

Et casestudie af samskabelsesprocesser mellem frivillige og borgere med erhvervet hjerneskade



Forfatter: Casper Lajgaard

Vejleder: Ninna Meier. Institut for Sociologi og Socialt Arbejde

Uddannelse: Kandidat i Socialt Arbejde

Måned: August

År: 2017

Uddannelsessted: AAU

Antal anslag: 219.561

Abstract

This thesis examines how co-production is practiced between volunteers and people with acquired brain injury. This phenomenon was examined by using a multiply case study in which data was collected from four cases which there was both individual group activities. Data was collected through observational studies and semi structured interviews of the volunteer's experiences on how co-production between them and patients with acquired brain injuries is practiced. The thesis adheres to the tradition of **symbolic interactionism**, where through the study of co-production and subsequent interactions, analyses the processes that lie behind co-production.

Where the project applies adaptive theory in which there is a synergy between the deductive and inductive method. Through the researcher's understanding of the theoretical meanings in the field of research, an observation guide and an interview guide, that reflects these understandings has been created. At which point, the empirical gathering creates a new theoretical understanding of the field, which is analyzed in the analysis. The three themes that were visible in the empirical gathering are confidence, recognition and presentation of self. The first theme analyzes how time and space are important for establishing a safe relationship between the volunteers and the people with acquired brain injuries. Through communication and personal trust. Here the volunteers form a safe relationship with the people with brain injuries, wherein they through reflexive trust develop their confidences in which they implore these confidences to get the people with acquired brain injuries to participate in certain activities. In the second theme, the analysis shows, that the volunteers recognize the people with acquired brain injury through the private sphere, and the solidarity sphere. Through recognition they form a relationship based on close relationships, or maternal relationships, and how volunteers see the people with acquired brain injuries as equal in the relationship, has also been analyzed. The last theme analyses how volunteers present themselves. The analyses looks at the close friendship and the maternal relationship, and how the volunteers do not lose face with the people with acquired brain damage.

The differences between the four cases were discussed. The analyses showed that there were similarities between the two 1:1 relationship and the case concerning the IT-café. Whereas the joint Bingo activity had a different role of hosting the event. Here there

lacked the same kind of personal interaction and interaction with the people with acquired brain damage. In closing was it discussed how all these cases are forms of co-production, but that they enable different processes in the co-production

Indholdsfortegnelse

Abstract	2
Kapitel 1 – Indledning.....	6
Udvikling af frivilligt arbejde i Danmark	6
Forskellen mellem frivilligt arbejde og socialt frivilligt arbejde	8
Problemformulering.....	10
Begrebsdefinition	11
Proces	11
Praktisering.....	11
Samskabelse	11
Samskabelse på forskellige niveauer	15
Forskellige roller i samskabelse	16
Kapitel 2 - Teori	17
Tillid.....	17
Anerkendelse	20
Præsentation af selvet.....	23
Kapitel 3 - Metodologi.....	26
Symbolsk interaktionisme	26
Adaptiv teori	29
Kapitel 4 - Casestudie som forskningsmetode	30
Forskningsdesign.....	30
Adgang til feltet.....	32
Feltet som et casestudie	33
Kapitel 5 - Metode.....	34
Operationalisering og udarbejde af observation- og interviewguide	35
Hvad bestod mine feltnoter af?	38
Observation og interview som metode.....	43
Observation.....	43
Semistruktureret interviews	44
Ethiske overvejelser	45
Ethiske overvejelser ved observation	45
Ethiske overvejelser ved interviews	46
Kvalitetsvurdering.....	46
Validering	47
Reliabilitet.....	47

Generaliserbarhed	48
Analysestrategi	49
Analysens opbygning	49
Forarbejdet	52
Vignetter	53
Kapitel 6. Analyse	53
Analyse af temaet: tryghed	53
"[...] han føler sig tryk i vores samspil"	53
"(han) skulle lige lære, hvem jeg var og han godt kunne være tryk med mig"	57
Personlig tillid	60
Refleksiv tillid	62
Analyse af tema: anerkendelse	63
"Ligesom et gammelt ægtepar [...]"	63
Den private sfære	68
"Jeg synes vi har et meget ligeværdigt forhold"	69
Den solidariske sfære	74
Analyse af tema: Præsentation af selvet	75
"Jeg sender jo også et postkort når jeg er på ferie"	75
Forestillinger, frontstage og backstage	77
"Det kan godt være, at jeg lige hjælper ham på vej til at foreslå nogle ting"	79
Hold	81
Diskussion af 1:1 relationerne og fællesaktiviteterne	82
Ligheder og forskelle	83
Men er det så samskabelse?	86
Kapitel 7. Konklusion	87
Kapitel 8. Perspektivering	89
Litteraturliste	90
Bilag	97

Kapitel 1 – Indledning

Udvikling af frivilligt arbejde i Danmark

Frivilligt arbejde og aktiv deltagelse i frivillige foreninger og organisationer har været en stor del af de skandinaviske landes historie og kultur. De politiske interesser for frivilligt arbejde, samt de værdier og potentialer der ligger til baggrund for den ulønnet indsats, er ikke blevet mindre siden de første politiske diskussioner startede i begyndelsen af 1980'erne (Fridberg & Henriksen 2014: 16). Denne øget interesse og målsætning om, at flere deltager i frivillige organisationer og arbejde, ses blandt andet i den politiske enighed i Folketinget i begyndelsen af 2000'erne. Dette ses i 2001, hvor kulturministeriet udgav "*Charter for samspillet mellem det frivillige Danmark/Foreningsdanmark og det offentlige*", som et middel til at sikre at traditionerne for frivilligt arbejde i Danmark, kunne udvikles sammen med samfundets udvikling. Formålet med dette dokument var, at skabe nogle gode rammer for det frivillige arbejde i fremtidens Danmark (Hansen 2001: 4-5). I dette dokument skriver de blandt andet: "*De frivillige organisationer må aldrig blive "instrumenter" for offentlige politikker. – Men de kan bidrage helt afgørende til udvikling af fremtidens danske velfærdssamfund.*" (Hansen 2001: 5). I 2008 blev Danmark ramt af en alvorlig økonomisk krise, som førte til større ledighed, mere usikkerhed blandt befolkning og økonomiske stramninger i det offentlige, og især kommunerne blev hårdt ramt, mens værende ansvarlige for størstedelen af de offentlige ydelser (Fridberg & Henriksen 2014: 18-19). Udover denne økonomiske krise, kom der også en ny kommunalreform i 2007, som ændrede på kommunernes størrelser og opgaver, hvor de nu skulle have større fokus på sundhedsfremme og forebyggelse af sociale problemer. Dette vurderes også til, at have haft en betydning for det ændrede forhold mellem frivillige foreninger og den offentlige institution (Ibsen, Thøgesen & Levinsen 2013 i Fridberg & Henriksen 2014: 18). Socialministeriet udarbejdede på baggrund af dette i 2011 rapporten "*Projekt kommunen og civilsamfundet - en erfaringsopsamling fra 19 kommunale projekter*" (Lundgaard Konsulenterne 2011). Formålet med dette projekt var, at se om kommunale institutioner og frivillige organisationer kunne dele nogle af velfærdens ansvar, for derved at øge kvaliteten indenfor den kommunale opgaveløsning, samt udvikle tanken bag det frivillige arbejde yderligere (Lundgaard Konsulenterne 2011: 6). Som beskrevet, kom denne rapport på baggrund af et øget pres på velfærdsstaten, hvor både forventninger og behovet for velfærdsydelserne var høje, men samtidig mangel på økonomiske ressourcer og fagfolk

til at løse opgaverne, hvorfor politikerne var begyndt at tænke, hvordan de kunne nytænke samspillet mellem de tre sektorer, henholdsvis det private erhvervsliv, det offentlige og det frivillige (Lundgaard Konsulenter 2011: 11-12). Dette samspil mellem flere sektor og aktør, har udviklet et begreb som samskabelse. Dette begreb vil jeg komme meget mere ind på i nærværende undersøgelse. Kort fortalt kan samskabelse ses som en måde, hvor den offentlige sektor i krisetider, udvikler og udfører offentlig velfærd, ved at benytte sig af ressourcer fra andre steder. Dette kunne blandt andet være frivillige organisationer.

Denne ændring i de seneste 10 år kunne tænkes, at have indvirkning på tilknytningen af den frivillige arbejdsstyrke, idet behovet virker til at være stigende. Alligevel viser nyere undersøgelser, at der hverken er sket en stigning eller vækst af den befolkningsmæssige tilknytning til frivilligt arbejde, i perioden fra 2004 til 2012 (Fridberg & Henriksen 2014: 10). Faktisk mener Thomas P. Boje fra RUC, som har forsket i hvad frivillighed er for en størrelse og hvornår den fungerer bedst, at denne ændring i måden, der udføres frivilligt arbejde på, har betydet at tiden der bliver brugt på frivilligt arbejde er nedadgående, og det ser ud til at blive værre i de kommende år. Thomas mener, at *“For at frivillighed skal, hvis den skal fungere godt, bæres af den enkeltes engagement og lyst til at gøre en forskel. Og det risikerer at gå tabt, hvis arbejdet udføres på bestilling.”* (Stampe 2017: 40-42). Pia Ringø fra Aalborg Universitet (Institut for Sociologi og Socialt Arbejde) er enig med Thomas og siger:

“Det øgede fokus på at få aktiveret netværk, pårørende og frivillige i løsning af velfærdsopgaver bryder med en årelang uskreven kontrakt om, at pårørende, netværk og frivillige er et supplement frem for en erstatning til det sociale arbejde og de offentlige tilbud. Samtidig udfordrer de socialfagligheden og velfærdssamfundet, hvis centrale opgaver bliver afhængige af frivilligheden.” (Stampe 2017: 40)

Samfundet står derfor overfor en problemstilling, hvor velfærdsstaten har behov for denne tilknytning af frivillige, for at udføre de store opgaver, der kommer med velfærdsstaten, samtidig med, at der er en vis kritik forbundet med, at frivillige skal udføre en socialfaglig opgave. Thomas udviser endnu skepsis indenfor handicapområdet, hvor han ser det nødvendigt, at borgerne får tildelt universelle ydelser, som er retmæssigt tildelt dem. Han mener ikke disse ydelser kan erstattes af frivilligt arbejde, fordi det går hen og bliver mindre kvalificeret og mere tilfældige (Stampe 2017: 41). Men hvad er det for en opgave de frivillige har? For at komme nærmere denne diskussion, vil der i næste

afsnit blive redegjorde for forskellen mellem frivilligt arbejde og socialt frivilligt arbejde, da disse begreber anses som værende essentielle til at forstå, hvilken form for frivilligt arbejde der snakkes om.

Forskellen mellem frivilligt arbejde og socialt frivilligt arbejde

I ovenstående afsnit er der kort diskuteret og opridset den samfundsmæssige udvikling indenfor frivilligt arbejde. I dette afsnit vil jeg redegøre for forskellen mellem frivilligt arbejde og socialt frivilligt arbejde.

Frivilligt arbejde defineres som en aktivitet eller handling, en person udføres frivilligt (Henriksen 1995). Lars Skov Henriksen definerer frivilligt arbejde ud fra hæftet "*De frivillige - hvad taler vi om og hvad forskes der i?*" fra 1995:

- *Er frivillig. Det betyder, at den person, der udfører indsatsen, gør det uden fysisk, retslig eller økonomisk tvang,*
 - *bygger på, at den frivillige ikke kan trues med økonomiske eller sociale sanktioner (f.eks. afskæres fra et socialt netværk), hvis vedkommende ikke længere ønsker at udføre opgaven,*
 - *ikke er lønnet. Dette udelukker dog ikke, at en frivillig person modtager godtgørelse for udgifter, vedkommende har i forbindelse med udførelsen af opgaven, fx. transport- og telefonudgifter. Eller at en person modtager et symbolsk beløb for sit frivillige arbejde,*
 - *udføres over for personer uden for den frivilliges familie og slægt. Derved adskilles frivilligt arbejde fra almindeligt husholdningsarbejde og omsorg over for familiemedlemmer,*
 - *er til gavn for andre end én selv og ens familie*
 - *er formelt organiseret. Det betyder, at almindelige hjælpsomhed eller spontane handlinger, fx. at følge en ældre eller handicappet person over gaden, bære indkøbsposer hjem fra et supermarked og lignende, ikke kan betegnes som frivilligt arbejde.*
 - *er aktiv. Det betyder, at medlemskab af en forening ikke er frivilligt arbejde.*
- (Henriksen 1995)

Her er der opridset nogle klare og tydelige retningslinjer og forståelser for, hvad frivilligt arbejde er. Disse retningslinjer er meget overordnet, hvorfor jeg finder det relevant at inddele frivilligt arbejde ind i henholdsvis *frivilligt arbejde* og *socialt frivilligt arbejde*. Dette gøres, fordi jeg ser disse former for frivilligt arbejde, som to forskellige typer af frivilligt arbejde. Disse to typer er på mange måder ens, men forskellen ligger i, hvilken område det frivillige arbejde bliver faciliteret i, hvilket også har betydning for hvilken form for frivilligt arbejde der er tale om. Herunder er det selvfølgelig også forskellige frivillige indsatser, som bliver sat igang, hvorvidt der er tale om fodboldtræner for den lokale fodboldklub, eller der er tale om personlig støtte for voksen med erhvervet hjerneskade.

Den første form for frivilligt arbejde, vil ikke blive omtalt i dette projekt, fordi projektet undersøger frivillighed indenfor det sociale område, men derfor er det stadig vigtigt at kort redegøre for, hvad frivilligt arbejde. Kort fortalt; "*Frivilligt arbejde er en aktivitet eller handling, der udføres af en frivillig person dvs. uden fysisk, retslig eller økonomisk tvang og uden personen trues med økonomiske eller sociale sanktioner, hvis vedkommende ikke udfører opgaven.*" (Web 1).

Men hvad er frivilligt socialt arbejde så? Først vil jeg redegøre for, hvad socialt arbejde er, før jeg vil komme med et bud på, hvad *frivilligt socialt arbejde* er. Det kan umiddelbart virke vanskeligt at besvare, hvad socialt arbejde egentlig er. Socialt arbejde kan dog ikke defineres uden at kigge på det i tid og rum, idet socialt arbejde konstrueres løbende i samfundsmæssige og politiske strømninger. Socialt arbejde er blevet karakteriseret ved, at den sigter mod at muliggøre alles deltagelse i samfundet (Skytte 2015: 11). Med andre ord, så har socialt arbejde til formål, både at tjene enkeltindivider og samfundet. Derfor omhandler socialt arbejde, arbejdet med andre mennesker og samfundet deromkring. Hvis frivilligt arbejde bliver kombineret med socialt arbejde, så bliver det til frivilligt socialt arbejde. Det er denne type af frivilligt arbejde, som findes mest interessant i nærværende undersøgelse, eftersom det er den form for frivilligt arbejde der udføres inden for det sociale og sundhedsmæssige område og det er denne form for frivilligt arbejde, hvor flere parter er involveret i det frivillige arbejde. Frivilligt socialt arbejde kan defineres, som handlinger der har til formål, at give enkeltindivider eller grupper øget velfærd eller omsorg, samt sigter på at løse velfærdsproblemer (Guide: Fakta om frivillige i det sociale arbejde 2017: 4). I denne form for frivilligt arbejde er der i højere grad tale om at hjælpe de svage individer eller grupper i samfundet. Dette kunne eventuelt være

tiltag, der er foretaget af kommunen, hvor det gennem samarbejde med frivillige organisationer og borgere laver aktiviteter der har til formål, at give syge borgere mere livsglæde, livskvalitet, større netværk etc. Men hvordan løftes denne opgave? Hvilke processer muliggør, at borgerne får mere livsglæde og livskvalitet? Det er nogle af disse spørgsmål, som har ledt op til specialets problemformulering, som bliver præsenteret efterfølgende.

I forlængelse af samfundets udvikling og den stigende forventning til velfærdsstaten, har behovet for at udføre frivilligt socialt arbejde også steget. For at kunne løfte denne opgave, så er begrebet *samskabelse* blevet dannet, som et begreb for samarbejdet mellem flere aktør. Begrebet vil blive uddybet efter præsentationen af problemformuleringen. Denne samfundsmæssige interesse for begrebet samskabelse og denne form for samarbejde mellem aktørerne, har skabt en undren for mig, hvordan samskabelse så egentlig fungerer, eller med andre ord, praktiseres. Gennem litteratursøgning og eksisterende viden på området, fandt jeg frem til, at der var en masse forståelser og forklaringer af, hvad samskabelse kan være, men ingen klar forståelse for, hvordan det praktiseres. Derfor besluttede jeg mig for, at nærværende speciale skulle have til formål at indsamle viden, der kunne bidrage til at give en forståelse, eller komme med bud på, hvordan samskabelse praktiseres.

Problemformulering

Hvordan praktiseres samskabelse mellem frivillige og borgere med erhvervet hjerneskade?

For at kunne besvare, hvordan samskabelse praktiseres, vil der i nærværende undersøgelse kigges på de samskabelsesprocesser (processer) der opstår i mødet mellem de frivillige og borgerne med erhvervet hjerneskade. Gennem opgaven vil borgere med erhvervet hjerneskade, blive omtalt som borgere. Men hvad er processer egentlig? Og hvad vil det sige, at praktisere noget? Hvad er samskabelse egentlig? Alle disse spørgsmål vil jeg prøve at komme til vejs i næste afsnit, hvor jeg vil begrebsdefinere *proces, praktisering og samskabelse*.

Begrebsdefinition

Proces

Det kan umiddelbart virke vanskeligt, at definere, hvad en proces er. Ifølge Den Danske Ordbog kan en proces være, et "*forløb eller serie af handlinger der indebærer en forandring eller udvikling*" (Web 2). Set i henhold til det ovenstående begreb, samskabelse, så kan samskabelsesprocesser ses som *forløb* eller *serier* af handlinger der sker i interaktionen mellem de frivillige og borgerne med erhvervet hjerneskade, som en del af samskabelsen. Det er disse processer, der opstår, som en del af samskabelsen mellem de frivillige og borgerne, som nærværende afhandling undersøger.

Praktisering

For at definere, hvad der menes med praktisering, tages der udgangspunkt i Theodore Schatzkis definition af social praksis. Ifølge Schatzki består en social praksis af *doings* og *sayings*. Doings er det mennesket gør, hvorimod sayings er det mennesket siger. (Schatzki 2001: 48). Dette udgangspunkt, at praksis ses i det mennesket siger og det mennesket gør, har også en tråd til nærværende undersøgelses metode, hvor der både benyttes af observationer og interviews. Praksis er derfor noget, som både kan ses og høres gennem andres fortællinger og/eller handlinger.

Samskabelse

Definitionen af begrebet samskabelse kan forekomme en smule langt, fordi definitionen af samskabelse kan være flertydig, hvorfor der er valgt at komme ind på de forskellige forståelser af samskabelse og slutteligt hvilken form for samskabelse nærværende speciale tager udgangspunkt i.

Samskabelse har rødder i den engelske betegnelse *co-production*. Co-production defineres som:

"Co-production means delivering public services in an equal and reciprocal relationship between professionals, people using services, their families and their neighbours. Where

activities are co-produced in this way, both services and neighbourhoods become far more effective agents of change.” (Boyle & Harris 2010: 11).

Som det fremgår af ovenstående citat, så er den engelske betegnelse for co-production, at der leveres offentlig ydelser i et lige forhold mellem professionelle, borgerne, familierne og naboerne. Logikken er, at ved hjælp af denne samarbejdsproduktion, så bliver ydelserne og fællesskabet mere effektive forandringsagenter. Den overordnede danske betegnelse for samskabelse lyder således:

“Helt overordnet dækker begrebet over, at offentlige medarbejdere udvikler og producerer velfærd sammen med fremfor for borgerne” (Agger & Tortzen 2015: 8)

Selvom der er en overordnet betegnelse for samskabelse, så viser forskningen indenfor definitionen og forståelsen af dette begreb, at der ikke er noget entydig klar definition af, hvad samskabelse egentlig er. Derimod behandles samskabelse under en række forskellige betegnelser og definitioner (Agger & Tortzen 2015: 8) Det er ved hjælp af disse, jeg vil klargøre, hvordan samskabelse skal forstås i relationen mellem borgere og frivillige jf. specialets målgruppe.

Begrebet samskabelse er for alvor kommet på dagsordenen. Måden at producere velfærd på har udviklet sig og der er kommet nye rammer for, hvordan man producerer velfærd. Herunder også hvem der skal producere velfærd, samt tilrettelæggelsen af dette. Men hvad er samskabelse egentlig, udover at det producerer velfærd sammen med borgerne? Der findes mange forskellige forståelser og betegnelser for, hvad samskabelse er. For at definere dette fænomen, gør jeg henholdsvis brug af eksisterende litteratur og min allerede eksisterende viden og erfaring på området, som jeg har fået gennem min praktikperiode på 8. semester.

Betegnelsen “samskabelse” favner bredt og samskabelse benyttes oftest som en betegnelse for forskellige samarbejdsformer mellem det offentlige og private aktører (Agger & Tortzen 2015: 5). Et eksempel på en sådan samarbejdsform, kunne være samarbejdet mellem en kommune og en frivillig organisation, med henblik på en specifik

ydelse, eller ydelser til en særlig målgruppe. Hvor stammer begrebet fra? Den store interesse for samskabelse som tilgang, kan ses som en international tendens. I tråd med den tidligere økonomiske krise og andre problematikker for staten, er der kommet større mistillid, samt stilles højere krav til den offentlige forvaltning (Pestoff et. Al. 2012). For at kunne imødekomme de nye krav for samfundets borgere, må den offentlige forvaltning, tænke nye strategier til, at afdække de behov og kriser der opstod. Derfor får den offentlige en ny rolle, hvor offentlige organisationer og medarbejdere ikke længere skal være de eneste til, at "levere" services, men derimod også være en del af, at mobilisere og facilitere processer og muliggøre samarbejde med andre aktører (Agger & Tortzen 2015: 7). Disse processer og samarbejdsaftaler handler om, at offentlige aktør, private virksomheder og samfundets borgere samarbejder, med henblik på, at løse komplekse problemer. Et komplekst problem, hvor denne samarbejdsproces, eller samskabelse, finder sted, er i samarbejdet med borgere med erhvervet hjerneskade. Her er det ikke muligt for det offentlige, at dække de behov og mål disse borgere har, for derved er det fundet nødvendigt, at facilitere en samskabelse mellem det offentlige og en frivillig organisation. Samskabelse er derfor blevet et trend ord indenfor det kommunale og en implementeret del af de strategier og tiltag der finder sted (Agger & Tortzen 2015:7).

Forskningen indenfor definitionen af samskabelse viser, at der findes to normative forståelser for, hvad samskabelse er, herunder eksisterer der yderligere dimensioner af disse. Disse dimensioner fortæller på hvilket niveau samskabelse må forstås. De to normative forståelser for samskabelse udspringes fra forskellige stryingsparadigmer. Dette betyder, at disse to forskellige former for samskabelse er bestemt ud fra, hvilke ideologier der er styrende i det pågældende system. De to forståelser af samskabelse er henholdsvis *effektivitets-samskabelse* og *empowerment-samskabelse* (Agger & Tortzen 2015: 13). Jeg vil diskutere disse to positioner for derved afgrænse dem fra hinanden. Ved hjælp af dette gives en bedre forståelse for, hvad der er tale om, når jeg referere til samskabelse gennem opgaven.

Effektivitets-samskabelse er baseret på en tankegang om, at samskabelse er et middel mod den ressourceknaphed, der findes i den offentlige produktion af velfærd. Her finder samskabelse sted, når forskellige aktør, såsom offentlige ansatte og samfundets borgere samarbejder til at producere offentlige ydelser (Jakobsen 2012: 27). Formålet med denne form for samskabelse er, at kvalitetssikre, effektivisere og målrette den offentlige ydelse.

Denne tilgang af samskabelse er præget af paradigmet om New Public Management, hvor fokuset ligeledes ligger på effektivitet i leveringen af offentlige ydelser (Agger & Tortzen 2015: 13). I New Public Management forstås borgerne som rationelle aktører, som handler nyttemaksimerende og interessen ligger ved outputtet, altså hvordan produceres og leveres den offentlige ydelse. Her ligger interessen også ved, hvordan borgeren af den offentlige ydelse, mest effektivt kan bidrage til, at producere velfærd for dem selv. Borgeren skal selv komme med initiativer og inputs til, hvordan velfærdsydelserne skal produceres (Jacobsen 2012).

Empowerment-samskabelse er modsat effektivitets-samskabelse, udsprunget af tankegangen i New Public Governance paradigmet. Her er fokuset ved samskabelse, at give frivillige organisationer, frivillige og borgere med handicap, en rolle som værende aktive i både styringen og udviklingen af de velfærdsydelser samfundet tilbyder. I denne form for samskabelse er der fokus på netværket og samarbejdet mellem både offentlige og private aktører, hvor formålet er, at planlægge og/eller producere velfærd i fællesskab (Agger & Tortzen 2015: 14). I empowerment-samskabelse er det overordnede fokus, at borgerne ikke blot er forbruger af offentlige ydelse, men derimod aktive borgere. Med dette menes der, at borgerne ikke blot får tildelt ydelser, men derimod selv skal være en del af planlægningen og udviklingen af den ydelse der tildeles. Denne tilgang til samskabelse, er ikke blot noget der foregår mellem det offentlige og borgerne, men derimod en tilgang, hvor samfundets borgere er en integrerende del af implementeringen af velfærdsydelserne. Modsat effektivitets-samskabelse har denne form for samskabelse ikke et direkte udbytte, men derimod fokuserer den i højere grad på outcomes (langsigtede resultater), dette kunne blandt andet være øget livskvalitet for borgerne, relationer på tværs af grupper og individer og empowerment af svage grupper (Agger & Tortzen 2015: 14). To centrale begreber i empowerment-samskabelse er magt og demokrati, hvilket er forbundet med empowerment. Magt og demokrati kommer til udtryk gennem borgernes mulighed for at være en del af fællesskabet i deres eget liv, som skrevet tidligere, idet de er med i planlægningen og produktionen af den offentlige velfærd. Selvfølgelig kommer magt også til udtryk, gennem de roller og magtforskydninger der opstår mellem de involverede aktører.

Samskabelse på forskellige niveauer

Den svenske forsker, Viktor Pestoff skelner mellem tre niveauer indenfor samskabelse, som indeholder samskabelse på både individuelt og organisatorisk niveau. Herunder også samarbejde mellem borgerne, kommunerne og samfundets borgere. Det skal dog påpeges, at disse tre niveauer ikke er gensidig udelukkende fra hinanden, men derimod kan niveauerne eksistere i samme samskabelsesproces (Pestoff et. Al. 2012). De tre niveauer er som præsenteret:

Co-governance: Her deltager borgerne og civilsamfundet i policyformuleringen, planlægning og prioritering af offentlig ydelse

Co-management: Her producerer civilsamfundet offentlige ydelser i samarbejde med kommunen

Co-production: Her er den enkelte borger medskaber i sin egen offentlige service.

(Agger & Tortzen 2015: 15)

Der ses tydelige træk mellem effektivitets-samskabelse og co-production, idet her er samskabelsen på mikroniveau, hvor det er borgeren som er medskaber og ansvarlig for, at yde offentlig service overfor dem selv. Samtidig er der også samskabelse på co-governance niveau, idet det er gennem samarbejdet mellem samfundets borgere og kommunerne, som opstiller de offentlige ydelser som borgerne skal arbejde ud fra. Det er i samskabelsesprocesser som co-management, hvor frivillige borgere og kommunen eventuelt planlægger en aktivitet eller implementering, hvor der formodes, at borgeren ikke selv har haft indflydelse på, hvordan selve aktiviteten eller implementeringen forløbes. Empowerment-samskabelse kan ses i alle tre niveauer, idet borgeren skal være aktiv i både styringen og planlægningen af sin egen offentlige service, producere offentlig ydelse til sig selv i samarbejde med kommunen og samfundets borgere, samt være med i skabningen af sin egen offentlige ydelse. I dette niveau er borgere altså inddraget i flere processer. Det skal dog påpeges, at borgerne gennem empowerment-samskabelse dog ikke formodes at være inddraget i policyformuleringen, altså de politiske beslutning, men derimod menes, at de bliver inddraget gennem planlægningen af deres egen aktivitet og velfærdsydelse. Disse niveauer er med til at give en forståelse for, hvor mange forskellige niveauer samskabelse kan eksistere på. Det skal dog påpeges hertil, at det er på niveauerne

som co-management og co-production, som bliver nærværende specialets niveau af samskabelsesproces. Årsagen til dette er, at det er de samskabelsesproces der eksisterer mellem de frivillige og borgerne og derfor ikke bliver de politiske beslutninger bag ved produktionen og skabelsen af den offentlige ydelse, som de frivillige borgere yder.

Forskellige roller i samskabelse

Som præsenteret under forskningsspørgsmålet, så er hovedformålet med nærværende speciale, at undersøge hvordan samskabelse praktiseres mellem borgerne og frivillige. Forskningen viser, at der er forskellige roller, som borgere og frivillige kan indtage i samskabelse, henholdsvis som:

Co-initiator: initiativtager til samarbejdet og med til at sætte rammerne

Co-designer: med til at udforme den offentlige ydelse/politik, det handler om

Co-implementor: indgår i implementeringen af en løsning/ydelse, som det offentlige har designet (Agger & Tortzen 2015: 16).

Forskningen påpeger hertil, at jo tidligere borgerne og de frivillige bliver inddraget i processen, jo større indflydelse har de på samskabelsesprocessen. Det betyder, at hvis borgerne og de frivillige har en rolle, allerede som co-initiator og co-designer, så har de større indflydelse på processen og dens resultater. Det er i disse to roller, hvor hele rammen og den offentlige ydelse bliver sat. Oftest ses at det er det offentlige som er initiativtager af samskabelsesprocesserne og det er dem, som sætter det igang. Hertil viser forskningen yderligere, at borgerne og de frivillige oftest bliver inddraget relativt sent i processen, altså først i implementeringen af samskabelsesprocessen (Agger & Tortzen 2015: 17). Det er også svært at afgøre, hvorvidt det er muligt at inddrage borgere og frivillige, allerede som co-initiator og co-designer, idet de ikke har samme professionelle og faglige viden, som de offentlige professionelle, som arbejder med dette til hverdag. Dette påpeger Voorberg m.fl. også i et review af samskabelse (co-production/co-creation), hvor de fandt ud af, at det ikke er særlig udbredt, at inddrage borgere og frivillige allerede i designfasen af de offentlige ydelser. Derimod fandt de ud af, at det var mere udbredt, at inddrage borgerne og frivillige i implementeringen, altså som co-implementor (Voorberg et. al. 2013). I nærværende speciale undersøges samskabelsesprocessen mellem borgerne

og frivillige, hvor det er i de frivilliges rolle som co-implementor. Derfor vil der i specialet refereres til de rollen som co-implementor, når der snakkes om samskabelse.

Ovenstående præsentation af forskellige teoretiske forståelser af samskabelse, roller i samskabelse og niveauer på samskabelse, er baseret ud fra forskning og typologier af samskabelse. Disse har til formål med at hjælpe læseren og mig, som forsker til at kunne finde ud af, hvad samskabelse er og hvad jeg skal kigge efter i empiriindsamlingen, ved undersøgelsen af, hvordan samskabelse praktiseres. Udover disse teoretiske begreber og typologier af samskabelse, så er der også andre teorier der forbindes med samskabelse. Disse teorier er ikke teorier der har direkte forbindelse til samskabelse, men ud fra forskning på området, så tyder det på, at disse kan have en betydning for, hvad samskabelse er. Næste afsnit vil være en præsentation af disse "andre" teorier, som menes at have en del af samskabelse. Disse teorier er både baseret på min forforståelse kva min allerede viden på området og eksisterende forskning. Afsnittet vil være bygget op således, at først kort præsenteres teorien, hvorefter hvordan jeg formoder, at det har en forbindelse med praktiseringen af samskabelse.

Kapitel 2 - Teori

Tillid

Følgende afsnit vil være en præsentation af udvalgte teorier af Niklas Luhmanns forståelse af tillid. Her vil redegøres for henholdsvis *personlig tillid* og *refleksiv tillid*. Oftest når der snakkes om Luhmanns forståelse for tillid, så refereres der også til begrebet *system tillid*. Dette begreb er taget ud af dette afsnit, fordi der er vurderet at dette begreb ikke bruges i analysen af, hvordan samskabelse praktiseres mellem frivillige og borgere med erhvervet hjerneskade. Grunden til dette er, at idet undersøgelsen tager udgangspunkt i interaktionen mellem to aktør, så er det ikke fundet fordelagtigt, at samtidig kigge på hvordan borgerne har "*troværdigheden, etikken/værdiorienteringen og legitimiteten af et system*" (Luhmann 1999: 87). Derfor redegøres kun for personlig tillid og refleksiv tillid i dette afsnit. Det skal dog påpeges, at jeg godt er klar over, at der foreligger et bagvedliggende system, hvor implementeringen finder sted og at de frivillige i princippet præsenterer dette system, men eftersom formålet er, at kigge på samskabelsesprocesser

med frivillige og borgerne, så er det ikke fundet nødvendigt, at analysere på dette system i denne opgave.

Luhmann ser tillid som et socialt fænomen, som udspiller sig mellem mennesker og som værende vigtigt for menneskets trivsel og evne til at håndtere livsbetingelser gennem hele livet (Warming og Christensen 2016:27). Ifølge Luhmann er tillid en mekanisme, som er med til at reducere social kompleksitet, da det er med til at hjælpe mennesket, til at håndtere komplekse situationer. Tillid giver menneske mulighed for, at foretage handlinger, der ellers kan virke ulogiske eller risikofyldte. Hvis mennesket har tillid, så kan det handle på trods af usikkerhed og derfor også undgå overvejelser og kalkulationer (Warming og Christensen 2016: 27). Det er denne forståelse af tillid, som nærværende projekt tager udgangspunkt i, idet jeg ønsker at undersøge hvorvidt de frivillige kommunikerer personlig og refleksiv tillid, som en del af deres de samskabelsesprocesser, der finder sted mellem de frivillige og borgerne.

Tillid skabes kun, når den tillidsfuldes forventning indfries, ud fra det andet menneskets handling(er). Derfor kan tillid ses som et vovestykke, fordi det kan være risikofyldt at springe ud i det uvisse. Tillid opbygges når begge parter gensidigt kommunikerer og honorer tillid gennem det verbale eller nonverbale handlinger. Tillid som et vovestykke indebærer, at mennesket åbner sig for sårbarhed, ved at kommunikere tillid og tager en risiko, ved at det ikke er sikkert, at denne tillid bliver gengældt. Tillid medfører samarbejde, mens mistillid kan medføre, at mennesket står alene med dets bekymringer (Warming og Christensen 2016:31-32). Det kan argumenteres for, at vovestykket ved at kommunikere tillid kan være stort for de frivillige og borgerne, fordi de ikke kender hinanden i starten. Derfor er det en vigtig opgave for de frivillige at kommunikere tillid til borgerne, så de kan gøre sig fortjent til at opleve gengældt tillid. Tillid er nemlig ikke noget man bare får, men derimod noget som begge parter skal gøre sig fortjent til. Derfor er der også en forventning om, at tillid skabes over tid mellem de frivillige og borgerne og vovestykket kan være i starten af den relation, der er blevet skabt. Denne forståelse af, at tillid er skabes over tid kan også refereres til, hvad Luhmann kalder for *de små skridts princip* (Luhmann 1999:84).

Når der er blevet skabt en tillidsfuld relation, så bliver mennesket fri for mange kalkulationer og overvejelser om, hvordan det andet menneske vil reagere. Ved tillid i relationen mellem de frivillige og borgerne, kan de begge se bort fra visse risici og derfor

bliver deres interaktion og samhandling nemmere at navigere i. På den måde kan tilliden fungere som kompleksitetsreducerende på et mentalt plan, for begge parter.

Personlig tillid

Luhmann skelner mellem tillid til enkelte personer og tillid til abstrakte systemer. *Personlig tillid*, som relaterer sig til enkelte personer, handler om det er tillid til mennesket som person. Dette kan være alt fra et familiemedlem, ven, skolelærer, pædagog eller såfremt en frivillig. Det centrale i den personlige tillid er, at tilliden er gensidigt opbygge i relationen mellem to personer, ved at de kommunikerer tillid til hinanden (Luhmann 1999:86-87). Den personlig tillid er karakteriseret ved, at de to personer vover sig ud i det uvisse og gør så sårbar overfor den anden, ved eksempelvis at overlade sit eget liv til den anden, fordi personen tror på, at den anden har gode intensioner (Luhmann 1999:86-87). I relationen mellem den frivillige og borgerne med erhvervet hjerneskade, ses den personlige tillid, som afgørende, fordi det blandt andet er gennem denne, hvor det formodes at den "gode" relation skabes, samt at personlige tillid er en del af interaktionen og samspillet mellem disse to parter. I opgaven vil der derfor fokuseres på, hvorvidt og hvordan den personlige tillid kommer til udtryk i relationen og interaktionen mellem de frivillige og borgerne med erhvervet hjerneskade.

Refleksiv tillid

Når der er opbygget tillid i relationen mellem to personer, så kan denne tillid benyttes som et taktisk koncept (Luhmann 1999:111). Luhmann mener, at når mennesket er engageret i et tillidsforhold, så forventes dette tillidsforhold at fortsætte. Denne forventning om, at personer agerer som de altid har gjort, mener Luhmann kan udnyttes af den anden. Dette kalder Luhmann for refleksiv tillid (Luhmann 1999:119). Denne form for tillid er ikke tillid til tillidens funktion. Dette betyder, at hvis mennesket lærer, at måden hvorpå han/hun fremstiller og honorerer tillid på er kompleksitetsreducerende, så kan mennesket kommunikere tillid, fordi mennesket forventer en positiv effekt ud fra denne tillid (Luhmann 1999:120). Den refleksive tillid kan virke hårdere for menneskets psyke, sammenlignet med den almindelige tillid, fordi mennesket skal kalkulere og overveje sine handlinger (Warming og Christensen 2016:41). Den refleksive tillid bliver derfor en handling for at opnå en positiv virkning, fremfor tillid til andre mennesker eller systemer. Det kan være interessant at kigge på, hvorvidt de frivillige benytter sig af refleksiv tillid

som en strategi eller kommunikationsform, for at opnå noget bestemt ud fra borgerne, eller såfremt for at etablerer en endnu bedre relation.

Anerkendelse

I dette afsnit uddybes den tyske socialfilosof Axel Honneths (1949) anerkendelsesteori, herunder anerkendelse i *den private* og *den solidariske sfære*. Konkretiseringen af begrebet anerkendelse vil tage udgangspunkt i en to af hans hovedværker *Kamp om anerkendelse* (2006) og *Behovet for anerkendelse* (2009). Disse to anerkendelsesbegreber fra Honneth er valgt, fordi empirien peger på, at anerkendelse er en essentiel del af de samskabelsesprocesser som finder sted mellem de frivillige og borgerne med erhvervet hjerneskade og netop hans begreber findes interessant, til at forklare empiriens fund.

Honneths anerkendelsesteori er, som skrevet, konkretiseret i tre sfærer; den private sfære, den retslige sfære og den solidariske sfære. Honneth mener at anerkendelsen inden for hver af disse sfærer, udgør et vigtigt trin i individets udvikling, da han mener, at det er nødvendigt at erfare alle disse former for anerkendelse, for at blive et komplet og selvstændigt individ:

“Den kærlighed, som barnet får, er både forudsætningen for dets ontologiske sikkerhed og for et vellykket møde med samfundet. De universelle rettigheder er forudsætningen for, at alle kan se sig som ligeværdige, og det er solidariteten også, hvis den bygger på en fælles værdihorison, åben for pluralitet “(Honneth 2006: 13).

Denne redegørelse vil kun tage udgangspunkt i den private sfære og den solidariske sfære, idet kun disse begreber er fundet relevant til at forklare empiriens fund. Den retslige sfære anses derfor, som den bagvedliggende anerkendelse, som de frivillige får gennem deres rettigheder til velfærdens ydelse.

Den private sfære

Anerkendelse i den private sfære referer til de nære relationer, som man deler med eksempelvis familie og nære venner. Relationen i denne sfære bygger på kærlighed og følelsesmæssig opmærksomhed og forbindes oftest med relationen mellem moder og barn. Ifølge Honneth får barnet dækket sit behov ved, at moderen giver barnet opmærksomhed og følelsesmæssig omsorg. I denne sfære er der tale om en gensidig relation, hvor den kærlighed som gives ud, også kommer tilbage igen (Honneth 2009:131).

Der er altså tale om en gensidig afhængig anerkendelse. Ved hjælp af anerkendelse i den private sfære, mestre barnet at agere i en konfliktfyldt hverdag og udvikler et positivt selvbillede, hvor den udvikler en fundamental selvtillid (Honneth 2009:174). Honneth mener, at ved hjælp af anerkendelse i den private sfærer, lærer individet at udtrykke sig og betragte sig selv som en person, der kan deltage i fællesskaber og samfundsmæssige relationer. Anerkendelse i den private sfærer er, ifølge Honneth, vigtigt for individet for senere at kunne indgå i andre relationer, hvor der både modtages og gives respekt og anerkendelse.

Den solidariske sfære

Anerkendelse i den solidariske sfære finder sted i relationer i grupper og fællesskaber. Ifølge Honneth handler den solidariske sfære om:

"For at opnå et ubrudt selvforhold har mennesket, ud over erfaringen af følelsesmæssige opmærksomhed og retlig anerkendelse, også behov for en social værdsættelse, hvor det får mulighed for at forholde sig positivt til sine konkrete egenskaber og muligheder" (Honneth, 2006:163).

I ovenstående citat mener Honneth, at det kun er muligt at værdsætte hinanden og sig selv, hvis individet orienterer sig mod værdier, der viser hvilken betydningen individets personlige egenskaber har for det andet individ (Honneth 2006:163). Dette betyder, at individet orienterer sig mod fælles mål, i fællesskaber eller grupper, hvor de tilsammen udgør et værdifællesskab. Værdifællesskabet er en samfundsmæssig social ramme, der udgør samfundets kulturelle selvforståelse. Værdifællesskabet er derfor udformet af samfundets idealer og selvforståelse og kan på sin vis relateres til den retlige anerkendelse (Honneth 2006:164). Honneth snakker om, at i nyere tid, er der kommer stigende fokus på, hver især individuelle identitet og mulighederne for, at kun at få værdi gennem fællesskaber er blevet mindre. I forbindelse med denne fokus på individualisering, har det medført, at der i højere grad fokuseres på personlig selvrealisering. Før var der mere fokus på ære i fællesskaber, hvorimod i dag er der tale om social prestige, hvor det er den enkeltes evner og præstationer som fokuseres på (Honneth 2006:165). Honneth påpeger, at for at individet kan opnå samfundsmæssig solidaritet, må det drage omsorg af andre individers egenskaber, også selvom disse egenskaber kan virke anderledes og fremmede (Honneth 2006:173). Han skriver; *"...at man betragter hinanden i lyset af værdier, der lader de andres egenskaber og muligheder fremtræde som betydningsfulde for den fælles praksis"*

(Honneth 2006:173). Anerkendelse i den solidariske sfære er derfor afhængig af, at individet føler sig værdifuld for samfundet, eller fællesskabet. Hvis et individ opnår anerkendelse i den solidariske sfære, føler personen stolthed og en kollektiv ære. Denne stolthed og ære handler om, at personen føler sig som et medlem af en social gruppe, hvor personen er værdifuld.

Refleksioner over Honneth anerkendelsesteori

Efter redegørelsen for Honneths tre sfærer vil jeg diskutere teoriernes anvendelighed i forhold til nærværende undersøgelse. Som skrevet tidligere har det ikke været fokus, at teste anerkendelse, som en samskabelsesproces, men derimod gav empirien udtryk for, at anerkendelse er en stor del af de samskabelsesprocesser der finder sted mellem undersøgelsens målgruppe.

Grunden til at Honneth netop findes relevant til at forklare anerkendelse, er hans indsigt i menneskets behov for at blive anerkendt, samt hvilket former for anerkendelse der er vigtig for identiteten. Dog kan det virkelig uklart, hvordan han egentlig definere anerkendelse. Det er derfor også svært på forhånd, at vide hvornår der er tale om anerkendelse og hvornår det ikke er anerkendelse. For at komme nærmere af en konkret forståelse af anerkendelse, kan der perspektiveres til Honneths analyser af begrebet usynlighed (Juul 2010:184). Som skrevet, så kan det være svært at se, hvad anerkendelse egentlig er på forhånd og det derfor først er i forbindelse med de empiriske udspil, som gør det muligt at se, hvad der kan betragtes som anerkendelse. Honneth mener dog, at synlighed og usynlighed er de mest anvendte billeder til at illustrere anerkendelsesbegrebet. Usynlighed skal forstås som når en person er overset eller negligeret i det sociale. Dette kunne eksempelvis være mangel på håndtryk, kram eller andre former for fysiske interaktioner. Denne form for synlighed eller usynlighed, kan også perspektiveres til undersøgelsens videnskabsteoretiske position, symbolsk interaktionisme, hvor det er gennem blandt andet fysiske interaktioner, der kigges på samhandlingen mellem undersøgelsens målgruppe. Ved hjælp af disse synlige eller usynlige interaktioner, kan der analyseres, hvorvidt de frivillige anerkender borgerne i de udvalgte sfære.

En andet vigtig diskussion i forbindelse med Honneths tre anerkendelsessfærer er, hvorvidt det er nødvendigt for frivillige at anerkende borgerne i alle tre sfære, for at de får en vellykket relation. Ifølge Honneth så må individet anerkendes i alle tre sfære, for at blive

et komplet individ. I min undersøgelse har jeg ikke indsigt i, om borgerne netop er blevet anerkendt fra barndommen gennem den private sfære, hvorvidt de deltager i samfundsmæssige beslutninger og om de er blevet anerkendt i sociale fællesskaber. Fokusset i denne undersøgelse er heller ikke, at kigge på borgernes fortid eller samfundsmæssige deltage, men derimod at fokusere på, om anerkendelse er en del af de samskabelsesprocesser, der finder sted mellem de frivillige og borgerne. Derfor anvendes Honneths anerkendelsesteori til at kigge på, om de frivillige anerkender borgerne i den private sfære, den retslige sfære og den solidariske sfære, som proces i samskabelsen. Jeg vil derfor heller ikke komme frem til, at de frivillige skal anerkende borgerne i alle tre sfærer, for at det bliver en vellykket relation, eller vellykket samskabelse. Derimod bruges disse begreber, som skrevet, til at kigge på hvordan de frivillige anerkender borgerne, som en del af samskabelsen.

Præsentation af selvet

I dette afsnit præsenteres den canadiske-amerikanske sociolog, Erving Goffman og hans teori omkring præsentation af selvet. For at konkretisere denne teori vil teorien blive præsenteret gennem bogen "*Erving Goffman - Sociologien om det elementære livs sociale former*" skrevet af Michael Hviid Jacobsen og Søren Kristiansen (Hviid Jacobsen & Kristiansen 2002), hvor der redegøres for udvalgte begreber i Goffmans metaforiske begreber: *forestillinger, hold, regioner og indtryksstyring*. Ved hjælp af disse begreber, kan jeg analysere de frivillige ud fra et interaktionistisk perspektiv, og deres optræden udadtil henhold til borgerne.

Erving Goffman og hans værker anses traditionelt, at tilhøre symbolske interaktionisme, som præsenteret i nærværende opgaves videnskabsteoretiske position, hvor menneskets adfærd forstås som en proces, hvor personerne gennem interaktioner med andre forhandler, hvordan en bestemt situation skal forstås (Turner & Stets 2005: 27-30). Dette vil blive uddybet nærmere i kapitel 3: metodologi. Goffman og hans teoretiske udvikling er inspireret af sociologer, der beskæftiger sig med følelser (Turner & Stets 2005: 27).

Goffman snakker om, at der eksisterer en samhandlingsorden, som han kalder for *sui generis*. Sui generis betyder, at samhandlingsorden indeholder egne og unikke regler og ressourcer (Hviid Jacobsen & Kristiansen 2002) Samhandlingsordenen består af normer, som er medskaber til en særlig form for menneskelig adfærd (Hviid Jacobsen & Kristiansen

2002). Denne samhandlingsorden, ifølge Goffman, undersøges den ved at studere hvordan individerne agerer i mødet med hinanden. Dette gør han gennem sin dramaturgi, hvor han bruger metaforiske begrebsapparater fra skuespiller-verdenen, til at analysere hverdagslivets "små dramaer" (Hviid Jacobsen & Kristiansen 2002).

Forestillinger

Goffman snakker om, at forestillinger er et teater, eller optræden, hvor der er en eller flere medvirkende (Hviid Jacobsen & Kristiansen 2002). Gennem forestillingen prøver de medvirkende, at overbevise hinanden om, at den måde de fremstillinger sig på, er også den person de er, samt forholdene i det sociale møde er, hvad det ser ud til (Hviid Jacobsen & Kristiansen 2002). Formålet med optræden i forestillingen er, at individerne ønsker at give et bestemt indtryk af sig selv, til de andre. På den måde, påtager optræderen en rolle under forestillingen, hvor der hører bestemte forventninger og forpligtelser til (Hviid Jacobsen & Kristiansen 2002).

Goffman forståelse af forestillinger og roller kan være relevant, for at forstå de forskellige interaktioner, der finder sted mellem de frivillige og borgerne. Ved hjælp af dette begreb kan jeg analysere, hvilken rolle de frivillige påtager sig i mødet med borgerne.

Hold

Ifølge Goffman kræver enhver forestilling et hold, hvor formålet med holdet er, at i fællesskab definere den sociale situation ved at optræde (Hviid Jacobsen & Kristiansen 2002). Ifølge ham er der i alle former for sociale samhandlinger en form for social fællesforståelse. Et hold er ofte ledt af en holdleder, som løser problemerne der opstår og sørger for, at situationen ikke bryder sammen (Hviid Jacobsen & Kristiansen 2002). Hold kan relateres til mødet mellem de frivillige og borgerne. De frivillige kan ses som holdlederen, hvor rollen er, at opretholde situationen og løse problemerne. Ydermere er det interessant, at se, hvordan de frivillige påtager sig rollen, som holdleder.

Frontstage og backstage

Ifølge Goffman bliver optræden og forestillinger styret af to regioner. Disse er henholdsvis *frontstage* og *backstage* (Hviid Jacobsen & Kristiansen 2002). Ved *frontstage* sker forestillingen, hvor skuespilleren spiller en rolle foran publikummet. Når skuespilleren er på *frontstage*, så er personen interesseret i, at give et bestemt indtryk til publikummet. Dette gør de ved at fremhæve nogle kendetegn og ved at undertrykke andre kendetegn

(Hviid Jacobsen & Kristiansen 2002). Ved backstage er de skjulte for publikummet og de kan træde ud af den pågældende rolle. Fordi publikummet ikke kan se skuespilleren backstage, så har skuespillerens kendetegn ikke nogen betydning for fremtræden (Hviid Jacobsen & Kristiansen 2002).

Frontstage og backstage er interessante begreber, fordi disse kan være med til at analysere, hvordan de frivillige optræder i samspillet med borgerne, som en del af samskabelsen. Derudover kan sondringen mellem frontstage og backstage give mulighed for at se på, hvordan de frivillige fremstiller sig selv som frivillig, sammenlignet med når de ikke er frivillige. Altså om de frivillige påtager sig en bestemt rolle i samskabelsen mellem de frivillige og borgerne.

Refleksioner over Goffmanns teori om præsentation af selvet.

Goffmans dramaturgi kritiseres for at være et kynisk syn på mennesket, hvor individerne fremstår som selviscenesættende og manipulerende gennem de indtryk de giver andre (Hviid Jacobsen & Kristiansen 2002). Derudover kritiseres Goffman også for, at han forståelse af fremstillingen virker mennesket som "tomme skaller", fordi han ikke har fokus på menneskernes tanker, refleksioner og holdninger (Hviid Jacobsen & Kristiansen 2002). Det var også derfor jeg i påbegyndelsen af analysen, ville analysere, hvilken form for følelsesmæssig arbejde, som de frivillige laver i samskabelsen med borgerne. Dette vil jeg gøre med hjælp af Arlie Russell Hochschilds teori om følelsesarbejde. Ifølge Hochschild er der flere måder, at lave følelsesarbejde på. Den ene metode er den kognitive, hvor vi kan prøve at ændre vores ideer og tanker, for derved at ændre måden vi føler. Den anden metode involverer kroppen. Gennem kroppen, kan vi prøve at lede vores følelser i en ønskelig retning (Hochschild: 1). Hun bruger eksemplet med at trække vejret dybt. Ved at trække vejret dybt, kan vi prøver at berolige vores nerver, når vi skal snakke foran et stort publikum. Den tredje metode til at styre vores følelser, handler om at bruge udtryksfulde bevægelser. Disse udtryksfulde bevægelser kan være at smile, for at føle sig mere lykkelig. (Hochschild: 1). Hochschild mener, at den vigtigste måde at håndtere vores følelser på, er gennem deep acting. Jeg vil ikke komme nærmere disse begreber, men jeg valgte at fravælge Hochschild forståelse for deep acting, fordi undersøgelsens empiri ikke havde data, der sagde noget om informantens indre følelser. Hochschild er også stærkt inspireret af Goffman, mener netop kritiserer ham for, at han mangler forståelsen for individets indre følelser, der ligger bag den udadtil fremstilling (Hochschild 2009: 30-31). Hvis jeg derimod

var bevidst om Hochschild og hendes teori før empiriindsamling, kunne jeg operationalisere hendes begreber, for derved at finde ud af, hvilke følelser der ligger bag de frivilliges samskabelse.

Kapitel 3 - Metodologi

Symbolsk interaktionisme

Formålet i nærværende undersøgelse er, at undersøge hvordan samskabelse praktiseres mellem frivillige og borgere med erhvervet hjerneskade. For at kunne akkumulere viden, til at besvare denne undren, så er det vigtigt at gøre sig videnskabsteoretiske overvejelser omkring fænomenet. I dette kapitel vil jeg tage udgangspunkt i den symbolske interaktionisme, som værende den videnskabsteoretiske tradition, der vil være mest fordelagtig, til at kunne akkumulere viden til undersøgelsens fænomen. Jeg vil tage udgangspunkt i Herbert Blumers forståelse af symbolsk interaktionisme.

En vigtig baggrund for symbolsk interaktionisme er og har været pragmatismen (Levin & Trost 2005: 107). I pragmatismen fremhæves handlingens betydning for erkendelsen. Dette betyder, at i pragmatismen betragtes en erkendelse, som en handling og ikke blot som en anskuelse af virkeligheden. I pragmatismen har handlingen en vigtig betydning for skabelsen af viden (Langergaard et. al. 2011: 108). Symbolsk interaktionisme kan ses, som en videreudvikling fra pragmatismen. Denne forståelse bygger på fem grundlæggende elementer, som henholdsvis er 1) *definition af situationen*, 2) *at al samhandling er social*, 3) *at vi interagerer med hinanden ved hjælp af symboler*, 4) *at vi er aktive* og 5) *vi handler, opfører os og befinder os i nuet* (Levin & Trost 2005: 107). Disse fem grundlæggende elementer vil jeg gennemgå i dette afsnit for derved at opholde det med nærværende undersøgelse.

Definition af situationen handler om, at hvis et menneske definerer en situation som virkelig, så er den virkelig i dens kontekst. Dette betyder også, at enhver person handler ud fra sin egen definition af situationen, fordi det er det som virker virkeligt for dem (Levin & Trost 2005: 107). På denne måde tilknytter symbolsk interaktionisme sig til den subjektive opfattelse og tager udgangspunkt i den sociale virkelighed. Ved at analysere en samskabelsesproces mellem frivillig og borgere, kan jeg udlede, hvordan de frivillige mener, at de skal udføre socialt frivilligt arbejde.

Social samhandling handler om, at mennesket udvikles gennem samhandlingen med andre mennesker og spejling i mødet med den anden. (Levin & Trost 2005: 108). Vi fortolker vores eget spejlbillede ud fra den forestilling vi mener, at andre har af os selv. Dette hænger tæt sammen med Goffmans forståelse af præsentation af selvet.

Symboler handler om, de gestikulationer og fremtoninger, vi mennesker benytter os af i kommunikationen med hinanden. Mennesket kommunikerer med hinanden, fordi vi har en fælles række betydninger og symboler, der giver mening for begge parter, i en interaktion. Det er gennem disse symboler, at vi interagerer med hinanden. Symboler såsom ord, udtryk og måden vi opfører os på (Levin & Trost 2005: 108). Disse symboler er en stor del af den samskabelse der finder sted mellem frivillige og borgere. Hele baggrunden for samskabelsen mellem disse parter er, at de mødes og laver aktiviteter sammen. Hvis de ikke havde nogle symboler til at kommunikere med hinanden, så ville der ingen interaktion finde sted. Denne interaktion kan virke endnu mere vanskelig med nærværende undersøgelsens målgruppe, idet borgere med erhvervet hjerneskade, kan have så meget nedsat funktionsniveau, at de kan have vanskelig ved at interagere på normal vis. Derfor har jeg en formodning om, at hvis dette er henseende, så har de frivillige og borgeren alligevel dannet nogle nye symboler, som muliggør deres samhandling.

Aktiviteter handler om den handling, som foretages. Ifølge symbolsk interaktionisme, så er en person ikke dum, men derimod opfører sig dumt. Med dette mener Blumer, at hvis handlingen er dum, så kan der fokuseres på at ændre denne handling. Fokuset i højere grad på processer og udvikling, fremfor de statiske forklaringer (Levin & Trost 2005: 108). Set i henhold til specialet, så er formålet med samskabelsen, at netop udvikle borgere med erhvervet hjerneskade, så de kan have et meningsfuldt liv med aktiv deltagelse. Derfor kan det ud fra den symbolske interaktionisme udledes, at gennem disse samskabelsesprocesser, så er en del også udviklingen og processerne.

Vi handler, og opfører os i nuet handler om, at vi mennesker ikke er optaget af, hvordan de historiske hændelser har fundet sted, men derimod mere interesseret i, hvad der sker i nuet. Ifølge symbolsk interaktionisme er det nemlig i nuet, hvor ændringsmulighederne finder sted (Levin & Trost 2005: 108). På samme måde som ovenstående element, aktivitet, så handler samskabelsen om at ændre mulighederne for borgerne med erhvervet hjerneskade. Derfor er der en formodning om, at samskabelsen dannes, for at borgerne

med erhvervet hjerneskade kan glemme deres handicap og fokusere på nuet. Samtidig med, at det er gennem disse processer i nuet, hvor borgeren udvikler sig til det bedre.

I symbolsk interaktionisme spiller samhandlinger og interaktioner en vigtig rolle. Samfundet består af mennesker som interagerer med hinanden og disse samhandlinger kan fortælle noget om en given situation. Den amerikanske sociolog, filosof og psykolog George Herbert Mead bliver oftest knyttet til samhandlingsbegrebet. Han beskriver samhandlingen mellem mennesker i et *'triadisk system'* (Levin & Trost 2005: 112). Det første trin i et triadisk system er, når en person udfører en handling, eksempelvis en frivillig smiler og griner til en borger. Det andet trin er, når personen opfatter denne handling og reagerer udefra denne. Dette kunne eventuelt være, at borgeren smiler tilbage. Tredje trin bliver så, hvordan smil kommer tilbage til den frivillige og hvordan den frivillige tolker denne handling. Dette er en måde at forstå, hvordan samhandlingen og interaktionen mellem to parter hele tiden finder sted. Det er gennem dette triadisk system, at jeg gennem observationerne kan observere, hvordan frivillige og borgere interagerer og samhandler med hinanden.

Ved at tilslutte sig symbolsk interaktionisme som perspektiv, indebærer at der tages afsæt i den sociale virkelighed som udgangspunkt for analysen. Ydermere mener symbolsk interaktionisme, at vores subjektive erfaringer tager afsæt i vores tidligere erfaringer. Derfor bygger erfaringerne altså på individernes egne fortolkninger af allerede hændt hændelser. Det er ud fra disse hændelser, eller adfærd, at vores forestillinger og meninger dannes (Levin & Trost 2005: 108). Dette kan umiddelbart lyde som den fænomenologiske tradition, som den symbolske interaktionisme også ligger tæt opad. I fænomenologien er forskerens opgave, at forholde sig objektivt forhold til undersøgelsens fund, for derved at kunne opnå en sand forståelse af andre subjektive meninger og motiver (Jørgensen 2008:242). Dette betyder, at i fænomenologien skal man gengive informanternes oplevelser og tolkninger så præcist som muligt, og det er vigtigt, at sammenhængen mellem teorier og begreber, som forskeren bruger, har en klar sammenhæng til, hvad informanterne har fortalt (Jørgensens 2008:238). både i den fænomenologiske og symbolske interaktionistiske tilgang er individets forståelser og tolkninger centrale. Dog har det ikke sin plads indenfor symbolsk interaktionisme, at sætte parentes om sin egen forståelse, som forsker eller person. På samme måde, vil det ikke give mening indenfor symbolsk interaktionisme, at arbejde ud fra en forståelse af feltet, der er upåvirket af en

eller flere teorier. Derimod anses empirisk materiale, som et produkt af konstruktioner, der er dannet på baggrund af fortolkninger og begreber (Järvinen 2005: 41). Det kan derfor argumenteres for, at symbolsk interaktionisme er mere fordelagtig for nærværende undersøgelse, idet både min forståelse for begrebet samskabelse og feltet allerede er påvirket af mine erfaringer og tolkning af fænomenet, samtidig med, at jeg er interesseret i, at undersøge informanternes sociale virkelighed. Dette vil jeg komme nærmere i næste afsnit, hvor jeg redegør for adaptiv teori, som metodisk fremgangsmåde.

Adaptiv teori

I følgende afsnit vil jeg præsentere den adaptive teori, som argument for, hvorfor denne metodiske fremgangsmåde er fundet nyttig, til at besvare nærværende undersøgelses problemformulering.

For det første blev det vurderet, at det ikke ville være fordelagtigt at undersøge dette fænomen deduktiv, idet så skulle jeg teste allerede eksisterende teori (Bryman 2012: 24). Grunden til, at dette ville være problematisk er, fordi, som skrevet tidligere, så er der ikke en klar definition af, hvad samskabelse egentlig er, eller hvordan det praktiseres, hvorfor det ville være svært at vide, hvilke teorier og terminologi der skulle kigges på. Ydermere kunne denne tilgang resultere i, at jeg ville komme til at lukke øjnene for relevante fund, i min empiriindsamling. Hvis jeg derimod var gået induktivt til værks, ville det betyde, at jeg var gået mere eksplorativt ind i undersøgelsen (Bryman 2012: 26). Dette blev ligeledes ikke vurderet som optimalt, idet allerede inden undersøgelsen havde jeg nogle forståelser og tolkning af emnet, jævnfør symbolsk interaktionisme. Den adaptive teori blev derimod fundet relevant, fordi hensigten hverken er at arbejde stringent deduktivt eller induktivt. Formålet er derimod på baggrund af min forståelse for emnet, eksisterende litteratur på området og teoretisk forståelse, at undersøge problemstillingen og kombinere min forståelse med den indsamlede empiri.

Adaptiv teori er ikke en direkte metode, men skal ses som en fremgangsmåde eller tilgang, som: *"[...] repræsenterer et pragmatisk og eklektisk forhold til den sociologiske vidensproduktion."* (Hviid Jacobsen 2012:263). Den adaptives formål bliver derfor hverken at positionere sig i den ene eller anden lejr, men kombinere henholdsvis induktive og deduktive metoder, for at udarbejde og konkretisere teorier, der kan hjælpe til at besvare undersøgelsens problemformulering.

Adaptiv teori kan anvendes på to måder. Den ene måde er ved “[...] efterlevelse af alle de retningslinier, som skitseres, og dermed en slavisk anvendelse af tilgangen.” (Hviid Jacobsen 2012:261), hvor den anden måde er “[...] en mere fri og fleksibel forståelse af de grundprincipper, der ligger i den adaptive teori, og som kan modificeres og tilpasses alt efter ens konkrete problemstilling.” (Hviid Jacobsen 2012:261). I denne undersøgelse er der valgt, at bruge den mere fleksible måde af adaptiv teori. Undervejs i undersøgelsen er der nemlig ikke blevet brugt en stringent formel, men derimod har jeg løbende forsøgt at få teorier til at passe eller blive formet, af undersøgelsens empiriske fund. For at komme med et eksempel på dette, så er de tidligere præsenteret teorier, enten blevet valgt ud fra min forståelse for feltet, eller så har jeg fundet noget teori efter empiriindsamling, som jeg har vurderet fordelagtig til at forklare, hvilke samskabelsesprocesser der finder sted mellem de frivillige og borgerne. Dette betyder derfor, at som udgangspunkt, har der ikke været en bestemt fremgangsmåde eller “brugsanvisning” fra projekts start, men derimod er fremgangsmåden blevet udarbejdet undervejs. Denne fleksible tilgang til undersøgelsen, har gjort at jeg kunne vekselvirke mellem teori og empiri (Hviid Jacobsen 2012: 262). Den adaptive teori er derfor fundet fordelagtig i denne undersøgelse, fordi den giver mulighed for, at jeg kan revidere teorien, ændre mine antagelser og inddrage ny teori, fordi jeg ikke er tvunget til at følge en bestemt fremgangsmåde eller struktur.

En ulempe ved den adaptive teori kan dog være, at denne fremgangsmåde kan komme til at virke rodet. Derfor er det vigtigt, at gennem hele undersøgelsen, at man argumenterer for hvornår og hvorfor, man gør hvad (Riis 2012:351). Jeg har derfor i undersøgelsens forsøgt på, at skabe en vis gennemsigtighed, så læseren ikke er i tvivl om, hvornår og hvorfor jeg har gjort, som jeg har gjort.

Kapitel 4 - Casestudie som forskningsmetode

Forskningsdesign

Dette kapitel vil være en præsentation af specialets forskningsdesign. Forskningsdesignet har til formål, at skabe en klar og tydelig sammenhæng mellem problemformuleringen, metoden, analysen og konklusionen (De vaus 2001:9). I nærværende speciale er der valgt at undersøge hvordan samskabelse praktiseres mellem frivillige og borgere i handicapafdelingen på Aalborg Kommune, gennem et kvalitativt multiple casestudie.

Interessen for nærværende undersøgelse blev indledt gennem mit praktikforløb ved Aalborg Kommune, under fagcenter for erhvervet hjerneskade og fysisk handicap på kandidatuddannelsens 3. semester. I dette praktikforløb deltog jeg i en evaluering og udvikling af Projekt Fællesspisning og Rejseklub for borgere med erhvervet hjerneskade og fysisk handicap. Dette projekt var igangsat af Projekt Fri-Tid og det var i dette praktikforløb, at jeg skabte kontakterne, der kunne hjælpe mig med denne undersøgelse. Projekt Fællesspisning og Rejseklub er et projekt fagcenter for Erhvervet hjerneskade og fysisk handicap, har søgt midler til, som skal køre til sommeren 2017. Formålet med projektet er, at understøtte borgere med erhvervet hjerneskade og kognitive funktionsnedsættelser, til at leve et aktivt liv med meningsfulde aktiviteter og sociale relationer. Dette gøres gennem månedlige fællesspisninger og to rejser på et år. Projektet er bygget op omkring en forståelse for, at ved at støtte og hjælpe erhvervet hjerneskadet og kognitiv funktionsnedsættende, så kan de danne flere sociale relationer og komme ud i aktive deltagelse, eftersom deres handicap kan være en barriere for at deltage i sådanne aktiviteter i hverdagen. Efter endt praktikperiode, havde jeg fået et indtryk af, at begrebet samskabelse var det nye trend ord indenfor socialt arbejde, hvorfor jeg netop begyndte at læse omkring dette begreb. Efter jeg læste litteratur omkring dette begreb, begyndte jeg at undre mig over, hvordan det egentlig fungerede i praksis, altså hvordan det egentlig blev praktiseret. Så efter min litteratursøgning på dette begreb, blev det klart, at undersøgelsen skulle bidrage med en ny viden til forskningen på begrebet samskabelse.

Som beskrevet i det indledende kapitel af specialet, så er der ikke en entydig definition af, hvad samskabelse egentlig er og det findes i mange forskellige størrelser. Derfor har jeg afgrænset mig fra de forskellige størrelser og besluttet mig for, at jeg undersøger samskabelsen i den implementerende fase, altså samskabelsen mellem frivillige og borgerne. For at undersøge samskabelse mellem disse aktører har jeg valgt, at undersøge det ud fra de frivillige synspunkt, idet det er dem som udfører det sociale arbejde, som ligger bagved samskabelsen. Min intention med et kvalitativt design, bliver derfor at få dybere indsigt i muligvis forskellige former for samskabelse, der henholdsvis finder sted i det sociale arbejde. Derfor er min rolle som forsker, at prøve at skabe en forståelse for, hvordan samskabelse praktiseres af de frivillige. For at skabe en forståelse for dette, placerer jeg mig indenfor den symbolsk interaktionistiske forståelse, som præsenteret tidligere. Gennem observationer og interviews forsøger jeg at skabe viden gennem de frivilliges subjektive meninger og tolkninger af, hvordan samskabelse praktiseres. Et

vigtigt element er nemlig, at menneskers kontekst, hvorpå de danner deres meninger og fortolkninger ikke kan udelades fra fortolkningen af deres meninger (Launsø & Rieper 2005: 22). Derfor må fortolkningen af de frivilliges meninger altså også ses i dens kontekst. Et eksempel på, hvorpå jeg kan forekomme dette er, at jeg spørger ind til deres arbejds- og uddannelsesmæssige baggrund, som menes at have en betydning for relationen de bygger med borgerne.

Gennem observationer og interviews vil indsamles data der kan hjælpe til at danne en viden om, hvordan samskabelse praktiseres. Ved hjælp af et casestudie design gør det muligt at undersøge komplekse sociale fænomener (Eisenhardt & Graebner 2007: 27). Ved brug af casestudie design mener jeg, at det giver bedst mulig indsigt i, hvordan samskabelse praktiseres mellem de frivillige og borgere og hvilke variabler der har indflydelse på samskabelsesprocesserne. Nærmere omkring hvad casestudie er, vil blive uddybet i næste afsnit.

Ud fra undersøgelsens casestudie vil der foretages, som skrevet, henholdsvis observationer og interviews. Jeg har valgt at indhente data gennem observationer og interviews fordi det giver to forskellige sider af fænomenet. Gennem observationerne kan jeg danne et indtryk af, hvordan en samskabelsesproces egentlig kan se ud og ud fra disse observationer dannes nye spørgsmål, som kan blive uddybet i interviewene. Udover at få uddybet observationerne i interviewene, så muliggør interviews også at høre respondentens egne meninger og fortællinger, for derved komme med uddybende spørgsmål og få disse forklaret yderligere.

Adgang til feltet.

Ved hjælp af mine kontakter i Projekt Fritid, muliggjorde det, at jeg fik kontakt med fire forskellige informanter. Disse fire informanter var henholdsvis to 1:1 relationer og to fællesaktiviteter. Når jeg skriver om 1:1 relationer, så henviser der til, at der er tilknyttet én frivillig til én borger. Når jeg derimod skriver om fællesaktiviteter, så henvises der til en aktivitet, hvor der er to eller flere frivillige, samt to eller flere borgere. Disse to former for frivilligt arbejde er meget forskellige, men ved at undersøge begge former for frivilligt arbejde, ville jeg få et mere nuanceret bud på, hvordan samskabelse praktiseres. Det blev derfor muligt for mig, at undersøge disse fire cases.

Feltet som et casestudie

Ifølge Yin kan et casestudie inddeles i fire forskellige designs, henholdsvis single, multiple, embedded og holistisk designs (Yin 1994: 38). Som skrevet i ovenstående afsnit, så undersøges dette fænomen ud fra et multiple casestudie, hvor jeg gennem observationer, samt interviews, af både fælles aktiviteter og 1:1 aktiviteter mellem frivillige og borgerne, undersøger problemstillingen. For at få en bedre forståelse for, hvordan dette casestudie er opbygget, tager jeg udgangspunkt i Yins figur, hvor han netop opererer med disse fire forskellige designs.

Figur 1

	Single case designs	Multiple-case designs
Holistic (Single unit of analysis)	Type 1	Type 2
Embedded (Multiple units of analysis)	Type 3	Type 4

(Yin 1994: 39)

Ud fra Yins model (figur 1) fremgår der fire forskellige typer af designs. Indenfor disse designs skelnes blandt andet mellem henholdsvis single case og multiple-case. Hvorvidt der er tale om single case design eller multiple-case design, afhænger af, hvad der ønskes at undersøges, samt hvordan, kva undersøgelsesspørgsmålet (Yin 1994: 38). Single case designs finder sted, hvor der ønskes at undersøge én unikt case, hvorimod gennem et multiple-case design undersøges der flere cases. Derudover skelnes der mellem holistisk design og embedded design. Disse typer afgør, hvorvidt der undersøges en del eller flere dele i casen (Yin 1994: 38). Jeg vil i kommende afsnit argumentere for, hvilken type design der er genstanden for nærværende undersøgelse, samt diskutere hvilke fordele og ulemper der kan være forbundet med denne type af design.

Som præsenteret tidligere i afsnittet, så vil jeg ved hjælp af observationsstudier, samt interviews, indsamle data der har til formål at bidrage til viden om, hvordan samskabelse praktiseres. Disse observationsstudier tager form i to observationer af samskabelsesprocesser, der opstår til fællesaktiviteter mellem de frivillige og borgerne. Disse samskabelsesprocesser vil observeres ved to fælles aktiviteter, der er tilknyttet Projekt Fri-Tid. Disse fælles aktiviteter vil henholdsvis være Fællesspisning og Café Klubben. Efter observation af samskabelsesprocesserne til fællesaktiviteterne vil der opfølgende være interviews, som har til formål at få afdækket nogle af de spørgsmål, der opstod i forbindelse med mine observationer. Udover at undersøge samskabelsesprocesser til fælles aktiviteterne, undersøges der også samskabelsesprocesser ved 1:1 relationer blandt de frivillige og borger med erhvervet hjerneskade. Her er der ligeledes først observeret, hvorefter det opfølges med interviews. Årsagen til, at jeg undersøger både samskabelsesprocesser til fælles aktiviteterne og 1:1 relationerne er, at jeg har en forforståelse for, at der eksisterer to forskellige former for samskabelsesprocesser til henholdsvis fælles aktiviteterne og 1:1 relationerne. Med dette menes der ikke, at de er direkte modsat hinanden, men derimod at det måske ikke er samme processer som der ligger vægt på. Dermed kan jeg få en mere nuanceret forståelse for, hvordan samskabelse kan praktiseres.

Ud fra denne metode, til at indsamle empirien, kan der argumenteres for, at nærværende speciales design, jævnfør Yins model, er et holistisk multiple-case design (Type 2). Idet formålet med undersøgelsen er, at undersøge én del, nemlig samskabelsesprocesser mellem frivillige og borgerne, kan denne kategoriseres under holistisk design. Samtidig gennem flere observationsstudier af henholdsvis både til fælles aktiviteterne, samt til 1:1 aktivitet og interviews efterfølgende, kan der argumenteres for, at specialet er et multiple-case design.

Kapitel 5 - Metode

Følgende kapitel vil indeholde undersøgelsens metodiske overvejelser. Først vil der være en kort præsentation af de to valgte metoder, henholdsvis observationer og interviews. Herefter vil der følge en operationalisering, som har til formål at forklare, hvordan både observationsguiden og interviewguiden blev udarbejdet. Efterfølgende vil jeg præsentere mine cases. Derefter vil jeg præstere, hvordan observation og interviews blev brugt som

metode, sammen med etiske overvejelser og kvalitetsvurdering af undersøgelsens metodiske tilgang.

Nærværende undersøgelse har til formål, at undersøge hvordan samskabelse praktiseres mellem frivillige og borgere med erhvervet hjerneskade, hvorfor det blev vurderet oplagt at lave et kvalitativt studie med både observationer og interviews som metode. Som beskrevet i forskningsdesignet i sidste kapitel, så indhentes der data både gennem observationer og interviews, idet de giver to forskellige sider af fænomenet. Gennem observationerne kan jeg danne et indtryk af, hvordan interaktionen og den måde de interagerer i relationen til hinanden, som en del af samskabelsen. Dette ville være vanskeligt, at opfange i interviews, idet gennem interviews indfanger jeg ikke deres direkte handlinger og interaktion i forskellige sammenhænge, heller vil jeg opleve og se nogle konkrete situationer i tid og rum, som situationerne udspiller sig i. Samtidig blev det vurderet, at observationer alene ikke var nok til at besvare undersøgelsens problemformulering og derfor blev interviews valgt til at supplere observationerne. Fordelen ved at bruge interview som metode, er at man *“Gennem samtaler lærer [...] folk at kende, får noget at vide om deres oplevelser, følelser, holdninger og den verden, de lever i.”* (Kvale&Brinkmann 2009:15). Det vil altså sige, at gennem interviewene er det muligt at få indblik i de frivilliges oplevelser af, at være frivillige i relationen med borgerne. Ved brug af disse metoder, kan jeg både se de frivilliges handlinger og interaktioner med borgerne, hvorefter jeg kan spørge dybere ind til disse situationer gennem interviewene. På den måde får jeg et mere nuanceret billede af, hvordan og hvorfor de frivillige gjorde i konkrete situationer.

Operationalisering og udarbejde af observation- og interviewguide

I dette afsnit vil jeg præsentere, hvordan jeg har operationaliseret undersøgelsens problemformulering til en observation- og interviewguide (Hhv. bilag 1 og 2). Disse to guides er ikke direkte identiske, men er baseret på samme teorier. At operationalisere betyder, at man forsøger at oversætte det man gerne vil undersøge, til noget konkret og målbart (Riis 2001: 121). Måden jeg operationaliserer på, er i høj grad præget af min metodologi, herunder videnskabsteoretiske ståsted og strategi for undersøgelsen. Med udgangspunkt i symbolsk interaktionisme, tager jeg afsæt i mine tidligere erfaringer og egne fortolkninger af dette fænomen. Derfor blev spørgsmålene og punkter i de to guides

udarbejdet på baggrund af mine forventninger, eksisterende litteratur og egne erfaringer. I observationsguiden var der faktisk kun tre temaer, forud for observationen (Se bilag 1). Disse tre temaer var:

- Tillid
- Relation
- Anerkendelse

Disse tre temaer var baseret, som skrevet, baseret ud fra mine tidligere erfaringer og fortolkning af fænomenet. Formålet med disse temaer i observationen var, at have for øje for disse teorier og interaktioner, da det blev fundet relevant for undersøgelsens fokus. I bilag 1 kan man se, hvilke begreber jeg fokuserede på i observationen, samt en tilhørende beskrivelse.

I interviewguiden blev der udarbejdet fire temaer (Se bilag 2). Disse fire temaer var:

- Baggrundsspørgsmål
- En dag som frivillig
- Relation
- Værdier

Det fremgår heraf, at temaerne ikke er de samme ved observationerne og interviewene. Årsagen til dette er, at i observationen er, at observationsguiden blev kun benyttet som et huske-redskab, så jeg ikke glemte at kigge efter nogle af de forventede teorier og begreber, men samtidig skulle jeg være åben overfor alle interaktioner og indtryk jeg fik i observationen. Interviewguiden derimod blev benyttet, gennem den semistruktureret interview metode, som jeg vil komme nærmere ind på senere i dette kapitel. Derfor blev det vurderet, at interviewguiden ikke ville blive delt op i teorier, men derimod skulle teorierne, der var blevet operationaliseret i interviewguiden, komme naturligt i informanternes fortællinger. Derudover blev interviewguiden struktureret på denne måde, fordi det var ønskeligt, at være åben overfor nye teorier, der kunne bidrage til at besvare undersøgelsens problemformulering. Teorierne er derfor ikke direkte operationaliseret i et eller flere spørgsmål, men derimod er teorierne gennemsyret i flere

af spørgsmålene. Nedenstående vil jeg præsentere kort under hvert tema, hvad der forsøges at indfange, hvordan det indfanges og hvorfor det indfanges.

Baggrundsspørgsmål

Dette tema havde til formål, både at starte interviewet ud med nogle nemmere spørgsmål, hvor informanterne ikke skulle reflektere så meget over spørgsmålet. Derudover havde dette tema til formål, at give en bedre forståelse for informanten. For at indfange disse, spurgte jeg blandt andet ind til, hvor lang tid informanterne havde været frivillige, deres uddannelsesmæssige baggrund, eller arbejde, hvilke motiver der lå bag deres frivillige arbejde. Udover disse spørgsmål, som var en del af interviewguiden, var formålet med dette tema også, at allerede før det pågældende interview, kunne jeg forberede et spørgsmål, som opstod efter observationen. Et eksempel på dette er, at i observationen af case 1 med Helle og Jesper, hvor de var på brætspilscafé, fik jeg i observationen indtryk af, at Helle (den frivillige) valgte hvilket spil de skulle spille, selvom det virkede til Jesper (borgeren) ikke syntes om dette (Case 1). Ud fra denne observation valgte jeg, at spørge Helle i interviewet, om hvem der valgte, hvilket spil de skulle spille. Ved hjælp af dette, fik jeg et større indsigt i deres relation og ikke blev blind ud fra observationen.

En dag som frivillig

Næste tema handlede om, at de frivillige skulle beskrive hvordan en normal dag var sammen med borgeren. Dette tema havde til formål, at indfange flere af teorierne, idet ved hjælp af en beskrivelse af, hvad de laver sammen, og hvordan de lavede tingene, kunne jeg sammenligne disse svar med observationerne. Her spurgte jeg blandt andet ind til "Kan du beskrive en normal dag som frivillig?", hvor jeg fik informanterne til at komme med en meget uddybende forklaring af, hvad de plejer at lave. Derudover spurgte jeg også ind til, hvordan de planlægger deres aktivitet sammen. Ved hjælp af dette tema prøvede jeg, at indfange flere af undersøgelsens teorier, for at se om disse kom i spil, men især også for at se, om der var flere teorier som var en forklarende faktor for undersøgelsen. Der fandt jeg blandt andet ud af, at en teori som tid og rum var meget dominerende i alle cases.

Relation

Dette tema omhandler relationen mellem de frivillige og borgerne. I dette tema var formålet blandt andet at indfange, de præsenteret teorier, anerkendelsesteori ud fra Goffman og Luhmanns forståelse af tillid, hvor jeg ville se på, hvilken form for relation der var gældende mellem disse aktør. Dette gjorde jeg blandt andet ved et spørgsmål som "Hvordan vil du beskrive din relation til X?", hvor jeg bagefter spurgte "Har relationen udviklet sig med tiden?", hvis ja "Hvordan?", hvis nej "Hvorfor tror du ikke?". Samt "Hvordan vil du beskrive din rolle som frivillig?". Gennem disse spørgsmål prøvede jeg, både at indfange, hvordan de frivillige så sig selv i relationen, men samtidig også for at kigge på, om tryghed var en vigtig del af deres relation.

Værdier

Det sidste tema handler om, hvilke værdier de frivillige anser som værende vigtige i relationen til borgerne. Dette gjorde jeg ved blandt andet at spørge; "Hvilke værdier vægter du højt, når du er frivillig?" og "Føler du, at dit arbejde gør en forskel for X?". Grunden til, at jeg spurgte ind til eksempelvis disse spørgsmål, var fordi jeg ville se, om nogle af de teorier, som jeg mente havde en indflydelse på samskabelsen, også var eksisterende ifølge de frivillige. Ved hjælp af disse spørgsmål, fandt jeg frem til, at der var flere teorier og begreber, som faktisk var dominerende i relationen. Eksempelvis en værdi som humor og drillerier. Udover disse spørgsmål spurgte jeg ind til, om de har oplevede nogle situationer, hvor de handler anderledes pga. borgerens handicap. Årsagen til, at jeg spurgte ind til netop dette spørgsmål, var fordi jeg ville høre om de frivillige mente, at de indtog en anden rolle, når de var sammen med borgerne.

Hvad bestod mine feltnoter af?

I det ovenstående afsnit er der blevet præsenteret, hvordan jeg har valgt at operationalisere både min observationsguide og interviewguide. Følgende afsnit vil være en præsentation af, hvad mine feltnoter fra observationerne bestod af. Først vil jeg forklare ud fra en model, hvordan jeg har valgt at systematisere mine feltnoter, samt hvorfor jeg har valgt at gøre således. Derefter vil jeg præsentere de fire cases, som jeg har været ude og observere og laver interviews på baggrund af. Det skal allerede her påpeges, at jeg desværre ikke fik lavet et interview, efter observationen af IT-café. Dette skyldes manglende svar fra informanten.

For at gøre mine feltnoter gennem observationerne mere overskuelige og systematiske, har jeg valgt at udarbejde en model, for at illustrere hvordan jeg har valgt at observere samskabelsesprocesserne til 1:1 relationerne og til fælles aktiviteterne. Modellen illustrerer hvorvidt der er tale om 1:1 aktivitet eller aktivitet for flere personer, hvor lang tid jeg var i feltet for at observere og antal af såkaldte *events*, som jeg har skrevet ned i et hæfte. Events i denne sammenhæng skal forstås som alle former for interaktioner, indtryk og samhandlinger der opstod i feltet. Eksempler på events kan være alt fra hvordan personerne går klædt, hvordan de krydser benene mens de sidder ned, til hvordan de kommunikerer med hinanden. Et konkret eksempel kan være fra min rådata af observationen ved 1:1 relationen mellem Helle og Jesper, hvor Helle er den frivillige og Jesper er borgeren: “14. De synes der er stille i aften” (Case 1 Helle og Jesper: 14). Dette event er meget kort og viser, hvad jeg som forsker oplevede i netop denne interaktion mellem den frivillige og borgeren. Jeg har ikke skrevet ned, hvad de helt nøjagtigt sagde, men derimod essensen af, hvad de snakkede om. Det kan være vanskeligt, at få alt ned, hvad de siger, fordi disse interaktioner og samhandlinger sker så hurtigt mellem de to, hvorfor det er vanskeligt at skrive ordret ned, hvad der siges. Selvom denne event er kort, så indeholder det alligevel en del viden om den relation og proces, der foregår mellem disse to aktør. Idet de snakker om, at der er stille i aften, giver blandt andet et indtryk af, at den frivillige og borgeren sammen har været det samme sted før. Disse events vigtige for, at kunne strukturere og systematisere mine feltnoter, for efterfølgende bruge dem til analysen, samt til at lave vignetter, for at vise læseren nogle interessante situationer i observationerne. Modellen for mine feltnoter er illustreret nedenstående i model 2:

Model 2

	1:1 med Helle og Jesper	1:1 med Sarah og Morten	Fælles aktivitet Banko	Fælles aktivitet IT-Café
Tid i feltet	1 time og 20 minutter	30 minutter	2 timer	1 time
Antal events	122	67	137	93

Som det fremgår i modellen (model 2), så er der stor variation af antal events i de fire observationer. Dette skyldes mest længden af min tid i feltet, da der var forskel på, hvor lang tid aktiviteten varede, men antal events er også afhængig af, hvor meget der sker i den aktivitet jeg er ude at observere. Det skal dog påpeges, at selvom der er 122 events på en observation, så kan nogle af disse mange events godt være gentagende. Dette skyldes, at gennem samhandlingen og interaktionen mellem frivillig og borger, så er der nogle af de samme emner og måden de er på, som opstår i situationen mellem disse to. Selvom det er gentagende, så valgte jeg at skrive dem ned som events, fordi det giver et indtryk af nogle af de processer som går igen og er med til at styrke et budskab. Før jeg beskriver de væsentlige pointer fra mine feltnoter vil jeg lave en kort præsentation af de fire observationer, som jeg var ude og tage noter af. Disse præsentationer er med til at give læseren en kort forståelse og indblik i, hvad der foregik i den pågældende aktivitet mellem de(n) frivillige og borgeren/borgerne.

1:1 med Helle og Jesper

Forud for denne observation af samskabelsesprocesser mellem den frivillige Helle og borgeren Jesper, havde jeg skrevet frem og tilbage med Helle, hvor og hvordan det var bedst jeg kunne være en del af deres aften. Vi aftale, at jeg mødtes med dem på en brædspilscafé midt i Aalborg. Da de ankom på spilcaféen var jeg allerede der og havde sat mig ved et bord. Jesper havde mad med, som han spiste inden de begyndte at spille UNO. Efter et par spil UNO begyndte de på et andet spil, som krævede lidt mere opmærksomhed. Her kunne jeg mærke på Helle, at hun var mere bevidst om, hvordan Jesper havde det og at han synes det var sjovt. Der var en tydelig kemi mellem dem, hvor en del af deres kommunikation mellem hinanden var baseret på jokes og komiske indslag. Helle lærte Jesper om spillet, mens de spillede. Gennem spillet drillede de hinanden med, hvem der vandt og stemningen var utrolig afslappet mellem dem.

1:1 med Sarah og Morten

På samme måde som forrige observation, så aftale jeg på forhånd med Sarah hvor og hvornår vi skulle mødes. Hun synes vi skulle mødes foran biografen i Kennedy Arkaden i Aalborg centrum. Da jeg kom derhen stod de allerede og ventede på mig, mens jeg nærmede mig dem. Hun fortalte, at de skulle ud og spise på et pizzeria, hvorefter jeg bare fulgte efter dem. Der blev ikke sagt meget på vejen hen til pizzeriaet. Da de kom hen til

pizzeriaet holdte hun døren for ham og spurgte ind til, hvilken pizza han gerne ville have. Efter de havde bestilt en pizza satte de sig ned og ventede. Her begyndte Sarah at spørge mere ind til, hvad Morten lavede for tiden og det virkede meget som om, at Sarah prøvede at starte adskillige samtaler, men Morten ikke var den snakkesalige type. Sarah snakkede pædagogisk til ham gennem korte og præcise sætninger. De snakkede mest om, hvad han rendte hun og lavede, hvor han primært svarede med ja og nej. Ellers var stemningen afslappet og det var også her tydeligt, at Sarah og Morten kendte til hinanden. Dette kunne blandt andet ses ved, at Sarah spurgte ind til en tur til Tyskland, som Morten skulle på og hvordan hans mors fødselsdag var gået. Efter de havde spist deres pizza ville Morten gerne videre, hvortil Sarah spurgte om hun skulle med ham. Det sagde han nej tak til, også gik de hver til sit.

Fælles aktivitet med banko

Ved fælles aktiviteterne var der ikke nogen kommunikation med de frivillige forud for min indgang i feltet. Dette skyldes, at jeg allerede havde etableret en kontakt med projektkoordinator Maria Winther Kristensen fra Projekt Fri-Tid, som havde hjulpet mig med at få kontakt til både frivillige og fælles aktiviteterne. Derfor hjalp Maria mig med at arrangere, at jeg kunne komme og observere de samskabelsesprocesser der opstår mellem frivillige og borgerne, når de var til Café Klub. På den pågældende dag i Café Klubben skulle de spille banko. Jeg ankom cirka klokken 16, mens jeg fik af vide, at banko startede klokken 16.30. Da jeg ankom var der allerede mange borgere der sad ved et langt bord, mens frivillige hilste på mig og forberedte sig på aftenen. Jeg satte mig for enden af bordet, hvor jeg havde overblikket over de 25 personer som var borgere, hjælpere til borgerne og frivillige. Der var fem frivillige tilknyttet, som havde forskellige roller gennem aftenen. Efter lidt over en halv time begyndte en af de frivillige, at byde alle velkomne, hvortil hun præsenterede, at jeg ville sidde for enden af bordet for at observere. Det virkede ikke til at påvirke borgerne en smule. Den frivillige forklarede reglerne til banko, hvorefter de stille og roligt begyndte at spille. Jeg lagde mærke til, at der var stor forskel på borgernes kognitive funktionsniveau, hvilket også kan være årsagen til, at der var en hjælper knyttet til alle borgerne. Disse hjælpere var med til at holde styr på borgerens spil i banko. Mens de spillede var der en frivillige som råbte tallene op, mens et par stykker af de andre stod for at servicere med sodavand, vand og kaffe. Der var et indtryk af, at de fleste af borgerne

havde deltaget til banko som aktivitet før, fordi der var meget stille, når tallene blev råbt op. Kun en smule hvisken blandt borgerne og hjælperne. Der var dog nogle humoristiske kommentar mellem den frivillige der råbte tallene op og borgerne. Eksempelvis når tallet 90 kom op, så råbte flere "gamle Ole!". Ellers foregik banko meget stille og roligt, hvor borgerne selv kunne vælge mellem præmier, hvis de havde en række fuld, flere rækker eller pladen fuld. Efter de havde spillet færdigt bestilte borgerne mad, som de frivillige hentede. Da de ventede på maden snakkede de sammen i små grupper og en af de frivillige satte sig ned til en borger for at snakke. Gennem hele aftenen servicerede to af de frivillige og modtog penge for drikkevarerne. Da maden ankom fik de frivillige tildelt maden ud, hvorefter der igen blev ro, mens borgerne og hjælperne spiste. Efter de havde spist begyndte borgerne og hjælperne stille og roligt at gå til sit.

Fælles aktivitet med IT-Café

På samme måde som ved fælles aktivitet med banko, så var Maria Winther med til at arrangere min indgang til dette felt. Da jeg ankom til værestedet, hvor IT-caféen foregik var der låst ved døren. Jeg blev derfor nødt til at ringe på en dørklokke, hvorefter der kom noget personale ud og åbnede for mig. Jeg spurgte personalet, om de vidste hvor IT-caféen fandt sted, hvortil hun svarede smilende, at jeg skulle gå efter larmen. Jeg hørte, at der var foregik nogle højlydte, men sjove samtaler rummet tæt på. Jeg gik hen og bankede på døren, selvom den stod åben. Inde i rummet sad tre damer i kørestol med deres computer, ipad og andre elektroniske midler, sammen med to frivillige mænd. Jeg sagde pænt hej og forklarede kort, hvorfor jeg var her. Derefter satte jeg mig i baggrunden for at observere. Rummet IT-Caféen foregik i, var en gammel gymnastiksal, hvor de havde sat et rundt bord i midten, som alle fem sad omkring. Jeg fik hurtigt et indtryk af, at IT-caféen handlede meget om hygge, hvor borgerne kunne snakke og vise de frivillige, hvor langt de enten var kommet med Candy Crush eller andre spil på deres computer og iPad. En af borgerne spillede musik på hendes computer, hvilket ikke påvirkede de andre. Det var meget tydeligt, at dette var en aktivitet, som disse borgere havde været med til flere gange og de borgerne var fuld af livsglæde gennem hele IT-Caféen. IT-caféen handlede meget om, at de frivillige snakkede med borgerne om de havde oplevet noget spændende, siden de sidste havde set hinanden og at borgerne viste de frivillige hvor "dygtige" (Case 4) de var i deres spil. Der var en meget afslappende stemning og når der sjældent var stille, så sad de

frivillige med benene over kors og armene bag nakken, mens de snakkede med borgerne om alt muligt. Jeg fik hurtigt et indtryk af, at borgerne allerede boede på stedet, mens de frivillige kom en gang om ugen, når der var IT-café.

Observation og interview som metode

Følgende kapitel vil være en beskrivelse og diskussion af de valgte metoder, henholdsvis interview og observation. Gennem kapitlet vil jeg præsentere, hvilke overvejelser jeg foretog forud for interviewene og observationerne. Derefter vil jeg diskutere etiske overvejelser forbundet med disse metoder, samt en kvalitetsvurdering med henblik på validering, reliabilitet og generaliserbarhed.

Observation

Som beskrevet tidligere, så fremgår observation som en essentiel og betydningsfuld del af undersøgelsens empiriindsamling. Årsagen til dette er, at observationsstudier er særdeles velegnet til at skabe forståelser for samhandlinger og social interaktion jf. symbolsk interaktionisme (Kristiansen & Krogstrup 1999: 9), hvilket også er formålet med nærværende undersøgelse. Følgende vil være en præsentation af, hvordan observation er forstået og anvendt i denne undersøgelse.

Før jeg begik mig ind i feltet, skulle jeg forholde mig til, om observationerne skulle være med eller uden deltagelse. I observationen uden deltagelse bliver aktørerne set udefra og anskuet som objekter. I denne form for observation har forskeren ikke direkte eller personlig kontakt eller involvering i personerne som bliver observeret (Kristiansen & Krogstrup 1999:54). I den deltagende observation bliver aktører derimod anskuet som subjekter i feltet og forskeren er i denne form for observation interesseret i, at forstå det sociale fænomen indefra. I den deltagende observation indgår forskeren aktivt i interaktionen med det felt, der studeres (Kristiansen & Krogstrup 1999:54-55). Det kan diskuteres, hvorvidt jeg egentlig var deltagende observant i observationerne, men hensigten var, at jeg skulle komme så tæt på de forskellige cases som muligt. Dette gjorde jeg, ved at sidde sammen med dem og observere deres samhandlinger og interaktioner. Jeg havde dog ingen direkte interaktion gennem observationerne, idet jeg ville undgå at påvirke den naturlige kontekst. Idet jeg som forsker ønsker, at observere den naturlige kontekst kan perspektiveres til sondringen mellem observationer som *laboratorieforsøg*

eller *i naturlige omgivelser*. Forskellen mellem disse to typologier, er, at ved de naturlige omgivelser er feltet ikke kunstigt skabt og der er tale om en allerede etableret kontakt, hvor relationen mellem felt og forsker er ustruktureret (Kristiansen & Krogstrup 1999: 47). På samme måde, var min tilgang til feltet ikke kunstigt skabt og der var ikke skabt en relation på baggrund af, at jeg skulle observere disse samskabelsesprocesser. Derimod blev jeg "smidt" ind i allerede eksisterende relationer, hvor de frivillige og borgerne havde kendt hinanden over tid. Derudover i observationsstudier, er der tale om graden af struktur, som forskeren tiltager sig under empiriindsamlingen. På den ene side er der tale om en struktureret tilgang, hvor forskeren søger noget bestemt (Kristiansen & Krogstrup 1999: 47-48). På den anden side er der den ustruktureret tilgang, hvor forskeren ikke søger noget bestemt, men går ind i feltet eksplorativt (Kristiansen & Krogstrup 1999:47-48). Som præsenteret tidligere, så er min observationsguide både struktureret ud fra teorier og begreber, som jeg mener er en del af samskabelsesprocessen mellem de frivillige og borgerne, men samtidig har jeg været åben for nye opdagelser og meninger. Derfor er det svært at opdele sin observationsstudie indenfor dette kontinuum. Mine observationer er nemlig hverken fuldstændig ustruktureret, eller helt eksplorative.

Semistruktureret interviews

Tilgangen i undersøgelsens interviews var at holde en vis struktur, men samtidig lade samtalen være flydende og åben for nye emner. Derfor blev det valgt, at interviewene ikke skulle være låst i en fast form, men samtidig skulle interviewsituationen ikke blive overladt til informanterne alene. Så på den ene side er interviewene blevet struktureret efter en interviewguide, som præsenteret i sidste afsnit (se bilag 2). På den anden side gik jeg ind i interviewet med en *bevidst naivitet*, hvilket betyder at jeg var opmærksom på og åben for nye og uventede opdagelser (Kvale & Brinkmann 2009: 48). På baggrund af dette blev interviewene af en semistruktureret form, hvor interviewet gav informanterne mulighed for, at komme med deres egne meninger og tolkninger af, hvilke processer der opstår som en del af samskabelsen mellem dem og borgerne. Jo længere jeg kom ind i interviewene, lagde jeg også mærke til, at både informanterne og jeg blev mere trygge og komfortable i situationen, hvorfor det virkede som om, at vi begge blev mindre fastlåste af interviewguiden. Det kan derfor argumenteres for, at interviewguiden fremgik som en tjekliste, for at sikre mig, at jeg havde spurgt ind til de operationaliserede spørgsmål.

Samtidig er interviewguiden med til at styrke validiteten, idet jeg sikrer at jeg undersøger det, som jeg gerne vil undersøge.

Etiske overvejelser

Ved benyttelse af kvalitativ metode, herunder observationer og interviews er der en række etiske overvejelser forskeren skal være bevidst om, da dette studie omhandler studiet af andre mennesker og deres interaktioner.

Etiske overvejelser ved observation

I undersøgelsens observation, skulle jeg, som forsker, indgå i et felt, hvor der allerede var en allerede opbygget relation. Derfor var de frivillige og borgerne vant til at ses, men de var ikke kendt med, at der var en, som skulle observere, hvad de lavede. Før jeg mødtes med de frivillige i observationerne, havde jeg sagt på forhånd, at det ikke var en vurdering af deres personlige indsats, som jeg var interesseret i, men derimod hvad de lavede sammen med borgeren/borgerne. Dette var vigtigt at meddele de frivillige, idet de eventuelt kunne føle, at de skulle stå til regnskab for den indsats de leverede. Et andet vigtigt opmærksomhedspunkt er, at borgerne kunne føle ubehag ved, at der kom en ekstra person og observerede deres tid med de(n) frivillige. Derfor sendte jeg i forbindelse med rekrutteringen af informanterne, en kort beskrivelse af, hvad formålet med observationen og undersøgelsen var. Dette havde til formål, at undgå misforståelser af projekts formål. I denne beskrivelse var jeg meget påpasselig med, at være for konkret i, hvad undersøgelsen gik ud på, da jeg ikke ville have, at informanterne kunne have kendskab til hele undersøgelsen og dermed risikere at de ændre deres adfærd på baggrund af dette. Det skal dog her alligevel påpeges, at jeg er bevidst om, at idet jeg er tilstede mellem disse to aktør, så kan dette påvirke deres samspil. Derfor spurgte jeg også i interviewet, om det havde påvirket observationen, at jeg var tilstede. Altså om den frivillige følte, at interaktionen og samspillet mellem de to var anderledes, end det plejede. Alle frivillige påpegede, at det faktisk ikke havde en betydning.

Forud for observationerne blev de frivillige og borgerne informeret om, at de var anonyme i såvel observationen, som i interviewene. Dette kan der være flere årsager til. Både fordi informanterne ikke har lyst til, at andre kan læse og se, hvad de laver sammen med borgerne, men også fordi det formodes, hvis informanterne ikke var anonyme, så ville de ændre deres adfærd, for at måske fremstå "bedre". Derfor har jeg ændret alles navne i

transskriberingerne af observationerne og interviews. Disse transskriberinger kan findes som bilag på CD-rom.

Etiske overvejelser ved interviews

Brug af interview som metode, er ikke helt uden problematikker. Ifølge Kvale og Brinkmann er der nogle retningslinjer forskeren må forholde sig til i interviewsituationen, for derved at mindske de etiske og moralske dilemmaer der kan opstå (Kvale & Brinkmann 2009: 86). I starten af mine interviews, informerede jeg informanterne om, hvordan interviewet ville foregå og hvad jeg ville spørge ind til. Jeg gik ikke direkte ind i interviewets formål, fordi jeg mente dette kunne påvirke informanternes svar.

I interviewsituationen er der en form for magtasymmetri, da jeg som interviewer har opsat en scene og forberedt nogle spørgsmål (Kvale 2009: 131). For at undgå at denne magtasymmetri kunne påvirke interviewsituationen, lod jeg informanterne vælge, hvor vi skulle afholde interviewene. Det endte med at være meget forskelligt for hver informant, da jeg både var hjemme ved en, en informant var hjemme hos mig og jeg endte med at låne et lokale gennem Aalborg Kommune. Ved hjælp af, at give informanterne "magten" over, at vælge hvor interviewet blev afholdt, kunne det give informanterne mere tryghed og mindre anspændt i interviewsituationen.

Gennem hele interviewet informerede jeg informanterne om, at hvis de ikke havde lyst til at svare på et eller flere bestemte spørgsmål, så kunne de altid sige nej. Dette gjorde jeg, fordi jeg ikke ville presse informanterne til at fortælle noget, som de ikke havde lyst til. Efter interviewet var færdigt, spurgte jeg informanterne, om de synes der var noget der manglede at blive fortalt. Dette gjorde jeg både, fordi der var en mulighed for, at informanterne ville fortælle mere, som kunne bidrage til undersøgelsens problemformulering, men også fordi informanterne fik en chance for, at de kunne trække noget igen, hvis de havde fortrudt det. Allerede forud for interviewene, meddelte jeg informanterne, at de blev anonyme gennem hele projektet og lydfilerne ville blive slettet efter transskriberingen.

Kvalitetsvurdering

Det er vigtigt, at forholde sig til kvaliteten af den viden der er akkumuleret gennem observationerne og interviewene, hvorfor det afslutningsvis på metodeafsnittet vil være

en vurdering og diskussion af valideringen, reliabiliteten og generaliserbarheden af den viden, som er produceret gennem metoden og analysen.

Validering

Med tilslutning til den symbolsk interaktionisme tilgang, så er det vigtigt både at tage højde for validering af informanterne og validering af analyserne. Med dette menes, at validering ikke kun er henhold til informanternes ord virker troværdige i forhold til det, som jeg undersøger, men derimod om tolkningerne af informanternes udsagn er misforstået eller misvisende (Riis 2001: 124). Jeg forsøgte at minimere dette ved, at citere i analysen når det var informanternes egne ord, for derefter gøre klart, når disse udsagn blev analyseret ud fra andre teorier. Derudover var jeg meget bevidst om, at jeg ikke overfortolkede informanternes udsagn, da mine eksisterende meninger og viden på området, godt kan påvirke min egen forståelse. Risikoen for, at jeg kan overfortolke deres udsagn vil altid være til stede, især når jeg har en teoretisk forståelse for feltet. Alligevel var jeg meget opmærksom på, at undgå denne overtolkning, hvilket også blev mindsket idet formålet med undersøgelsen ydermere var, at få øje på nye teorier der kunne forklare de samskabelsesprocesser der opstår i interaktionen mellem de frivillige og borgerne. På den måde kan der argumenteres for, at den adaptive teori har været med til at mindske risikoen for overtolkning i analysen.

Reliabilitet

Gennemsigtighed i undersøgelsen er vigtig, for at styrke konsistensen og troværdigheden af ens studie. Denne gennemsigtighed bliver ofte associeret med begrebet *reliabilitet*. Reliabilitet handler om, hvorvidt andre forskere kan frembringe samme resultater som en selv, hvis studiet gentog sig (Kvale & Brinkmann 2009: 271). Det kan virke udfordrende at styrke reliabiliteten i kvalitative studier. For at imødekomme denne problematik, er det vigtigt som forsker, at gøre det klart hvad man gør, hvorfor man gør det og hvordan det virkede (Kvale & Brinkmann 2009: 271). En måde at imødekomme dette er, blandt andet ved udarbejdelsen af et projektdesign, hvor jeg har beskrevet hele projektets proes (se kapitel 4: forskningsdesign). Derudover er der blevet udarbejdet en operationalisering, hvis formål er, at vise hvilke overvejelser der ligger til grund for de valgte emner. Ydermere er der udarbejdet en observation- og interviewguide for at afdække relevante teorier og temaer, der er blevet fundet fordelagtig, til at give et bud på

problemformuleringen. Det er dog svært at vurdere, hvorvidt disse guides kan sikre gennemsigtigheden i opgaven. For det første, fordi interviewguiden er blevet udarbejdet både for at sikre, at jeg undersøger det jeg vil undersøge, men samtidig også som en hjælp i interviewsituationen. Det fremgik også tidligere, at jeg ikke har haft til formål, at følge interviewguiden til punkt og prikke, men derimod være åben overfor nye fund gennem interviewene og observationerne. På baggrund af denne semistruktureret tilgang, har det også medført, at jeg har fået dannet nye teorier der kan komme med bud på, hvordan samskabelse praktiseres. Det er ikke sikkert, at en anden forsker ville få samme teoretiske forståelser gennem observation og interviews, som jeg har fået. Derudover var jeg ikke fuldstændig stringent og struktureret gennem observationerne og interviewene med henblik på, hvad jeg kiggede eller hvordan jeg spurgte ind til spørgsmålene. På den måde kan dette være med til at svække reliabiliteten, idet de andre forskere ikke kan se disse, da de ikke er blevet noteret ned. Det kan altså virke udfordrende at opretholde en høj reliabilitet i kvalitativ metode, da både mine observationer og interviews er semistruktureret. Selvom det virker til, at være udfordrende at styrke reliabiliteten i et kvalitativ studie, så skal det nødvendigvis ikke blot ses som en svækkelse af interviewmetoden, idet denne kvalitative metodiske tilgang giver plads til kreativitet og fornyelse. Dette skaber nemlig frihed for mig, som observant og interviewer, til at improvisere undervejs og følge op på fornemmelser (Kvale & Brinkmann 2009: 271-272). Dette har også været en fordel for denne undersøgelse, idet disse improviseringer og fornemmelser har været med til at skabe en mere nuanceret forståelse for, hvordan samskabelse praktiseres.

Generaliserbarhed

Generaliserbarhed handler om, hvorvidt analysens resultater ville kunne fremkomme igen i en lignende undersøgelse (Roald & Køppe 2008: 86). Spørgsmålet hertil ligger så, hvorvidt min problemformulering er generaliserbar, når jeg undersøger denne via fire cases. Traditionelt set, forbindes generaliserbarhed med en større population og empiriindsamling, men grundet problematikken med at få adgang til dette felt, samt rekruttere nok informanter, blev det problematisk, at få flere informanter i undersøgelsen. Derudover er antallet af informanter afhængig af ens metodologiske og epistemologiske perspektiv (Baker: 5). Formålet med nærværende undersøgelse er, at undersøge de frivillige subjektive opfattelse af, hvordan samskabelse praktiseres mellem frivillige og

borgerne, jævnfør symbolsk interaktionisme. Idet jeg går ind og undersøger de frivilliges subjektive opfattelser, gør det allerede der vanskeligt, at skabe en høj generaliserbarhed, idet chancen for, at en anden forsker ville kunne få samme resultater, bliver derfor en del mindre. Men samtidig er undersøgelsen ikke dårlig af den grund, fordi dette ikke ville blive mere nøjagtigt, hvis jeg havde undersøgt det gennem 15 cases. Dette ville bare betyde, at jeg ville indsamle 15 forskellige subjektive oplevelser af, hvordan samskabelse praktiseres mellem de frivillige og borgerne. Måske ville det være muligt, at finde flere lighedstræk mellem empirien, men der vil samtidig komme flere forskellige svar samtidig. Det er derfor vanskeligt, at gå ind og sige, at der er en høj eller lav generaliserbarhed, idet formålet med opgaven ikke er, at skabe generaliserbarhed, men derimod at bidrage med viden, der kan være med til at forklare, hvordan samskabelse praktiseres mellem frivillige og borgere.

Analysestrategi

Dette afsnit vil omhandle, hvordan jeg har valgt at opbygge analysen i nærværende opgave, så den besvarer opgavens problemformulering mest hensigtsmæssigt. Dernæst vil jeg beskrive, hvordan jeg har lavet forarbejdet, forud for opbygningen af analysen.

Analysens opbygning

Analysen er opdelt i to dele, første del vil være en analyse af de tre temaer jeg har fundet gennem empirien, hvor anden del af analysen vil være en diskussion af de to former for samskabelsesprocesser, henholdsvis 1:1 relationerne og fælles aktiviteterne og hvad de hver især kan bidrage med. Første del af analysen indeholder tre temaer, som vil blive opdelt i tre forskellige afsnit. De tre temaer er:

- Tryghed
- Anerkendelse
- Præsentation af selvet

Efter jeg har bearbejdet og nærstuderet den empiri, jeg har indsamlet gennem observationerne og interviews, kom jeg frem til disse tre temaer, som værende fremtrædende, når jeg kiggede efter hvordan samskabelse praktiseres mellem frivillige og borgere med erhvervet hjerneskade. Jeg er dog opmærksom på, at disse tre temaer godt kan flyde indover hinanden i analysen. Forud for de tre ovenstående temaer er der et

bagvedliggende tema der hedder *tid og rum*. Dette tema vil ikke blive analyseret, som et enkeltstående tema, men derimod som noget der er en central del af de tre temaer som analyseres. Til at starte med, var der også temaer der handlede om sprogbrug og kropssprog, men jeg fandt ud af, at disse temaer var nærmere en del af de tre nævnte temaer. Altså sprogbrug og kropssprog var former for interaktioner, jf. symbolsk interaktionisme, som var udtryk for de tre temaer.

Bilag 3 viser, hvordan sammenhængen er mellem temaerne i opgaven. Den viser, at tid og rum har en betydning for det kropssprog og sprogbrug som kommer til udtryk i relationerne, både gennem 1:1 relationerne og fælles aktiviteterne. Samtidig viser bilaget også, at kropssprog og sprogbrug ligeledes er et udtryk for, hvordan temaer, såsom, tryghed, anerkendelse og præsentation af selvet bliver udspillet. Det skal her påpeges, at kropssprog og sprogbrug mest kunne ses gennem observationerne, fordi disse former for interaktioner oftest ikke er noget som gøres bevidst, men derimod noget som er afspejlet af den relation, man har til den anden. Derfor valgte jeg, at det var vigtigt, at være nøje opmærksom på, hvordan de frivillige og borgernes kropssprog og sprogbrug kom til udtryk. Jeg fandt her ud af, at jeg kunne nedbryde sprogbrug ned til fire forskellige typer af sprogbrug, disse blev derfor *tonelege, velovervejet stemmeføring, korte sætninger og humor/drilleri/bandeord*. Disse fire typer af sprogbrug er med til at vise, hvilken form for interaktion der er i spil mellem disse aktør. For at komme med et eksempel ud fra case 1 og 3, så viste empirien, at jo længere tid de frivillige og borgerne havde kendt hinanden og placeringen ligeledes var kendt, så var der i høj grad humor indblandet, hvor drillerier og bandeord var en del af dette. Dernæst kan disse drillerier og bandeord være et udtryk for tryghed, idet både de frivillige og borgerne ved, at denne form for sprogbrug ikke vil såre eller fornærme den anden. Dette vil jeg analysere meget nærmere i analysedel 1 under temaet tryghed.

Ved første del af analysen blev det vurderet, at der ikke vil blive diskuteret forskelle mellem 1:1 relationerne og fælles aktiviteterne, men derimod er første del af analysens formål, at analysere de temaer der er blevet fundet i de to datasæt. Hvorefter, som skrevet, så vil der i anden del af analysen blive diskuteret, forskelle mellem disse to former for samskabelse. Denne strategi blev valgt, fordi jeg fandt ud af, at nogle af de tre temaer, var alle sammen synlige i både 1:1 relationerne og fælles aktiviteterne, dog kom de til udtryk på forskellige måder. På samme måde har jeg valgt at ikke inddele analysen i informanter

og lave dybdegående personlige analyser, men derimod er der valgt at bruge informanterne og empirien, til at prøve at sige noget generelt om, hvordan samskabelse praktiseres. Selvom jeg ikke har inddelt analysen op i 1:1 relationer, fælles aktiviteter eller informanterne, så vil de forskelligheder der fremgår selvfølgelig stadig blive diskuteret, så analysen bliver mere nuanceret og dybdegående. Analyse del 1 er derfor opbygget således, at først, i hvert tema, vil der analyseres ligheder og forskelle, hvorefter vil der blive inddraget relevant teori og eksisterende litteratur.

Følgende vil være en beskrivelse af, hvad de tre temaer indeholder.

Tryghed

Under dette tema analyseres, om tryghed er en essentiel del af samskabelsesprocessen mellem de frivillige og borgerne med erhvervet hjerneskade. Ved hjælp af teori om tid og rum vil jeg analysere, hvordan disse har en påvirkning på, om der skabes tryghed. Derefter vil jeg ud fra Luhmann tillids begreber diskutere, hvorvidt de frivillige kommunikere personlig tillid til borgerne, for derved at skabe en tryghed, samt hvorvidt de kommunikerer reflektiv tillid for at skabe en tillidsfuld relation. Denne analyse gøres, fordi der er en formodning om, at hvis de har etableret en tillidsfuld relation, så skaber det også tryghed for borgerne.

Anerkendelse

Under dette tema analyseres anerkendelse, som en central del af de samskabelsesprocesser mellem de frivillige og borgerne med erhvervet hjerneskade. Først analyseres den relation de frivillige har knyttet til borgerne, hvorefter der bliver analyseret ud fra Axel Honneths anerkendelsesteori, om de frivillige anerkender borgerne i de udvalgte sfære.

Præsentation af selvet

Efter den indsamlede empiri i undersøgelsen, viste det sig, at de frivillige havde en bestemt måde at fremstille sig selv overfor borgerne. Denne analyse vil hænge sammen med de to andre temaer, henholdsvis anerkendelse og tillid, hvor der allerede er blevet beskrevet måder, som de frivillige præsenterer, eller ser sig selv som. I dette afsnit, vil det blive analyseret, ud fra Erving Goffmans udvalgte teorier om præsentation af selvet, som er blevet redegjort for i teori afsnittet.

Forarbejdet

Som følge af et ønske om, at få større overblik, over hele den indsamlede empiri, blev der både valgt at nedskrive alle events fra mine observationer, samt transskribere mine interviews. Dette blev gjort både med hensigt på, at overskueliggøre den store mængde data, men også som et redskab til, at nemmere kunne finde de vigtige fund, når de skulle analyseres. Interviewene blev transskriberet ordret og kun afbrydelser eller lyde der ikke har betydning for opgaven, er blevet fjernet fra transskriberingen. Det blev valgt at skrive interviewene ordret ned, fordi den måde ordene bliver sagt på, kan være et udtryk for noget bestemt. Det ville også have været fordelagtigt, hvis jeg havde noteret, hvordan informanternes kropssprog var gennem interviewene, men eftersom jeg interviewede alene, så blev det for udfordrende, hvis jeg både skulle styre interviewet, samt nedskrive kropssprog og andre noter.

Efter jeg havde transskriberet og kigget på mine observationer, fandt jeg nogle temaer, som var centrale mellem de frivillige og borgerne. Dette var blandt andet de tre ovenstående temaer. Udover disse temaer var der også kropssprog, sprogbrug og tid og rum, som jeg også har været lidt inde på. Alle disse temaer blev skrevet på et papir, hvor de hver især fik en farve. Dette kan ses på bilag 4. Ved hjælp af disse farver, så kunne jeg kode både mine observationer og transskriberinger, så citater og observationer ville være nemmere at finde, når jeg påbegyndte analysen. Først valgte jeg at farvekode alt, hvad der kunne passe på alle disse temaer. Bagefter i analyseprocessen begyndte jeg at sortere i empirien, fordi der forekom gentagelser. Det skal her påpeges, at disse gentagelser er med til at styrke et budskab. Eksempelvis observerede jeg i en af interviewene, at deres kommunikation var fyldt med "godartet" bandeord (bandeord der ikke var rettet mod hinanden), hvilket viser mig, at det ikke blot var enkelt tilfælde, hvor de bandede, men derimod noget, som var en del af deres interaktion (Case: IT-café). Dernæst udvalgte jeg de væsentlige citater og stikord ud fra transskriberingerne og observationerne, som blev sorteret under temaerne, som de hørte under. Dette hjalp også til at gøre analysearbejdet mere overskueligt, hvor en del af forarbejdet også har været at begynde på, at analysere på mit data.

Vignetter

En måde, hvorpå jeg vil visualisere mine observationer, er ved hjælp af vignetter. Vignetter fanger væsentlige øjeblikke og handlinger, som viser en ønsket del af observationen. Det kan beskrives som en poetisk afbildning af mine data fra observationerne (Miles et. al. 2014: 182). Vignetter laves for at gøre mine events fra observationerne mere repræsentative, forståelige og symbolske og vignetter er en serie af events, som sammensættes til en narrativ fortælling. Disse narrative fortællinger kan variere fra at være en kort fortælling, til at være så langt som et kapitel (Miles et. al. 2014: 182). Jeg har valgt at lave vignetter, for at styrke budskabet i empirien og for at forbedre den reliabiliteten i empirien.

Kapitel 6. Analyse

Analyse af temaet: tryghed

“[...] han føler sig tryk i vores samspil”

Ud fra undersøgelsens cases, gav empirien udtryk for, at tryghed er en essentiel del af samskabelsen mellem de frivillige og borgerne med erhvervet hjerneskade. Denne tryghed kom til udtryk i forskellige former.

Der var flere interaktioner gennem observationerne, som gav indtryk af, at både de frivillige og borgerne var trygge i hinandens nærvær. Dette kan blandt andet ses i nedenstående vignette, som er taget ud fra case 1 med Helle og Jesper:

“Foran mig sidder to unge mennesker på henholdsvis samme alder. De sidder lænet ind over bordet og griner, mens kvinden sidder og blander kort, så de kan begynde på det første spil UNO.” (Case 1: 32, 35, 37).

I ovenstående vignette er der flere interaktioner, som kan være en identifikation på, at der er tryk stemning mellem Helle og Jesper. Helle er den frivillige og Jesper er borgeren. Som beskrevet i vignetten, så er der en hyggelig stemning, hvor der både grines og snakkes, mens Helle gør klar til at spille deres UNO, før de kan begynde på et andet spil. Idet de begge to læner sig ind over bordet og griner, kan være et udtryk for, at de er trygge i hinandens nærvær. Hvis de derimod havde siddet så langt væk fra hinanden, som muligt, kunne det have været vanskeligere, at udlede, hvorvidt de er trygge ved hinanden. Dette

kom blandt andet til udtryk ved den anden 1:1 relation i case 2 med Sarah og Morten. Her sad de ikke på samme måde og lænede sig ind over bordet, mens de grinede, men derimod var det svært for den frivillige at fastholde øjenkontakt med borgeren. Det virkede som om, at Sarah forsøgte, at holde samtalen kørende, mens hun prøvede at få øjenkontakt med ham, men Morten sad og kiggede ud af vinduet (Case 2: 17). Selvom disse to eksempler er meget forskellige, så vil jeg ikke udlede, at Sarah og Morten ikke er trygge i hinandens relation. Jeg fik også et udtryk af, at Morten er hårdere ramt af en erhvervet hjerneskade, end eksempelvis Jesper er. Dette kan også have indvirkning på, hvordan interaktionen mellem de to finder sted. Da jeg spurgte Sarah ind til, hvilke værdier der er vigtige i relationen til Jesper svarer hun "*[...] han føler sig tryk i vores samspil*" (Interview Sarah: 51). I denne lille sætning giver Sarah udtryk for, at det er vigtigt, at Jesper føler sig tryk i deres samspil og der kan også argumenteres for, at han er tryk i relationen, selvom det ikke kommer til udtryk på samme måde, som ved Helle og Morten. Den måde tryghed kom til udtryk ved Sarah og Morten var et eksempel som Sarah kom med i interviewet, hvor vi snakkede om, hvilke aktiviteter de deltog til, når de var til fællesaktiviteter på ARK (ArbejdsRehabiliteringsKlub). Her forklarer Sarah, hvordan de gik op og dansede til et musikarrangement, i stedet for at spille trommer. Dette var Sarahs idé, men hun fik Morten til at rejse sig og danse med hende, selvom han ikke gad i første omgang (Interview Sarah: 69). Dertil spurgte jeg hende, hvorfor hun tror, at hun kunne overtale ham, eftersom han ikke gad i første omgang, hvortil hun svarer "*[...] jeg tror han føler sig tryk nok til at prøve og han måske ikke er alene.*" (Interview Sarah: 73). I dette eksempel med, at Sarah fik Morten med op og danse, selvom han ikke gad, samt hun selv tror, at han føler sig tryk nok til at gøre det, kan være et udtryk for, at Morten er tryk i samværet med Sarah. Hvis hun går med ham op og danser, så er han tryk nok til at gøre det, hvorimod hvis hun ikke dansede med ham, så ville han ikke gøre det.

Ved observationen af casen med IT-caféen, var der på samme måde flere interaktioner mellem de frivillige og borgerne, som kan være udtryk for, at de er trygge i hinandens nærvær. Det skal her påpeges, at der til denne fælles aktivitet, som skrevet tidligere, er tre borgere og to frivillige, hvorimod til den anden fælles aktivitet med banko er fem frivillige og omkring 20 borgere inklusiv personlig hjælpere. Så der er en anden forudsætning for, at have en mere personlig relation til borgerne til IT-caféen, sammenlignet med banko. Gennem observationen af IT-caféen var der flere indikationer på, at de var trygge.

Nedenstående vignette er til, at illustrere, hvordan de frivillige og borgerne sidder og rent kropslig kommunikerer med hinanden.

“Se. Se” Siger højlydt den ene dame rundt om bordet. Kort efter flytter manden sine ben, der har siddet over kors og rejser sig. Han går om bagved damen, som gerne vil vise, hvad hun har gjort i spillet. “Se, jeg har fandme klaret bane 502!” siger hun glad og energisk. Manden nikker og siger “Ja, du er sgu flyvende”. Bagefter går manden tilbage til sin plads ved bordet, lægger armene over kors og læner sig tilbage på stolen igen. Kort efter siger han til hende “502 alligevel. Du er da kommet langt siden sidst.” (Case 4: 9,10,11)

I ovenstående vignette er der flere interessante kropslige interaktioner, som kan være et udtryk for, at de frivillige og borgerne er trygge i hinandens nærvær. I denne vignette, vil jeg primært fokusere på kropssproget, selvom der er andre interaktioner som er interessante. Den frivillige (manden) sidder med krydset arme og ben, mens han læner sig tilbage på stolen. Dette kan, på samme måde som 1:1 relationen med Helle og Jesper da de læner ind over bordet, være et udtryk for, at de er trygge i hinandens nærvær. Manden ville højst sandsynligt ikke sidde således på en stol, hvis han ikke kendte borgerne godt og følte sig tryk i relationen. Et andet udtryk for, at de frivillige og borgerne er trygge i hinandens relation, når de er til IT-café er ud fra observationen af, da en af borgerne bøvser, men der sker ingen respons fra hverken de frivillige eller borgerne (Case 4: 65). Dette kan ligeledes være et udtryk for, at borgerne er så vant og trygge til IT-café, at de ikke er bange for at bøvse foran de andre.

Det er svært at udlede ud fra casen med banko, hvorvidt borgerne er trygge. En del af formålet med arrangementet er, at borgerne har en personlig hjælper med (Interview banko: 53), så der er ikke samme form for interaktion mellem de frivillige og borgerne, som ved de andre cases. Det benævner informanten også i interviewet, at deres rolle til banko er ikke, at være der 1:1 med borgerne, men derimod har informanten påtaget sig “vært” rollen (Interview banko: 55). Der har derfor ikke været interaktioner mellem de frivillige og borgerne, som kan være udtryk for, at de har tryk relation til hinanden.

Udover at kropssproget kan fortælle noget om, hvilken form for tryk relation der er mellem de frivillige og borgerne i undersøgelsens cases, så kan sprogbrugen ligeledes give udtryk for om der er en tryk relation mellem de frivillige og borgerne. Noget der gik igen

ved observationerne var den måde de frivillige og borgerne kommunikerede gennem humor, hvor både drillerier og bandeord var en del af dette.

Både ved observation og interview af casen med 1:1 af Helle og Jesper dannet jeg hurtig et indtryk af, at humor var en vigtig del af deres interaktion. Dette nævner Helle også i interviewet, da jeg spørger ind til hvilken værdi der er vigtig i deres relation:

“Altså humor er en ret stor værdi, som er ret dominerende i vores relation. Ikke sådan at alt er sådan fis og ballade, men det er meget på sådan en balanceret måde, som det gør, at vi har det sjovt sammen og vi får noget godt ud af det, som Mads kan bruge.” (Interview Helle: 50).

I dette citat siger Helle, at hun ser humor som en dominerende værdi i deres relation, hvor humoren handler om, at de har det sjovt sammen. Denne humor kom også til udtryk i observationen af deres interaktion, hvor de driller hinanden mens de spiller spil på brædspilscaféen. Blandt andet var der en situation, hvor Jesper drillede Helle, da hun skulle blande kortene, hvor han siger på en humoristisk måde *“Det var du sgu da dårlig til”* (Case 1: 40). Denne form for sprog var meget gennemgående i observationen. Ikke fordi det var fyldt med bandeord, men de brugte begge to nogle bandeord engang imellem. Ham mere end hende. Dette var blandt andet, når Jesper lavede en fejl i et af spillene, hvor han siger *“for helvede”* (Case 1: 94), eller når han fik et kort, som han ikke kunne bruge *“kan ikke bruge det til en skid”* (Case 1: 86). Selvom disse bandeord som *“for helvede”* og *“skid”* virker som *“hårdt”* sprog, så var det ikke mit indtryk i observationen. Derimod var disse bandeord mere et symbol på, at de ikke tænkte så meget over, hvordan de talte overfor hinanden. Denne form for humor med bandeord og drillerier kom også til udtryk i fællesaktiviteten med IT-café. Her var en stor del af deres interaktion mellem hinanden baseret på at drille hinanden og benytte sig af bandeord. Drillerierne var små-drillerier, hvor de kalder hinanden for *“fræk”*, fordi de siger noget ment i drilleri (Case 4: 15 og 16). På samme måde virkede bandeord også, som en normal del af deres måde at snakke på. Her kaldte de eksempelvis internettet for noget *“pis”* (Case 4:47) og en af borgerne udråbte *“fuck!”* i forbindelse med, at hun tabte i et spil på computeren (Case 4: 29). Denne form for humor med drillerier og bandeord i disse to eksempler kan ligeledes være et udtryk for, at der er en tryk relation mellem borgerne. Idet det formodes, at de ikke tænker over, hvad de siger, samt de ved, at den anden part godt kan tåle at drilles, giver et indtryk af, at de

har kendt hinanden og skabt en tryk ramme, hvor drillerier og bandeord er en del af deres måde at kommunikere. Det virker til, at denne form for kommunikation skaber en mere afslappende stemning og er med til at skabe en ligeværdighed mellem de to aktør. Denne ligeværdighed vil jeg analysere nærmere under analyse af tema 3 med ligeværdighed.

I ovenstående afsnit er der analyseret frem til, at der er en tryk relation mellem de frivillige og borgerne i næsten alle cases, som blandt andet kommer til udtryk gennem deres kropssprog og sprogbrug. Dog er det forskelligt, hvordan denne tryk kommer til udtryk. Men hvor kommer denne tryk fra? Dette vil jeg først analysere ud fra teori om tid og rum, hvorefter jeg vil ved hjælp af Luhmanns begreber om personlig tillid, system tillid og reflektiv tillid analysere, om der kommunikeres disse former for tillid mellem de frivillige og borgerne.

“(han) skulle lige lære, hvem jeg var og han godt kunne være tryk med mig”

En ting blev klart allerede tidligt i observationerne var, at ved alle cases, som jeg undersøger, virker det til, at de frivillige og borgerne har kendt hinanden over længere tid. Dette kan også ses i forlængelse af ovenstående afsnit, hvor jeg har beskrevet, hvordan sprogbrug og kropssprog kan være udtryk for en tryk relation mellem de frivillige og borgerne. På samme måde kan de eksempler på kropssprog og sprogbrug være udtryk for, at de har kendt hinanden over længere tid, hvilket kan have en indvirkning på, at de er trykke i relationen. Med udgangspunkt i teori afsnittet om tid og rum og dens betydning for dannelse af relation, vil jeg nu analysere, hvordan tid og rum er med til at skabe en tryk relation. Flere af informanterne i interviewene gav ligeledes udtryk for, at relationen havde udviklet sig over tid.

“Jeg synes egentlig jeg har en ret god relation. Synes også den er blevet bedre og bedre. Jeg kan mærke, at vi kender hinanden ret godt nu og vi kan grine sammen over ting. Også hans problematikker. Vi kan godt lave sjov med, at han har hukommelse som en guldfisk. Eller når han så taber, så kan vi grine af, at han har glemt det til næste gang. Han husker egentlig ikke, at han har tabt. Ligesom at jeg husker på det. Så sådan noget kan vi godt have det sjovt med nu. [...] Jamen der tror jeg bare, at Mads lige skulle lære, hvem jeg var og han godt kunne være tryk med mig. Og det ikke var noget jeg mente ondt, når jeg sådan sagde det. Så det kom lidt...

jeg brugte det måske ikke så meget i starten, men det har bare kommet naturligt nu.”
(Interview Helle: 30 og 32).

I ovenstående citat fra interviewet med Helle uddyber hun, hvordan hun synes at deres relation er blevet bedre og bedre med tiden. De kan lave sjov og drille hinanden med, at han har en hukommelse som en “guldfisk” eller taber i spil, hvorimod det ikke virkede som om, at dette kunne ske på samme måde i starten. Dette citat er med til at illustrere, hvordan tid har påvirkning på den relation der opbygges med de frivillige og borgerne. Det ser ud til, at i starten var de ikke trygge på samme måde, så de kunne drille hinanden og lave sjov med hinanden, men fordi de har kendt hinanden i længere tid, så er deres relation blevet “bedre og bedre”. Denne form for udvikling af relation gav Sarah også udtryk for i interviewet med hende. Sarah og jeg snakker om, hvordan hun ser hendes relation til Morten, hvor hun svarer *“Jeg synes vi er blevet venner nu”* (Interview Sarah: 41), hvor jeg spørger ind til, hvorfor hun sagde “nu”:

“Det var lidt mere formelt i starten. Jeg prøvede altid sådan, at lave som om, man var venner, men man kendte ikke hinanden i starten. Så man var ikke sådan venner i starten. Så jeg skulle finde ud af, hvad jeg kunne spørge ind til i starten, og hvad jeg ikke kunne spørge ind til i starten. Også finde en grænse.” (Interview Sarah: 43)

Dette citat illustrerer ligeledes, hvordan i starten hun ikke følte, at de var venner og hun ikke kunne spørge ind til hvad som helst. Hvorimod gennem observationen virkede det som om, at Sarah ikke holdte tilbage med at spørge ind til, hvad som helst. Faktisk spurgte hun rigtig meget ind til hans mors fødselsdag og om han er klar til at tage til Tyskland (Case 4: 15 og 21). Dette kan indikere, at fordi de har kendt hinanden i længere tid, så er hun tryk nok til at spørge ind til personlige oplevelser, såsom mors fødselsdag og hans tur til Tyskland. Det kan argumenteres for, at hun netop har fundet grænsen. Så disse to eksempler fra de to cases med 1:1 relationerne ser det ud til, at der er en tendens til, at over tid har de frivillige og borgerne udviklet en tryk relation, hvor de har fundet hinandens grænser.

I de to andre cases med fælles aktiviteterne var det svært at udlede, hvordan tid har indvirkning på at der er en tryk relation mellem de frivillige og borgerne. Som skrevet i det andet kapitel i dette afsnit, så var sprogbrugen og kropssproget til IT-caféen et tegn på, at

der var en tryk relation mellem de frivillige og borgerne. Det kan derfor tænkes, at der er sket samme form for udvikling af relation over tid, ligesom ved de to 1:1 relationer og de frivillige og borgerne til IT-caféen ligeledes havde fundet hinandens "grænser" med tiden. Casen med fællesaktiviteten var der, som skrevet, ikke samme form for interaktion mellem de frivillige og borgerne, som kunne være udtryk for, at de havde bygget en tryk relation. Dog virkede det alligevel som om, at borgerne var trykke og afslappet til fællesaktiviteten med banko og der var også en enkelt joke, hvor råberne af tallene til banko råbte "gamle ole!" (Case 2: 17), når hun trak nummer 90. Det var ikke særlig mange der reagerede på denne komiske kommentar, men der var et par stykker som synes dette var sjovt. Det kan enten være fordi de har været til banko førhen, hvor de har en joke omkring 90, eller fordi det blot er en anden måde at sige 90 på, som de begge har kendskab til. Selvom det var svært at udlede, hvorvidt tid har indvirkning på, om der er en tryk relation mellem de frivillige og borgerne, så nævner informanten fra interviewet med banko, at der er en del genganger fra hver gang (Interview banko: 69). Idet der er en del genganger fra hver gang, kan godt være udtryk for, at borgerne er trykke, når de er til banko. Det kan ligeledes være udtryk for, at de har det sjovt. Det er derfor svært at udlede, om tid har en direkte påvirkning på trykgheden mellem de frivillige og borgerne til en fælles aktivitet som banko. Derimod kan rum være en indikation på, at de er trykke ved fællesaktiviteten med banko. Eftersom banko og andre aktiviteter i forbindelse med de frivillige finder sted i samme lokation, næsten hver gang, kan det være med til at give en trykghed for borgerne. Dette kan ligeledes argumenteres for ved de andre cases, da de har ofte et sted, som værende deres "stamsted", hvor de kommer flere gange. I 1:1 relationen med Helle og Jesper har de brædspilscafé som værende deres et fast sted, medmindre de lige har lyst til noget andet (Interview Helle: 48). På samme måde har Sarah og Morten faste steder, som de tager hen når de er sammen, som hun siger "*også fandt vi det her pizzeria. Så det er blevet vores stamsted.*" (Interview Sarah: 37). Gennem interviewet forklarer Sarah, at enten tager de ud og spiser på deres stamsted, tager i Zoo eller i biografen (Interview Sarah). Dette er de tre forskellige aktiviteter de laver sammen. Det kan derfor argumenteres for, at idet begge 1:1 relationer har "stamsteder", hvor de tager hen og har samme aktivitet de laver, når de er sammen, kan det ligeledes være med til at skabe en trykghed mellem de frivillige og borgerne. Ved hjælp af det er samme sted og de ved hvad de skal lave, så behøver hverken borgerne eller de frivillige at bekymre sig om, hvordan aftenen kommer til at forløbe. Ligesom der er samme lokation ved både fællesaktiviteten med banko og begge 1:1

relationer, så fik jeg også et indtryk af, at det var samme lokale IT-caféen fandt sted hver gang. Gennem observationen fik jeg også indtryk af, at borgerne var bosat samme sted, som IT-caféen fandt sted og derfor var kendt med lokalerne. Dette kunne blandt andet ses ved, at de snakkede om nogle af de andre beboere på stedet, samt de havde en snak om, hvornår døren låste til stedet (Case 3: 38 og 42). Der kan være flere årsager til, at de afholdte IT-café samme sted, som borgerne bor. En af dem kan være, fordi disse tre damer der var med til IT-café ikke var særlig mobile, men derimod sad i kørestol. Derfor kan det være vanskeligt, at flytte borgerne når de skal til IT-café. Den anden årsag kan netop også være denne tryghed, som det giver borgerne, når de kender stedet. Det tyder altså på, at ved alle cases jeg var ude og undersøge, var der et eller to faste steder og aktiviteter som fandt sted. Disse kan dermed være med til at skabe en tryghed for borgerne, eller hvert fald være med til at hurtigere skabe en tryk relation mellem de frivillige og borgerne. Nu er der blevet analyseret, hvordan tid og rum kan have indflydelse på, hvorvidt de frivillige og borgerne er trygge i hinandens relation, hvor næste afsnit vil være en analyse ud fra Luhmanns tillidsbegreber, hvor der analyseres, hvorvidt de frivillige kommunikerer personlig tillid til borgerne.

Personlig tillid

På baggrund af de ovenstående afsnit, hvor jeg har analyseret, hvordan de frivillige og borgerne har en tryk relation til hinanden, vil jeg ved hjælp af Luhmanns tillids begreber analysere, om denne tryghed blandt andet kan have været etableret, fordi de frivillige kommunikerer personlig tillid, samt en diskussion af, om denne tillid er reflektiv.

Som tidligere skrevet, så er den personlig tillid karakteriseret ved, at "*det er personen som person, man har tillid til*" (Warming og Christensen 2016: 34). Det afgørende bliver derfor ikke, at borgerne har tillid til de frivillige i kraft af deres rolle som frivillig eller som en social arbejder for systemet, men derimod at tilliden er opbygget gensidigt og både de frivillige og borgerne gør sig fortjent til den tillid, der er imellem dem (Warming og Christensen 2016: 34).

"Jeg prøver også nogle gange, at fortælle lidt om mig selv. Så han også føler, at han lærer mig at kende. Selvom han måske... Måske han slet ikke er interesseret i det, det er måske også derfor jeg holder lidt igen med det. Men prøver at gøre det til sådan et samspil, hvor vi er der sammen, hvor det ikke kun er ham der er sådan.." (Interview Sarah: 43).

I dette citat fra interviewet med Sarah tydeliggøres det, at hun føler, at hun prøver at skabe et samspil, hvor hun fortæller noget om sig selv, så han lærer hende at kende, i stedet for at det altid kun handler om ham. Det kan derfor argumenteres for, at hun prøver at opbygge en gensidig relation, hvor de begge har kendskab til hinanden. Det kan argumenteres for, at idet hun forsøger at skabe en gensidig relation, så prøver hun på samme måde at gøre sig fortjent til Mortens tillid. Det kan dog diskuteres, om denne tillid er helt gensidig, idet hun selv skal skabe dette samspil, men ud fra de ovenstående afsnit, så kan en af grundene til, at Morten er tryk i relationen med Sarah være, fordi hun netop har etableret en tillid mellem hinanden, ved hjælp af, at hun har både spurgt ind til ham, men samtidig fortalt om sig selv. Hun har hermed lukket ham ind i hendes liv, samtidig med, at hun er lukket ind i hans liv. Dette kommer ydermere til udtryk ved, at de snakker om, hvordan Mortens mors fødselsdag har været (Case 4: 21). Det kan derfor argumenteres for, at idet Sarah allerede før havde hørt, at Morten skulle til hans mors fødselsdag, kan være et udtryk for, at han har en personlig tillid til hende. I den anden case med 1:1 relationen snakkede Helle også om sig selv til Jesper, hvorimod gennem observationen fik jeg ikke et indtryk af, at de snakkede om hans private liv (Case 1: 52). I interviewet fortalte sagde hun:

“jeg synes også vi snakker om ting, som jeg også ville snakke med mine venner om. Deler sådan set de samme ting med ham. Eller hvis nu jeg har oplevet noget i løbet af dagen, så ligesom jeg ville fortælle det til en ven, så deler jeg det med ham.” (Interview Helle: 40).

Ud fra observationen og interviewet med Helle kan det argumenteres for, at hun deler meget fra sin hverdag med Jesper. Dette kan være for at kommunikere en gensidig personlig tillid til Jesper, hvor de begge har kendskab til hinandens privatliv. Ydermere fortalte Helle i interviewet, at hun ofte tog hjem til hans lejlighed, inden de tog på brædspilscafé, for at hjælpe ham med at gøre sig klar (Interview Helle: 24). Idet hun kommer ind i lejligheden og hjælper Jesper, kan være et udtryk for, at han ligeledes lukker hende ind i hans privatliv og på den måde har de en gensidig personlig tillid til hinanden. Ud fra de to cases med 1:1 relationen virker det til, at hvis de kommunikerer gensidig personlig tillid, hvor de fortæller om oplevelser i hverdagen og personlige ting, så kan det argumenteres for, at skabe en tryk relation.

Denne form for kommunikation af personlig tillid så ikke ud til at være tilstede ved de to fællesaktiviteter med henholdsvis banko og IT-café. I observationen af fællesaktiviteten med banko var der nærmest ingen personlig interaktion mellem de frivillige og borgerne, hvor de frivillige sad ned og snakkede med borgerne. Det virkede derimod som værende borgernes personliges hjælper rolle. Informanten i interviewet efter banko giver også udtryk for, at hun ikke ser hendes rolle, som værende den frivillige, som sidder sammen med borgerne og snakker privat. Derimod er hendes rolle, at være vært, hvor hun skal sørge for, at borgerne har hvad de mangler (Interview banko: 55). Selvom der var en personlig interaktion til IT-café, så fik jeg ikke et indtryk af, at det handlede om deres privatliv. Derimod snakkede de meget om spillene, holdninger til musik og sådan noget. Ikke fordi jeg kan udlede, at der ikke er en personlig tillid til begge disse aktiviteter, men derimod blev den ikke kommunikeret på samme måde som ved 1:1 relationerne.

Refleksiv tillid

Når mennesket først er engageret i en tillidsfuld relation, har begge aktører givet noget af sig selv, som er tillidsvækkende, hvorefter de instinktivt forventer at tillidsforholdet fortsætter. I ovenstående analyse er det tydeliggjort, at de frivillige og borgerne er engageret i et tillidsforhold, hvad enten det er i 1:1 relationerne eller til fælles aktiviteterne. På denne måde bliver deres måde at kommunikere på en rutine, som de kan kalkulere med, for at opnå noget særligt af hinanden. Når kommunikationen kalkuleres og overvejes nøje med et særligt formål, bliver den refleksiv, som beskrevet tidligere ud fra Luhmanns begreb om refleksiv tillid (Warming og Christensen 2016:40-41). Som beskrevet tidligere, så sidder Helle og Jesper på en brætspilscafé, hvor de plejer at komme hver anden uge. Her starter de altid ud med, at de skal spille UNO, hvorefter de nogle gange spiller andre spil, alt efter hvad Jesper mest har lyst til. Den dag jeg observerede Helle og Jesper havde Helle fast besluttet, at de skulle spille et andet spil, som de havde kigget på før, også selvom Jesper helst bare vil spille UNO (Case 1: 16). Hun nævner også i interviewet, hvordan hun gerne vil spille andet end UNO, hvorimod Jesper har det fint med spillet: *“Så spiller vi som regel UNO først. Så når vi ikke gider spille det mere. Eller jeg siger, at jeg ikke gider spille det mere (Griner lidt).”* (Interview Helle: 26). Idet Helle allerede har etableret en tillidsfuld relation til Jesper, så kan det argumenteres for, at hun refleksivt benytter sin tillid, til at bestemme et andet spil de skal spille. Hun siger selv i interviewet, at hun ikke *gider spille det mere*, hvor hun derefter har besluttet hvilket spil de skal spille.

Hvis Helle og Jesper derimod ikke havde en tillidsfuld relation til hinanden, så var det ikke sikkert, at Helle kunne kalkulere deres kommunikation og dermed få lov til at bestemme, hvilket spil de skulle spille. På samme måde med eksemplet med Sarah og Morten, hvor Sarah gerne vil have Morten med op og danse. Da hun forklarer om episoden i interviewet siger hun også: *“Det var jo også for min skyld, fordi jeg gad altså ikke danse alene. “så nu kommer du med” (griner).”* (Interview Sarah: 73). Her pointerer hun, at det også var for hendes skyld, at hun fik lokket Morten med op og danse, så hun ikke skulle danse alene. På den måde kan der ligeledes argumenteres for, at Sarah bruger sin tillid til at få Morten med op og danse, så hun ikke skal stå der alene.

Opsamling

Ud fra ovenstående analyse af temaet tryghed, kan det udledes, at der skabes en tryk relation mellem de frivillige og borgerne. Denne tryghed kommer dog til udtryk gennem forskellige interaktioner og handlinger, men det kan argumenteres for, at trygheden er opbygget gennem tid og rum. Derudover argumenteres der for, at de frivillige kommunikerer personlig tillid, for at skabe en tryghed i relationen og der er flere eksempler fra undersøgelsens cases, at de frivillige bruger denne tillidsfuld relation, til at få borgerne til at gøre nogle bestemte aktiviteter, som en del af samskabelsen.

Analyse af tema: anerkendelse

“Ligesom et gammelt ægtepar [...]”

Ud fra undersøgelsens cases, gav empirien udtryk for, at et begreb som anerkendelse er en stor del af samskabelsen, som finder sted mellem de frivillige og borgerne med erhvervet hjerneskode. Denne anerkendelse kom dog ikke kun til udtryk på én måde, men derimod i flere sfærer.

I observationen af Helle og Jesper (Case 1) fik jeg et indtryk af, at de havde en helt bestemt kemi og kendskab til hinanden. Dette kom blandt andet til udtryk gennem den afslappede stemning der var mellem dem (case 1:32), men også måden de interagerede med hinanden på. Nedenstående vignette er et udkast fra observationen af Helle og Jesper, hvor de er på spilcafé. Vignetten er med til at illustrere, hvilken interaktion der er mellem Helle og Jesper:

“Kvinden læner sig ind og over bordet og spørger manden “Hvad skal du have, at drikke?”, hvor manden svarer “Jeg tror gerne, at jeg vil have en cola.”. Kvinden rejser sig, samtidig med hun siger “Jeg vil gerne bare have en vand i dag”. Derefter går kvinden op i baren og bestiller en cola og vand. Efter hun har betalt, tager hun drikkevarerne med ned på bordet, hvor manden er begyndt at åbne sin pose med mad. Han finder en burger og nogle pommes frites frem. Kvinden tager en tår af sin vand og manden åbner sin cola. Efter manden tager et par pommes frites, så spørger hun “Hva... Skal jeg smadre dig i UNO?” på en humoristisk måde, mens hun smiler. Manden får tygget af munden og smiler, mens han siger “Ja, nu må vi jo se”. Kvinden forlader bordet og går videre ud i rummet. Der er stille, mens hun er væk. Manden sidder og spiser sin mad og kigger lidt på mig engang imellem. Efter et kort stykke tid vender hun tilbage med et spil UNO. Hun sætter sig ned og tager kortene frem. Mens hun begynder at blande kortene, siger hun til ham “Jeg synes altså vi skal spille det andet spil i dag”, hvortil han efter kort betækningspause svarer “Ja, ja, men jeg synes også UNO er fint”. Mens hun fortsætter med at blande, spiser manden sin mad. Efter hun har blandet i lidt tid, spørger hun manden “Vil du spise færdig først?”, hvor han svarer “Nej, vi spiller bare imens”. “ (Case 1)

I ovenstående vignette er der flere interaktioner mellem Helle og Jesper, som er med til at illustrere den afslappede stemning, som jeg fik et indtryk af i observationen. Første interessante interaktion mellem dem er måden de snakker til hinanden på. Kvinden, som er den frivillige, spørger først meget pænt og venligt, hvad han kunne tænke sig at drikke, hvorefter hun går op og henter det til ham. Bagefter kommer der en mere humoristisk og drillende tone, hvor hun spørger ham *“Skal jeg smadre dig i UNO?”*, hvortil han svarer *“Ja, nu må vi jo se”*. Denne lille drillende interaktion kan være et udtryk for, at samspelet og relationen mellem disse to er meget afslappende, idet de driller hinanden, mens de gør klar til at begynde at spille UNO. Dette giver Helle også udtryk for i interviewet, hvor hun siger

“Jeg kan mærke, at vi kender hinanden ret godt nu og vi kan grine sammen over ting. Også hans problematikker. Vi kan godt lave sjov med, at han har hukommelse som en guldfisk. Eller når han så taber, så kan vi grine af, at han har glemt det til næste gang.” (Interview Helle: 30)

I ovenstående citat snakker Helle ligeledes om, at de kender hinanden ret godt nu og de kan drille hinanden med hans hukommelse, eller hvis han taber et spil. Dette kan ligeledes perspektiveres til undersøgelsens forståelse af tid. Det kan argumenteres for, at de kan

grine og drille hinanden, fordi de allerede kender hinanden jævnfør tid og de allerede har opbygget en tryk relation, ligesom analyseret i første tema. Generelt er måden de snakker på til hinanden, ligesom et nært vennepar, hvor både venlige og hjælpende gerninger finder sted, men også den gensidige drillende leg. I interviewet giver Helle også udtryk for, at hun ser sig selv som en ven overfor ham, faktisk et *“godt venneforhold. Et venskab”* (Interview Helle: 40). Senere i interviewet siger hun endda de er *“Ligesom et gammelt ægtepar (griner).”* (Interview Helle: 66). Som beskrevet tidligere var der ikke samme form for humoristiske drillerier i observationen af Sarah og Morten. Derimod var deres relation mere baseret på omsorg og hjælp fra Sarah. Dette kom blandt andet til udtryk ved måden hun snakkede til ham, hvor jeg fik indtryk af, at det var meget pædagogisk (Case 4: 9). En ting jeg forbandt med, at hun var meget pædagogisk overfor ham, var ved at hun gennem hele observationen hjalp og støttede ham. Dette gjorde hun blandt andet at holde døren, da de gik ind i pizzeriaet (case 4: 7) og ved at spørge ind til, om han frøs (case 4: 40). Da jeg efterfølgende i interviewet spurgte ind til, hvordan hun ville beskrive sin relation til Morten, svarede hun *“Jeg synes vi er blevet venner nu. Faktisk. [...] Jeg er oprigtigt interesseret i, at han har det godt og han trives. [...] Jeg betragter ham som min ven. En speciel ven.”* (Interview Sarah: 41). I dette citat viser det, ligesom ved Helle og Jesper, at tid har en betydning for, hvordan relationen udvikler sig. Det virker til, at i begge tilfælde, så var de ikke venner i starten, men derimod ser både Helle og Sarah deres tilknyttede borgere som venner efter et stykke tid. Derudover snakker Sarah om, at hun ser Morten som en ven - *en speciel ven*. Da jeg senere i interviewet spørger ind til, hvilke værdier hun finder vigtigt i relationen svarer hun, at hun synes det er vigtigt, at han føler, at han får støtte af hende (Interview Sarah: 51). Efterfølgende snakker vi om, om hun er meget opmærksom på hans handicap, når de er sammen, hvortil hun svarer:

“[...] jeg tænker meget over det, når jeg snakker med ham. Forhold til når jeg siger ting. Hvilke ord jeg bruger. Jeg prøver at bruge let forståelige ord og normale udtryk. Og ikke prøve at gøre samtalen kompliceret. Prøver at gøre samtalen stille og roligt og nemt.” (Interview Sarah: 53).

Sarah giver altså udtryk for, at hun ser Morten som en *speciel ven*, hvor det er vigtigt for hende, at støtte og hjælpe ham. Derudover tænker hun meget over, hvordan hun snakker med ham, pga. hans handicap. Denne form for støtte og opmærksom på borgeren/borgernes behov kan også til udtryk i fællesaktiviteten med banko. Til denne

aktivitet var det tydeligt i observationen, at de frivilliges rolle ikke var, at have en nær relation til borgerne. Derimod fik jeg et indtryk af, at deres rolle var, at sørge for, at borgerne ikke manglede noget, samt holde styr på den pågældende dags aktivitet, som var banko (Case 2: 38, 68). Denne rolle, som vært, hvor de(n) frivillige har fokus på at servicere og at borgerne har det godt, nævnte den frivillige også i interviewet:

“Man er sådan værten. Så skal vi sørge for, at der er en god stemning. Og aktiviteterne forløber godt. Så alt det andet må de klare med deres hjælpere. [...] jeg tænker, at [...] stemningen må gerne være hyggelig og let stemning. Ligemeget om... altså den dag du jo var der, så var der meget kaos, men mens der var kaos, så prøvede jeg jo at tænke “jeg håber de har det godt, “det skal nok gå.” (Interview Banko: 55 & 79).

I ovenstående citat fra interviewet med den frivillige til banko fortæller, at hendes og de andre frivilliges roller til fællesaktiviteterne er, at de er vært, hvor de skal sørge for, at der er en god stemning. Hun nævner, at der var kaos, den dag jeg observerede, hvilket jeg ikke fik indtryk af gennem observationen, men dette kan blandt andet skyldes, at jeg ikke kender til, hvordan det normalt forløber sig. Selvom der var denne kaos, så var hendes fokus alligevel på, at bare borgerne havde det godt. Denne fokus på, at borgerne har det godt, kan godt sammenlignes med det indtryk jeg fik af de to 1:1 relationer med henholdsvis Helle og Jesper, og Sarah og Morten. Dog er forskellen, at ved de to 1:1 relationer, så var der fokus på den ene borger og dens velbehag, hvorimod til fællesaktiviteten med banko, så er de frivilliges fokus på alle borgerne. Det bliver derfor ikke hjælp til den enkelte, men derimod et overordnet overblik over, at alle borgerne har det godt. Ved den sidste case (case 4), hvor jeg var ude og observere fællesaktiviteten med IT-café fik jeg ikke indtryk af, at der var samme form for fokus på borgernes velbehag. Dermed ikke ment, at borgerne ikke var rare og hjælpende, men de frivillige virkede utrolig afslappet og det virkede til, at de frivilliges roller ikke var, at være *værten*, men derimod at være en *sjov og hjælpende ven*. Min forståelse af definitionen af sjov og hjælpende ven, kan refereres til nogle af de samme tendenser, som vi har set ved 1:1 relationerne. Som skrevet, var en del af interaktionen mellem Helle og Jesper baseret på humor og drillerier, hvilket jeg argumenterede for, at dette var et tegn på, at de interagerede som et nært venneforhold. På samme måde var fællesaktiviteten med IT-café også fyldt med humor, drillerier og bandeord (Case 3: 52 & 92). De her drillerier og bandeord kan være et udtryk for, at de er tryk i relationen, ligesom analyseret i første tema

med tryghed. Derudover kan disse bandeord og drillerier også være udtryk for, at relationen mellem de frivillige og borgerne er ligesom et venneforhold, hvor man driller hinanden og er afslappet nok i relationen, til at bruge bandeord. To eksempler, hvor der kan argumenteres for, at de interagerer med hinanden, ligesom et venneforhold er for det første, da en af borgerne slår en ordentlig bøvvs, mens de sidder i cirklen. Her sker ingen respons, hverken fra de frivillige eller de andre borgere (Case 3: 65). Det andet eksempel kan være de frivilliges kropssprog. Ligesom jeg har været inde på, så sidder de frivillige afslappet med benene krydset og armene over hovedet, mens de ligner nogle der slapper af. Derudover gaber de også engang imellem (Case 3: 44). Denne form for kropssprog kan være et udtryk for, at de er meget rolig i relationen til borgerne og disse former for kropssprog ville også være synlige i nære venneforhold, hvor man ikke behøver tænke så meget over, hvordan man ser udadtil. Den hjælpende og støttende interaktion fra de frivillige kommer derimod til udtryk ved, at de gennem hele observationen fortæller borgerne, hvor dygtige de er, når borgerne har klaret et spil. Nedenstående vignette er med til at illustrere, hvordan interaktionen er mellem de frivillige og borgerne.

“Se. Se” Siger højlydt den ene dame rundt om bordet. Kort efter flytter manden sine ben, der har siddet over kors og rejser sig. Han går om bagved damen, som gerne vil vise, hvad hun har gjort i spillet. “Se, jeg har fandme klaret bane 502!” siger hun glad og energisk. Manden nikker og siger “Ja, du er sgu flyvende”. Bagefter går manden tilbage til sin plads ved bordet, lægger armene over kors og læner sig tilbage på stolen igen. Kort efter siger han til hende “502 alligevel. Du er da kommet langt siden sidst.” (Case 3: 9, 10 & 11)

Ovenstående vignette viser både sprogbrugen og kropssproget mellem de frivillige og borgerne, som jeg allerede har været inde på. Derudover viser vignetten, hvordan den frivillige (manden), roser borgeren for, at hun har klaret bane 502 i et spil. Denne form for ros er gentagende i hele observationen og jeg fik et indtryk af, at ros og bekræftelse var en vigtig del af samskabelsen til denne aktivitet. Ydermere fik jeg også indtryk af, at de frivilliges rolle til IT-café var, at de skulle hjælpe borgerne med diverse problematikker med deres computer, iPad eller lignende. Blandt andet hjælper de frivillige borgerne med at få deres spil opdateret (Case 3: 12). Denne form for ros, bekræftelse og hjælp kan relateres til den *hjælpende ven*. Dog er denne form for hjælpende ven, ikke samme form for hjælp og omsorg, som blandt andet Sarah giver, eller de frivillige til banko. Derimod er

hjælpen og omsorgen til IT-café mere baseret på hjælp med computer, iPad eller bare omsorg i form af personlig kontakt via drillerier og humor.

I dette afsnit er der blevet analyseret forskellige former for relationer, som de frivillige og borgerne har skabt til hinanden, i de fire cases. Blandt andet ses det, at der er opbygget en nært venneforhold mellem i den ene 1:1 case, hvorimod i den anden 1:1 case var det et *specielt venneforhold*, hvor det virkede som om, at hun var meget pædagogisk overfor borgeren. Ved de to fællesaktiviteter, så vi ligeledes forskellige relationer, som de frivillige og borgerne havde bygget. I IT-caféen virkede det som om, at de frivillige var *en sjov og hjælpende ven*, hvor de både brugte humor og drillerier, men samtidig hjalp borgerne med deres problematikker. Fællesaktiviteten med banko derimod omhandlede den omsorgsfulde del, hvor deres rolle var, at servicere borgerne og sikre, at de fik en god dag.

Den private sfære

Ud fra ovenstående analyse af undersøgelsens cases, hvor der er blevet præsenteret og diskuteret, hvordan de frivillige interagerer overfor borgerne og omvendt. Dette vil analyseres ud fra Honneths teori om anerkendelse i den private sfære, fordi den form for interaktion der er kommet frem til, kan tildeles sammenlignes med denne sfære, som Honneth snakker om. I teoriafsnittet redegjorde jeg for Honneths forståelse af den private sfære, som værende anerkendelse i de nære relationer, eksempelvis familie og nære venner. Relationerne i denne sfære bygger på kærlighed og følelsesmæssig opmærksomhed og forbindes oftest med relationen mellem moder og barn. Anerkendelse i den private sfære handler altså om, at blive mødt med kærlighed og følelsesmæssig opmærksomhed. Honneth påpeger, at denne form for anerkendelse vil resultere i udvikling og opretholdelse af selvtillid.

Der kan argumenteres for, at alle undersøgelsens cases er der tendenser fra Honneths forståelse af den private sfære. Dette kommer blandt andet til udtryk ved, at alle de frivillige udviser omsorg på den ene eller anden måde, eller relationen mellem de frivillige og borgerne virker som et nært venneforhold. Som analyseret ovenstående, så kan måden blandt andet Helle og Jesper, samt til IT-caféen, snakker og interagerer med hinanden, relateres til et nært venneforhold. Dette kommer blandt andet til udtryk gennem humoren, drillerierne og brug af bandeord, som virkede til at være en stor del af den relation der var skabt mellem dem. Selvom disse forhold var ligesom et nært venneforhold, så virkede de

alligevel til at give borgerne følelsesmæssig opmærksomhed. Ved IT-caféen gav de frivillige borgerne følelsesmæssig opmærksomhed ved at rose og fortælle borgerne, hvor dygtige de var, når de klarede bane 502, samt at de hjalp borgerne, når de havde brug for hjælp med deres it apparater. I casen med Sarah og Morten kan der argumenteres for, at relationen virker til, at være baseret på følelsesmæssig opmærksomhed og kærlighed. Sarah giver selv udtryk for, at de er venner nu, men måden de interagerer kan nærmest relateres til et moderligt forhold, hvor hendes opgave er, at støtte og hjælpe Morten, så han har det godt. Ved casen med banko, var de frivilliges opgave, at være vært og sørge for, at borgerne havde det godt. Det var ikke samme 1:1 opmærksomhed på borgerne, men derimod den overordnede opmærksomhed. Derfor kan det ikke sammenlignes med et nært venneforhold eller moderlig relation.

Det kan derfor argumenteres for, at ved de to 1:1 relationer med Sarah og Morten, Helle og Jesper, samt IT-Café virker det til, at de frivillige anerkender borgerne i den private sfære. Dette gøres de både gennem et nært venneforhold, hvor det er baseret på humor, drilleri og bandeord, men også det mere moderlige, som er baseret på følelsesmæssig opmærksomhed og kærlighed.

“Jeg synes vi har et meget ligeværdigt forhold“

En anden interessant tema der blev fundet i undersøgelsens cases var ligeværdighed. Både gennem interviewene blev denne værdi nævnt, som en essentiel del af relationen mellem de frivillige og borgerne, og i observationerne var der flere interaktioner der gav udtryk for det samme.

Gennem observationen af 1:1 relationen mellem Helle og Jesper, fik jeg et indtryk af at denne relation var baseret på ligeværdighed, og som beskrevet i ovenstående analyse, så ser Helle Jesper som en ven. En måde, at denne ligeværdighed kom til udtryk i observationen, var blandt andet måden de snakkede til hinanden på. Ligesom jeg har været inde på flere gange, så var denne relation baseret på humor og gensidige drillerier. Denne gensidigt drilleri kan blandt andet være et udtryk for en ligeværdighed. Hvis den ene partner drillede den anden og personen ikke blev drillet tilbage, så kunne det derimod være svært at se, om der var tale om en en ligeværdig relation. Grunden til, at humor og drilleri kan være udtryk for en ligeværdig relation, er fordi i netop relationen mellem Helle og Jesper, så er drilleri og *“humor [...] en ret stor værdi, som er ret dominerende i”* deres

relation (Interview Helle: 50). Helle gav ligeledes udtryk for, at hun synes de har et ligeværdigt forhold:

"[...] det er ikke sådan, at jeg tænker "Jeg er jo frivillig, så jeg skal gøre noget særligt". Jeg synes vi har et meget ligeværdigt forhold. Og jeg tror egentlig heller ikke, at han føler det sådan. Han siger til, hvis han synes vi skal lave noget andet. Det er der plads til." (Interview Helle: 42)

I ovenstående citat fra interviewet med Helle, giver hun udtryk for, at selvom hun er frivillig, så synes hun stadig de har et meget ligeværdigt forhold. Det interessante er her, at selvom Helle godt er klar over, at der er en magtforskydning mellem hende og Jesper, så synes hun stadig at de er ligeværdige. Hun nævner også senere i interviewet: *"Ellers er det også en meget stor værdi for mig, at have den der ligeværdighed."* (Interview Helle: 50). Helle giver altså udtryk for flere gange i interviewet, at ligeværdighed er en stor værdi i relationen mellem hende og Jesper. Da jeg mødte Helle og Jesper på brætspilscaféen fik jeg hurtigt et indtryk af, at de allerede forud for dagen havde bestemt, at de skulle spille et bestemt spil, men Jesper gav udtryk for, at han egentlig meget hellere ville spille UNO hele aften (Case 1: 16). I observationen fik jeg faktisk et indtryk af, at hun bestemte over Jesper og hvad de skulle spille, men da jeg spurgte ind til denne episode i interviewet svarede hun:

"Nogle gange er det Jesper der har et forslag. Nogle gange er det mig. Som Regel får han lov til at tage beslutningen. Det kan godt være, at jeg lige hjælper ham på vej til at foreslå nogle ting." (Interview Helle: 16)

Efter observationen og interviewet med Helle havde jeg ikke længere et indtryk af, at hun ville bestemme over Jesper og hvad de skulle spille. Derimod fik jeg et indtryk af, at faktisk var deres relation rigtig meget baseret på en gensidig relation og ligeværdighed, fordi hverken Helle eller Jesper skulle bestemme det hele. Hvis Jesper derimod havde fået lov til at bestemme, at de kun skulle spille UNO, så havde Helle måske kedet sig, når de var sammen. Samtidig ville denne magtforhold, som Helle egentlig godt var klar over, være meget mere synlig. Derimod fordi Helle ikke lader Jesper bestemme altid, så er det mere et udtryk for et ligeværdigt forhold. Hun giver dog Jesper ret til at bestemme, at de skal starte med et spil UNO hver gang (Interview 17 & 18). I casen med 1:1 relationen af Sarah

og Morten var der, som skrevet flere gange, ikke samme form for humor og gensidigt drilleri. Dette betyder dog ikke, at de ikke er ligeværdige, men derimod kan årsagen til dette være, at deres relation ikke er domineret af humor, ligesom med Helle og Jesper. Dog var der visse ligheder mellem disse to 1:1 relationer. På samme måde, hvor Helle siger, at Jesper får lov til at tage beslutningerne, men hun hjælper ham med at komme med forslag, kommer også til udtryk i casen med Sarah og Morten. I interviewet med Sarah giver hun udtryk for, at hun ofte vælger aktiviteterne, fordi Morten ikke ofte gør det, men at efter tid har Morten været bedre til at komme med forslag (Interview Sarah: 56-57). Hun siger også selv, at når han foreslår at tage i biografen, siger hun: *"Fordi nu har han selv sagt det, så gør vi det."* (Interview Sarah: 57). Idet Sarah giver udtryk for, at når Morten kommer med forslag, så skal de også lave det forslag, viser at Sarah ikke har lyst til at bestemme alt, hvad de skal lave, men derimod er glad for, at Morten selv kommer med forslag. Dette kan være et udtryk for, at Sarah prøver at skabe et ligeværdigt forhold, selvom det virker svært for hende. Hun nævner selv, at hun tænker meget over, hvordan hun interagerer med ham, pga. hans handicap (Interview Sarah: 53), hvilket jeg også har været inde på i ovenstående analyseafsnit. Alligevel tyder det på, at Sarah prøver at skabe nogle ligeværdige værdier og interaktioner mellem hende og Morten. Dette kan blandt andet være, at gennem hele observationen prøver Sarah, at spørge ind til Mortens hverdagsliv, hvad han har lavet den sidste uge og den kommende tur til Tyskland, samtidig med, at hun fortæller hvad hun selv har lavet siden de sidst sås (Case 4). Hun bekræfter også denne observation i interviewet, da vi snakker om, hvordan hendes relation med Morten har udviklet sig:

"Jeg prøver også nogle gange, at fortælle lidt om mig selv. Så han også føler, at han lærer mig at kende. Selvom han måske... Måske han slet ikke er interesseret i det, det er måske også derfor jeg holder lidt igen med det. Men prøver at gøre det til sådan et samspil, hvor vi er der sammen, hvor det ikke kun er ham der er sådan." (Interview Sarah: 43)

I ovenstående citat fra interviewet med Sarah giver hun udtryk for, at hun også fortæller noget om sig selv, så han kan lære hende at kende. Også selvom hun er i tvivl, om han overhovedet er interesseret i det. Hun siger til sidst, at hun prøver at skabe et samspil, hvor de er sammen og det ikke kun er ham det handler om. Dette citat er især interessant, fordi hun netop virker til, at prøve at skabe et ligeværdigt forhold gennem deling af hendes privatliv og om sig selv. Hun føler ikke, at der er et gensidigt samspil, hvor han spørger ind til hendes liv, men hun fortæller ham om tingene alligevel, fordi hun tror det skaber et

bedre samspil. Dette kan netop være et udtryk for, at Sarah prøver at skabe en ligeværdig relation, hvor det ikke kun handler om Morten, men derimod om dem begge to. På samme måde, hvor Helle var bevidst om et magtforhold mellem hende og Jesper, så tyder det også på, at Sarah er klar over, at der er en forskydning af magtforhold, eller hvert fald er hun bevidst om handicap og dens begrænsninger forhold til relationen. Hun siger i interviewet:

"[...] jeg prøver at møde ham, hvor han er. Ikke sådan sigt for højt og lave sådan.... eller lave sådan, at han forstå mere eller mindre end hvad han gør. Prøve at ramme ham i sådan hans højde." (Interview Sarah: 51)

I dette citat giver hun altså udtryk for, at hun er bevidst om hans handicap, og hendes opgave i relationen er, at hun ikke *rammer* for højt, forhold til *hans højde*. Hun kommer med et eksempel, hvor hun fortæller, at hun ikke tager ham med i museum, for at snakke om kultur og kunst (Interview Sarah: 55). Selvom hun er klar over, hvilke aktiviteter de kan tage ud for at lave og hvilke hun ikke kan, så virker det til, at Sarah prøver at skabe en ligeværdig relation når de er sammen.

I observationen af fællesaktiviteten med banko var der ikke denne form for interaktion mellem de frivillige og borgerne. Derimod var de frivilliges rolle, som beskrevet flere gange i analysen, at være vært til selve aktiviteten. Her servicerede de borgerne og sikrede, at borgerne ikke manglede noget. Modsat ved 1:1 relationerne, hvor borgerne bestemmer hvilken aktivitet de skulle lave, eller i samarbejde med de frivillige hjælp, så fortalte den frivillige i interviewet, at det var de frivillige, som stod for planlægningen af aktiviteterne (Interview banko: 29). Dette kan der være flere årsager til. For det første, så er der mange flere deltagere til fællesaktiviteten med banko, hvorfor det kan være svært, at inddrage borgerne i planlægningen til hver gang. For det andet kan nogle af borgerne have svært ved at bestemme, hvilken aktivitet der skal foregå til fællesaktiviteten. Dette var blandt andet også årsagen til, at både Sarah og Helle, var med til at hjælpe borgerne med at komme med idéer. Dog siger den frivillige i interviewet med banko, at hun ikke er klar over, hvorvidt en af de andre frivillige har fået idéer fra borgerne (Interview banko: 33). Selvom der ikke er samme form for interaktion mellem de frivillige og borgerne, så giver informanten alligevel udtryk for, at hun synes ligeværdighed er en vigtig værdi, når hun er frivillig:

"[...]være ligeværdig på en eller anden måde. For eksempel med en der hedder Karsten. Nogle gange kan han godt sige nogle ting, som jeg synes er lidt hårdt at sige. Han siger, han er meget selvstændig og han har hvert fald ikke brug for en hjælper. Så sidder der en masse rundt omkring med hjælpere. Så kan jeg godt sådan sige "Jamen det er jo meget forskelligt, hvordan man lige er og hvilke muligheder man har." Istedet for at køre med på hans... Så jeg prøver lidt at tænke... altså selvfølgelig må han komme ud med alle de meninger han har, men det er også et selvbillede han har, at han er meget selvstændig. Det er jo også super fedt for han, men derfor skal måske også se det fra andres synsvinkler. Og så prøve at bløde ham lidt op."
(Interview banko: 83)

Ovenstående citat bruges til at forklare, hvordan den frivillige til fællesaktiviteten med banko ser, som at være ligeværdig til en aktivitet som banko. Hun kommer med et eksempel med Karsten, hvor hun synes, at han snakker lidt for højt og ikke ser fra andres synsvinkler. Grunden til, at jeg har taget hele citat med, er fordi det er interessant, forhold til, hvordan de(n) frivillig(e) er ligeværdig til en fælles aktivitet som banko. Hendes måde, at være ligeværdig til fællesaktiviteten er ikke ligesom ved de to 1:1 relationer, men derimod giver citat udtryk for, at måden denne frivillig til banko er ligeværdig, er ved at skabe en ligeværdig position mellem borgerne. Det er altså ikke ligeværdighed mellem de frivillige og borgerne, men derimod ligeværdighed mellem borgerne. Hun føler, at det er hendes rolle, at hun skal opretholde denne ligeværdighed mellem borgerne, når eksempelvis Karsten virker bedre end de andre borgere. Selvom at det virker til, at de(n) frivillig(e) til fællesaktiviteten med banko skaber ligeværdighed mellem borgerne, og ikke mellem de frivillige og borgerne, så siger hun alligevel i interviewet *"Han kan jo det samme som os. Det er ikke fordi, at vi er anderledes end dem."* (Interview banko: 107). I forbindelse med, at informanten fortæller, at de har fået en af borgerne til at være frivillig til disse fælles aktiviteter, spørger jeg hende, om hun føler, at dette har en positiv effekt overfor de andre borger (Interview banko: 106), hvortil hun svarer ovenstående. Idet de frivillige har spurgt en af borgerne, om han ville være frivillig med dem, kan være udtryk for, at de alligevel prøver at skabe en ligeværdig relation mellem de frivillige og borgerne, og som den frivillige selv siger, så er de ikke *anderledes end dem*.

Ved observationen af IT-caféen, fik jeg ikke indtryk af, at de frivilliges rolle var, at være vært og servicere borgerne, men derimod skulle de frivillige hjælpe borgerne og ellers hygge sig med dem. Som jeg har været inde på flere gange i analyserne, så var denne fælles

aktivitet fyldt med gensidige drillerier, humor og bandeord, ligesom ved Helle og Jesper. Disse gensidige drillerier kan, ligesom ved Helle og Jesper, være udtryk for, at der er en ligeværdig relation mellem de frivillige og borgerne.

Ud fra ovenstående afsnit, kan det udledes, at de frivillige ser borgerne som ligeværdige i relationen, men er godt klar over at de ikke er ligesindet, grundet deres rolle som frivillig.

Den solidariske sfære

Følgende afsnit vil være en analyse af de ovenstående fund, hvor de vil blive forklaret ud fra Honneths begreb om den solidariske sfære,

Som analyseret i ovenstående analyse, så viser de fire cases, at de frivillige både synes og prøver at skabe en ligeværdig relation mellem de frivillige og borgerne. Dette kom til udtryk i forskellige situationer, lige fra sprogbrugen, kropssproget, gensidig bestemmelse af aktivitet og invitere borger til at være frivillig. Honneth snakker om, at den solidariske sfære handler om, at individerne i et fællesskab orienterer sig mod fælles mål, hvor de tilsammen udgør et værdifællesskab (se teoriafsnittet). Denne forståelse kan forstås som om, at den solidariske sfære handler om, at individerne bliver værdsat i dette værdifællesskab. Honneth mener, at dette vil resultere i, at individet vil føle sig værdifuld i fællesskabet. Denne ligeværdighed og ligeværdigt forhold, som jeg har diskuteret og analyseret i ovenstående afsnit kan argumenteres for, at være en måde de frivillige anerkender borgerne i den solidariske sfære. Ved at Helle og Jesper, samt fællesaktiviteten med IT-Café bruger gensidigt drilleri, til at skabe en ligeværdig relation, kan være et udtryk for, at de frivillige og borgerne har et fælles værdisæt. Denne form for humor og drilleri kan være med til, at borgerne føler sig respekteret og ligeværdig i relationen, som analyseret tidligere. I begge 1:1 relationer og fællesaktiviteten med banko inddrager de borgerne på den ene eller anden måde. I 1:1 relationerne kommer de frivillige med idéer til, hvad de skal lave og hvis borgerne har nogle forslag, så laver de gerne den aktivitet. Dog ses det også, at Helle bestemte den ene dag, da jeg observerede hende og Jesper, hvilket jeg også har analyseret frem til, at dette kan ses som en måde, at de har et mere ligeværdigt forhold. Ved fællesaktiviteten med banko ses det, at de har inviteret og "gjort" en af borgerne frivillige nu. Disse forskellige former for inddragelse af borger, samt gensidig bestemmelse af aktiviteter, kan være udtryk for, at de frivillige ser borgerne som

ligeværdige og respekteret individer i deres fællesskab. Der er altså flere elementer fra de fire cases, som giver udtryk for, at de frivillige anerkender borgerne i den solidariske sfære.

Opsamling

Ud fra ovenstående analyse, er det kommet frem til, at de frivillige opbygger en relation til borgerne, men at denne relation ikke er ens i de forskellige cases. Alligevel er der nogle lighedstræk mellem de relationer der opbygges. De relationer som er blevet opbygget er blandt andet nære venneforhold, specielt venneforhold med pædagogisk støtte, sjov og hjælpende venneforhold og rollen som servicerende og omsorgsfuld. Det kan konkluderes, at ud fra de relationer, de frivillige har opbygget med borgerne, så anerkender de borgerne i den private sfære. Dog tyder det på, at fællesaktivitet med banko ikke anerkender dem i den private sfære, fordi i deres rolle som vært, ikke giver plads til denne form for interaktion. Ydermere er der blevet analyseret, at de frivillige ser borgerne som ligeværdige i relationen med dem. Dette kan være et udtryk for, at de anerkender dem i den solidariske sfære.

Analyse af tema: Præsentation af selvet

“Jeg sender jo også et postkort når jeg er på ferie”

Det er blevet præsenteret i de ovenstående analyser, hvordan især 1:1 relationerne med Helle, Jesper, og Sarah, Morten, udtaler og udtrykker, at de har fået en venskabeligt forhold til hinanden. Dette er blevet analyseret, at dette kan være udtryk for, at de anerkender dem i den private sfære. Dette afsnit vil komme nærmere, hvordan de præsenterer sig som venner og om de præsenterer sig på andre måder. Derudover kigges på fælles aktiviteterne og hvordan de frivillige præsenterer sig overfor borgerne til disse.

Gennem observationen af 1:1 relationen mellem Helle og Jesper blev det gjort klart, at disse to gav udtryk for, at de havde et nært venneforhold. Dette er også blevet præsenteret tidligere, hvorfor jeg ikke vil komme i dybden med det her. Dette kom blandt andet til udtryk gennem kropssprog og sprogbrugen, hvor humor og drilleri var dominerende værdier (Interview Helle: 50). Et eksempel på, at Helle præsenterer sig som ven, overfor Jesper kan være hele setuppet, hvor de tager på brætspilscafé, som ligeværdige og har en

snak om både Helle og Jespers privatliv. Hun siger i interviewet, da jeg spørger om hendes uddannelsesbaggrund som ergoterapeut, kan ses i hendes frivillige arbejde:

“Han kan godt have svært ved at finde vej. Så kan jeg da godt mærke, at jeg tænker i løsninger og hvordan hjælper jeg ham. Hvordan får jeg ham til at klare det her selv. I stedet for bare, at tænke “Jamen så følger jeg dig hjem”. Så udfordrer jeg ham måske lidt i, at tage nogle små skridt der gør, at han kan det hele selv.” (Interview Helle: 12).

I ovenstående citat fra Helle, fortæller hun hvordan hun på baggrund af hendes uddannelse er påvirket af, at hun skal give ham værktøjer til at kunne klare sig selv. Selvom Helle siger, at hendes uddannelsesbaggrund har en lille betydning for, hvordan hun er sammen med Jesper, så er det ikke noget som kommer til udtryk gennem hendes fremtræden. Derimod er der flere eksempler på, at hun gerne vil præsentere sig selv som ven og ligeværdig overfor Jesper. Et andet eksempel kan være, at når hun er på ferie, så sender hun et postkort til ham, samtidig med, at hun forventer at han også sender et til hende, hvis han er på ferie (Interview Helle: 86). Dette kan ligeledes være et udtryk for, at gennem en overensbestemmelse om, at de skal sende postkort til hinanden, så overbeviser de hinanden om, at forestillingen mellem dem er ligesom et venneforhold. På samme måde, som Helle og Jesper, så er der også blevet analyseret tidligere, at Sarah ser Morten som en *ven nu* (Interview Sarah: 41). Det interessante er her, at i forbindelse med, at jeg spurgte hvordan det var før, eftersom hun brugte ordet *nu*, hvortil hun svarer: “Jeg prøvede altid sådan, at lade som om, man var venner, men man kendte ikke hinanden i starten.” (Interview Sarah: 43). Her fortæller Sarah, at i starten af deres relation, prøvede hun at fremstille sig som en ven overfor Morten, men dette var noget som tog tid for Sarah og Morten. Udover, at Sarah prøver at fremstille sig, som en ven i relationen til Morten, så gav casen også udtryk for, at hun var meget moderlig overfor ham, jævnfør analysen af anerkendelse i den primære sfære.

“Morten sidder med øjnene og med hurtige bevægelser spiser sin pizza. Sarah derimod sidder og kigger på Morten, mens hun skærer små stykker pizza med hendes kniv og gaffel. Hun spørger ham “Er dette ikke godt nok din yndlingspizza?”, hvortil han stille svarer “Jo.”. Sarah holder samtalen kørende ved at spørge ham “Smager den godt?”. Denne gang reagerer Morten ved at kigge Sarah i øjnene og nikke. Efter denne respons er der lidt stilhed, før Sarah spørger “Fryser du stadig?”” (Case 4: 33-40).

Ovenstående vignette af interaktionen mellem Sarah og Morten viser, hvordan hun er opmærksom på, om Morten er tilfreds med sin pizza og om han stadig fryser. Dette kan være udtryk for, at hun har en moderlig rolle, som analyseret i anerkendelse i den primære sfære. Både ud fra hendes udtalelser om, at hun gerne vil fremstille sig som en ven overfor Morten og denne vignette, så tyder det altså på, at Sarah prøver at fremstille sig som en ven over Morten, men samtidig fremstiller sig som en moderlig rolle.

Denne fremstilling som ven, kan også ses i fællesaktivitet med IT-café, hvor det tidligere er blevet præsenteret, hvordan de frivillige virker meget afslappet, når de er sammen med borgerne. Dette kom blandt andet til udtryk gennem deres kropssprog, hvor de sidder med armene over hovedet og krydset ben. Derimod ved fællesaktivitet med banko var der ikke indtryk af, at de frivillige fremstillede sig som ven overfor borgerne. Der var ikke denne form for personlig interaktion mellem de frivillige og borgerne, som i 1:1 relationerne. Derimod var de frivillige værter ved denne event, som også præsenteret i tidligere analyseafsnit. De frivilliges roller var, at servicere, sørge for, at borgerne ikke manglede noget sodavand eller andet, og hente maden (Case 2).

Forestillinger, frontstage og backstage

Ud fra Goffmans udvalgte teorier kan disse 1:1 relationer analyseres ud fra hans begreber forestillinger, frontstage og backstage. Forestillingen mellem Helle og Jesper er baseret på dette nære venneforhold, hvor de eksempelvis ved at sende postkort til hinanden, overbeviser hinanden om, at deres sociale møde er et ligeværdigt forhold med værdier, der kan sammenlignes med et nært venneforhold. Det kan ydermere argumenteres for, at Helles frontstage er, at være ven overfor Jesper, hvorimod hendes backstage er hendes uddannelsesbaggrund, som ergoterapeut. Idet Helle opretholder frontstage som ven overfor Jesper, kan have en indflydelse på dette nære forhold, som det virker til de to har. Hvis hun derimod var ergoterapeut i frontstage, så kunne det eventuelt tænkes, at Jesper ikke følte, at de var ligeværdige, men derimod ville hun måske fremstå som en slags pædagog overfor ham. Ydermere kan denne form for tilbageholdelse af backstage relateres til Goffmans begreb om indtryksstyring. Det virker altså til, at Helle prøver at kontrollere de indtryk hun får i samskabelsen med Jesper. Eksempelvis når hun skal lære ham at finde vej hjem på egen hånd. Helle giver ikke direkte udtryk for, at hun gerne vil være Jesper, at han skal gå selv hjem. Årsagen til dette kan være, ved at hun undgår at give

udtryk for hendes backstage, så undgår Helle og Jesper en pinlig situation, hvor han måske ikke føler sig ligeværdig med Helle længere. Så ved at Helle ikke giver udtryk for, at hun gerne vil lære ham noget gennem deres samskabelse, så bevare de deres samhandlingsorden omkring denne ligeværdighed og nære venskab.

Forestillingen mellem Sarah og Morten er baseret på, at Sarah er meget opmærksom på Mortens velvære og hun fremstiller, som en slags moderlig rolle. Selvom Sarah gerne vil være en ven overfor Morten, så er der flere eksempler i casen, som giver udtryk for, at interaktionen mellem er baseret på Sarahs moderlige rolle. Dette kan blandt andet skyldes, at Morten er hårdere ramt af en erhvervet hjerneskade, sammenlignet med Jesper og derfor kan Sarah ikke skabe eller opretholde samme form fremstilling, som ved Helle og Jesper. Sarahs frontstage kan argumenteres for, at være den moderlige rolle, som også kommer til udtryk i forestillingen. Derimod kan hendes backstage være dette venneforhold, som hun ønsker. Dermed ikke sagt, at de ikke har et venneforhold, men deres relation virker til at være mere centreret omkring Mortens velvære, forhold til en gensidig interesse for hinanden.

Forestillingen ved IT-café virker til at være baseret på samme venneforhold, som ved Helle og Jesper. Her virker relationen til at være domineret af humor, drillerier og bandeord. Derudover giver casen også indtryk af, at de frivillige er meget afslappet og hygger sig til denne aktivitet. Ved hjælp af denne forestilling kan det tænkes, at der skabes en afslappende stemning, hvor borgerne kan komme og hygge sig med nogle frivillige. Det bliver derfor ikke en IT-café, hvor de frivilliges formål kun er, at hjælpe borgerne med deres IT problemer, men derimod kommer borgerne også for at snakke og hygge med nogle frivillige venner. Det er svært at analysere frontstage og backstage ved denne aktivitet, fordi jeg ikke har haft mulighed for at interviewe de frivillige i forbindelse med observationen af IT-café. Det kan dog argumenteres for, at de frivilliges frontstage nemlig er denne forestilling, hvor de fremstiller som venner overfor borgerne.

Forestillingen ved fællesaktiviteten med banko er derimod baseret på denne rolle som vært. Rollen virker derfor ikke til, at have direkte indvirkning på relationen mellem de frivillige og borgerne, men derimod gennem denne rolle, skaber de frivillige nogle muligheder for borgerne gennem aktiviteter. De frivilliges frontstage bliver derfor rollen som vært, hvorimod backstage igen er svært at sige noget om.

”Det kan godt være, at jeg lige hjælper ham på vej til at foreslå nogle ting”

Et andet interessant fund, der viste sig i alle undersøgelsens cases, var, at det virkede som om, at de frivillige var en form for holdleder.

I tidligere analyse har jeg været inde på, hvordan de frivillige ved 1:1 relationerne, hjælper borgerne med at komme med forslag til de aktiviteterne, men de frivillige vil gerne lade borgerne bestemme, hvilke aktiviteter de skal lave.

I casen med Helle og Jesper var jeg ude og observere, mens de spillede spil på brætspilscaféen, hvilket var deres stamsted, når de var sammen. Denne ene dag, hvor jeg observerede dem, havde de allerede snakket om på forhånd, at de skulle spille et nyt spil, som de ikke havde prøvet før. Dette var Jesper ikke super begejstret for, men Helle havde overtalt ham til at prøve det (Case 1: 16-17). I interviewet med Helle spurgte jeg ind til, om hun altid valgte hvilke spil de skulle spille, hvortil hun svarede

”Nogle gange er det Mads der har et forslag. Nogle gange er det mig. Som regel får han lov til at tage beslutningen. Det kan godt være, at jeg lige hjælper ham på vej til at foreslå nogle ting.” (Interview Helle: 16).

I dette citat fortæller Helle, hvordan de skiftevis kommer med forslag til, hvilke spil de skal spille. Hun siger også *som regel får han lov til at tage beslutningen*. Det tyder altså på, at de tilsammen har en form for konsensus om, at de skiftevis skal vælge, hvilket spil de skal spille og at han også acceptere, at de skal prøve det nye spil. Dog skal de lige spille et par spil UNO først, som opvarmning. Hun nævner i forbindelse med, at de bruger UNO som opvarmning, at dette også er fordi han har nogle udfordringer i forbindelse med hans handicap, som gør at han bedre kan starte ud med UNO, i stedet for at starte ud med et med noget *”strategisk og mega taktisk”* (Interview Helle: 18). Udover at de skiftevis kommer med forslag til spil, så giver hun også udtryk for, at kun godt kan hjælpe med at foreslå nye spil, men samtidig tager højde for, hvad hun tror han kan holde det. Det kan altså argumenteres for, at selvom Helle oftest lader ham tage beslutningerne, så tager hun også nogle valg, som hun føler er for hans eget bedste. Et andet eksempel på, at Helle hjalp Jesper på brætspilscaféen var, at hun gennem hele *det nye spil* spurgte ind til, om han forstod reglerne og hjalp ham igennem spillet (Case 1: 65, 67, 68 og 100). Her tog hun ligeledes et ansvar overfor Jesper og sikrede sig, at de sammen forstod spillet og det virkede som om, at hun også gerne ville have, at han synes det var sjovt.

På samme måde, hvor Helle hjælper Jesper med at komme med forslag til aktiviteter, gav Sarah også udtryk for, at hun hjalp Morten med at komme med forslag:

“Hver gang vi er sammen, så spørger jeg ham, hvad han kunne tænke sig at lave næste gang. Så siger jeg for eksempel, “Åh det er lang tid siden, at vi har været på brætspil café.” Eller sådan noget. Han er egentlig hurtig til at takke ja til mit første tilbud.” (Interview Sarah: 35)

I ovenstående citat fra Sarah fortæller hun, at hun spørger Morten, hvad han kunne tænke sig at lave næste gang, når de skal være sammen, men at hun ofte kommer med forslag til en aktivitet. Dette kan være udtryk for, at Sarah påtager sig samme rolle, ligesom ved Helle og Jesper, hvor hun meget gerne vil have forslag fra Morten, men hvis han ingen forslag har, så tager hun beslutningen. Et andet eksempel på, at Sarah påtager sig rollen som beslutningstageren i relationen til Morten er, da de deltog i en fællesaktivitet med andre borgere, hvor de skulle spille trommer og danse til afrikansk musik. I interviewet fortæller hun om episoden:

“Vi havde noget, hvor pædagogstuderende lavede afrikansk dans og trommespil sidste år. [...] hvor man kunne enten spille trommer, eller lave nogle danse moves. Og han kan ikke spille trommer. Så tænkte jeg, at vi ikke kunne tage til det her og bare sidde i hjørnet. “Morten! vi skal op og danse.” Og der var han med. Ikke sådan noget svært, bare svinge med armene og sådan. Jeg ved ikke om han rigtig gad. Jeg fik ham med.” (Interview Sarah: 69)

I dette citat fra Sarah fortæller hun, hvordan hun fik Morten til at deltage i aktiviteten med hende, selvom hun egentlig var i tvivl om, at han gad. Idet Sarah overtaler Morten til at danse med hende, kan igen være et udtryk for, at hun kan tage beslutningen for ham. Ikke fordi hun gerne vil være ond mod ham, men derimod virkede det som om, at hun gerne ville hjælpe ham med at deltage i flere aktiviteter.

Ved observationen af fællesaktiviteten med IT-café fik jeg indtryk af, at der ikke var samme form for beslutningstagere, som ved de to 1:1 relationer. De frivillige var derimod mere de hyggelige frivillige, som kunne hjælpe borgerne med deres IT problemer. Dog kan der argumenteres for, at i forbindelse med at de skulle hjælpe borgerne med IT-problemer, så havde de alligevel noget ansvar. Derimod ved fællesaktiviteten med banko var der en tydelig rollefordeling, hvem der bestemte til aktiviteten og hvem der var deltagende. Dette refereres til analysen af, hvordan de frivillige til denne aktivitet fremstiller og fremstår som værter, som skal hjælpe borgerne til aktiviteten. Dette kommer blandt andet til udtryk

ved, at informanten fortæller i interviewet, hvordan de frivillige i fællesskab beslutter, hvilken former for aktiviteter de skal lave næste gang (Interview banko: 29-31). Dog virker det til, at de frivillige har en del ansvar overfor borgerne. Ansvar for de frivillige til banko ligger ved, at deres rolle er, at de skal servicere for borgerne og hjælpe dem, hvis de kommer ud for nogle problemer. Der var et eksempel i observationen, som giver udtryk for, at de frivilliges rolle er at tage ansvar og hjælpe borgerne:

“Mellem borgerne og hjælpers koncentration af deres plader, render en lille hund rundt og snakker med nogle af borgerne. Da hunden kommer for enden af bordet, får en af borgerne øje på hunden og reagerer uroligt. Moderen til borgeren signalerer, at hendes dreng er bange for hunde. Den frivillige nikker stille og siger “ja, jeg får ham lige væk”, hvorefter hun hjælper hunden ind i et andet rum.” (Case 2: 32-33).

I ovenstående vignette er der et eksempel på, hvordan de frivillige tager ansvar til banko. Her er der en borger, som er bange for den hund, som går mellem dem. Straks da den frivillige får besked på dette, sørger hun for, at hunden bliver sat væk fra borgeren, så borgeren ikke er bange længere. På den måde er de frivillige med til at sikre, at alle borgerne er glade og tilfredse, når de er til banko.

Hold

Eftersom Helle giver udtryk for, at de skiftevis får lov til at bestemme og det er oftest Jesper, som tager beslutninger, så fortæller hun samtidig, at hun også godt kan tage en beslutning for ham engang imellem. Det gjorde hun blandt andet, da de skulle prøve det nye spil i brætspilscaféen. For at sikre, at Jesper kunne klare dette spil, så spillede de et par spil UNO først. Ud fra Goffmans begreb om hold, kan dette perspektiveres til, hvordan et hold oftest er ledt af en holdleder, som løser problemerne og sørger for at situationen ikke bryder sammen. Helle sørger for, at situationen ikke bryder sammen, når de skal spille det nye spil, ved netop at spille deres sædvanlige spil UNO først. Derudover gennem hele observationen hjalp hun Jesper gennem spillet og sørgede for, at han hele tiden forstod hvad der skete. Dette kan både være for hendes egen skyld, så de spiller sammen, men dette kunne også være udtryk for denne holdleder, som sørger for at løse problemerne der opstår. På samme måde, hvor Helle kan virke som holdlederen i relationen med Jesper, så er der også ovenstående analyseret frem til, hvordan Sarah kan virke som holdlederen sammen med Morten. Dette kommer blandt andet til udtryk ved, at

Sarah hjælper Morten med at tage endelige beslutninger om, hvad de skal lave næste gange de sammen, men også når hun gerne vil have Morten til at deltage i aktiviteter, såsom at danse til en fællesaktivitet. Udover at Sarahs rolle som holdleder virker til at være problemløsende og sikrer sig, at situationen ikke bryder sammen for Morten, så kan hendes beslutning om, at Morten skulle deltage i dansen til fællesaktiviteten også ses som en måde, hvorpå Sarahs situation ikke bryder sammen. Hun siger også i forbindelse med dette i interviewet: *“Det var jo også for min skyld, fordi jeg gad altså ikke at danse alene. “Så nu kommer du med” (griner).”* (Interview Sarah: 73). Her fortæller hun, at også valgte at få Morten med op at danse, for hendes egen skyld. Hun gad nemlig ikke danse alene, hvorfor hun overtalte Morten til at tage med. På den måde kunne hun undgå, at hendes situation brød sammen, fordi hun måske ikke syntes om, at stå alene og danse.

Henhold til casen med banko, så kan der ligeledes argumenteres for, at der eksisterer et såkaldt hold. Dette hold er modsat de andre, ikke baseret på samme kommunikation mellem de frivillige og borgerne, men derimod ved banko, så er det de frivillige som tager beslutninger omkring aktiviteten og dermed også strukturer dagen. Det kan derfor tyde på, at de frivillige er holdlederne til banko, som har til opgave at løse de problemer som opstår i løbet af dagen. Dette gør de blandt andet ved, at sørge for at borgerne har det godt, servicerer drikkevarer og henter mad til dem.

Opsamling

I ovenstående analyse af tema tre, er der analyseret hvordan de frivillige fremstiller sig selv på forskellige måder overfor borgerne. Ved hjælp af fronstage og backstage, skaber de frivillige en ligeværdig relation, hvor de kan opretholde deres ligeværdig relation, uden at deres uddannelsesbaggrund eller arbejde har indflydelse på, hvordan de interagerer med borgerne. Derudover er der blevet analyseret, hvordan de frivillige og borgerne indgår i et hold, hvor de frivillige fremstår som holdleder.

Diskussion af 1:1 relationerne og fællesaktiviteterne

Følgende afsnit vil være en diskussion af, hvilken forskelle der er mellem de samskabelsesprocesser der finder sted i 1:1 relationerne og fællesaktiviteterne. Analyserne af de tre temaer har allerede været inde på nogle af forskellene, men i dette afsnit vil disse forskelle blive konkretiseret yderligere, samt der vil blive diskuteret, hvad de hver især kan bidrage til.

Ligheder og forskelle

Det er blevet præsenteret flere gange i analysen af de tre temaer, henholdsvis tryghed, anerkendelse og præsentation af selvet, at rammerne for 1:1 relationerne og fællesaktiviteterne er forskellige. I 1:1 relationerne er der en konstant kontakt mellem de to aktør, eksempelvis Helle og Jesper der tager på brætspilscafé, når de er sammen. Ved fællesaktiviteterne er der derimod ikke samme form for konstant kontakt mellem to personer, men derimod har de frivillige ansvar og opmærksomhed rettet mod flere borgere på en gang. I de to cases af fællesaktiviteter i denne opgave er der dog forskel på antallet af borgere til aktiviteterne. Som beskrevet tidligere, er der omkring fem frivillige og 12 borgere til fællesaktiviteten med banko, hvor hver borger har en hjælper med. Disse hjælpere kan være familiemedlem, eller frivillige ligesom de 1:1 relationer der fremgår i denne undersøgelse. Til IT-caféen er der derimod to frivillige og tre borgere. Så på den måde er der også stor forskel på de to fællesaktiviteter, idet ved en fællesaktivitet som banko, indeholder langt flere deltagere, både frivillige og borgere plus hjælpere, sammenlignet med IT-café, hvor de kun sidder fem. Derfor er det svært at inddele undersøgelsens cases op i henholdsvis 1:1 relationer og fællesaktiviteter, som der egentlig var udgangspunktet. Derimod må hver case ved fællesaktiviteterne ses som enkeltstående og der er ikke tydelige paralleller at trække mellem dem. Derimod virker det til, at der er flere lighedstegn mellem IT-caféen og de to 1:1 relationer.

Et fællestræk ved 1:1 relationerne er, som nævnt, den personlige interaktion og opmærksomhed, som de frivillige giver borgerne, når de er sammen. Der er blandt andet analyseret, hvordan de frivillige 1:1 relationerne skaber en tryghed gennem tid, hvor jo længere tid de har kendskab til borgerne, jo mere tryghed og tillid skabes der i relationen til hinanden. Dette er blevet andet analyseret ud fra Helle og Jespers brug af humor og drillerier, hvor er noget de har udviklet med tiden. I observationen af IT-caféen så jeg, at der var samme brug af humor, hvilket kan være indikation på, at de frivillige og borgerne ligeledes har skabt en relation til hinanden, hvor humoren er dominerende. Ved Sarah og Morten var humor derimod ikke dominerende, men der kunne argumenteres for, at Sarah ligeledes havde skabt en tryk relation til Morten gennem den tid de havde været sammen. Dog kom denne tryghed til udtryk ved, at Morten var begyndt at åbne sig mere op for Sarah. Det virker altså til, at ved disse tre cases er der en personlig tillid mellem de frivillige og borgerne, hvorimod ved fællesaktiviteten med banko, var der ikke tegn på denne form

for personlig tillid. Årsagen til dette kan blandt andet være hele rammen for banko. Ligesom analyseret tidligere, så er det ikke de frivillige rolle til banko, at være der personligt for borgerne, men derimod er de frivillige værter til aktiviteten. I interviewet med informanten fra banko, siger hun:

“Det er jo ikke altid, at jeg egentlig får snakket så meget med borgerne. Det er nok mere den rolle jeg har, at det er lidt svært, at finde ud, hvem de er og hvad de er. Det er meget man lige skal spørge ind til.” (Interview banko: 59)

I dette citat fortæller hun, at gennem hendes rolle til banko, så er det svært for hende at spørge ind til borgerne og deres personlige liv. Dette virker ikke til at være tilfældet ved de tre andre cases, hvor alle de frivillige virker til at kende til borgernes privatliv og borgerne virker til at kende til de frivilliges. Hun fortæller senere i interviewet, at det er meget forskelligt, om der er tid til at snakke med borgerne, eller om der ikke er (Interview banko: 63). Dette er ligeledes med til at give et indtryk af rammerne, hvor de frivillige til banko har mange opgaver de skal ordne, eksempelvis servicere drikkevarer, hente mad og sørge for at alle borgerne har det godt. Dette skal de gøre, mens der sidder omkring 12 borgere. Derimod til 1:1 relationer og IT-caféen er der næsten en frivillig til en borger, hvilket muliggør, at de frivillige kan snakke og spørge ind til tingene. Derfor muliggøre denne 1:1, at de kan skabe en personlig kontakt mellem hinanden. Informanten siger ydermere:

“Jeg troede faktisk bare, at det var mere med, at man fik en relation til dem. At man kunne sidde 1:1 og sidde at spille. Det fandt jeg ret hurtigt ud af, at det falder ikke mig så naturligt i de her omgivelser. [...] Så har man lidt mere travlt med, at man skal sælge sodavand og aflægge arrangementet. Så man har ikke rigtig tiden til, at altid sætte sig ned.” (Interview banko: 67 & 75).

I dette citat fortæller hun, at før hun blev frivillig til fællesaktiviteterne, troede hun den frivilliges opgave bestod i, at skabe en personlig relation til borgerne. Hun nævner deraf, at omgivelserne, eller rammerne, ikke muliggør dette for hende, fordi de har travlt med at sælge sodavand og aflægge arrangementet. Dette er et andet eksempel på, hvordan rammerne bestemmer, hvilken form for relation der skabes mellem de frivillige og borgerne.

Det tyder altså på, at den store forskel mellem 1:1 relationerne og fællesaktiviteterne ikke ligger i selve aktiviteten, men derimod nærmere i antallet af frivillige og deltagere. Jo mere en frivillig kan være 1:1 med borgerne, jo mere personlig kontakt får de også med borgerne. Dette kan blandt andet refereres til anerkendelse i den private sfære, hvor denne følelsesmæssige opmærksomhed lærer borgerne, at deltage i fællesskaber og relationer. Alligevel ses der, at borgerne til fællesaktiviteten med banko indgår i disse fællesskaber og relationer, hvorfor der kan argumenteres for, at denne anerkendelse i den private sfære kommer fra de hjælpere, som borgerne selv har det. Dermed sagt, at det, som de frivillige giver borgerne i 1:1 relationer og IT-caféen, kan tyde på, at borgerne også får til en fællesaktivitet med banko, fordi borgerne netop har deres egen personlige hjælper med. I interviewet med Sarah snakker vi om, hvordan det er, når de deltager til disse fælles caféer, eller fællesaktiviteter:

"Jeg synes faktisk at noget af min og Mortens tid går lidt tabt til fælles café. [...] Fordi han bliver mere stille, når der er mange mennesker. Og så er der nogen af de andre mennesker der er med til fælles café, som godt kan lide at snakke og jeg snakker godt med dem også. Så de vil jo også godt have en samtale med mig. Og det kan godt være svært at inddrage Morten i den sammenhæng, fordi han ikke rigtig er med." (Interview Sarah: 63 & 65)

Selvom det virker til, at borgerne får denne følelsesmæssige opmærksomhed fra deres personlige hjælpere til disse fællesaktiviteter, så giver Sarah alligevel udtryk for, at hun synes at noget af hendes tid med Niels går tabt til disse fællesaktiviteter. Årsagen til, at hun synes deres tid går tabt, er fordi de andre borgere gerne vil snakke med hende og omvendt, men hun kan ikke få Morten inddraget i de samtaler, fordi han har svært ved at snakke med mange mennesker. Hun fortæller dog samtidig, at hvis Morten virker til at mangle noget, så sætter hun samtalen på pause med de andre borgere, fordi, som hun siger; *"jeg er der for ham. Jeg er der ikke for dem. Ikke på den måde."* (Interview Sarah: 65). Det tyder altså på, at til fælles caféer og fællesaktiviteter som banko, er hjælperne/frivillige meget opmærksomme på den ene borger, som de er tilknyttet, hvorfor det måske heller ikke virker nødvendigt for de frivillige, som er værter til arrangementet, hvis de skulle have samme relation til borgerne. Derimod hvis borgerne ikke havde en personlig hjælper/frivillig med sig, så kunne det være, at borgerne have brug for denne personlige interaktion og relation, som de får gennem deres personlige hjælper/frivillig.

Men er det så samskabelse?

Denne diskussion vil tage udgangspunkt i nærværende undersøgelses definition af samskabelse. Som beskrevet i kapitel 1: indledningen, så tager undersøgelsen udgangspunkt i samskabelse, hvor de frivillige indgår som rollen co-implementor. Her er det de frivillige rolle, at implementere en ydelse, som er designet af det offentlige. Denne ydelse er, enten at de frivillige skal være sammen med borgerne 1:1, eller være en del af større frivillig fællesskab, hvor de er sammen med flere borgere.

Jeg vil derfor diskutere i dette afsnit, hvorledes undersøgelsens cases indgår som rollen co-implementor. På den måde kan jeg diskutere, hvorvidt det egentlig er samskabelse de frivillige udfører, eller om det "blot" er frivilligt arbejde.

Gennem analysen, har jeg beskrevet flere gange, hvordan der er forskel på rammerne ved 1:1 relationerne fælles aktiviteterne. Analysen er kommet frem til, at der er en del ligheder mellem begge 1:1 relationer og IT-caféen, hvor der var den samme form for nær personlig interaktion og samspil, hvorimod ved fællesaktiviteten med banko var de frivillige værterne til aktiviteten. I analysen er der analyseret og præsenteret, hvordan de frivillige anerkender borgerne i de forskellige sfærer, hvordan de skaber en tryk relation over tid og rum og hvordan de præsenterer sig som nære venner overfor borgerne. Alle disse fund kan argumenteres for, at være en del af den implementerende samskabelse. Altså at en del af implementeringen, handler om at skabe en relation der bygger på værdier, der kan sammenlignes med en nær relation. Hvis vi derimod kigger på fællesaktiviteten med banko, så var alle disse værdier ikke fremtrædende på samme måde, fordi dette ikke var de frivilliges rolle til dette. De har derimod været rammerne for, at borgerne kunne medbringe deres personlige hjælpere, som kan relateres til undersøgelsens cases med 1:1 relationer, og dermed sørge for, at borgerne får en eller flere gode oplevelser. Men er dette så samskabelse? Ja, tildels. Min argumentation for, at selvom analysen er kommet frem til, at fællesaktiviteten med banko baserer på nogle andre temaer og værdier end de andre cases, så er det stadig en del af en implementerende samskabelse. Det kan godt være, at de ikke giver samme form for tillidsfuld relation, anerkendelse i den private sfære eller præsenterer sig selv om nære venner, men de skaber alligevel rammerne for, at borgerne kan opleve alt dette til fællesaktiviteterne. Det kan derfor argumenteres for, at ved alle de undersøgte cases er der snakke om samskabelse, som co-implementor, men denne implementerende del kommer til udtryk i forskellige måder. Derfor kan der slutteligt også

argumenteres for, at alle disse cases, som jeg har undersøgt, bidrager til en stor del af, at give borgerne et aktivt liv med meningsfuld deltagelse, som er formålet fra Projekt Fri-Tid. Idet de frivillige og borgerne til 1:1 relationerne får opbygget en nær relation, som borgerne er glade for, samtidig med, at en fællesaktivitet sætter muligheder op for, at borgerne kan møde andre borgere og frivillige. På den måde vil jeg slutteligt sige, at to former for implementerende samskabelse, henholdsvis 1:1 relationer og fællesaktiviteterne, supplerer hinanden godt.

Kapitel 7. Konklusion

Følgende kapitel vil være en konklusion på hele analysen, som har til formål at besvare undersøgelsens problemformulering, som lyder følgende:

Hvordan praktiseres samskabelse mellem frivillige og borgere med erhvervet hjerneskade?

Helt generelt kan det konkluderes, at de frivillige praktiserer samskabelse gennem henholdsvis 1:1 relationer og fællesaktiviteter. Disse to former for samskabelse indeholder nogle forskellige processer og rammer, som har indflydelse på, hvilken former for samskabelse de frivillige har med borgerne.

Undersøgelsen er kommet frem til, at de samskabelsesprocesser, eller temaer som de er blevet kaldt, der eksisterer i undersøgelsens cases er henholdsvis tryghed, anerkendelse og præsentation af selvet.

I første tema kan der konkluderes, at der er skabt en tryk relation mellem de frivillige og borgerne i undersøgelsens cases. Denne tryk kommer blandt andet til udtryk gennem

interaktionen og samhandlingen mellem de frivillige og borgerne, hvor interaktioner som drillerier, humor og bandeord kan være et udtryk for denne tryghed. Derudover fandt jeg frem til, at tid og rum har stor betydning for, om der skabes en tryk relation. Jeg fandt nemlig frem til, at jo længere tid de frivillige og borgerne har kendt hinanden, jo mere tryk var borgerne i relationen. Derudover viste mine cases, at samskabelsen mellem de frivillige og borgerne fandt sted de samme steder, hvilken ligeledes kunne have en indflydelse på, at der skabes en tryk relation. Ydermere fandt jeg ud af, at de frivillige kommunikerer personlig tillid, for at skabe en mere tryk relation til borgerne. Denne personlig tillid benyttede nogle af de frivillige reflektivt, til at få borgerne til at deltage, eller deltage i bestemte aktiviteter, som de frivillige anså som en del af samskabelsen. Ud fra ovenstående afsnit, kan det udledes, at de frivillige ser borgerne som ligeværdige i relationen, men er bevidst over, at de ikke er ligesindet, grundet deres position som frivillig.

I det andet tema kan der konkluderes, at de relationer der opbygges mellem de frivillige og borgerne er forskellige og der ikke er nogen, som er direkte ens. Dog er der nogle lighedstegn mellem de fire cases. De forskellige relationer der er blevet dannet mellem de frivillige og borgerne, er blandt andet nære venneforhold, specielt venneforhold med pædagogisk støtte, sjov og hjælpende venneforhold og rollen som servicerende og omsorgsfuld. Ud fra disse venneforhold, kan der konkluderes for, at størstedelen af undersøgelsens cases anerkender borgerne i den private sfære. Dog i casen med fællesaktiviteten med banko, er der blevet argumenteret for, at de ikke anerkender borgerne i den private sfære, fordi deres rolle som vært ikke giver plads, til denne form for interaktion. Derudover fandt jeg ud af, at alle frivillige ser borgerne som ligeværdige i relationen til dem, men denne ligeværdighed kommer til udtryk i forskellige måder. Ydermere er der blevet konkluderet, at denne ligeværdighed kan ses som et udtryk for, at borgerne bliver anerkendt i den solidariske sfære.

I sidste tema kan der konkluderes, at de frivillige fremstiller sig på forskellige måder overfor borgerne. Denne analyse hænger tæt sammen med de foregående analyser, hvor det er blevet analyseret, at de frivillige præsenterer sig selv om nære venner, ligeværdige personer og værter. Ydermere blev det analyseret, hvordan de frivillige benytter sig af frontstage og backstage til at skabe denne ligeværdige relation, idet deres eventuelle uddannelsesbaggrund, kan have indflydelse på, hvilken relation de skaber til borgerne.

Når de frivillige er sammen med borgerne, er de den ligeværdige ven, hvorimod når de ikke er sammen med borgerne, har en uddannelse eller arbejde, som påvirker måden de tænker socialt frivilligt arbejde på. Disse tanker præsenterer de ikke for borgerne, idet det formodes, at kunne have en indflydelse på den ligeværdige relation. Derudover er der blevet analyseret, hvordan de frivillige og borgerne indgår i et såkaldt hold. I dette hold er de frivillige holdleder, hvor de har ansvar for, at hjælpe borgerne i deres problemer. Dette gør de blandt andet ved at støtte borgerne, tage ansvar og beslutninger, når borgerne ikke selv kan.

Det kan derfor konkluderes, at samskabelsen mellem de frivillige og borgerne bliver praktiseres gennem en god relation. Den gode relation opbygges gennem de nævnte temaer, hvor der skabes en relation, som bygger på flere værdier.

Kapitel 8. Perspektivering

Følgende kapitel vil være en perspektivering af undersøgelsens hovedformål, hvordan samskabelse praktiseres mellem frivillige og borger med erhvervet hjerneskade. Perspektiveringen vil tage udgangspunkt i diskussionen i indledningen, hvor der blev diskuteret, hvorvidt de frivillige overtager fagprofessionelles opgaver og hvordan dette udfordrer socialfagligheden og velfærdssamfundets centrale opgaver. Grunden til, at denne diskussion blev taget op i perspektiveringen, er fordi jeg synes dette leder op til en hel undersøgelse i sig selv. Idet formålet med denne undersøgelse er, at finde ud af, hvordan samskabelse praktiseres, ville jeg komme ud på for dybt vand, hvis jeg samtidig skulle undersøge, hvorvidt de frivillige netop overtager de fagprofessionelles opgaver. Dog er denne diskussion og undersøgelse meget interessant og derfor mener jeg, at denne problematik eller diskussion, er interessant for hele debatten.

Ud fra undersøgelsens fund i empirien, tyder det på, at de frivillige udfører samskabelse i form af processer, som tildeles kan relateres til fagprofessionelle tilgange. Dette er blandt andet gennem anerkendelse og tillid. Dog vil jeg ligeledes argumentere for, at den relation, som skabes mellem de frivillige og borgerne, ikke er det samme, som når en fagprofessionel skaber en relation til borgerne. To meget centrale fund i empirien var blandt andet de frivillige og borgernes sprogbrug og kropssprog. Gennem analysen er der blevet argumenteret for, at sprogbrug og kropssprog kan være udtryk for forskellige temaer, men kort fortalt, så viser de frivillige og borgernes interaktion gennem sprogbrug

og kropssproget, at de var meget afslappet og som analyseret, så virker de til, at de frivillige og borgerne har opbygget en relation der er baseret på venskabelige værdier. Disse værdier, som de frivillige giver borgerne gennem denne relation, er ikke sikkert, at de fagprofessionelle ville kunne give borgerne gennem deres arbejde. Min argumentation for dette er, at idet de fagprofessionelle får en bestilt "ordre", hvor en del af deres "ordre" er, at brug tid sammen med borgeren, kan resultere i, at den fagprofessionelle føler, at dette blot er et arbejde. Hvorimod informanterne i nærværende undersøgelse giver udtryk for, så har de fået en tæt relation med borgerne. Hvert fald i 1:1 relationerne. Så har de frivillige overtaget de fagprofessionelles arbejde, eller udøver en anden service for bøgerne? Dette ville være interessant at undersøge i et andet studie.

Litteraturliste

Bøger og artikler:

Agger, Annika & Tortzen, Anne (2015): *Forskningsreview om samskabelse*. [U.st.]: University College Lillebælt.

Baker, Sarah Elsie. *How many qualitative interviews is enough? Expert voices and early career reflections on sampling and cases in qualitative research*. National Centre for Research Methods Review Paper. Middlesex University Rosalind Edwards, NCRM, University of Southampton

Boyle, David & Harris, Michael (2010): *The Challenge of Co-production*. Retrieved November 10, 2014, from http://centerforborgerdialog.dk/sites/default/files/CFB_images/bannere/The_Challenge_of_Coproductio.pdf

Byskov-Nielsen, Rasmus, Carsten Høy Gemal og Jens Ulrich (2015): *"Ny Velfærd – på vej mod et nyt paradigme"* i Rasmus Byskov-Nielsen, Carsten Høy Gemal og Jens Ulrich (red.) - *Billeder af Ny velfærd – fra visioner til praksis*, Aarhus: Systime

Bryman, Alan (2012): *Social research methods*. 4th edition. Oxford University Press. New York.

Center For Socialt Frivilligt Arbejde (2017): *Guide - Fakta og tal om danskernes frivillige arbejde*.

de Vaus, David (2001): *Research Design in Social Research*. Norfolk: SAGE

Eisenhardt, Kathleen M. & Graebner, Melissa E. (2007). *Theory building from cases: opportunities and challenges*. Stanford University. University of Texas at Austin.

Fridberg, T., & Henriksen, L. S. (red.). (2014). *Udviklingen i frivilligt arbejde 2004-2012*. København: SFI - Det nationale forskningscenter for velfærd.

Habermann, Ulla (2007) *En postmoderne helgen: Om motiver til frivillighed*. København: Museum Tusulanums Forlag

Hansen, Marianne Strøm (2001) *Charter for samspillet mellem det frivillige Danmark/Foreningsdanmark og det offentlige*. København: Kulturministeriet

Henriksen, Lars Skov (1995). *De frivillige - hvad taler vi om og hvad forskes der i?* Socialministeriet.

Hochschild, Russell Arlie. *The Presentation of Emotion*. Side 1-6. Artikel

Hochschild, Russell Arlie (2009). *Introduction: An Emotions Lens on the World*. Kapitel i *Theorizing Emotions - Sociological Explorations and Applications*. Campus Verlag, Germany.

Honneth, Axel, 2006: "Kamp om anerkendelse", Hans Reitzels Forlag, 1. Udgave, 1. Oplag.

Honneth, Axel, 2009: "Behovet for anerkendelse" Hans Reitzels Forlag, 1. Udgave.

Hviid Jacobsen, Michael & Kristiansen, Søren (2002). *Erving Goffman. Sociologien om det elementære livs sociale former*. Hans Reitzels Forlag.

Hviid Jacobsen, Michael (2012): "*Adaptiv teori – den tredje vej til viden*" i Rasmus Antoft, Michael Hviid Jacobsen, Anja Jørgensen og Søren Kristiansen (red.): *Håndværk og horisonter – tradition og nytænkning i kvalitativ metode*. Viborg: Syddansk Universitetsforlag, 1. Udgave, 2. Oplag.

Jakobsen, M. (2012). Can Government Initiatives Increase Citizen Coproduction? Results of a Randomized Field Experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(1), 27–54.

Juul, Søren (2010). *Solidaritet, anerkendelse, retfærdighed og god dømmekraft*. Hans Reitzels Forlag, København.

Jørgensen, Anja. 2008. *Hermeneutik, fænomenologi og interaktionisme – tre sider af samme sag?*. I Jacobsen, Michael Hviid & Pringle Keith, *At forstå det sociale – sociologi og socialt arbejde*. Akademisk Forlag. København.

Järvinen, Margaretha & Mik-Meyer, Nanna. 2005. *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv*. Hans Reitzels Forlag. København.

Kristiansen, Søren og Krogstrup, Hanne Kathrine (1999) *Deltagende observation – introduktion til en samfundsvidenskabelig metode*. Hans Reitzels Forlag A/S, København

Kvale, Steinar, (1997). Kapitel 5, 7, 8, 9, 12, 13 og 14. *Interview - En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. Hans Reitzels Forlag, København.

Kvale, Steiner & Brinkmann, Svend (2009): *Interview - En introduktion til det kvalitative interview*. København: Hans Reitzels Forlag, 2. udgave, 5. oplag. +

Langergaard, Luise Li, Rasmussen, Søren Barlebo & Sørensen, Asger (2011). Kapitel 8 i *Viden, videnskab og virkelighed*. 1. udgave, 5. oplag. Forlaget Samfundslitteratur.

Launsø, L; Rieper, O, 2005. Kapitel 2 "Forskningstyper" s. 12-41 + afsnit 4.8 "Forskningsdesign" s. 91-105 i *Forskning om og med mennesker*. Nyt Nordisk Forlag.

Levin, Irene & Trot, Jan 2005. Kapitel 3 i *Hverdagslivet - sociologier om det upåagtede. Symbolsk interaktionisme - hverdagslivets samhandling*. Side 107-132. Hans Reitzels Forlag. København

Luhmann, Niklas 1999: *Tillid-en mekanisme til reduktion af social kompleksitet*. Hans Reitzels Forlag. København.

Lundgaard Konsulenterne (2011). *Projekt Kommunen og Civilsamfundet - En erfaringsopsamling fra 19 kommunale projekter*. Socialministeriet. København

Miles, B. Matthew, Huberman, Michael & Saldaña, Johnny 2014. *Qualitative Data and Analysis. A Method Sourcebook*. SAGE publications. 3. edition.

Pestoff, Victor et. al. (2012). *Co-production: The State of the Art in Research and the Future Agenda*. VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations. Official journal of the International Society for Third-Sector Research

Riis, Ole (2001): *"Metoder på tværs"* Gentofte: Jurist- og Økonomforbundets Forlag, 1. udgave, 1. oplag.

Roald, Tone & Kølle, Simo (2008). *Generalisering i kvalitative metoder*. i Psyke & Logos 2008. Side 86-99

Schatzki, Theodore (2001): *"Practice mind-ed orders"* i Schatzki et al. (red.): *"The Practice Turn in Contemporary Theory"*, Routledge

Skytte, Marianne (2015) Kapitel 1 "Socialt arbejde" i *Socialt arbejde - Teorier og perspektiver*, redigeret af Guldager, Jens og Skytte, Marianne. Akademisk Forlag, København.

Stampe, Mads (2017) *Frivilligheden er under forandring - og det truer velfærdsstaten*. Artikel i Handicap Nyt 2 (2017). Side 40-42.

Strauss, A. (1987). *Qualitative analysis for social scientists*. Cambridge: Cambridge University Press.

Turner, Jonathan H & Stets, Jan E. (2005). *Dramaturgical and Cultural Theorizing on Emotions*. The Sociologi of emotions. Cambridge University Press

Ulrich, Jens (2016). *Samskabelse - en typologi*. Clou Skriftsserie via University College.

Voorberg, W., Bekkers, V., & Tummers, L. (2013). *Co-creation and Co-production in Social Innovation: A Systematic Review and Future Research Agenda* (Vol. 320090).

Yin, Robert K. 1994. *Case study research: Design and methods* (2nd ed.). Newbury Park, CA: Sage.

Warming, Hanne og Christensen, Michael 2016: *Tillid i socialt og pædagogisk arbejde med børn og unge*. Akademisk Forlag.

Websider:

Web 1: <http://frivilligeogforeninger.vallensbaek.dk/service-kultur-og-fritid/foreninger-og-frivillige-ny/hvad-er-frivilligt-arbejde>

Sidst set: 31. juli 2017

Web 2: <http://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=proces>

Sidst set: 28. juli 2017

Bilag

Bilag 1

Tema	Beskrivelse
Tillid	Kommunikerer de begge aktør tillid til hinanden? Personlig tillid? System tillid Refleksiv tillid
Relation	Hvilken relation bygger de frivillige til brugerne? Hvordan interagerer de med hinanden? Er de afslappet? Er de anspændte?
Anerkendelse	Privatsfæren Den retslige sfære Den solidariske sfære

Bilag 2

Jeg vil gennem interviewet omtale dig og borgerne med navn, men I bliver begge to anonymiseret gennem transskriberingen. Efter jeg har transskriberet det hele, så sletter jeg lydfileerne.

Vi er rigtig glade for, at du har lyst til at deltage i dette interview. Du besidder en viden, som er særlig og du har indsigt i vores problemstilling, som kun du kan give os svaret på. Vi håber, at du vil fortælle lidt om dig selv inden vi begynder på interviewet?

Tema: Baggrundsspørgsmål

- Hvad er din uddannelsesmæssige baggrund? Og arbejde.
- Hvor lang tid har du været frivillig?
- Hvad er din motivation for at arbejde som frivillig med disse borgere?
- Hvordan var det egentlig, at jeg sad ved siden af jer? Synes du det var anderledes end det plejede at være? Hvordan?

Tema: En dag som frivillig

- Hvor meget kontakt har du gennemsnitligt med Niels?
- Hvor meget kontakt har du gennemsnitligt med Fri-Tid?
- Kan du beskrive en normal dag som frivillig?
 - Hvad plejer I at lave?
 - (Du forklarede mig slutteligt, at I nogle gange er i ZOO. Er det sådanne aktiviteter i oftest laver? Hvordan er de dage?) - Eksempel fra case 4
- Hvem og hvordan planlægger I jeres dag sammen?

Tema: Relation

- Hvor længe har du været frivillig for NAVN??
 - Hvordan var det i starten? Og hvordan er det nu?
 - Hvorfor tror du, at det har/ikke har ændret sig?
- Hvordan vil du beskrive din relation til NAVN?
 - Har relationerne udviklet sig med tiden?

- Hvis ja, hvordan?
- Hvis nej, hvorfor tror du, at de ikke har det?
- Hvordan vil du beskrive din rolle som frivillig?
 - Hvad er det vigtigste når du er frivillig med NAVN? Hvad lægger du især vægt på? Hvorfor er de ting vigtige?

Tema: Værdier

- Hvad vægter du højt, når du er frivillig?
 - Hvilke værdier vægter du højt i forhold til din relation med eksempelvis Mads?
 - Føler du, at dit arbejde gør en forskel for Mads? Kan du mærke det på ham?
- Står du nogensinde i situationer, hvor du handler på en bestemt måde overfor borgeren?
 - Eksempelvis hvor du føler, at du snakker anderledes, gør noget bestemt pga. hans handicap?



