snak som venskabets præmis (Bourdieu, 2007, s. 110).

Gerda italesætter i den diskursteoretiske analyse, hvordan man ikke skal være besøgsven for enhver pris, idet hun udtaler:

*"Jeg ville ikke være besøgsven for enhver pris. Det skal man heller ikke. Man skal jo ligesom også have sig selv med i det"* (Bilag 5, citat 90).

Her belyste vi, hvordan en ufordelagtig relation kunne komme med en *pris* som potentielt ville være at *at miste sig selv*. Gerda italesætter dette ud fra egne erfaringer med en tidligere besøgsven, som var dement, hvor hun kommer ind på, at det heraf ikke fungerede:

*" (...) det viste sig jo så, at hun var begyndende dement. Og hun var så sur og gal, og så utilfreds med alt, og så ja, så bliver det sådan lidt deprimerende"* (Bilag 5, citat 14).

I dette citat italesætter Gerda et engagement for at være besøgsven i relationens begyndelse. Besøgsmodtagerens attitude betød dog at *illusio* blev brudt, da hun indså, at relationen ikke var værd at kæmpe for. Ydermere kan Gerdas forklaring af, at man ikke skal være besøgsven for *enhver pris* være sigende om Gerdas habitus. Habitusbegrebet kan på den måde afspejle Gerdas mentale dispositioner og sociale forankring ved at indgå i relationer. En fastlæggelse af Gerdas habitus kan således påbegyndes ud fra relationen mellem hende og den tidligere besøgsven. Hendes habitus indeholder således forståelser vedrørende vigtigheden af engagement i Besøgstjenesten, hvilket kommer til udtryk, idet hun siger *man skal jo ligesom have sig selv med i det* (Bourdieu, 2007, s. 92). Denne forståelse er opstået med udgangspunkt i egne erfaringer, men kan ligeledes være udtryk for en logik foranlediget af sociale processer. Hermed forstået at hendes praktiske sans har bevirket Gerdas holdning vedrørende engagement i Besøgstjenesten. Vigtigheden af engagement understøttes yderligere, idet Gerda fortæller, hvordan hendes relation til Astrid er meget betydningsfuld:

*"Jeg ville i hvert fald have en pause. Jeg ville godt være besøgsven igen, men jeg ville virkelig tage en ordentlig pause. Det ville jeg lige skulle fordøje så. Og det kan jeg da godt tage mig i sommetider at tænke, at lige pludselig kan der blive ringet om, at Astrid hun ikke er her mere. Det er grimt"* (Bilag 5, citat 201).



Gerda forklarer, hvorledes hun kunne være åben for at fortsætte som besøgsven, men at det ville kræve en pause, såfremt venskabet med Astrid ophørte. Overordnet fokuserede diskursanalysen på, hvordan dette kunne belyse en værdifuld relation mellem Astrid og Gerda. Med Bourdieus begreber bliver det betydningsfuldt i forbindelse med at belyse karakteristika ved Gerdas habitus. Gerdas reaktion overfor Astrids hypotetiske død kan være en genoplevelse af dengang, hvor hendes mand gik bort, hvilket betød et naturligt farvel til hendes første besøgsven. Her antydes et handlemønster i hendes habitus. Forståelse for Gerdas habitus kan dermed belyse hendes mentale dispositioner i relation til at miste en nærtstående. Behov for en pause i tilfælde af Astrids død indikerer, at Gerda er engageret i relationen og opfatter deres venskab som nært. Samtidig italesætter Gerda et ønske om at være besøgsven igen, hvilket vidner om en art af praktisk sans, hvor sociale forhold tilskynder hende til at danne nye relationer og involvere sig i andre menneskers liv (Bourdieu, 2007, s. 110).

Et fælles ståsted

Betydningsfulde relationer kommer til syne på forskellig vis gennem hele den diskursanalytiske gennemgang. Vi undersøgte blandt andet et udsagn af Bent, som indeholdt bekymringer om, hvorvidt vi var kommet for at fyre hans besøgsven Githa:

*"De kommer vel ikke for at fyre dig?"* (Bilag 10, citat 5).

Her belyste det diskursanalytiske bidrag, hvordan Bent virkede bekymret for at miste Githa. Anskuet med begreberne felt og doxa, kan Bents nervøsitet sige noget om, at han ikke har fuld forståelse for feltets gældende regler, som er rammesat af Besøgstjenesten (Bourdieu, 2007, s. 110). Bent er bange for at vi skal fyre Githa, som indgår i hans sociale liv, på trods af, at det ikke er i vores magt at tage denne beslutning. I diskursanalysen påpegede vi, hvordan det kunne tyde på, at Bent ikke var klar over, at Githa var frivillig og altså ikke ansat, men at han ikke tillagde det stor betydning, idet han udtalte:

*"Ja, hun er en meget god ven"* (Bilag 10, citat 119).

Med anvendelsen af *ven* eksisterer en referenceramme til en god relation mellem Githa og Bent. På trods af at Bent virkede lettere uforstående overfor feltets doxa, kan det også tolkes, som at han ikke indordner sig under det og skaber egen doxa. Relationens signifikans for Bent indikerer, at han er glad for den tilegnede sociale kapital, hvilket eksemplificeres i, at han anser hende som værende *en meget god ven* (Bourdieu, 2007, s. 51).

Relationen mellem Githa og Bent beror sig på, at de går ture og snakker sammen. I deres samtaler trækker de hver især på deres kulturelle kapitaler, idet de finder fælles fodslag i deres oplevelser, viden og litterære interesser:

*"Hun har rejst meget i USA og det har jeg også. Så det har vi tilfælles"* (Bilag 10, citat 103)

Ligeledes nævner Githa, hvordan de fælles interesser er grundlaget for, at det er blevet til et venskab mellem dem:

*"Ja. Ja det synes jeg faktisk nok ... Det er noget, det er blevet, altså vi har ligesom fundet ud af, at vi har fælles interesser"* (Bilag 6, citat 102).

Det diskursanalytiske fokus var fælles interesser, herunder at have rejst i USA, hvilket har skabt en følelse af fælleshed. Dermed fremstod et fællesståsted med udgangspunkt i overensstemmende habitus, enighed om doxa og enslydende kulturel kapital. Deres fælles interesser bliver dermed italesat som vigtige i at påbegynde og opretholde deres relation. Venskabet er begyndt på grundlag af disse fælles interesser, men har også udviklet sig, fordi det startede med sympati, fortæller Bent i hans oplevelse af starten på venskabet:

*"Overhovedet ikke, det startede med sympati med det samme"* (Bilag 10, citat 110).

Dette kan på sin vis sige noget om Bents indlejrede forståelser for at konstruere en relation. Det kan heraf tolkes, at Bent havde et princip om, hvordan han ville imødekomme relationen med sin besøgsven, hvilket kan forklares med indlejrede logikker i habitus (Bourdieu, 2007, s. 110). Ydermere kan der argumenteres for, at relationen mellem Githa og Bent er anerkendende og at Bent tillægger Githas handlinger i relationen en positiv betydning. Dermed fremstilles et indtryk af, at fælles interesser har været udslagsgivende i forbindelse med at danne en rela-

tion mellem Githa og Bent. Denne tendens er overensstemmende med Bourdieus habitus begreb, hvor agenten forsøger at forstærke de eksisterende skemaer og forståelsesmønstre.

## Sammenfatning

Opsummerende kan det fremsættes, at Habitus har en fremtrædende rolle i relationsdiskursen, da der kan argumenteres for, at fælles interesser samt den fælles forståelse er fordrende for den gode og vedvarende relation mellem parrene. Ved at fokusere på habitusbegrebet ses det, at informanterne forsøger at bygge videre på de principper og handlinger som er accepterede i deres eksisterende skemaer (Bourdieu, 2007, s. 92). Der kan argumenteres for, at vensparrene forsøger at nå frem til en fælles doxa, der kendetegner deres relation. Engagement heri kan forklares med Bourdieus *illusio*, hvor fælles indlevelse i relationens doxa styrker deres indbyrdes forhold (Bourdieu, 2007, s. 110). Samtidig kan der argumenteres for, at tilegnelse af social kapital er en bevæggrund i relationsdiskursen, da informanterne målrettet søger et venskab og en sociale relation.

## En overordnet sammenfatning

Med udgangspunkt i Norman Faircloughs tredimensionelle model har vi afsluttet alle tre dimensioner af den kritiske diskursanalyse ved at undersøge den sociale praksisdimension med udgangspunkt i Bourdieus begrebsapparat. Gennem ovenstående analyse har vi fundet frem til, hvilke parametre der kan inddrages i speciallets forandringsdesign.

Det fremgik i ovenstående analyse af motivationsdiskursens essentielle italesættelser af bevæggrunden for at tage skridtet og blive besøgsven: Motivationen var betinget af et ønske om at tilegne sig symbolsk- og social kapital, hvilket kan have opstået på baggrund af lyst til at gøre en god gerning og samtidig udvide sit sociale netværk (Bourdieu, 2007, s. 183). For besøgsmodtageren fremstod maksimering af social kapital som omdrejningspunktet for motivationen. Det fremgik af analysen, at modtagerne søgte hjælp til at opfylde sociale behov. Dertil forekom en fravigelse i forhold til Vivian, som i tillæg italesatte motivation i kraft af praktiske behov i form af kørselsbehov. Derfor kan det af analysen tolkes, at sociale aspekter, for eksempel i form af at øge sin sociale kapital, er essentielle for motivationen til at starte som besøgsven og besøgsmodtager.

I forlængelse af motivationsdiskursen fremgik det af ovenstående analyse, at matchningsdiskursen havde en væsentlig betydning for en vedvarende relation. Analysen tydeliggjorde, at tryghed var et vigtigt parameter i matchningsprocessen. Derudover viste det sig, at fælles op-hav eller forudgående bekendtskab til hinanden fordrede enighed om feltets doxa og illusio, hvilket kunne medvirke til, at der opstod en god relation blandt parrene (Bourdieu, 2007, s. 110). Ydermere var der indikationer på, at matchet mellem parrene var betinget af deres habitus og at denne havde paralleller til genkendelige strukturer og forståelsesmønstre. Endvidere kunne der argumenteres for, at praktisk sans havde indflydelse på matchningsprocessen i og med at parrenes umiddelbare opfattelse af matchningen tog udgangspunkt i indlejrede logikker (Bourdieu, 2007, s. 110). Disse indlejrede logikker har haft betydning for, hvor meget de enkelte par involverede sig i matchet og i relationen med hinanden.

Slutteligt analyserede vi relationsdiskursen, hvoraf det fremgik, at relationen mellem parrene byggede på den praktisk sans, som er en del af deres habitus. Praktisk sans kom til syne i form af, at indlejrede logikker styrede informanternes handlinger, valg og mening om relationen. Disse kom til udtryk i form af, at informanternes relation byggede på fælles forståelser og principper, som skabte en uforklarlig forståelse for hinandens særegne habitus (Bourdieu, 2007, s. 92). Ydermere kunne det tolkes, at et ønske om at opretholde social kapital spillede en rolle, idét informanterne ønskede at bibeholde det udvidede sociale netværk.

Tages ovenstående sammenfatning i betragtning fremstår det afgørende at skabe et godt match fra start, hvis relationen skal vedblive. For at dette kan lade sig gøre, har vi fastslået, at motivationen for dette skal være forankret i at ønske at udvide sin sociale kapital, men at andre faktorer ligeledes kan spille en rolle. For eksempel er der indikationer på, at en god relation fastholdes gennem fælles interesser og enighed om doxa. På den baggrund vil vi i det kommende afsnit 'forandringsdesign', medtage ovenstående analyseresultater med udgangspunkt i at udarbejde et design, der kan optimere matchningsprocessen mellem besøgsvenner og modtagere for at skabe det rette match første gang.



# DEL #III

*”Matchningsprocessen som den foregik vakte en del spørgsmål hos os. Hvad hvis der pludselig tilmelder sig et betydeligt antal besøgsvenner på kort tid? Hvad hvis papirerne går tabt? (...) Hvad hvis besøgslederen skal give materialet videre til en ny, hvordan har denne så chance for at begribe samtlige venner og modtagere?”*

- Udsnit af artiklen til Røde Kors

# DEL III

I projektets sidste del tager vi udgangspunkt i analysen, workshops og teoretisk viden for at udvikle et forandringsdesign til Besøgstjenesten. Yderligere indeholder den sluttelige del et diskuterende afsnit på baggrund af designet, muligheder og et generelt diskuterende afsnit af metode og teori. Afslutningsvis besvarer projektets problemformulering i konklusionen og præsenterer en artikel med Røde Kors for øje som modtager.

## Forandringsdesign

Organisation og læring  
Røviks translationer  
En social læringsteori

## Diskussion

Forandringsdesign  
Alternative løsninger  
Metode og teori

## Konklusion

Delspørgsmål 1  
Delspørgsmål 2  
Sammenfatning

## Artikel

### Et design til Røde Kors Besøgstjeneste

I projektets indledende kapitler argumenterede vi, med udgangspunkt i Røde Kors behov, for at udarbejde et forandringsdesign, som kan skabe en fornøden forbedring. I dette afsnit, hvor vi begynder bearbejdningen af vores undersøgelsesresultater til et forandringsdesign, vil vi indlede med en teoretisk forklaring på, hvorfor en forandring kan være fordelagtig eller rent og skært nødvendig i forbindelse med at løse specialets problemformulering. Dertil inddrages Kjell Arne Røviks beskrivelse af translation samt Etienne Wengers læringsorienterede teori om praksisfællesskaber. De tilgrundliggende overvejelser for at benytte disse teorier er, at de bearbejder organisationer og læringssituationer ud fra et socialt perspektiv, hvilket er i tråd med vores socialkonstruktivistiske fremgangsmåde. Dertil bevirker de i sammenhæng, at vi kan tilegne os forståelse for organisatorisk forandring og integrere et design fra vores akademiske felt i deres frivillige felt. I den foregående diskursanalyse benyttede vi Bourdieus begrebsapparat i forbindelse med at belyse den sociale praksisdimension, og fokuserede hovedsageligt på individets bevæggrunde for at indtræde i besøgstjenesten eller få en besøgsven. Indeværende afsnit inddrager ligeledes Bourdieus begrebsapparat, men vi ændrer fokus til Røde Kors som felt. Formålet med dette er at inddrage vores analyseresultater i henhold til Røde Kors for dermed at opnå en syntese manifesteret i et design, som tager højde for viden om organisatorisk forandring såvel som vores viden om relationen mellem besøgsven og besøgsmodtager, for på den måde at muliggøre udarbejdelsen af et brugbart design. Således afdekkes feltet med udgangspunkt i at besvare problemformuleringens sekundære spørgsmål omhandlende at sikre bedst mulige matchninger på baggrund af forandring. Dette kulminerer i kapitlets afslutning, hvori vi beskriver vores forandringsdesign, dets udformning og slutte- ligt et implementeringsforslag.

#### Organisatoriske og læringsrelaterede overvejelser

Dette afsnit indleder hermed vores designovervejelser med udgangspunkt i Kjell Arne Røviks tekst *'Knowledge transfer as translation: Review and elements of an instrumental theory'* fra



2016 samt Etienne Wengers 'Praksisfællesskaber' fra 2004. Disse inddrages for at udarbejde et teoretisk grundlag for vores udvikling og implementering af forandringsdesignet. Formålet med at inddrage netop translationsteori og praksisfællesskaber er, at kunne opstille regler for, hvordan vi kan flytte viden først fra Røde Kors til os og derefter ny videnskabelig viden tilbage til Røde Kors. Således vil vi i dette afsnit introducere nødvendig viden i forbindelse med at implementere vores forandringsdesign i Røde Kors.

## Røviks translationer

Røvik undersøger, hvordan viden eller koncepter oversættes og implementeres fra en kilde til en modtagers organisationsenhed (Røvik, 2016, s. 290). Heri taler han om, hvordan translation som instrumentel teori kan opstille regler for, hvordan en sådan implementering af viden skal foregå for at opnå bedst mulig implementering – altså om den ønskede effekt er opnået (Røvik, 2016, s. 299). Translationsprocessen kan påvirkes af translatøren, modtagernes forståelsesmønstre, såvel som translationsmetoden (Røvik, 2016, s. 291). I vores case er vi translatørerne og vores forandringsdesign, som tager udgangspunkt i materiale fra Røde Kors, er den viden, som skal oversættes og klargøres til implementering og forbedring af Besøgstjenestens matchningsproces. Dermed forekommer altså først en translation i vores forståelse af Røde Kors' materiale<sup>7</sup> og derefter en translation af specialets forandringsdesign. Vores kompetencer som translatører og formidlere er derfor betydningsfuld for forandringsdesignets succes. Her spiller vores forståelse for det, som skal oversættes *fra* og det, som det skal oversættes *til* således en afgørende rolle (Røvik, 2016, s. 299). I vores tilfælde er dette opnået gennem det omfattende analytiske og afdækkende arbejde, vi har lavet af feltet. Nyfortolkninger og forandring af konceptstrukturer er jævnfør Røvik en naturlig del af translationen (Røvik, 2016, s. 292). Derfor må vi holde os for øje, at Røde Kors' opfattelse vil spille en rolle og der formentligt vil forekomme justeringer i vores forslag. Dette gør sig imidlertid også gældende, idét vi bearbejder materiale fra Røde Kors og fører fortolkninger med vores forståelsesmønstre ned over det. I det henseende er det derfor vigtigt at forholde os til en af translationens største udfordringer, som er dekontekstualisering. Dekontekstualisering forstås som at uddrage de dele, som er vigtigst, i forbindelse med at forklare den praktiske funktion af det, som

---

<sup>7</sup> Selvom vi ikke implementerer Røde Kors' materiale ved os og dermed ikke fuldbyrder translationsprocessen, er forståelsesprocessen så tæt på, at vi anser det som en art translation.

skal implementeres (Røvik, 2016, s. 294). For vores vedkommende skal vi konkretisere det vigtigste fra vores analytiske bidrag såvel som fra det materiale, vi tager udgangspunkt i og dermed skabe grobund for den føromtalte syntese af viden til et brugbart forandringsdesign. Når designet implementeres forekommer en translationsproces, som betegnes kontekstualisering. Her gør Røvik opmærksom på, at vi kan møde modstand fra de etablerede rutiner og strukturer, som findes i feltets aktører, da de potentielt kan føle sig truede af forandringen (Røvik, 2016, s. 295). Da vores design tager udgangspunkt i eksisterende materiale fra Røde Kors, er der i det henseende en risiko for, at vi overtræder grænser eller støder andre med vores forandringsforslag. Dette tager vi deraf højde for i vores præsentation af designet, så vi minimerer risikoen for dette. Såfremt Røde Kors godtager vores forandringsdesign, er der en sandsynlighed for, at de vil tage det til sig og implementere det i Besøgstjenesten.

Da vi arbejder med en tofoldig translationsproces, først fra Røde Kors til os og vice versa, kalder den forestående opgave på nøje metodiske overvejelser. Derfor har vi orienteret os i Røviks forslag og udvalgt relevant translations metode. Af de præsenterede translationsmetoder fremstår særligt *tilføjelse & udeladelse* samt *ændring*<sup>8</sup> som relevant for os. Disse betegnes som værende af en mere radikal natur end direkte translation, da translatøren tillader sig at forandre de koncepter, som skal implementeres (Røvik, 2016, s. 302). I førstnævnte inddrager translatøren det vigtigste af et koncept, men udelader det unødvendige, i håbet på at skabe et koncept som passer i den nye kontekst (Røvik, 2016, s. 301). Denne er inddraget med afsæt i, at vi tager udgangspunkt i et allerede etableret koncept fra Røde Kors i form af oplysningsskemaer, hvoraf vi inddrager det essentielle og udelader det overflødige. Sommetider er der dog ikke tale om en udeladelse så meget som en ændring, hvilket er grundlaget for, at vi inddrager den anden metode. Her inddrager vi, som translatører, den viden vi har om konceptet eller feltet, og foretager ændringer, så det stemmer overens med vores viden (Røvik, 2016, s. 303). Vores konkrete fremgangsmåde og beskrivelser af translationsprocessen er en del af designet og introduceres senere i særskilte afsnit. I næste afsnit introduceres Wengers sociale teori om læring, som giver os en forståelse for praksisfællesskaber og hvordan læring skal håndteres i og på tværs af sådanne.

---

<sup>8</sup> Oprindeligt *Addition & omission* og *alteration* oversat vha. Gyldendals; Engelsk/dansk ordbog.

## En social læringsteori

Ovenstående sætter fokus på specialets kontekst og case ud fra et organisatorisk perspektiv. I forlængelse af dette findes det relevant at inddrage en læringsteoretisk kontekst, da translationen fra os til Røde Kors kan betragtes som en læringssituation. Med udgangspunkt i vores videnskabssteoretiske observans og foregående arbejde med social teori, har vi udvalgt Etienne Wengers situerede læringsteori om Praksisfællesskaber. Endvidere har vi i udvælgelsesprocessen taget højde for at inddrage teori, der ligesom Pierre Bourdieus, tager udgangspunkt i praksisteori.

I forbindelse med analysen observerede vi, at parrene indgår i et fællesskab og at de herigenem finder fælles fodslag. Dette kan, ifølge Wenger, forekomme på baggrund af tre dimensioner: *gensidigt engagement*, *fælles virksomhed* og *fælles repertoire*. I forbindelse med udarbejdelsen af nærværende forandringsdesign har vi inddraget dimensionerne. Første dimension, *gensidigt engagement*, eksisterer i en praksis, når medlemmerne af den er engageret i handlinger og meningene af disse forhandles indbyrdes. Den indbyrdes forhandling sker på baggrund af et fælles fodslag i form af engagement i praksissen. Det gensidige engagement kan således tage udgangspunkt i relationer eller geografisk nærhed, men kan også opstå på baggrund af konflikter, hvor der findes frem til en fælles løsning. Ydermere fremsætter Wenger, at optagelsen i fællesskabet kan ske gennem det fysiske eller sociale, men i henhold til Wengers teori skal disse to faktorer være til stede, før der er tale om et gensidigt engagement (Wenger, 2004, s. 91). I henhold til analyseresultaterne kom gensidigt engagement til syne, da parrene fandt en fælles forståelse for hinandens habitus på det fysiske og sociale plan. Anden dimension er *fælles virksomhed*, som er resultatet af gensidigt engagement i fællesskabet. Den fælles virksomhed kan derfor forstås som en kollektiv proces, der er betinget af deltagernes målsætninger (Wenger, 2004, s. 95). Den fælles virksomhed optræder i forbindelse med at parrene udtrykker ønsker og behov for at indgå i den fælles relation. For at fællesskabet skal bestå, kræver det derfor, at de når frem til en fælles beslutning om relationens målsætninger. Den sidste dimension er dannelsen af et *fælles repertoire*. Denne omfatter rutiner, ord, historier, symboler og handlinger, som er produceret og indlært i forbindelse med fællesskabets eksistens. Ydermere omfatter det den diskurs, som skabes gennem meningsfulde handlinger. Heri skaber deltagerne deres identitet som medlemmer i fællesskabet (Wenger, 2004, s. 100).

Ovenstående tager udgangspunkt i at forbinde praksis og fællesskab gennem tre dimensioner. Disse tre dimensioner er kilden til at bygge bro mellem praksis og fællesskab. Vi vil derfor skabe et praksisfællesskab, der bevarer den gode relation, for de par der bliver matchet, hvilket kan lade sig gøre med udgangspunkt i vores viden om translation.

Hermed har vi introduceret et teoretisk fundament for, hvordan vi anskuer implementeringsprocessen af vores forandringsdesign. Inden vi introducerer vores forandringsdesign, vil vi i næste afsnit udlægge den sekundære empiri, vi indsamlede i en workshop, da denne indbefatter Røde Kors' og dermed feltets forventninger og anskuelse af vores problemstilling.

## Workshopresultater

Nærværende afsnit er en introduktion til vores workshopresultater fra årsmødet i Netværk Nord i marts 2017. Netværk Nord er som beskrevet en samlet organisering af besøgstjenester i Nordjylland ledet af formand og besøgsleder Lillian Christensen.

Workshoppen bestod af tre arbejdsspørgsmål, som skulle bearbejdes i par. De første to spørgsmål var relateret til det gode venskab og værdierne bag et besøgsvenskab. Workshopens tredje arbejdsspørgsmål fokuserede på udfordringer ved at være besøgsven. Vi modtog i alt 12 udfyldte workshop skemaer og vil i det følgende danne et overbliksbillede over besvarelserne, som findes samlet i bilag 13. For at udarbejde overbliksbilledet har vi gennemlæst besvarelserne og fundet ord eller temaer, som går igen.

- Første arbejdsspørgsmål lyder: "*Beskriv hvad I forbinder med "det perfekte venskab" mellem besøgsven og besøgsmodtager*".

Ordet *fælles* eller *fællesskab* dukker op i halvdelen af besvarelserne og er ofte kædet sammen med *interesser*. At være fælles om noget og have en fælles interesse, som kan deles med en anden, er i og for sig Besøgstjenestens essens og stemmer i øvrigt overens med vores analyseresultater, hvor vi fandt frem til, at fælles ophav, interesser eller overensstemmende habitus var af stor betydning for et succesfuldt match. Deres besvarelse kan forklares med at de har en formodning om, at besøgsvenner og modtagere ønsker at maksimere social kapital og at knytte bånd som styrker habitus eksisterende skemaer (Bourdieu, 2007, s. 51). Måske derfor nævner fire af besvarelserne *glæde* - oftest i forbindelse med at skabe eller føle den gensidigt i relationen. Det kan virke logisk, at glæde skal være en del af et venskab, men et besøgsvenskab er som bekendt kendetegnet ved et element af frivillighed. Derfor er det interessant, at glæde er en stor del af et perfekt besøgsvenskab, hvilket vi som bekendt observerede i samtlige interviews. Fem af besvarelserne indbefattede ordet *tillid* – som regel til hinanden, men også som enkeltstående ord. Tillid kan være vigtigt i forbindelse med at kunne betro sig til hinanden og danne et fællesskab om noget. Besvarelserne indikerede derfor at tillid er en vigtig del i forhold til at indgå i en besøgsrelation, da tillid oftest bidrager til trykthed og at denne medfører at man tør åbne sig i relationen og på den baggrund tillægge relationen stor værdi.

De foregående temaer og ord kan sammenholdes med at fire besvarelser betoner *kemi* i relationen som vigtigt, hvilket kommer til udtryk i følgende uddrag: "*Kemi og interesse passer sammen – eller man indordner sig efter hinanden*" (bilag 13 besvarelse 5, spg. 1). Når vennerne har noget at være fælles om, føler glæde og har tillid til hinanden, er vores tolkning af de har kemi. Kemi metaforen kan illustreres som et kemisk binding mellem tillid og glæde, hvilket danner en vedvarende relation og de heraf forøger sin sociale kapital. (Bourdieu, 2007, s. 51). Dette leder videre til andet spørgsmål, som behandler værdier og bevæggrunde for, at blive besøgsven.

- Andet arbejdsspørgsmål lød: "*Værdier og grunde til at blive besøgsven*"

Ligesom første spørgsmål optræder *glæde*, hvilket skaber en sammenhæng mellem et perfekt venskab og bevæggrundene for at blive besøgsven. Det hyppigste forekomne tema eller ord er dog *forskel* eller rettere *at gøre en forskel* for en anden. Her er der altså indikationer af altruisme, hvor besøgsvennerne er frivillige for andres skyld. En af besvarelserne formulerer sågar: "*Det var et led i vores opdragelse, at man skal yde noget for andre for at få noget selv*" (bilag 13 besvarelse 3, spg. 2), hvilket indikerer en følelse af ansvar overfor samfundet, som kan kædes sammen med Bourdieus begreber habitus og praktisk sans – med andre ord kan frivillighed være noget, som ligger indlejret i deres samfundsforståelse (Bourdieu, 2007, s. 110). Parallelt med dette giver en fjerdedel af besvarelserne udtryk for, at *oplevelser* kan være en bevæggrund for at indgå i Besøgstjenesten. Dette er sammenfaldende med Wulffs observationer af, at altruistiske motiver ikke er en nødvendighed i forbindelse med frivilligt arbejde (Wulff, 2013). Det er dog værd at notere, at vægten ikke kun er på besøgsvennens mulighed for oplevelser, men i lige så høj grad, at skabe en god oplevelse for et andet menneske. De stoler altså på besøgsvennernes habituser, som værende pålidelige og med rene motiver for at gøre en god gerning (Bourdieu, 2007, s. 92). I workshoppens afsluttende spørgsmål ønskede vi indsigt i udfordringer ved at være besøgsven.

- Tredje spørgsmål lød således: "*Udfordringer forbundet med at være besøgsven*".

Besvarelserne af dette spørgsmål var umiddelbart meget varierede i ordvalg, men vi identificerede overlappende temaer. Først og fremmest er der en udfordring i forbindelse med at

planlægge besøg på en bestemt dag. Dette tolker vi som, at de fleste har en hverdag, hvor de ikke kan tage en bestemt dag ud af hver uge. Dette indikerer, at de frivillige og besøgsmodtagerne har svært ved at indordne sig under det regelsæt eller doxa, som er en del af Besøgstjenesten (Bourdieu, 2007, s. 110). Angående doxa har besøgslederne oplevet udfordringer i forbindelse med at overholde regler eller retningslinjer vedrørende de frivilliges opgaver. For eksempel har nogle haft svært ved at undlade husarbejde så som rengøring hos sin besøgsven. Her opstår et problem i, at den frivillige kan blive udnyttet til at udføre opgaver, som andre skal varetage. Dermed forekommer en misforståelse mellem Besøgstjenestens formål og dem, som er involverede.

Slutteligt giver fem besvarelser udtryk for udfordringer vedrørende at opretholde gejsten og en positiv indstilling. Der er ingen årsagsforklaring på dette, men med udgangspunkt i Bourdieus begrebsapparat kan vi opstille en forklaring. Der er en sandsynlighed for at *illusio* er blevet brudt og agenten ikke længere kan finde et formål med at deltage i Besøgstjenesten (Bourdieu, 2007, s. 110). Dernæst er der en sandsynlighed for en uoverensstemmelse i de habituser, som er mødtes i matchet. For eksempel: *"Fejlmatch i forhold til forventninger eks. Rengøringsarbejde"* (Bilag 13, besvarelse 5, spg. 3). I uddraget bliver det tydeligt, at der er sket et mismatch i forventninger til relationen. Dette kan skyldes, at habitus indeholder forskellige forventninger, som resulterer i, at personen vil søge væk fra relationen (Bourdieu, 2007, s. 92). Det er for eksempel denne type ufordelagtige matches, vi vil forsøge at undgå i vores design.

Med udgangspunkt i ovenstående workshop resultater samt diskurs analysens resultater, giver det et helhedsindtryk af det felt, vi operer indenfor og dermed et udgangspunkt for, hvad vi skal inkorporere i forandringsdesignet.

## Sammenfatning

Således skal vi skabe et felt, hvor besøgsvennerne kan få lov til at gøre en god gerning og føle, at de gør en forskel for et andet menneske. For at bevare relationen er det vigtigt, at de føler en lyst til at engagere sig i det frivillige arbejde, hvilket kan opnås ved at danne en tryk relation funderet på tillid. I tillæg hertil har vi fundet indikationer på, at en følelse af fælleshed og at dele interesser med hinanden er centralt i forbindelse med at opretholde relationen. Med

Bourdieu's terminologi er det altså nødvendigt at sammensætte personer med forenelige habituser, da de dermed kan finde fælles fodslag i forhold til forventninger til relationen og deraf kan søge mod hinanden. Yderligere har vi fundet indikationer på, at besøgslederne anser de frivillige og besøgsmodtagernes brud af retningslinjer som en udfordring, men at dette muligvis er nødvendigt for, at opretholde *illusio* og engagement i en meningsfuld relation. I relationen finder både besøgsven og besøgsmodtager en gensidig glæde og der bliver knyttet et bånd, som overstiger Besøgstjenestens forventninger. Den gensidige glæde og det fundne venskab kan være udtryk for vunden social kapital. Et ønske om maksimering af social kapital kan deraf tolkes som en af bevæggrundene for at indgå i relationen. Betydningen af dette for vores forandringsdesign er, at vi skal skabe rammerne for et felt, hvor ovenstående relation baseret på tillid, fælles interesser og gensidig forøgelse af social kapital, er en mulighed.

### Hvordan fungerer matchningen på nuværende tidspunkt?

Matchningsprocessen foregår således, at besøgslederen afholder et indledende møde med besøgsmodtageren og udfylder et oplysningsskema i fællesskab med denne. Her gør besøgslederen rammerne klare for besøgsmodtageren, så denne får en forventning om, hvordan et eventuelt venskab kunne forekomme. Når besøgslederen finder en besøgsven, som potentielt kan matches med besøgsmodtageren, afholdes første møde mellem parret. Her har besøgslederen mulighed for at overvære og vurdere matchningen og overveje om dette venskab har et grundlag for at udvikle sig.

Som fremsat i analysen undersøgte vi fundamentet for matchning hos den nordjyske besøgsleder og formand, Lillian Christensen, og dertil Hovedstadsområdets besøgsleder, Inge Baggers. De italesatte en afhængighed af besøgsledere og deres menneskeforståelse til at skabe det rette match ud fra en liste over besøgsmodtagere og frivillige. Vi undersøgte, om der fandtes et system eller struktur, som hjalp dem i matchningsprocessen, men dette syntes ikke at være tilfældet. Problematikkerne fremstod deraf mangeartede og betydelige i forhold til at fremtidssikre Røde Kors' Besøgstjeneste. Vi blev dog præsenteret for førnævnte oplysningsskemaer, som benyttes til at indsamle generelle informationer om besøgsmodtagere såvel som besøgsvenner. Af oplysningsskemaet fremgår faktuelle spørgsmål som kontaktinformati-



oner, informationer vedrørende ressourcer m.m., derudover fremgår enkelte spørgsmål vedrørende interesser, baggrund og tanker om venskabet. Disse personlighedsrelaterede spørgsmål blev et vendepunkt for vores undersøgelse. I forbindelse med analyse og arbejde med casen bød resultaterne heraf og vores indsamlede viden på idéer til at udvikle disse oplysningsskemaer, så de fik en betydningsfuld funktion fremfor kun at blive brugt til formelle oplysninger. Deraf ville vi søge at udarbejde et design med udgangspunkt i de oplysningsskemaer, som i forvejen er en fast forankret del af matchningsprocessen. På baggrund af den viden vi fik ved at tale med begge besøgsledere, vores informanter og udtalelser fra de frivillige som deltog i vores workshop begyndte en udvikling af et forandringsdesign i form af et matchningssystem hermed.

## Introduktion til et forandringsdesign

Med udgangspunkt i ovenstående afsnit fandt vi grundlag for at udarbejde et forandringsdesign, som vil blive præsenteret i nedenstående afsnit.

Vi identificerede tre dominerende diskurser i interviewene: "*motivation*", "*matchning*" og "*relation*" og opdagede i forbindelse med disse diskurser et eksisterende grundlag for forbedringspotentialer. Motivationsdiskursen vidner om, at der skal være en lyst til at engagere sig i et venskab og være der for en anden person. Heraf kan forbedringspotentialet være at sikre motivationens vilkår i venskabet ved at foretage rette match og deraf skabe et vedvarende besøgsvenskab. Ved matchningsrelationen fremkom italesættelser om vigtigheden af at have noget tilfælles. Fælles interesser betød at matchningen fik bedst muligt grundlag. Fællesfølelse gjorde sig ligeledes gældende i relationsdiskursen, som udviklede sig på baggrund af fælles interesser og forenelige habituser ved personerne. Ensydende interesser kan ifølge Wenger bidrage til gensidigt engagement og deraf være fordrende for skabelsen af et praksisfællesskab og danne en varig relation mellem frivillig og besøgsmodtager (Wenger, 2004, s. 100). Forbedringspotentialet består dermed i at understøtte denne proces og sikre vilkårene mellem besøgsven og besøgsmodtager. Relationen afhænger af, hvem personerne bliver matchet med, hvorfor det er der, vi vil fokusere i processen.

Med udgangspunkt i oplysningsskemaets potentiale, analysens resultater og et ønske om at ville hjælpe besøgslederne, tager forandringsdesignet form som et matchningssystem på en digital platform - herved forstået som en applikation til mobile enheder såsom tablets eller smartphones. Matchningssystemet skal hjælpe besøgslederne med at matche par ud fra data over, hvad besøgsvennerne og besøgsmodtagerne har tilfælles. Digitalisering af platformen vil skabe muligheder for tidsbesparing, nem data adgang og lettere overlevering til nye besøgsledere.

Med udgangspunkt i ovenstående fandt vi frem til, at vi kunne skabe forandring og hjælpe Røde Kors Besøgstjeneste på følgende parametre:

- **Gøre matchningsprocessen nemmere**

Matchningsprocessen kan gøres nemmere med hensyn til at opbevare, gennemskue og overskue informationer om besøgsvenner og besøgsmodtagere. Ved at digitalisere og innovere

oplysningsskemaerne undgås løse papirer, da alt er lagret digitalt og kan tilgås hvor end en internetforbindelse er tilstede.

- **Øge chancen for at sikre matchning mellem personer med fælles interesser, op-hav, personlighed etc.**

Idet vi skaber kategorier (præsenteres i næste afsnit), som kan sammenholdes, får vi et automatiseret output, som systemet kan vise i procent. Dertil kan det belyse hvilke omstændigheder, baggrunde, interesser m.m. som parterne har tilfælles. Således skal besøgslederen ikke pålægges at erindre samtlige besøgsmodtagere og deres personligheder, men blot vurdere ud fra matchningsprocenter og kategorier med overlap, hvilke personer som kan være kompatible.

- **Afhjælpe og ressourcefrigive besøgslederne**

Vi formår på den måde at tage vare på besøgslederne rundt omkring i landet ved at frigøre tid, energi og ressourcer, som ellers bruges på matchningsprocessen på nuværende tidspunkt. Dermed kan deres sparsomme tid bruges på andre presserende opgaver.

- **Fremtidssikre Besøgstjenesten**

Designet fremtidssikrer Besøgstjenestens vilkår, idet omfanget af mistet værdifuld viden mindskes, hvis en besøgsleder stopper eller af andre årsager udskiftes. Overleveringen bliver samtidig mere overskuelig for en ny besøgsleder, som endnu ikke har besøgt samtlige besøgsmodtagere eller frivillige, og dermed ikke har et personligt kendskab til dem.

Med udgangspunkt i den nuværende matchningsmetode og de observerede forbedringsparametre vil vi i næste afsnit italesætte vores design.

## Design proces og udvalg af kategorier

Med udgangspunkt i specialets analyse og ovenstående forbedringsparametre til det eksisterende oplysningsskema vil vi konkretisere og argumentere for valget af vores forandringsdesigns indhold.

Oplysningsskemaerne fremstod forskellige i henhold til, at der fandtes én type til besøgsvenner og en anden til besøgsmodtagere. Hvoraf besøgsvennens skema fremstod mere detaljeorienteret end besøgsmodtagerens. Dette var interessant med udgangspunkt i analyseresultaterne, der indikerede, at besøgsmodtagerne havde samme betragtninger med hensyn til interessefelter, ønsker og behov, som en besøgsven. Når kun blanketten til besøgsvennen er detaljeorienteret, kan det indikere, at Røde Kors har disse papirer for at få en indsigt i hvem personen er, men ikke har til hensigt at anvende det som en rekrutteringsstrategi. Dette er overensstemmende med besøgsledernes italesættelse af, at der ikke er en egentlig metode til at skabe et match mellem besøgsven og modtager.

I henhold til dette finder vi det relevant at tage udgangspunkt i besøgstjenestens oplysningsskemaer og sammenholde dem med vores undersøgelsesresultater, og dermed udarbejde en reel matchningsmetode. I den forbindelse har vi udarbejdet kategorier, som udbygger oplysningsskemaerne ved at inddrage vores viden fra analyse og dataindsamling. I den forbindelse søgte vi i øvrigt inspiration i materiale udleveret af besøgslederen i Netværk Nord. Materialet var henvendt til frivillige og ensomme, der ville benytte Besøgstjenesten og bestod af brochurer, som gav et indblik i Besøgstjenesten og dét at være en del heraf. På baggrund af ovenstående har vi udarbejdet fire kategorier: Faktuelle-, baggrund-, planlægning- og personlighedsspørgsmål. Dette har medført en translation i forståelsen og brugen af Røde Kors oplysningsskema. I denne dekontekstualiserings proces har vi udvalgt de dele af materialet, som er vigtigst, i forbindelse med at skabe en succesfuld matchningsproces (Røvik, 2016, s. 294).

Den faktuelle kategori er rammesættende for oplysninger om den person, der ønsker at blive besøgsven eller modtager. Kategorien er valgt, da grundlæggende informationer om personen er essentielle.

Disse oplysninger kan i tillæg give en indikation af, om ansøgeren bor i nærheden af andre ansøgere, hvilket understøtter valget af næste kategori 'baggrund' og herunder 'geografisk placering'. Det fremgik af analysen at den geografiske placering havde betydning for matchet, da indlejrede logikker skabte en form for tryghed gennem genkendelighed, idet parrene var fra samme egn, og derved allerede havde en form for bånd. Denne tryghed kom til syne hos eksempelvis Gerda og Astrid, der havde mødt hinanden for mange år siden, og kom fra samme egn eller som i tilfældet med Bent og Githa, hvor Bent havde været Githas lærer. Denne tryghedsfaktor vil vi inddrage i vores forandringsdesign, hvilket er den primære årsag til, at geografisk placering inddrages.

Tredje kategori, 'planlægning' er valgt, da det fremstod af analysen og materialet fra Røde Kors, at det var vigtigt at afsætte tid til at indgå i relationen. Det krævede derfor, at en frivillig kun ansøgte hvis han/hun kunne prioritere relationen. Samtidig kan planlægning relateres til Wengers dimension 'fælles virksomhed'. Heri er essensen, at deltagerne skal have fælles målsætninger, for eksempel i relation til tidsressourcer, og deraf skabe et fælles engagement.

I forbindelse med at engagere sig og investere tid i relationen, kræves det, at der er nogle interesser eller principper, der er overensstemmende. Deraf vil den sidste kategori fokusere på ansøgerens personlighed i kategorien 'personlighedsspørgsmål' og herunder 'interesser', som allerede fremstod i begge oplysningsskemaer. Denne kategori vil vi derfor videreføre og udbygge i vores forandringsdesign, da analyseresultaterne indikerede at fælles interesser og overensstemmende habituser er essentielle for at skabe en god og varig relation. Herunder fremgik det, at relationen tog udgangspunkt i principper og normer, såsom interesser og geografisk placering. Derved observerede vi, at der var en forståelse af hinandens habitus. Denne forståelse for hinandens habitus kan forklares ved at parrene qua deres fælles interesse, drages mod hinanden. Dette er dermed argumentationen for at inddrage kategorien 'interesser' i vores forandringsdesign.

Kategorierne 'personlighedsspørgsmål' og 'baggrund' kan sættes i forbindelse med Wengers praksisfællesskaber, da den geografiske placering samt forståelse af hinandens normer og principper er fordrende for at skabe gensidigt engagement og fællesskab mellem de matchede par. Ved at parrene forstår og indvilliger i hinandens principper, kan der argumenteres for, at de danner ramme om en fælles virksomhed, som bidrager til et fælles repertoire i relationen. Derved er ovenstående to kategorier udarbejdet, for at kunne danne rammerne for skabelsen af et praksisfællesskab blandt de matchede par.

Ydermere har vi udarbejdet en besvaringsmulighed, der hedder 'fritekst', hvor potentielle besøgsvenner og modtagere skriver en tekst, der karakteriserer dem selv og hvorfor de gerne vil modtage eller komme på besøg. Fritekst indgår også i kategorien 'interesser', hvor der er plads til at uddybe svar. Ved at udfylde fritekst gør besøgsvennen opmærksom på sine bevæggrunde for at blive frivillig, hvilket kan give et indtryk af personen og dermed gøre matchning lettere. Nedenfor kan spørgsmålene betragtes i et skema. Første skema er henvendt til besøgsvennen og næste skema er henvendt til besøgsmodtager.

Spørgsmål	Simple	Kategorier	Fritekst
<b>Faktuelle</b>			
Navn	X		
Adresse, Postnr, By	X		
Telefonnummer	X		
E-mail	X		
Erhverv	X		X
Fødselsdag/alder	X		
Nationalitet	X		
Sprog	X		
Beskrivelse af person (Tre ting på en øde ø)			X
<b>Baggrund</b>			
Civilstatus	X		
Netværk/familie			X
Bor netværk/familie i nærheden	X		X
Primære kontaktpersoner	X		
Evt. sygdom/handicap/allergi		X	X
Ryger		X	
Må besøgsmodtageren være ryger		X	
Geografisk baggrund	X		
<b>Planlægning</b>			
Ønsker at besøge (ugedag)		X	
Tidspunkt	X		
<b>Personlighed</b>			
Hvorfor ønsker du at blive frivillig?			X
Har du nogle spørgsmål/betæneligheder i forhold til at blive frivillig?			X
Hvor meget tid forventer du at bruge som frivillig?			X
Hvor længe ved du (med sikkerhed) at du kan være frivillig?			X
Interesser		X	X
Hvad kunne du tænke dig at lave sammen med din besøgsmodtager?		X	X
Har faste arrangementer?			X
Benytter klub, terapi, dagcenter mv.			X
Øvrige oplysninger			X
Ønsker og behov			X
Udfyldt af - dato	X		

Spørgsmål	Simple	Kategorier	Fritekst
<b>Faktuelle</b>			
Navn	X		
Adresse, Postnr, By	X		
Telefonnummer	X		
E-mail	X		
(Træffes bedst)	X		
Erhverv	X		
Fødselsdag/alder	X		
Nationalitet	X		
Sprog	X		
Beskrivelse af person (Tre ting på en øde ø)	X		X
<b>Baggrund</b>			
Civilstatus	X		
Netværk/familie			X
Bor netværk/familie i nærheden	X		X
Primære kontaktpersoner	X		
Evt. sygdom/handicap/allergi		X	X
Ryger		X	
Må besøgsvennen være ryger		X	
Geografisk baggrund	X		
<b>Planlægning</b>			
Modtager hjemmehjælp (Hvornår)	X		
Ønsker besøg (ugedag)		X	
Tidspunkt	X		
<b>Personlighed</b>			
Interesser		X	X
Hvad kunne du tænke dig at lave sammen med din besøgsmodtager?		X	X
Har faste arrangementer?			X
Benytter klub, terapi, dagcenter mv.			X
Ønsker og behov			X
Øvrige oplysninger			X
Hvorfor ønsker du en besøgsven?			X
Udfyldt af - dato	X		

For at kunne foretage en optimal matchning mener vi, at digitalisering af oplysningsskemaerne er en fordel, da dette overskueliggør og potentielt automatiserer dele af matchningen. Her registreres mulige besøgsvenner og besøgsmodtagere i et system, som udvælger den besøgsven og besøgsmodtager, som har mest enslydende oplysningsskemaer. Efter at have konkretiseret nærværende forandringsdesigns udvalgte kategorier samt processen dertil, vil næste afsnit præsentere forandringsdesignet samt en implementeringsstrategi hertil.

## Præsentation af forandringsdesignet

Applikationen vil henvende sig som en hjælp udelukkende til besøgslederne og som et system, der bistår matchningsprocessen ved at udregne matchningspotentialer ud fra informationerne om besøgsmodtagere og besøgsvenner.

Applikationen deles op mellem en "Besøgsven"-side og en "Besøgsmodtager"-side, hvor der under disse hovedfaner vil være mulighed for at oprette, redigere og slette profiler. Applikationen skal deraf erstatte oplysningsskemaer af papir og udfyldes sammen med besøgsmodtagerne og besøgsvennerne. Felterne, der skal gennemgås ved oprettelse af en ny modtager eller ven, består af ovenstående kategorier: faktuelle-, baggrunds-, planlægnings- og personlighedsspørgsmål. Felterne er enten ja/nej spørgsmål, spørgsmål med afkrydsningsmuligheder eller spørgsmål med mulighed for at svare med fritekst. Heraf bliver det felterne med afkrydsningsmuligheder ved fritids- og personlighedsfelterne, som bliver rammedannende for at skabe matchninger. Når applikationen slutteligt melder matchningsmulighederne med procentvise data ud, giver applikationen mulighed for at undersøge de forskellige matches nærmere ved at klikke på personprofilerne og læse fritekst samt en kort beskrivende tekst om personen. Her bliver ansvaret for matchning overladt til besøgslederen og i et samarbejde med besøgsvennen og dennes præferencer. Nedenstående figur vil illustrere et design af applikationen til besøgstjenesten. Efter illustrationen vil næstfølgende afsnit præsentere samt konkludere på de overvejelser, vi har gjort os, i forbindelse med implementeringen af vores design i Røde Kors Besøgstjenesten.



# Besøgstjenestens nye applikation



## App ikon

Matchnings-systemet ses som den røde app i nederste række på iPad'ens baggrund



## Login

Ved at trykke på app ikonet tilgås login siden, hvor besøgslederne logger ind med deres individuelle brugere



## Vælg part

Herefter vælger besøgslederen om det drejer sig om besøgsven eller besøgsmodtager



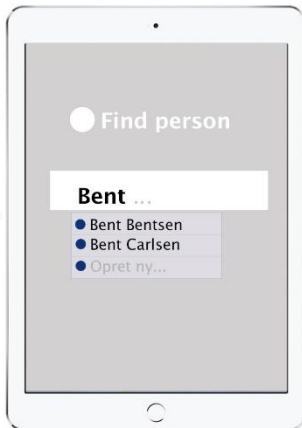
## Muligheder

Efter at have trykket besøgsmodtager vælges i dette tilfælde "Find person" for at finde Bent Bentsen



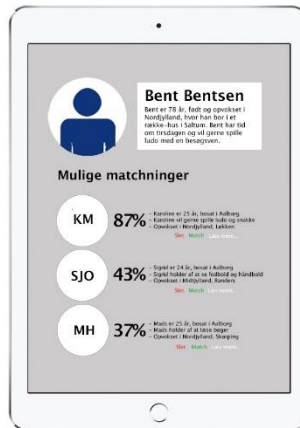
## Find person

Der kan søges på modtagerens fornavn, for at finde samtlige personer ved navn Bent i systemet



## Matches

Ved at finde Bent Bentsen kan hans mulige matchninger ses og overvejes forinden der bliver valgt et endeligt match



## Implementering af et design i en frivillig kontekst

Når vores læringsdesign bidrager med et organisationsforandrende tiltag, er det vigtigt at det giver mening for alle parter i organisationen. Blandt andet fordi vi ikke ønsker at træde nogen over tæerne, men også fordi vi vil forsøge at skabe et fælles fodslag med Besøgstjenesten og derved øge sandsynligheden for en succesfuld implementering. Røde Kors er modtagerne for vores forandringsdesign, og i implementeringen er det dermed væsentligt at tage højde for netop denne målgruppe og deres kontekst. Med dette mener vi både Besøgstjenesten i form af besøgsledere og venner, men også Røde Kors som frivilligorganisation. Præmissen bliver dermed flersidig; for de frivillige skal det give mening at engagere sig og for Røde Kors skal det give mening at involverer de frivillige (Boll & Eskelund, 2013, s. 9). Dermed skal implementeringen af vores forandringsdesign tage hensyn til det felt, vi har fundet frem til i forbindelse med analyse og workshops. Når vi foretager en dekontekstualisering og efterfølgende implementerer vores design, imødekommer vi denne mening for begge parter, ved at tydeliggøre fordele for Røde Kors' Besøgstjeneste (Røvik, 2016, s. 294). Herunder for eksempel at fremtidssikre Besøgstjenesten ved at muliggøre udskiftning af besøgsledere på nemmere vis end, hvad der kan lade sig gøre nu. Desuden vil en strømlinet matchningsproces lette arbejdsbyrden for besøgslederne, ved at mindske forbruget af tidsressourcer. Vi vil argumentere for vores design på denne måde, i håbet om at kunne danne et fælles fodslag med Besøgstjenesten og deraf overbevise dem om designets relevans. Jævnfør Boll & Eskelund vil vi gennem dialog kunne danne en ejerskabsfølelse, som bevirker et øget engagement (Boll & Eskelund, 2013, s. 82). Næste del af indeværende afsnit vil præsentere, hvilke værktøjer vi intenderer at tage i brug for at opnå dette.

Første kontakt vil blive umiddelbart efter eksamen, hvor vi afsender artiklen, som indeholder et resumé af vores resultater og hvordan vi er nået frem til dem. De får yderligere et eksemplar af afhandlingen, på trods af vi dog ikke forventer, at de vil læse dette fra ende til anden. Formålet er at påbegynde en dialog, som danner et udgangspunkt for en forståelse af vores arbejdsproces og resultater, for deraf at fremstå troværdige og forsøge at skabe et fælles repertoire (Wenger, 2004, s. 100). Dermed besidder Besøgstjenesten et indblik og forståelse forinden vi laver et mundtligt oplæg (se nedenfor), hvorved vi forhåbentligvis undgår unødige forklaringer og samtidig giver dem mulighed for at forberede sig. Artiklen er dermed første trin i vores implementeringsplan og har til formål at muliggøre en gnidningsfri translation,

hvor de vigtigste dele af vores forandringsdesign bliver implementeret. For at dette kan lade sig gøre, vil vi videreføre dialogen med et oplæg, som udspecificeres i det følgende.

Oplægget er indledningsvist en præsentation af vores forandringsdesign, hvor vi har mulighed for at genformidle vores budskab men på en anderledes måde. Fordelen ved et oplæg er fortrinsvist, at vi har mulighed for, at formulere os og forklare. I sammenhæng med at have læst artiklen er der deraf en sandsynlighed for, at der nu er forståelse for, hvad vores design indebærer og hvorfor det er nødvendigt – der er altså sket en kontekstualisering og en efterfølgende implementering er dermed mulig (Røvik, 2016, s. 295). Er dette ikke tilfældet og tvivl fortsat fremherskende, er en nærliggende afslutning at invitere til dialog. Her har Besøgstjenesten mulighed for at stille spørgsmål og komme med forbedringsforslag. Det er denne type forandringer i designet, som Røvik italesatte, som forventelig i en translationsproces (Røvik, 2016, s. 295). Invitation til dialog og den fællesfremfundne løsning, kan bevirke det, som Wenger betegner gensidigt engagement (Wenger, 2004, s. 91). Ved denne fremgangsmåde undgår vi en top-down beslutning, hvor vi presser et design ned over Besøgstjenesten, og skaber på den måde enighed og grundlag for at implementere forandringsdesignet (Boll & Eskelund, 2013, s. 82).

Det er sandsynligt, at Besøgstjenesten har yderligere tvivl i dagene efter, og vi vil derfor stå til rådighed og besvare eventuelle spørgsmål på mail eller telefon. Vi har for øje at vores forandringsdesign tager afsæt i et digitaliseret koncept, hvortil det vil kræve teknisk assistance og forståelse af software udvikling i implementeringen. I henhold til dette vil vi derfor fungere som sparringspartnere idet applikationen bliver udviklet og dermed fortsætte dialogen frem til afslutningen og efterlade ansvaret for translationsprocessen ved Besøgstjenesten. Intentionen er at bevirke en følelse af fælles virksomhed, som vedligeholder engagementet (Wenger, 2004, s. 95).

Hermed afsluttedes kapitlet vedrørende specialets forandringsdesign med overvejelser vedrørende implementeringsprocessen. I næste afsnit vil vi diskutere vores fremgangsmåde i indsamling af data og efterfølgende behandling af samme.

## Diskussion

Nærværende afsnit indeholder en diskussion af det forrige introducerede forandringsdesign samt en diskussion af vores teoretiske fremgangsmåde. Dette bryder med specialets ellers kronologiske og procesorienterede fremgangsmåde, hvor indholdet er præsenteret i det øjeblik, det har været nødvendigt og sammenfaldende med vores faktiske arbejdsproces.

### Rundt om forandringsdesignet

I det følgende afsnit vil vi undersøge vores design ud fra nogle umiddelbare betragtninger om målgruppe, relevans og faldgruber. Formålet med dette er, at se vores design fra et andet perspektiv og dermed imødekomme potentiel kritik.

Besøgstjenesten i Nordjylland er rettet mod ældre mennesker og de frivillige, vi har talt med, er hovedsageligt over pensionsalderen. Dermed ikke sagt, at de er stokkonservative og uden forandringslyst, men en applikation, smartphone eller tablet er ikke enheder, som vi umiddelbart associerer med denne målgruppe. Der kan altså forekomme en forskel på deres og vores forståelsesmønstre, som er vigtig at have in mente. Med dette forstås, at vi som daglige brugere af applikationer og smartphones besidder en indlejret forståelse for moderne teknologi, som brugerne til dette forandringsdesign muligvis, men ikke med sikkerhed, besidder. Derfor kan det være godtroende at udarbejde en løsning, som tager udgangspunkt i højmoderne teknologi – fordi vi kan risikere at forandringsdesignet afskrækker brugerne, inden de har benyttet og integreret det. I vores designproces har vi været bevidste om og medtænkt dette, hvilket kommer til udtryk i applikationens simple design og sågar brugen af en applikation frem for et Excel-ark eller noget så gammeldags som et hulkort<sup>9</sup>. I applikationen er processerne automatiserede og det er ikke nødvendigt at foretage udregninger af procenter eller sammenholde potentielle matches manuelt. Dette burde deraf fremstå som en nemmere løsning med en brugergrænseflade, som vi mener, er i tråd med det, som kan forventes at blive udviklet og brugt i en moderne organisation som Røde Kors. Derfor finder vi ikke denne translation fra vores felt til deres urimelig (Järvinen, 2013, s. 378). Det er blandt andet med udgangspunkt i ovenstående, at vi udarbejder en præsentation for brugerne og vil stå til rådighed for Røde

---

<sup>9</sup> Hulkort er en gammel teknik til registrering og opbevaring af data

Kors i tiden efter vores præsentation. Besøgstjenesten i Stor København favner bredere, og indbefatter flere målgrupper, hvorfor det giver mening, at udarbejde et forandringsdesign, som ikke er rettet eksklusivt mod Nordjylland - såfremt de vælger at integrere designet.

I tillæg til denne risiko ved en digital løsning beskriver Røvik en sandsynlighed for, at modtage afviser et koncept, fordi det udfordrer eksisterende vaner og strukturer (Røvik, 2016, s. 295). I tråd med dette er der en sandsynlighed for, at de ældre brugere afskriver vores forandringsdesign, fordi det kan virke mindre personligt at bearbejde matchning digitalt, hvilket kan være modstridende med deres habitus' forståelse af godt arbejde (Bourdieu, 2007, s. 92). Vi kan ikke afvise dette og derfor må vi tale til deres logiske sans og deres egen italesættelse af, at et manglende matchningssystem er både ressource- og tidskrævende, og derfor har en negativ effekt på at skabe det rette match. Løsningen kan således findes i den dialog, vi har i sinde at indlede, hvor vi får mulighed for at forklare dem, med deres egne, såvel som vores, ord, at deres nuværende løsning kan forbedres, eksempelvis ved brugen af vores udarbejdede design eller et vi finder frem til i fællesskab.

Dette leder os videre til en udfordring ved at arbejde ud fra deres eksisterende oplysnings-skema. Selvom det kan skabe en følelse af fælles ejerskab, kan der argumenteres for, at vores design har taget udgangspunkt i deres design og ikke tilbyder noget innoverende, men blot udbygger det eksisterende. Her må vi igen ty til deres egen italesættelse af et manglende matchningssystem som problematisk, og argumentere for, at vi gerne vil bruge det, som vi ved fungerer for dem – blot på en mere fordelagtig måde. I forlængelse heraf kan vi risikere, at de ganske enkelt ikke kan se forskellen på deres system og vores forandringsdesign, udover at indpakningen er ny. I så fald må vi revurdere vores formidling, fordi det ellers umiddelbart vil umuliggøre en translation. I denne situation er det fordelagtigt, at vi har skabt en visualisering af designet, som kan være behjælpelig fremfor kun at bruge en verbal fremlæggelse. Derudover indeholder vores implementeringsstrategi et oplæg, hvor vi har mulighed for at forklare vores design og efterfølgende invitere til dialog. Dermed er der en sandsynlighed for, at vi kan skabe et fælles repertoire, som dermed muliggør implementering (Wenger, 2004, s. 100).

Et design som deler egenskaber med det eksisterende design, besvarer vores problemformulering, men løser ikke nødvendigvis en af de problemstillinger, som indledte vores interesse for feltet: at overbevise potentielle frivillige om, at tage skridtet og indtræde i Besøgstjenesten. Forandringsdesignet indeholder som sådan ikke en løsning på netop denne problemstil-

ling, men det er dog muligt, at det kan være medvirkende til en indirekte løsning på problemet. Hvis Besøgstjenesten bliver bedre til at matche på baggrund af dette system, ville det kunne bruges i branding og dermed have funktion som et "salgsargument", som kan overbevise fremtidige personer om at blive frivillige. Derfor er kommunikation om Besøgstjenestens potentielt nye system nødvendig, idet den vil kunne øge chancerne for en bedre matchningsproces.

Hermed vil diskussionen af forandringsdesignet afrundes og herefter belyse hypotetiske alternativer og fremtidigt udviklingspotentiale.

## Alternative løsninger og fremtidsmuligheder

Indledende vil vi italesætte en fremtidsmulighed, hvor applikationen tilskrives en mere omfattende funktion i matchningsprocessen. Afsnittet er som nævnt hypotetisk og skal ikke medtænkes som en del af forandringsdesignet, men som inspiration til yderligere anvendelsesmuligheder. Overvejelserne er ikke inkluderet i de tidligere kapitler, da vi mener, at det allerede fremstår som en omfattende forandring at indføre forandringsdesignet, hvorfor vi benytter diskussionen til at præsentere disse refleksioner.

I sidste afsnit beskrev vi, hvordan forandringsdesignet ikke direkte løser problemstillingen vedrørende tøvende adfærd hos potentielle frivillige. Nærmere tilmeldingsmuligheder kunne være et potentiale til denne problematik, som kunne løses ved at gøre applikationen offentligt tilgængelig, fremfor det kun er besøgslederne, som har adgang til redskabet. Metoden kunne imødekomme problemstillingen ved, at det bliver lettere for potentielle frivillige at undersøge Besøgstjenesten nærmere på egen hånd. Altså gennem en applikation hvori den frivillige selvstændigt opretter en bruger og udfylder de relevante informationer i en profil. Det vil være nærliggende også at lade besøgsmodtagere tilmelde sig via applikationen. Applikationen er dermed ikke længere et værktøj, som eksklusivt benyttes af besøgslederen, men ligeledes af frivillige og besøgsmodtagere. Fordelen ved denne videreudvikling af vores forandringsdesign er fortrinsvist, som beskrevet, at en nærmere tilmelding kan øge antallet af frivillige, fordi de har mulighed for at undersøge sagen nærmere uden at tage en endelig beslutning. Dernæst giver denne form for tilmelding mulighed for at lave logins for eksempel gennem Facebook eller Google, som desuden ville kunne gøre det nærmere for brugeren at oprette en profil.

Ydermere vil det give mulighed for at trække på og benytte de data, som er tilknyttet det givne login. Det bedste eksempel er formentligt Facebook, da brugerne heri selv har givet udtryk for interesser, profession og geografisk placering ved hjælp af at synes godt om sider og være en del af grupper. Dette er alt sammen data, som kan have betydning for de kategorier, som er en del af indholdet i vores forandringsdesign. Dertil kan applikationen drage på generelle viden relateret til fænomener som big data, hvor data indsamles i enorme omfang og benyttes i brugerstatistikker. Dermed kan matchningsprocessen blive yderligere automatiseret, hvilket umiddelbart er fordelagtigt for både brugere og Besøgstjenesten. Da download af og tilmelding i applikationer ikke nødvendigvis forekommer som et så grundfæstet valg, som det er at tage direkte kontakt til en besøgsleder med henblik på at tilmelde sig som frivillig, kan der deraf være en risiko for at tiltrække projektfrivillige, som ønsker at være frivillige i kortere perioder (Wulff, 2013, s. 96). Dette er i strid med de længerevarende relationer, som Besøgstjenestens søger at gøre op med, hvorfor denne videreudvikling af applikationen skal designes med nogle forbehold. For eksempel at besøgslederen skal have dette i sin bevidsthed, forinden det første møde bliver planlagt.

Når vi præsenterer vores design for Røde Kors, er det muligt at vi har fundet frem til en løsning, som de ikke kan se potentiale i. Derfor vil vi kort introducere andre felter, hvor vores analyseresultater kan ligge til grund for forbedringer eller udarbejdelse af nyt materiale. Det er som bekendt en mulighed, at Røde Kors eller besøgstjenesten vil være mod forandringer, hvorfor mindre omfattende forandringer kan være tiltalende. For eksempel kan de lave forandringer i deres brochure, så de afspejler den virkelighed, vi har fundet frem til i matchningsprocessen. Denne er til dels reflekteret deri, men for eksempel er oplysningsskemaerne ikke belyst, hvorved man som potentiel frivillig kan bekymre sig om, hvorvidt der overhovedet sker nogle former for matchning med udgangspunkt i interesser, behov osv. Dertil kan de udvide deres hjemmeside, så potentielle frivillige med det samme kan se, hvordan de kan blive en del af Besøgstjenesten. Det samme er gældende for personer, som har lyst til at blive besøgsmodtagere. Slutteligt kan vores data benyttes til at målrette en hvervningskampagne – for eksempel i TV eller i målrettede annoncer på nettet. Her er det muligt at lave en personprofil og udforme en reklame video eller en hjemmeside reklame, så den tiltaler målgruppen i overensstemmelse med de værdier, som vi har fundet frem til. Altså en varig relation, som bygger på tillid, fællesskab og skaber et venskab, som begge parter nyder godt af.

Såfremt Røde Kors og Besøgstjenesten ikke vælger at benytte vores forandringsdesign, har vi fundet frem til viden, som de muligvis besad, men som herved er blevet bekræftet gennem videnskabelig undersøgelse af indsamlet data. Dette kan være en fordel i sig selv, da der dermed kan arbejdes ud fra dokumenteret viden frem for intuition eller fornemmelser, som ikke skal undervurderes, men som i sin natur er subjektive og perspektivafhængige. Næstfølgende afsnit diskuterer teoretiske valg.

## Det teoretiske fundament

Bourdieu's begrebsapparat er inddraget i sidste del af vores kritiske diskursanalyse for at belyse informanternes interaktion på tværs af felter og forstå deres bevæggrunde (Järvinen, 2013, s. 365). I stil med dette undersøger Wenger, hvordan læring er en social proces, som forekommer, idet individer interagerer på tværs af praksisfællesskaber (Wenger, 2004, s. 13). Bourdieu's doxa centrerer om indlejrede og veletablerede spilleregler i et felt. Disse er accepterede og efterleves af dem, som allerede er en del af feltet. Nytilkomne personer ønsker om muligt at røkke ved, men ikke underminere feltet, for at øve indflydelse og placere sig selv som indehaver af maksimal kapital. Så længe dette spil udfolder sig og agenterne interagerer, opretholdes *illusio* – altså engagementet i feltet (Järvinen, 2013, s. 379). Sammenholdes dette med praksisfællesskaber, fremkommer ligheder i begrebet gensidigt engagement, hvor der skabes enighed om et emnes relevans. Resultatet af dette er, at der skabes et fælles mål betegnet som fælles virksomhed og endeligt et fælles repertoire, hvor der er enighed om rutiner, symbolik og talemåder (Wenger, 2004, s. 100). Den samlede betegnelse for dette er et praksisfællesskab, hvor individerne handler i overensstemmelse med et kollektivt bestemt regelsæt; hvilket i Bourdieu's terminologi betegnes feltets doxa. Fortsætter vi tanken, er der ligheder i Wengers begreb om engagement og Bourdieu's begreb om habitus. Habitus engagerer sig i og søger mod det kendte, hvilket deler karakteristika med Wengers gensidige engagement (Bourdieu, 2007, s. 102). Habitus' søgen efter overensstemmende habitusser bevirker dannelsen af en klassehabitus, hvoraf agenterne i varierende grad påtager sig karakteristika fra denne. Praksisfællesskaber indeholder ligeledes denne homogenitet i subjekternes opfattelse af gyldig praksis, hvilket kommer til udtryk i fælles virksomhed- og repertoire.



Med sådanne ligheder kan det virke omsonst at inddrage begge teorier, hvorfor vi vil afslutte med en argumentation for, hvorfor det endog forekommer relevant i udarbejdelsen af afhandlingen. Bourdieus begrebsapparat er i vores tilfælde særdeles anvendeligt i forbindelse med at undersøge praksisdimensionen i den kritiske diskursanalyse og på den måde afstedkomme sociologiske bevæggrunde og deraf fremstille interessante analyseresultater. Wengers teori er derimod en praksis teori, som er særligt udarbejdet med henblik på læringssituationer. Dermed indeholder den nuancer, som gør, at den er mere anvendelig til vores formål, som var at opstille regler for implementering af et forandringsdesign, hvor læring var i højsædet. Dermed er det en fordel at have udvalgt en teori, som deler egenskaber med den, som har fremstillet vores analyseresultater. Inddragelse af Røviks translationsbegreb kan møde samme kritik og klandres for, at besidde lignende egenskaber, som Wengers praksisfællesskaber og Bourdieus begrebsapparat. Her er fordelen imidlertid, at translationsbegrebet giver en indsigt i et organisatorisk møntet perspektiv på at overføre et koncept til en ny kontekst, hvilket ikke er ekspliciteret i de øvrige teorier.

Hermed har vi forholdt os bevidst om lighederne i det teoretiske fundament, men har samtidig bemærket en mulighed for at teorierne kunne komplimentere hinanden med hver deres perspektiver og baggrunde. Dermed har vi draget på disse og udarbejdet et analytisk bidrag, et forandringsdesign samt refleksioner i forhold til en implementeringsstrategi af dette design. Teoriernes fælles udgangspunkt har virket fordelagtigt i processen mod et udbygget resultatgrundlag.

## Konklusion

Nærværende speciale har undersøgt matchningsprocessen hos Røde Kors Besøgstjeneste med et formål om at udarbejde et forandringsdesign af samme. Undersøgelsen har taget udgangspunkt i materiale fra Røde Kors, workshops og analytiske resultater.

Indledningsvis konkretiserede vi specialets kontekst og undersøgte nutidige problemstillinger og vilkår vedrørende ensomhed og frivilligt arbejde. Deraf konstaterede vi, at en mulighed for at komme ud af ensomhed kunne findes i mellem menneskelige relationer. Røde Kors etablerede en mulighed for netop dette i Besøgstjenesten, som danner venskaber mellem ensomme og frivillige. Specialets kontekst og case blev belyst gennem en præcisering af ensomhed og frivillighed. Med udgangspunkt i dette tog undersøgelsen sin start i en todelt problemformulering, som indbefatter en analyse af besøgsvenner og besøgsmodtagere samt et produkt i form af et forandringsdesign. Følgende afsnit vil således konkludere specialets gennem besvarelsen af problemformuleringen. Første del af problemformuleringen lød som følgende:

- ***Hvordan italesætter udvalgte besøgsvenner og besøgsmodtagere i Besøgstjenesten Netværk Nord matchningen og dét at have et besøgsvenskab?***

Med udgangspunkt i en socialkonstruktionistisk tilgang benyttede vi Faircloughs kritisk diskursanalyse til at besvare den førstnævnte del af problemformuleringen. De første to dimensioner indeholder en tekstnær analyse, hvor italesættelserne er i fokus og vi danner en forståelse for, hvordan besøgsvennerne og besøgsmodtagerne forholder sig til Besøgstjenesten. Den tredje dimension, praksisdimensionen, funderes på en sociologisk teoretisk analyse, hvoraf vi lod os inspirere af Bourdieus begrebsapparat til at komme omkring denne. Bourdieus begrebsapparat blev benyttet til at belyse og undersøge bevæggrunde, fordele og ulemper forbundet med at indgå i en relation som besøgsven eller besøgsmodtager. I denne dimension fremstod sociale sammenhænge og konstruktioner, som vi kunne inkludere i videreudviklingen af matchningsprocessen. Den tredje dimension fremstod således som en særskilt analyse fra de øvrige, og dannede fundamentet for forandringsdesignet.

Til undersøgelsen af de tre diskursdimensioner udvalgte vi med udgangspunkt i vores empiri tre fremtrædende diskurstyper: "*motivation*", "*matchning*" og "*relation*". Diskurserne muliggjorde bearbejdning af empirien gennem en kritisk diskursanalyse af informanternes italesættelser af deres relation og oplevelse som besøgsven eller besøgsmodtager. Bearbejdning af motivationsdiskursen tydeliggjorde, hvordan motivation hos besøgsvennerne var knyttet til et ønske om at komme i gang med at lave noget i hverdagen og at være noget for andre. Fortolket med Bourdieus begrebsapparat vurderede vi, at motivationen opstod med udgangspunkt i et ønske om at maksimere symbolsk og social kapital. Vi observerede en tendens vedrørende sociale kapital, som blev manifesteret i ønsket om at skabe en social relation. Symbolsk kapital blev manifesteret i forbindelse med at gøre noget for andre, som anerkendes og skaber værdi hos Røde kors og samfundet. Hos besøgsmodtagerne var motivationen betinget af et ønske om at udvide sin sociale kapital ved at opfylde praktiske behov samt skabe og vedligeholde et socialt netværk. Deraf vurderede vi med udgangspunkt i motivationsdiskursen, at opfyldelse af behov, ønsket om at være social samt muligheden for at hjælpe andre var en essentiel del af informanternes motivation for at tilknytte sig Besøgstjenesten. På baggrund heraf vurderes det, at maksimering af social kapital fremstod dominerende i motivationsdiskursen.

I analyse af matchningdiskursen blev der dannet et billede af, at tryghed var en forudsætning for at skabe et godt og vedvarende match. Tryghed opstod ved bekendtskab eller øvrige genkendelige træk ved den de blev matchet med. Dette medvirkede til informanternes tilfredshed vedrørende deres match. Analyse af matchningsprocessen resulterede yderligere i en indikation af, at fælles interesser og god kommunikation var essentielt. Denne blev styrket ved de par, som havde et forhåndskendskab til hinanden. Deraf fremkom tendenser til at forenelige habituser medvirkede til gensidig accept og forståelse for hinanden. I forlængelse af dette er det sandsynligt, at forståelse for feltets doxa kan have medvirket til at styrke *illusio* og deraf styret relationen i en positiv retning.

I sammenhæng med at danne en varig relation indikerede informanternes italesættelser at overensstemmende habitus og praktisk sans havde en betydelig rolle i parrenes forståelse for hinandens principper, hvilket medvirkede til en fungerende relation. Heraf gav en analyse af relationsdiskursen et billede af, at parrene prioriterede interesser og bekendtskaber, hvoraf disse parametre var fordrende for at skabe den gode relation. I forhold til relationsdiskursen

så der en tendens, i at parrene havde et ønske om at udvide deres sociale netværk og heraf udvide sin sociale kapital.

I henhold til problemformuleringens første del, kan vi konkludere, at de enkelte informanternes motivation for at indtræde i besøgstjenesten tager udgangspunkt i et ønske om at udvide social kapital, men at der til dels fremstod et altruistisk ønske om at være tilstede for andre.

For at en relation kan opstå og vedblive, er det vigtigt at skabe et godt match, hvilket er betinget af fælles interesser og et ønske om at udvide social kapital. Hermed er første spørgsmål besvaret og vi vil i det følgende bearbejde spørgsmål to.

- ***Hvordan kan vi med udgangspunkt i vores empiriske undersøgelse forbedre Besøgstjenestens matchningsproces?***

Med udgangspunkt i besvarelsen af problemformuleringens første spørgsmål, vil vi i besvarelsen af spørgsmål to præsentere forbedringspotentialer til den nuværende matchningsproces. Ydermere inddrager vi materiale fra Røde Kors og resultater fra den afholdte workshop med Besøgstjenestens besøgsledere og besøgsvenner, som gav et indblik i deres perspektiv på ordningen. I workshoppens besvarelser tegnede der sig et bekræftende billede i henhold til interviewudtalelserne, hvor interesse og fællesskab var essentielle parametre for at danne et godt match og deraf udvikle en god relation. Med udgangspunkt i dette vurderede vi, at fokus på interesser og den gode relation vil medvirke til en forbedring af Røde Kors' nuværende matchningsproces.

I henhold til Røde Kors' nuværende matchningsproces, konstaterede vi, at de to besøgsledere var skeptiske overfor denne og erkendte, at der til tider var udfordringer forbundet med at skabe det rette match. I forlængelse af dette ønskede vi at sikre matchningsprocessen ved at revurdere, redigere og omsætte et eksisterende oplysningskema til en digitaliseret matchningssystem i form af en applikation til smartphone eller tablet. Bevæggrunden for at benytte en digital løsning var blandt andet at fremtidssikre besøgstjenesten ved at tage tidssvarende løsninger i brug og for at frigive ressourcer hos de frivillige besøgsledere. Målet var et forandringsdesign, der kan anvendes i forbindelse med at skabe bedre match som bygger på fælles interesser og dermed øge sandsynligheden for en varig relation. Det vil potentielt give besøgslederne en mere overkommelig matchningsproces, da applikationen automatisk kan finde

ligheder og forskelle på parrene og dermed give et bud på et match ved at identificere overensstemmende informationer, personligheds- og karaktertræk. Dette kan for eksempel realiseres ved brug af procentsatser. Ydermere tillader en digitaliseret platform at besøgslederne nemmere kan tilgå, lagre og redigere oplysninger om besøgsvenner og modtagere, idet de er lagret online og ikke med løs ark for hver person.

For at skabe mulighed for det gode match udviklede vi spørgsmålskategorier ud fra oplysningsskemaer, viden fra workshops og analyseresultater. Kategorierne blev applikationens indhold og skulle bevirke en delvist automatiseret og mere præcis matchning, end den oplysningsskemaerne kunne tilbyde. Forandringsdesignets fire kategorier var: Faktuelle-, baggrund-, planlægning- og personlighedsspørgsmål, som i sammenhæng skulle danne en overskuelig personprofil, som nemt kunne sammenholdes med en anden og dermed skabe et godt match.

Da vi arbejdede i en organisatorisk kontekst med et socialkonstruktionistisk sigte, fandt vi det nærliggende at tilgå implementering af forandringsdesignet med et socialteoretisk perspektiv. Derfor udvalgte vi Røviks teori om translation samt Wengers teori om praksisfællesskaber for at danne en forståelse for, hvordan vi kunne implementere det udarbejdede forandringsdesign i den frivillige kontekst. Vi fandt frem til, at et nært samarbejde ville øge sandsynligheden for accept og implementering af vores forandringsdesign.

Ud fra ovenstående besvarelser af den todelte problemformulering kan vi påvise en række essentielle parametre i henhold til matchningsprocessen. Besøgstjenestens nuværende matchningsproces er ikke møntet på nogen systematisk fremgangsmåde, men fungerer med udgangspunkt i besøgslederens intuition og vurdering af de gældende personer. Med baggrund i de analytiske resultater kan vi konkludere, at forenelige habituser i form af fælles interesser og forståelse af baggrund har afgørende betydning for, om matchet og relationen vil udvikle sig og blive et venskab. Ved at tage højde for ovenstående parametre har vi endvidere udarbejdet et forandringsdesign, som skaber mulighed for at forbedre Besøgstjenestens matchningsproces ved at sikre bedre match af besøgsvenner og besøgsmodtagere samt fremtidssikret Besøgstjenestens ordning ved at introducere en digital løsning.

## Litteratur

- Aalborg Universitet, D. H. (2016). *Studieordning for kandidatuddannelsen i læring og forandringsprocesser*. Aalborg: Aalborg universitet.
- Bjerring, P. H., & Lindén, A. (2015). *Anerkendende procesøvelser - veje til engagement og forankring* (1. udgave udg.). Viborg: Dansk Psykologisk Forlag.
- Boll, F. C., & Eskelund, C. R. (2013). *Sådan skriver du frivilligstrategier og frivilligpolitikker der virker* (1. udgave udg.). Randers: Forlaget Ankerhus.
- Bourdieu, P. (2007). *Den praktiske sans* (1 udg., Årg. 1). (P. F. Bundgaard, Ovs.) København K: Hans Reitzels Forlag.
- Bourdieu, P. (1995). *Distinksjonen - en sosiologisk kritikk av dømmekraften*. (A. Prieur, Ovs.) Oslo: Pax Forlag.
- Bourdieu, P. (2014). Hvad skaber en social klasse. I C. S. Hansen, *Socialt rum, symbolsk magt - Bourdieuske perspektiver på klasse* (s. 48-67). København: Forlaget Hexis.
- Brinkmann, S., & Kvale, S. (2008). *InterView introduktion til et håndværk* (2 udg., Årg. 5). København: Hans Reitzels Forlag.
- Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (2010). *Kvalitative metoder, en grundbog*. København K: Hans Reitzels Forlag.
- Center For Frivilligt Socialt Arbejde. (16. 3 2017). <http://frivillighed.dk/>. Hentet fra Center for frivilligt socialt arbejde: <http://frivillighed.dk/guides/fakta-og-tal-om-danskernes-frivillige-arbejde>
- Cubion. (2010). *Undersøgelse af frivillige i Dansk Røde Kors*. Aarhus: Dansk Røde Kors.
- Derrida, J. (17. Maj 2005). Friendship. *Stanford Encyclopedia of Philosophy* .
- Fairclough, N. (1992). *Discourse and Social Change* . Cambridge : Polity Press.
- Fairclough, N. (2001). *Language and Power*. London: Longman - Person Education.
- Fairclough, N. (1998). *NORMAN FAIRCLOUGH - Kristisk diskursanalyse* (1 udg., Årg. 3). (E. H. Jensen, Ovs.) København K: Hans Reitzels Forlag.
- Flyvbjerg, B. (1991). *Rationalitet og Magt - Det konkrete videnskab*. Aarhus: Akademisk forlag.
- Fridberg, T., & Henriksen, L. S. (2014). *Udviklingen i frivilligt arbejde 2004-2012*. København: SFI – DET NATIONALE FORSKNINGSCENTER FOR VELFÆRD.
- Gergen, K. J. (2005). *Virkeligheder og relationer* (2 udg., Årg. 1). (H. Thomsen, Ovs.) Viborg: Dansk psykologisk forlag.
- Glavind Bo, I. (2003). Det sociale rum - et rum med differentierede muligheder og magt. I B. K. Andreasen, I. G. Bo, & H. D. Keller, *Perspektiver på rum og forandring* (s. 75-90). Aalborg Øst: Aalborg Universitetsforlag.
- Jørgensen, M., & Phillips, L. (1999). *Diskursanalyse som teori og metode*. Frederiksberg C: Samfundslitteratur Roskilde Universitetsforlag .
- Järvinen, M. (2013). Pierre Bourdieu. I H. Andersen, & L. B. Kaspersen, *Klassisk og moderne samfundsteori* (s. 365-385). København: Hans Reitzels Forlag.

- Kors, D. R. (2015). *Besøgstjenesten - og andre aktiviteter for ensomme*. Dansk Røde Kors
- Kors, R. (2011). *Røde Kors i forandring*. Styrelsen.
- Kors, R. (6. Februar 2017). *Rødekors.dk*. Hentet fra Rødekors: RødeKors.dk
- Kvale, S. (1997). *InterView - En introduktion til det kvalitative forskningsinterview* (1 udg., Årg. 15). København: Hans Reitzels Forlag.
- Marselisborg – Center for Udvikling, K. o. (2016). *Styrket indsats mod ensomhed hos ældre mennesker med meget hjemmehjælp*. København S: Sundhedsstyrelsen.
- Nielsen, B. S., & Nielsen, K. A. (2010). Aktionsforskning. I S. Brinkmann, & L. Tangaard, *Kvalitative metoder en grundbog* (1 udg., Årg. 4, s. 97-120). København K: Hans Reitzels Forlag.
- Ott-Ebbesen, L., Hansen, B., Vingaard, S., & Sarwar, M. B. (Red.). *Håndbog: En ven i livet*. rødekors.dk.
- Ramian, K. (2012). *Casestudiet i praksis* (2 udg.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Røde-Kors. (2015). *Status 2014 - Besøgstjenesten og andre aktiviteter for ensomme*. København: Røde Kors.
- Rødekors.dk. (2012). *En ven i livet - En håndbog for besøgsvenner*. København: Rødekors.dk.
- Røvik, K. A. (2016). Knowledge transfer as translation: Review and elements og aninstrumental theory. *International Journal of Management Reviews*, 18, 290-310.
- Sundhedsstyrelsen. (2016). *Styrket indsats mod ensomhed hos ældre mennesker med meget hjemmehjælp*. Sundhedsstyrelsen.
- Sundhedsstyrelsen. (27. marts 2017). *Sundhedsstyrelsen*. Hentede 31. marts 2017 fra SST: <https://www.sst.dk/da/puljer-og-projekter/2016/ensomhed-blandt-aeldre-med-hjemmehjaelp>
- Thostrup, L. (2009). *Vejledning til brug af APA referencesystem*. Professionshøjskolen Metropol.
- Wenger, E. (2004). *Praksis fællesskaber*. København : Hans Reitzels.
- Wenneberg, S. B. (2002). *Socialkonstruktivisme - positioner, problemer og perspektiver* (1 udg., Årg. 2). Frederiksberg C: Samfundslitteratur.
- Wilken, L. (2011). *Bourdieu for begyndere* (2. udgave udg.). Frederiksberg C: Samfundslitteratur.
- Wulff, M. (2013). *Den nødvendige frivillighed - Frivilligt arbejde og frivillig sociale organisationer i det 21. århundrede* (1 udg., Årg. 1). Frederiksberg C: Frydenlund.

ARTIKEL



# Artikel

# Ny matchningsstrategi til Besøgstjenesten

**Sigrid Juhl Ovedal, Mads Rune Holdgaard Halvorsen og Karoline Mortensen**

Stud. Cand.mag. Læring og Forandringsprocesser

10. semester, foråret 2017, Aalborg Universitet

## Abstract

*Denne artikel er et supplement til specialet "Når matchning giver mening". Specialet tager udgangspunkt i udvikling og forbedring af matchning hos Røde Kors Besøgstjeneste. Afhandlingen er udarbejdet i foråret 2017, hvor behovet for at forbedre denne matchningsproces blev undersøgt. Denne artikel opsummerer undersøgelsen ved at belyse udvalgte venskabspar og besøgsledere for Besøgstjenesten. Yderligere vil vi belyse Besøgstjenesten Netværk Nords oplevelser med matchningen med henblik på at klarlægge de forbedringspotentialer, der måtte fremstå og dernæst præsentere det udarbejdede design dertil. Artiklen bliver således et opsamlende resumé til Røde Kors og fagfæller, for at dele undersøgelsens resultater.*

## Et samfundsrelevant emne

En undersøgelse fra sundhedsstyrelsen viste, at 25% af ældre mennesker, som modtager hjælp fra plejepersonale, ofte eller engang imellem føler sig *alene blandt andre* og 50% følte sig *uønsket alene* (Sundhedsstyrelsen, 2017). Røde Kors er en af de frivillig-organisationer som søger at bekæmpe ensomheden. Det gør de blandt andet i Besøgstjenesten, hvor de søger at skabe venskaber for at modvirke ensomhed. I Røde Kors' egen statusrapport fra 2015 tydeliggøres det, hvordan der er udfordringer forbundet med at danne det rette match mellem besøgsvenner og besøgsmodtagere hurtigt nok til at følge med efterspørgslen på besøgsvenner (Røde-Kors, 2015, s. 9). Her tilkendegives det, hvordan, for eksempel tidsperspektiv eller inkompatible personlighedstyper er udfordrende (Kors D. R., 2015). Dette udsagn nikkede formanden for Besøgstjenesten Netværk Nord, Lillian Christensen, genkendende til. Hun italesatte matchningen som til tider værende en udfordrende proces.

På nuværende tidspunkt foregår matchningsprocessen således, at en besøgsleder afholder et møde med besøgsmodtager og udfylder et oplysningsskema i fællesskab med modtageren. Her gør besøgslederen

rammerne klare for besøgsmodtageren, så denne får en forventning om, hvordan et eventuelt venskab kan forekomme. Når besøgslederen får en besøgsven, som potentielt kan matches med besøgsmodtageren afholdes første møde med alle parter. Her har besøgslederen mulighed for at overvære og vurdere matchningen og beslutte om dette venskab har et grundlag for at blomstre

Der findes altså ikke et konkret matchnings-system og ansvaret ligger hos den enkelte besøgsleder, som matcher med udgangspunkt i oplysningsskemaer og intuition.

Matchningsprocessen som den foregik vakte heraf en del spørgsmål hos os. Hvad hvis der pludselig tilmelder sig et betydeligt antal på kort tid? Hvad hvis papirerne går tabt eller sproget i dem er med personlige fraser og formuleringer, så de er uforståelige for den næste leder? Hvad hvis besøgslederen skal give materialet videre til en ny, hvordan har denne så chance for at begribe samtlige venner og modtagere? Således tog specialeafhandlingen udgangspunkt i problematikken ved matchningsprocessen, hvoraf vi undersøgte venskabernes oplevelse af denne, for dermed at kunne opstille

et forslag til forbedring af processen og forhåbentligt afhjælpe nogle af Røde Kors' udfordringer.

### **Et kvalitativt udgangspunkt**

Specialeafhandlingen "Når matchning giver mening" er udarbejdet med en socialkonstruktivistisk tilgang. Denne tilgang blev betydningsfuld i udarbejdelse af interviews, forholdemåde samt dannelser af konstruktioner og kategoriseringer (Fuglsang, Bitsch & Rasborg, 2004, s. 349). Semistrukturerede interviews med tre besøgsvenner og tre besøgsmodtagere, som hang sammen som vennepar, blev belyst med afsæt i Norman Faircloughs kritiske diskursanalyse. Herved blev italesættelserne fra interviewpersonerne tekstnært analyseret som diskurser for at opnå en dybere forståelse for feltet. Dernæst inddrog vi Pierre Bourdieu med afsæt i hans sociologiske begrebsapparat, for at anskue diskursanalysens resultater. Herved fik vi et sociologisk teoretisk grundlag og kunne opnå en udvidet forståelse for venneparrenes bevæggrunde.

I denne analyse fremstod nogle temaer, som blev udvalgt til overordnede diskurstyper. Disse var: "*motivation*", "*matchning*" og "*relation*". Diskurserne beskrev i en sammenhængende forståelse parternes motivation for at vælge venskabet til. Disse diskurser

fik betydning for det eksisterende billede af forbedringspotentialer. Motivationsdiskursen vidnede om, hvordan der skal være en lyst til at indgå i et venskab og i at være der for en anden person. Forbedringspotentialet fremstod på den baggrund som at sikre motivationen de bedste vilkår. Ved matchningsrelationen var det tydeligt, hvordan det forekom essentielt at have noget tilfælles. Fælles interesser blev italesat som essentiel i at give matchningen det bedst mulige grundlag. At have noget tilfælles fremstod ligeledes i relationsdiskursen, hvor venneparrene italesatte en relationen som udviklede sig på baggrund af fælles interesser. Uanset hvilken diskurs der blev italesat, var dét at have noget tilfælles en betingelse for at udvikle et venskab.

### **Workshop med Netværk Nord**

Vi supplerede de analytiske resultater med en workshop til årsmødet ved Netværk Nord, for at vurdere om besøgsledernes perspektiv stemte overens med venneparrenes udtalelser.

Midt i marts var Netværk Nord således samlet for en dag, hvortil vi udarbejdede en workshop bestående af tre arbejdsspørgsmål, som deltagerne skulle bearbejde parvis. Spørgsmålene var relateret til det gode venskab, værdierne bag et besøgsvenskab

og slutteligt udfordringer ved at være besøgsven. Ud af disse besvarelser kom en bekræftelse af den forgående analyse, som omhandlede dette fællesskab blandt parterne. Deltagerne brugte generelt ordet *fælles* eller *fællesskab* i besvarelserne og fremstod ofte i sammenhæng med ordet *interesser*. Derudover optrådte beskrivelsen af *glæde* i relation til at være en del af venskabet, hvilket kunne bekræfte motivations- og bevæggrundene for at blive besøgsven. I særdeleshed forekom sætningen "at gøre en forskel" som den hyppigste, som hang uanfægtet sammen med de frivilliges motivation for at påtage sig opgaven. Således fremkom det, at vi i udarbejdelsen af et forandringsdesign skulle tage højde for at skabe et felt, hvor besøgsvennerne kan gøre en god gerning og føle, at de gør en forskel for et andet menneske. Baggrunden for dette er, at de skal føle, at de gør en forskel for at bevare motivationen. Det forekom i forlængelse heraf centralt at have en følelse af at have noget tilfælles og dele interesser indbyrdes.

Med udgangspunkt i workshoppens besvarelser samt diskursanalysens resultater, gav det tilsammen et indtryk af det frivillige felt og Besøgstjenestens rammer. Det blev deraf et grundlag for at udvikle et forandringsdesign til Røde Kors.

## Et bud på forandring

Som en del af matchningsprocessen blev vi introduceret til oplysningsskemaerne, som besøgslederne benytter sig af for at indsamle informationer om besøgsmodtagere såvel som besøgsvenner. Af oplysningsskemaet fremgår faktuelle spørgsmål som kontaktinformationer, informationer vedrørende ressourcer m.m., derudover fremgår enkelte spørgsmål vedrørende interesser, baggrund for og tanker om venskabet. I forbindelse med analyse og arbejde med casen, bød vores viden på idéer til at udvikle disse oplysningsskemaer, så de kunne få en mere betydningsfuld funktion, fremfor udelukkende at blive brugt til formelle oplysninger. Deraf udarbejdede vi et design med udgangspunkt i disse oplysningsskemaer og den viden, der kom ud af analysearbejdet og workshopen. Således omformulerede, reviderede og tilføjede vi spørgsmål og kategorier med afsæt i indholdet fra oplysningsskemaerne og organiserede dem under forskellige sammenlignelige kategorier og niveauer.



Vi havde et ønske om at hjælpe besøgslederne, som besidder et betydeligt ansvar og til tider møder udfordring i matchningsprocessen. Forandringsdesignet tager deraf form som et matchningssystem på en digital platform - en applikation til mobile enheder såsom



tablets eller smartphones. Systemet skal afhjælpe besøgslederne med at matche par ud fra data over hvad vennerne og modtagerne har tilfælles, for blandt andet at spare tid og



ressourcer, have lettere adgang til data og i sidste ende en mulighed for overlevering til nye besøgsledere.

Vi så dermed en mulighed for at skabe forandring og hjælpe Røde Kors Besøgstjeneste på følgende parametre:

### Gøre matchnings-processen nemmere

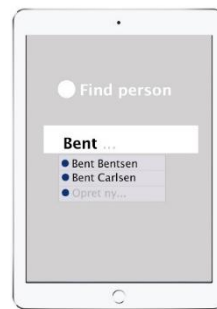
Data bliver lettere at håndtere, opbevare og overskue. Løspapirer og ulæseligt skriftsprog undgås, idet alt er lagret digitalt og kan tilgås via internetforbindelse.

**Øge chancen for at sikre fælles interesser, ophav, personlighed, etc.**

Kategorierne vil kunne sammenholdes, så et output i procent automatisk findes af systemet. Således kan systemet belyse omstændigheder, baggrunde, interesser m.m. som parterne har tilfælles.



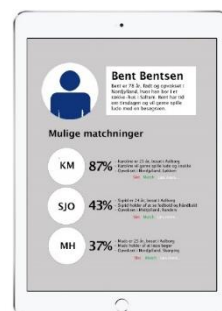
### Afhjælpe og ressourcefrigive besøgslederne



Besøgslederen skal ikke kunne memorere samtlige besøgsmodtagere og deres ophav, men vurdere ud fra matchningsprocenterne og kategorier med overlap, hvilke personer som kunne passe sammen. På den måde kan der yderligere tages højde for besøgslederne rundt omkring i landet ved at frigøre tid, energi og ressourcer.

### Fremtidssikre Besøgstjenesten

Designet kan være med til at fremtidssikre Besøgstjenestens vilkår, idet værdifuld viden dermed ikke mistes, hvis en besøgsleder stopper eller af andre årsager udskiftes.



Overleveringen bliver overskueliggjort for

en ny besøgsleder, som endnu ikke har besøgt samtlige besøgsmodtagere eller besøgsvenner og dermed ikke har et kendskab til dem på baggrund af manglende samtaler.

Med udgangspunkt i specialets analyseresultater er nærværende forandringsdesigns sigte at optimere Røde Kors nuværende matchningsproces gennem et digitaliseringssystem. Dette ved at tage højde for besøgsvennerne og modtagernes italesættelse af, hvad de ønsker i forbindelse med et godt match. På baggrund af dette er kategorier udarbejdet, som kan give sammenlignelige data, der skal give mulighed for at danne matches med udgangspunkt i procentvise ligheder. Essentielle parametre heri beror sig primært på fælles interesser, behov og ophav for at skabe en vedblivende relation.

*Maj 2017*

*Aalborg Universitet*

## Litteraturliste

- Kors, D.R. (2015). *Besøgstjenesten – og andre aktiviteter for ensomme*. Dansk Røde Kors.
- Kors, R. (2011). *Røde Kors i forandring*. Styrelsen.
- Marselisborg – Center for Udvikling, K. o. (2016). *Styrket indsats mod ensomhed hos ældre mennesker med meget hjemmehjælp*. København S: Sundhedsstyrelsen.
- Ott-Ebbesen, L., Hansen, B., Vingaard, S., & Sarwar, M. B. (Red.). *Håndbog: En ven i livet*. Rødekors.dk.
- Røde-Kors. (2015). *Status 2014 - Besøgstjenesten og andre aktiviteter for ensomme*. København: Røde Kors.
- Sundhedsstyrelsen. (2016). *Styrket indsats mod ensomhed hos ældre mennesker med meget hjemmehjælp*. Sundhedsstyrelsen.
- Sundhedsstyrelsen. (27. marts 2017). *Sundhedsstyrelsen*. Hentede 31. marts 2017 fra SST: <https://www.sst.dk/da/puljer-og-projekter/2016/ensomhed-blandt-aeldre-med-hjemmehjaelp>.
- Wenger, E., & Lave, J. (2003). *Legitim perifer deltagelse i praksisfællesskaber*. I J. Lave, *Situeret læring og andre tekster*. København K: Hans Reitzels Forlag