Kandidatuddannelse

i

Socialt Arbejde

Frivilligt socialt arbejde

i samproduktion med det offentlige

En kvalitativ undersøgelse af frivilligt socialt arbejde i udsatte familier

Speciale

Aalborg Universitet 2013

Vejleder: Lars Uggerhøj

Antal anslag: 239950

**Indholdsfortegnelse**

[1 Indledning 3](#_Toc373517574)

[2 Problemfelt 4](#_Toc373517575)

[2.1 Udsatte familier 4](#_Toc373517576)

[2.2 Samproduktion af velfærdsservice for udsatte familier 5](#_Toc373517577)

[2.3 Eksisterende forskning 7](#_Toc373517578)

[2.3.1 Frivilligt socialt arbejdes kvaliteter belyst gennem politikere, ledere og frivillige 7](#_Toc373517579)

[2.3.2 Frivilligt socialt arbejdes kvaliteter belyst gennem brugerne 9](#_Toc373517580)

[2.4 Problemformulering 10](#_Toc373517581)

[2.4.1 Begrebsafklaring og afgrænsning af problemformulering 11](#_Toc373517582)

[2.4.2 Operationalisering af problemformulering 14](#_Toc373517583)

[3 Frivillige sociale tilbud for udsatte familier som samarbejder med det offentlige 17](#_Toc373517584)

[3.1 Projekt ”*Kombination*” 17](#_Toc373517585)

[3.1.1 Intensioner med det frivillige sociale arbejde 17](#_Toc373517586)

[3.1.2 Det frivillige sociale arbejdes funktioner 18](#_Toc373517587)

[3.1.3 Tilbuddets relationer 18](#_Toc373517588)

[4 Forskningsdesign og metode 19](#_Toc373517589)

[4.1 Det teorifortolkende casestudie og den adaptive tilgang 19](#_Toc373517590)

[4.2 Teoretisk og forskningsmæssig ramme i orienteringsfasen 21](#_Toc373517591)

[4.2.1 Hermeneutisk tilgang 22](#_Toc373517592)

[4.3 Det kvalitative strukturerede og åbne interview 24](#_Toc373517593)

[4.3.1 Interviewguidens form og indhold 25](#_Toc373517594)

[4.4 Interviewprocessen 28](#_Toc373517595)

[4.4.1 Udvælgelse af informanter 28](#_Toc373517596)

[4.4.2 Etiske overvejelser og interviewenes kvalitet 29](#_Toc373517597)

[4.5 Databehandling 30](#_Toc373517598)

[4.6 Undersøgelsens kvalitetskriterier 31](#_Toc373517599)

[4.7 Analysestrategi 33](#_Toc373517600)

[5 Familiernes profil 34](#_Toc373517601)

[5.1 Præsentation af de tre familier 35](#_Toc373517602)

[5.1.1 Birgitte 35](#_Toc373517603)

[5.1.2 Charlotte 37](#_Toc373517604)

[5.1.3 Trine 40](#_Toc373517605)

[6 Analyse 42](#_Toc373517606)

[6.1 Teoretisk og forskningsmæssig ramme i analysen 43](#_Toc373517607)

[6.2 Analyse Delafsnit 1. Et frivilligt socialt tilbud som samarbejder med det offentlige 43](#_Toc373517608)

[6.2.1 Kendskab til og etablering af tilbuddet 43](#_Toc373517609)

[6.2.2 Forvaltningens formidling af tilbuddets muligheder 46](#_Toc373517610)

[6.3 Analyse Delafsnit 2. Det frivillige sociale arbejde og den frivillige 49](#_Toc373517611)

[6.3.1 Veninden 50](#_Toc373517612)

[6.3.2 Kontaktpersonen 60](#_Toc373517613)

[6.3.3 Lærerinden og rådgiveren 68](#_Toc373517614)

[7 Konklusion 77](#_Toc373517615)

[7.1 Samproduktion 77](#_Toc373517616)

[7.2 Relationen 78](#_Toc373517617)

[7.3 Aktiviteter 79](#_Toc373517618)

[7.4 Rammen 80](#_Toc373517619)

[7.5 Begrænsninger 81](#_Toc373517620)

[8 Anbefalinger 81](#_Toc373517621)

[9 English Summary 84](#_Toc373517622)

[10 Litteraturliste 86](#_Toc373517623)

[11 Bilagsoversigt 90](#_Toc373517624)

# Indledning

Der er i disse år stor politisk interesse for frivilligt socialt arbejde. Specifikt ses det hvordan der er socialpolitisk interesse for inddragelse af frivilligt socialt arbejde på velfærdsstatens kerneområder, bl.a. i det socialt forebyggende og forandrende arbejde i udsatte familier, i samproduktion med det offentlige (Civilsamfundsstrategien 2010: 16). En af drivkræfterne er, ifølge Eva Sørensen og Jacob Torfing, at det frivillige sociale arbejde kan noget andet og særligt end det offentlige sociale arbejde (Sørensen & Torfing 2012: 3-7). En opfattelse af, at det frivillige sociale arbejde har en særlig kvalitet, som jeg også oplevede, eksisterede som en ”sandhed”, blandt forskellige aktører indenfor den frivillige verden, da jeg i perioden fra august 2012 til november 2013 var tilknyttet landsorganisationen Frivilligcentre og Selvhjælp Danmark (FriSe). Det dominerende billede jeg oplevede var, at inddragelse af frivilligt socialt arbejde er positivt, idet det tilfører en særlig kvalitet som det offentlige ikke er garant for og jeg oplevede også at frivillige projekter indgik i samarbejder med kommunale parter indenfor social- og sundhedsområdet, bl.a. i forhold til udsatte familier. Dette fik mig til at reflektere over de anerkendte ”sandheder” og jeg stillede mig selv spørgsmålene: Er inddragelse af frivilligt socialt arbejde på velfærdstatens kerneområder, i udsatte familier, så positivt som politikere og aktører indenfor det frivillige område påpeger? Tilfører det noget andet eller særligt som offentligt professionelt socialt arbejde ikke gør? Og betyder det noget for det frivillige sociale arbejdes påpegede særlige kvaliteter hvis, og når, det samarbejder med det offentlige? I relation hertil findes der mig bekendt, begrænset viden om, hvad frivilligt socialt arbejde kan og/eller ikke kan, når det vedrører udsatte familier og hvilken betydning det har for disse. Imidlertid tyder det på, at opfattelserne af, at det frivillige sociale arbejde har særlige kvaliteter, er blevet ”overført til”, at frivilligt socialt arbejde også har særlige kvaliteter for udsatte familier. Dette medfører en risiko for, at selve arkitekturen, af det frivillige sociale arbejde, for udsatte familier, i overvejende grad præges af politikeres og andre aktørers positive syn på frivilligt socialt arbejde, hvormed risikoen er, at udsatte familier tilpasses det frivillige sociale arbejde mere end omvendt (Ebsen m.fl. 2003: 212). Endvidere kan identificeres kritiske røster i forhold til et intensiveret samarbejde mellem den frivillige og offentlige sektor, da der kan være risiko for, at der vil ske en instrumentalisering, kolonisering og professionalisering af det frivillige sociale arbejde (Skov Henriksen 2001: 63-67) og der mangler, mig bekendt, også viden om, hvad betydning det har, hvis frivilligt socialt arbejde, i specifikt udsatte familier, etableres og iværksættes i et tæt og formaliseret samarbejde og partnerskab med det offentlige.

Nærværende speciale er således opstået, ud fra et ønske om, at inddrage udsatte familier som benytter frivilligt socialt arbejde og begribe hvordan de oplever og forstår det frivillige sociale arbejde, som de er i berøring med, for herigennem, at biddrage til en nuanceret refleksion over og diskussion af det frivillige sociale arbejdes påpegede kvaliteter og inddragelse på velfærdsområdet. Konkret har mit speciale som overordnet formål, gennem dybdegående kvalitative interviews med udsatte familier, at bidrage med viden om, *hvordan udsatte familier oplever og hvilken betydning de tillægger frivilligt socialt arbejde, der samarbejder med det offentlige.* Jeg er ydermere interesseret i at indhente viden om, hvilke opfattelser og behov der udtrykkes i disse familier for herved at bidrage med anbefalinger til hvordan arkitekturen af det frivillige sociale arbejde skal være, hvis det skal tilpasses udsatte familier og ikke omvendt. Mit udgangspunkt er således, at det er nødvendigt, at inddrage udsatte familier, hvis og når der i fremtiden iværksættes frivilligt socialt arbejde for udsatte familier, hvis frivilligt socialt arbejde, skal opleves som meningsfuldt af disse.

# Problemfelt

I problemfeltet er der forskellige afsnit som tilsammen skal aktualisere, motivere og give forståelse for hvorfor det frivillige sociale arbejde i udsatte familier i samproduktion med det offentlige er interessant og relevant at undersøge og vil lede op til undersøgelsens problemformulering.

## Udsatte familier

En nyere undersøgelse, ”*Det danske klassesamfund – Et Socialt Danmarksportræt*, fra 2012, foretaget af Lars Olsen, Niels Ploug, Lars Andersen og Jonas Schytz Juul, viser at antallet af familier tilhørende underklassen, som forfatterne, på baggrund af Pierre Bourdieus teori om kapitalformer, karakteriserer som værende familier med lav social, kulturel, og økonomisk kapital, har været stigende fra 10 procent i 1985 til 14 procent i 2009 (Olsen m.fl.2012: 15). Ved at sammenholde denne undersøgelses karakteristik af det stigende antal familier med begrænset kapitalbeholdning, med sociolog og professor Jørgen Elm Larsens indkredsning af begrebet social udsathed (Larsen 2009), som Larsen definerer til overordnet set at dreje sig om

”*(…) mennesker, som på én og samme tid er me­get dårligt stillede eller ekskluderede på en række centrale levekårsområder (…) som for eksempel lav indkomst, ringe boligforhold eller ingen bolig, social isolation eller få sociale relationer, lav eller manglende faglig eller politisk deltagelse, få fritidsaktiviteter og dår­ligt helbred (…)”* (Larsen 2009: 20-21).

og hvor definitionen skal anskues som rummende både mennesker som enten er udsatte eller i risiko for at blive udsatte (Ibid: 31-32) mener jeg, at kunne argumentere for, at der har været en stigning i antallet af familier, der kan karakteriseres som enten værende udsatte eller i risiko for at blive udsatte. Endvidere mener jeg, på baggrund af undersøgelsen (Olsen m.fl. 2012), at kunne argumentere for, at disse familier yderligere er i risiko for, at blive fastholdt i en udsat position, idet undersøgelsen påpeger et øget klasseskel, der afsondrer toppen, her meningsdannere og beslutningstagere, fra underkassen, som kan resultere i, at de afsondrede meningsdannere og beslutningstagere, ikke i samme grad, ønsker universelle men derimod private forsikringsordninger, som overlader familier, som enten er udsatte eller i risiko for at blive udsatte, til egenomsorg og de er herved i yderligere risiko for at blive fastholdt i en udsat position, hvilket har flere konsekvenser (Olsen m.fl. 2012: 19-20). På det samfundsmæssige niveau kan et øget klasseskel med årene betyde at solidariteten og sammenhængskraften generelt i det danske samfund mindskes (Ibid: 19-20) og risikoen er en svækket national medborgerskabsfølelse som overlader familier til egenomsorgsansvaret (Dean 2010: 10-11). På det sociale og menneskelige niveau er mennesker og/eller familier,som er socialt udsat, i særlig risiko for, at blive udsat for stigmatisering, kategorisering, diskrimination, eksklusion, udstødelse og personlig deroute(Rådet for Udsatte 2009: 6-10) ligesom ”*børn i disse familier har dramatisk dårligere odds (…) et liv på sidelinjen går stadig oftere i arv fra forældre til børn[[1]](#footnote-1)”* (Olsen m.fl. 2012: 15-16). Sammenfattende mener jeg, at vi står overfor et socialt problem, som både ud fra et samfundsmæssigt-, socialt- og menneskeligt perspektiv bør have stor opmærksomhed.

## Samproduktion af velfærdsservice for udsatte familier

Med ovenstående registrerede sociale problem in mente er der i disse år en skærpet interesse for samproduktion af velfærdservice inden for social- og sundhedsområdet, hvor den frivillige sektor skal integreres, som en vigtig aktør i løsningen af velfærdstatens kerneopgaver, bl.a. i arbejdet med familier som er udsatte eller i risiko for at blive udsatte. I nærværende undersøgelse forstås og defineres samproduktion som:

*”et institutionelt arrangement, hvor borgere selv er med til at producere offentlig service i samarbejde med offentlige myndigheder”* *”*(Sørensen & Torfing 2012: 7).

idet denne type samproduktion, ifølge Sørensen og Torfing er den type, hvor de frivillige for alvor kommer på banen og bidrager til at aflaste og udvikle offentlig service (Sørensen & Torfing 2012: 8-9) og som er den type, der har været stigende politisk interesse for, på grund af forestillinger om, at de frivilliges erfaringer, viden og ideer kan bidrage til at gøre offentlig velfærdsservice mere ”*differentieret og brugervenlig”* og de frivillige *”er i visse tilfælde bedre til at nå ud til og hjælpe andre nødledende borgere”* da disse *”ikke fremstår som systemrepræsentanter”* ligesom de kan ”*bidrage til at skabe mere kreative og innovative løsninger”* (Ibid: 7).

Konkret kom ønsket om en målrettet involvering af frivillige i samproduktionen, i forhold til udsatte familier, til udtryk ved, at der i 2011 i satspuljeaftalen blev vedtaget en ny Civilsamfundsstrategi som, *”(…) har til formål at fremme aktivt medborgerskab og systematisk inddragelse af civilsamfundet og frivillige organisationer i arbejdet med socialt udsatte personer og familier”* (Social – og integrationsministeriet 2013). Endvidere beskrives det i den nationale Civilsamfundsstrategi, under afsnittene *Regeringens indsats* og *indsatsområde 1*, hvordan der bl.a. skal identificeres områder, hvor brug af frivillige kan styrke den sociale indsats, fx i forhold til *”(…) at opsøge personer og familier, som er i fare for eller har mistet tilknytning til samfundet, eller i forhold til at etablere og drive tilbud målrettet sårbare grupper”*(Civilsamfundsstrategi 2010: 6). En styrkelse, som daværende Social- og integrationsminister Karen Hækkerup, i præsentationen af socialreformen 2012, konkretiserede med følgende udtalelse:”*Frivillige kan noget andet, end det offentlige kan. Frivillige skal ikke blot være et supplement og har en stor værdi, vi ikke må underkende. Nogle har brug for hjælp, og det er ikke altid, at det offentlige har de bedste løsninger”*(Andersen 2012: 19). Der er således fra politisk side et ønske om, at den frivillige sektor skal spille en større og stærkere rolle i det forebyggende og forandrende sociale arbejde for familier som enten er udsatte eller i risiko for at blive udsatte (Civilsamfundsstrategi 2010: 16), i samproduktion med det offentlige, bl.a. ud fra den betragtning, at det frivillige kan noget andet end det offentlige kan. Ønsket om at inddrage frivilligt socialt arbejde i forhold til udsatte familier har også fået sit liv i praksis. Inden for det offentlige professionelle system beskriver flere socialrådgivere, fra hele landet og inden for flere forskellige områder, hvordan de jævnligt benytter frivillige i deres praksis med udsatte familier, og hvordan de, ligesom Hækkerup, opfatter det frivillige sociale arbejde som havende særlige kvaliteter, som det offentlige ikke har, når det drejer sig om udsatte (Rørdam 2011: 20-21). Samtidig oplever frivillige, at familier ikke får andre tilbud, hvis ikke de frivillige sociale tilbud tager imod dem (Ulnits 2011: 16-17). Efter min afdækning af inddragelse af det frivillige sociale arbejde i familier, som enten er udsatte eller i risiko for at blive udsatte, synes samproduktionen, dog først lige for alvor at være gået i gang. Ifølge Lars Skov Henriksen, er det nye toner og han tror udviklingslinjen vil fortsætte, da alle partier, både på højre- og venstrefløjen har fokus på den frivillige sektor i deres partiprogram og da der er en overordnet og grundfæstet tro på, at frivilligt socialt arbejde som udgangspunkt er positivt (Rørdam 2011: 14-15).

## Eksisterende forskning

Forskning synes at understøtte de, fra politisk side og i praksis, påpegede kvaliteter ved det frivillige sociale arbejde. Dog er der efter min afdækning af området, mig bekendt, ikke kvalitativ forskning der belyser, hvad det frivillige sociale arbejde i samproduktionen kan og/eller ikke kan i udsatte familier. Den følgende forskning inddrages således for at aktualisere, motivere og indkredse et sådant undersøgelsesfokus og vil blive beskrevet og diskuteret, for herigennem at belyse, hvordan det frivillige sociale arbejde opfattes som havende særlige kvaliteter, når det vedrører udsatte.

I nærværende undersøgelse er jeg, med afsæt i Merete Watt Boolsen forståelse af typer af frivilligt socialt arbejde, interesseret i at undersøge, frivilligt socialt arbejde som er: *”direkte klientorienteret”* hvormed der menes, at det ”*henvender sig direkte til klienten”* (La Cour 2004:40-41) og hvis klientorienterede/brugerrettede arbejde er karakteriseret ved *”1) at det bygger på gensidighed og lydhørhed overfor det enkelte individs særlige* *behov 2) de udøvende frivillige trækker på deres særlige livserfaringer 3) brugeren* *gøres medansvarlig i løsningerne 4) brugerne mødes på deres egne præmisser*”(La Cour 2004:42), idet denne type frivilligt socialt arbejde er den der er særligt fokus på fra politisk side og i praksis og den følgende forskning er således udvalgt ud fra kriteriet om, at den har fokus på det brugerrettede frivillige sociale arbejde.

### Frivilligt socialt arbejdes kvaliteter belyst gennem politikere, ledere og frivillige

Thomas Gruber og Kaspar Villadsen har i en undersøgelse af kvalitetsopfattelser af det frivillige sociale arbejde,fra 1997, spurgt fire frivillige organisationer, om deres egne forståelser af kvalitet, i det arbejde de udfører, i to typer af brugerrettede frivillige sociale aktiviteter - besøgstjenester for svage grupper og pensionister og arbejdet på sociale cafeer og væresteder (Gruber og Villadsen 1997: 3,40). De frivillige organisationer fremhæver, at det frivillige sociale arbejdes særlige kvalitet er, at det er i stand til at skabe *nære menneskelige relationer* og at det formår at skabe et *særligt tillidsforhold* til brugerne, hvor det offentlige sociale arbejde, af de frivillige organisationer, opleves, som *grundlæggende upersonligt og præget af klient-behandler-relationen* mens det frivillige sociale arbejde bærer præg af *reel og ligeværdig menneskelig kontakt* (Ibid: 10-11) Ydermere ses det, i en anden undersøgelse af Frank Ebsen, Jesper Henriksen og Olaf Rieper, fra 2003, hvor politikere, ledere og frivillige er blevet spurgt om deres opfattelse af det frivillige sociale arbejdes kvaliteter, for mennesker med hjemløshed, misbrug eller sindslidelse (Ebsen m.fl. 2003: 29-30), at de to mest fremhævede og særlige egenskaber ved det frivillige sociale arbejde, er tid og nærhed. Opfattelsen er at den frivillige, modsat en offentlig ansat, kan udvise større tålmodighed i forhold til at skabe kontakt med borgeren, ligesom opfattelsen er, at de frivillige tilbud kan virke mere fleksible og tilgængelige for borgeren og at de frivillige er i stand til at komme tættere ind på livet af marginaliserede borgere. Opfattelsen er, at de frivillige er i stand til at opnå en større eller særlig grad af nærvær, som offentlige ansatte ikke kan, ud fra den betragtning, at de frivillige ikke på samme måde, som offentlig ansatte, er præget af systemet i relationen (Ibid: 167-168). De frivillige organisationer fremhæver endvidere, i undersøgelsen (Gruber & Villadsen 1997), at de, i deres brugerrettede frivillige sociale arbejde, ikke er styret af bestemte forestillinger om, hvilke mål og krav til borgens udvikling der skal indfries, modsat det offentlige system, som stiller målrationelle krav og forventninger, som tvinges ned over borgeren, som især udsatte borgere, der i forvejen har svært ved at håndtere eget liv, ikke kan honorere og derfor er i risiko for at opleve det offentlige systems målrationalitet, som en yderligere belastning. Det frivillige sociale arbejde tilbyder den nære menneskelige kontakt og tillidsforholdet, som en værdi i sig selv, uafhængig af hvilke effekter det måtte have for borgeren (Ibid: 13-14). Undersøgelsen (Ebsen m.fl. 2003), fremhæver også graden af frihed i indsatserne overfor borgerne som eksisterende i det frivillige regi, hvorimod det offentlige er karakteriseret ved flere formelle rammer og faggrænser (Ibid: 168-169).

De to undersøgelser (Gruber og Villadsen 1997) (Ebsen m.fl. 2003), fremhæver og konkretiserer således opfattelsen af det frivillige sociale arbejdes særlige kvaliteter, som kan karakteriseres ved ligeværdig menneskelig kontakt, tillid, tid, nærhed, fleksibilitet samt frihed i indsatserne og ikke målorienterede aktiviteter og tegner et billede af, at kvalitetsopfattelserne i forhold til det frivillige sociale arbejde ”*defineres med udgangspunkt i et modbillede i skikkelse af det offentlige sociale system”* (Gruber & Villadsen 1997: 10). Endvidere viser undersøgelsen (Gruber og Villadsen 1997) at de frivillige organisationers centrale kvalitetsopfattelser var knyttet til det frivillige sociale arbejdes uafhængige karakter (Ibid: 10). Skov Henriksen fremhæver dog, hvordan det frivillige sociale arbejdes særlige kvaliteter, er i risiko for at blive udvisket, i en samproduktion, grundetdet offentliges detailstyring, hvor det offentlige stiller flere betingelser for udførelsen af opgaver og hvor de frivillige således ikke længere kan arbejde ud fra egne præmisser(Skov Henriksen 2001: 64-65). I takt med det øgede fokus på samproduktion, påpeger Skov Henriksen, at hvis integreringen af det frivillige sociale arbejde, i det offentlige arbejde, intensiveres og bliver tænkt ind som del af en større velfærds- eller socialpolitisk strategi, som et redskab det offentlige kan trække på, er der risiko for en *instrumentalisering,* hvor opfattelsen bliver, ”*at de frivillige bliver vigtige fordi de skal løse bestemte definerede opgaver, og ikke fordi de har en værdi i sig selv”* (Skov Henriksen 2001:63), og hvor risikoen er, at det frivillige sociale arbejdes grad af frihed i indsatser mindskes. Ydermere fremhæver Skov Henriksen, at hvis den frivillige sektor ikke opretholdes som en sektor adskilt fra staten, er der i risiko for, at der sker en ”*kolonisering*, *hvor det offentliges måde at tænke om sociale problemer bliver dominerende*. *Det trænger ind på de frivilliges område som kommer til at se på samme måde og tænke i de samme løsninger som det offentlige”* (Skov Henriksen 2001: 64). Det frivillige sociale arbejdes særlige kvaliteter, kan, ud Skov Henriksens perspektiver, således være i risiko for at blive udvisket, hvis det offentlige, i takt med øget samproduktion, i højere grad går ind og sætter rammer og betingelser for det frivillige sociale arbejde.

De to foregående undersøgelsers (Gruber & Villadsen 1997) (Ebsen m.fl. 2003), resultater fremkom endvidere på baggrund af hvordan politikeres, lederes og frivilliges opfattelse af det frivillige sociale arbejdes kvalitet, var, men ved at undersøgelserne har et gennemgående kvalitetsfokus, mener jeg, at der kan være risiko for, at miste blikket for, hvilke eventuelle negative sider, der kan være til stede ved frivilligt socialt arbejde. Endvidere har de to undersøgelser ikke et implementeret brugerorienteret aktørperspektiv og har derfor ikke kunnet dokumentere det frivillige sociale arbejdes kvalitet og/eller betydning ud fra et brugerperspektiv. Der er således ydermere risiko for, at de to undersøgelsers kvalitetsopfattelser bærer præg af *”myte-reproduktion”,* hvormed der menes, at det offentlige sociale arbejde fremstår som et for skarpt optegnet modbillede til det frivillige sociale arbejde (Grube & Villadsen 1997: 18). Aktørerne som deltog i undersøgelsen (Gruber og Villadsen 1997) giver da også udtryk for, at *”det frivillige arbejdes fornemmeste opgave er løbende at imødekomme og tilpasse sig brugernes behov”* (Ibid: 19) og med dette in mente vil jeg beskrive og diskutere en undersøgelse der har et implementeret brugerperspektiv.

### Frivilligt socialt arbejdes kvaliteter belyst gennem brugerne

I en undersøgelse fra 2003, af Kjeld Høgsbro, Kirsten Marie Bovbjerg, Louise Hardman Smith, Mette Kirk og Jesper Henriksen, hvor mennesker med hjemløshed, misbrug og sindslidelse som problem, udgør aktørperspektivet(Høgsbro m.fl. 2003: 3-7), bliver det fremhævet hvordan frivillige, i mødet med brugerne, på herberg og væresteder (Ibid: 214), kan have en funktion og/eller kvalitet ved deres blotte tilstedeværelse, idet deres tilstedeværelse gør brugernes dagligdag mindre professionaliseret. I stedet for at brugerne oplever en *professionel afskærmning* fra det omkringliggende samfund, oplever de, i mødet med lokale frivillige, normer, fordomme og krav som de eksisterer i det omkringliggende samfund. De frivillige udgør således et *vindue ud mod omverdenen*, hvilket modvirker, at brugerne lever i en »*professionel ghetto*« (Ibid: 221). De frivilliges kvalitet består således i, at brugerne ikke udelukkende mødes med en professionel generaliseret viden, men også mødes med en mangfoldig og fordomsfuld viden, som dermed har en lokalsamfundsintegrerende kvalitet (Ibid: 221). Hvorvidt det er muligt for de frivillige, at opretholde denne mindre professionelle tilgang til brugerne kan diskuteres. Skov Henriksen påpeger, at der, ved en intensiveret integrering af det frivillige arbejde i det offentlige arbejde, er en risiko for *professionalisering* af de frivillige, idet der en risiko for, at det offentliges standarder og normer sniger sig ind og bliver en del af de frivilliges virkelighed, gennem eksternt og internt fokus på uddannelse og kvalificering af frivillige (Skov Henriksen 2001: 66-67). Eksternt ses det bl.a. hvordan Hækkerup udtaler, at hun ikke er bange for, at få den frivillige indsats mere professionaliseret (Andersen 2012) og konkret er der fra politisk side bevilget penge til uddannelsespuljer, hvor frivillige organisationer kan søge midler til kurser for de frivillige. Internt i frivillige organisationer, kan der, hvis de frivillige, skal have med udsatte målgrupper at gøre, opstå et behov for specifik viden. En viden som de frivillige får fra faguddannede (Skov Henriksen 2001: 66-67), hvilket kan medføre at de frivillige møder borgerne med en professionel generaliseret viden og på baggrund af denne lokaliserer problemer og deres løsningsmuligheder (Høgsbro 1992: 211). Yderligere har mange frivillige i dag en vis uddannelsesmæssig baggrund (Skov Henriksen 2011: 5-6), hvilket kan betyde, at de kan have vanskeligt ved ikke at hente præmisserne for deres vurderinger af problemer og deres løsningsmuligheder, i deres uddannelsesmæssige baggrund, hvilket også kan betyde, at de frivillige møder brugerne med en professionel og generaliseret viden(Høgsbro 1992: 211). Tilsammen er der risiko for, at forskellen mellem det offentliges professionelle tilgang og det frivilliges ikke professionelle tilgang, bliver udvisket.

## Problemformulering

Mig bekendt eksisterer der ikke forskning som belyser hvordan udsatte familier oplever og hvilken betydning de tillægger frivilligt socialt arbejde i samproduktion med det offentlige og før man satser mere på frivilligt socialt arbejde, i forhold til udsatte familier, i samproduktionen af velfærdservice, mener jeg, at det er relevant, at undersøge, dette. Hvis ikke udsatte familiers perspektiv, i forhold til det frivillige sociale arbejdes kvaliteter og/eller manglende kvaliteter, belyses og medtages, i den fremadrettede planlægning og tilrettelæggelse af frivilligt socialt arbejde for udsatte familier, er der en risiko for, at forestillinger om de udsatte familiers liv og dermed brugernes behov, primært præges af politikere, ledere og frivillige og/eller andre målgruppers oplevelse, hvilket medfører en risiko for, at andre eller nye behov/opgaver, som burde have betydning for arkitekturen af det frivillige sociale arbejde, ikke opdages eller opdages meget sent. Overordnet betyder det, at der er risiko for, at opfattelsen af frivilligt socialt arbejde bliver farvet af politikerne, lederne og de frivillige og andre målgruppers oplevelse og dermed kan komme til at fremstå mere positivt, end familierne/brugerne oplever og ”*(…) at brugerne i højere grad bliver tilpasset tilbuddene end omvendt. Og der kan endelig være en risiko for, at nogle af tilbuddene ikke er relevante og alligevel fortsætter”*(Ebsen m.fl. 2003: 212). Min undersøgelse har således til formål at undersøge og indhente viden om:

***Hvordan oplever og* *hvilken betydning tillægger udsatte familier frivilligt socialt arbejde fra et frivilligt socialt tilbud som samarbejder med det offentlige?***

### Begrebsafklaring og afgrænsning af problemformulering

#### Aktørperspektiv – udsatte familier

Undersøgelsens aktørperspektiv er udsatte familier og som tidligere fremhævet trækker jeg på Larsens definition af social udsathed i forhold til, hvornår der er tale om udsatte familier. Larsen påpeger, at et menneskes placering i de økono­miske, sociale og kulturelle hierarkier, har betydning for, om et menneske oplever og/eller er i risiko for at opleve udsathed (Larsen 2009: 31-32) og der er således en reference til Pierre Bourdieus sociologi. Bourdieu opfatter samfundet som et socialt rum, bestående af relationer mellem sociale agenter, der befinder sig i bestemte positioner og hvor de sociale agenters positioner er bestemt af, hvor meget og hvilke typer af kapital, agenterne er i besiddelse af (Bourdieu 1997: 19-23). Kapital eksisterer i Bourdieus sociologi i tre primære former: *økonomisk kapital* (indkomst og formue), *kulturel kapital* (uddannelse, kompetence, fritidsinteresser, finkulturelle færdigheder og beherskelse af den legitime kulturs koder) og *social kapital*, (familierelationer, netværker og forbindelser) og sociale agenters kapitalbeholdning bestemmer, hvordan agenterne er situeret i det sociale rum ligesom en given kapitalbeholdning giver forskellige muligheder og begrænsninger hos agenterne (Jävinen 2007: 352)(Wilken 2006: 46) og jf. Larsen forståelse af udsathed, har et menneskes begrænsede kapitalbeholdning betydning for, om et menneske oplever og/eller er i risiko for at opleve udsathed (Larsen 2009: 31-32). I denne undersøgelse trækker jeg således også på Bourdieus kapitalformer i forhold til, hvornår der er tale om udsatte familier. Men selvom jeg på baggrund af Larsens definition af udsathed og Bourdieus kapitalformer, kan placere familier i en udsat position, anser jeg ikke udsatte familier, som en homogen gruppe, der nødvendigvis handler og tænker ens. Bourdieu henviser til at de sociale agenter, i kraft af deres oprindelse og livshistorie i det sociale rum vil udvikle en habitus, hvor et individs habitus er et system af varige, men foranderlige dispositioner og en praksis sans, gennem hvilke(n) individer, tænker, bedømmer, orienterer sig og handler i den sociale verden og hvor et individs habitus knytter sig til individets sociale position (Bourdieu 2007: 92-97). Med afsæt i Bourdieu kan udsatte familier således have nogle fælles karakteristika i forhold til kapitalformer og habitus, men det betyder ikke, at de i praksis ikke kan tage sig forskelligt ud. Bourdieu pointerer, at en person altid er mere end sin position i samfundet, idet det også er et selvstændigt tænkende og handlende væsen, der er med til at forme sin egen historie (Bourdieu 2007: 15). Det enkelte individs personlige erfaringer med specifikke begivenheder og hændelser, kan ligeledes variere og kan præge individets måde at tænke og handle på og der eksisterer herved en grad af individuelt handlerum og/eller særpræg (Bourdieu 1995). Det er således relevant og nødvendigt at se udsatte familiers oplevelser og betydningstilskrivninger, som både unikke men også som en del af en større social- og samfundsmæssig kontekst. Med afsæt i ovenstående har jeg, i undersøgelsen, således en forudindtaget forståelse af hvad det vil sige, at være en udsat familie og denne forståelse vil gennemgående præge min undersøgelse i forhold til hvordan jeg går til og anskuer genstandsfeltet.

#### Frivilligt socialt arbejde

Jeg er i denne undersøgelse, jf. tidligere, interesseret i at undersøge det Boolsen betegner det direkte klientorienterede/brugerrettede frivillige sociale arbejde. Jeg afgrænser og definerer yderligere frivilligt socialt arbejde med afsæt i en sammenkobling af Høgsbros definitioner af henholdsvis *frivilligt arbejde* og *socialt arbejde* og er interesseret i at undersøge:

***Frivilligt socialt arbejde***, hvor dem som udfører det, ”*ikke er tvunget til at udføre det for andre, enten fordi man skal tjene en løn til sin familie eller fordi man bliver pålagt det af samfundets love”* (Høgsbro 1992: 59) og hvor det sociale arbejde har fokus på *”at bringe mennesker ”tilbage” til sociale relationer, de har været afskåret fra eller marginaliseret i forhold til (arbejdsmarked og private netværk)”*(Ibid: 59).

Med afsæt i Høgsbros syn på frivilligt socialt arbejde, indkredses og afgrænses det frivillige sociale arbejde, som jeg undersøger ”*alt efter hvilken funktion arbejdet har* (og yderligere alt efter) *hvilke relationer der eksisterer mellem deltagerne og med hvilke intensioner folk er gået ind i det*” Høgsbro 1992: 59) og det er derfor ikke frivilligt socialtarbejde generelt, der bliver undersøgt.

#### Samproduktion – et frivilligt socialt tilbud som samarbejder med det offentlige

Jeg er i denne undersøgelse endvidere interesseret i at undersøge frivilligt socialt arbejde som foregår i en samproduktionsramme og jf. tidligere er jeg interesseret i og definerer samproduktion som: *”et institutionelt arrangement, hvor borgere selv er med til at producere offentlig service i samarbejde med offentlige myndigheder”* *”*(Sørensen & Torfing 2012: 7) som er karakteriseret ved en organiseret aktivitet, hvor et frivilligt tilbud og frivillige deltager direkte i udførelsen af socialt arbejde i samarbejde med en eller flere offentlige myndigheder og hvor de frivillige medvirker i design og evaluering af det institutionelle arrangements service (Ibid: 8-9). Tidligere blev det fremhævet, hvordan et samarbejde mellem frivilligt og offentligt socialt arbejde, kan medføre risikoen for, at det frivillige sociale arbejde instrumentaliseres, koloniseres og/eller professionaliseres. Jeg finder det derfor interessant at undersøge hvilken betydning, om nogen, det har, hvis der er indgået, ikke blot et samarbejde, men et tæt og formaliseret partnerskab og herved indkredser og afgrænser jeg mig yderligere til et fokus på et frivilligt socialt tilbud, der har indgået et *egentligt partnerskab* med en offentlig myndighed, hvormed der menes et (forholdsvist) tæt og formaliseret samarbejde mellem et frivilligt tilbud og en offentlig myndighed (Guide til fremtidens velfærdsalliancer 2011: 17). Et partnerskab, som jeg, inspireret af en definition udarbejdet af Center for frivilligt socialt arbejde, definerersom: *”Et struktureret, forpligtende, gensidigt fordelagtigt og dialogbaseret, frivilligt samarbejde mellem organisationer (aktører) på tværs af sektorer, der ved at kombinere deres ressourcer og kompetencer arbejder sammen for at udvikle løsninger på sociale problemstillinger”*(Guide til fremtidens velfærdsalliancer2011: 17) og som er karakteriseret ved, at parterne samarbejder konkret i udformning af-, tilrettelæggelse af-, visitering til-, evaluering af- og forankring af et frivilligt socialt tilbud til udsatte familier. Overordnet set er min hensigt at undersøge hvordan samproduktion, ved ovennævnte karakteristika, udspiller sig og kan have betydning på individniveau, ved at undersøge hvordan udsatte familier oplever og hvilken betydning de tillægger det, at det frivillige sociale arbejde sker i samproduktion med det offentlige.

### Operationalisering af problemformulering

For at forstå hvordan udsatte familier oplever og hvilken betydning de tillægger frivilligt socialt arbejde, som samarbejder med det offentlige, mener jeg, med inspiration i Bourdieus syn på forståelse, at dette forudsætter en begribelse og teoretisk (re)konstruktion af den position, familierne taler ud fra, idet familierneog deres blik på verden, er situeret i et større socialt rum og *”at forstå deres livsbetingelser bliver således en integreret del af at forstå dem”* (Jensen 2007: 41). Familiernes kapitalbeholdning og dermed sociale position, præger familiemedlemmernes habitus og dermed måde at opleve, forstå og handle på (Bourdieu 2007)og for at forstå familiernes oplevelse og betydningstilskrivning må jeg derfor lokalisere deres perspektiv - *’the space of points of view’”*(Jensen 2007: 41). Bourdieus syn er i god tråd med hermeneutikkens præmis[[2]](#footnote-2) om, at jeg, for at opnå forståelse, må forstå den kontekst og personlige situerthed familierne befinder sig i, idet denne præger måden de forstår på og er med til at give mening til deres producerede udsagn, hvormed familiernes udtaleser ikke forstås uafhængigt af den kontekst de er placeret i (Fredslund 2012: 81)(Jørgensen 2008: 224). *Hvordan der opleves* og *tillægges betydning* forstår jeg således som situations- og kontekstafhængig.

For at besvare ovenstående problemformulering og forstå og finde mening i hvordan familierne oplever og tillægger frivilligt socialt arbejde betydning, finder jeg det derfor centralt, først at indkredse familiernes profil - aktuelle livssituation og sociale position (Høgsbro 1992: 83). Med afsæt i Bourdieus syn, er jeg dog af den opfattelse, at familierne kun sjældent og aldrig fuldstændig, kan være bevidste om de sociale kræfter og deres egen situerthed, der har medproduceret deres opfattelse af sig selv og deres praksis og dermed deres oplevelse af det frivillige sociale arbejde og dets betydning (Jensen 2007: 39). I indkredsningen af familiernes profil, finder jeg det derfor fordelagtigt, at trække på Larsens definition af socialt udsatte og Bourdieus kapitalformer, da Larsens definition, leverer en række centrale levekårsområder og Bourdieu tre kapitalformer, som jeg kan benytte, som analytiske redskaber til at foretage indkredsningen af familiernes profil og idet jeg, ved anvendelsen af dem, får mulighed for, at begribe hvordan familierne, jeg har interviewet, er situeret, en bevidsthed om situerthed, som familierne ikke nødvendigvis selv er i stand til at udtrykke. Bevidstheden om familiernes situerthed, muliggør således, at jeg på et dybere betydningsniveau, kan forstå familiernes udsagn ud fra den position, de udtaler sig fra og beskæftige mig med hvordan, overordnede og strukturelle mulighedsbetingelser og familiernes personlige situerthed sætter rammer om, griber ind i og kan knyttes til familiernes sandhed om sig selv og deres oplevelse af det frivillige sociale arbejde og dets betydning (Jensen 2007: 40).

Ved at anvende Larsens definition af udsathed og Bourdieus kapitalformer, bevæger jeg mig, i indkredsningen af familiernes profil, således udover familiernes egne forståelser af sig selv, men jeg vil i indkredsningen af familiernes profil også, trække på familiernes forståelser af egen situation, for herved at få undersøgt hvilke daglige udfordringer, familierne selv oplever at de har. Indkredsningen skal synliggøre, hvilke behov der er i de enkelte familier og på tværs af familierne og hvilke af disse behov der bliver og/eller ikke bliver imødekommet og/eller løst, af det frivillige sociale arbejde og skal muliggøre, at jeg på et dybere betydningsniveau kan vurdere, hvorvidt det frivillige sociale arbejde har betydning i forhold til familiernes oplevede daglige udfordringer. Jeg vil også rette fokus på hvilken støtte og hjælp familierne selv mener, de har behov for, i forhold til disse og hvilke hjælpeforanstaltninger og/eller andre tilbud familierne tidligere har modtaget eller modtager, idet det kan have betydning for den måde de oplever det frivillige sociale arbejde og dets betydning. Indkredsningen af familiernes profil vil således konstrueres på baggrund af en dialog mellem familiernes udsagn og teoretiske perspektiver (Jensen 2007: 40).

Efter indkredsningen af familiernes profil vil jeg indkredse hvordan familierne umiddelbart oplever og tillægger det frivillige sociale arbejde betydning (Høgsbro 1992: 83) I denne indkredsning vil jeg tilstræbe stor åbenhed, overfor hvad familierne oplever og tillægger betydning, det kan fx være konkrete opgaver der løses af frivillige og/eller de relationer som familierne har med de frivillige og/eller andet. Det er også i tilknytning hertil at jeg vil undersøge, hvorvidt familierne oplever, at det frivillige sociale arbejde har særlige kvaliteter og specifikt i forhold til hvad og/eller hvorvidt det opleves ikke at have det. Jeg vil aktivt rette fokus på hvorvidt familierne oplever negative sider ved det frivillige sociale arbejde og i så fald hvilken betydning de tillægger disse, for herved ikke blot at reproducere opfattelser der allerede eksisterer på området, i forhold til andre målgrupper. De undersøgelser jeg er bekendt med, har fokus på det frivillige sociale arbejdes særlige kvaliteter, men jeg vil ikke være styret af et kvalitetsfokus, men sætte kvalitetsforståelser i spil og på spil, således at åbenheden, i forhold til at udsatte familier oplever det frivillige sociale arbejde anderledes, er til stede. Det betyder ikke, at udsatte familiers oplevelse nødvendigvis adskiller sig fra andre målgruppers oplevelse, men jeg vil gennem dybdegåede kvalitative interviews, give familierne mulighed for, at udtrykke ubehageligheder og/eller negative sider ved det frivillige sociale arbejde, som berører dem. Hvis familierne fremhæver kvaliteter ved de frivillige sociale arbejde, vil jeg afsøge hvorvidt disse er identificeret i allerede eksisterende forskning i forhold til andre målgrupper eller om de er ”unikke”. Endvidere er jeg interesseret i at indkredse hvordan familierne oplever og hvilken betydning de tillægger det, at det frivillige sociale arbejde sker i samproduktion med det offentlige. Dette for at undersøge om det har betydning for familierne, at det frivillige sociale tilbud samarbejder med det offentlige om det frivillige sociale arbejde.

Efter indkredsning af hvordan familierne umiddelbart oplever og tillægger det frivillige sociale arbejde betydning, vil jeg gå et spadestik dybere, hvor fokus er på det frivillige sociale arbejdes betydning på et dybere betydningsniveau (Ibid: 83). Dette vil jeg gøre ved at få familierne til at forholde sig til og forsøge at formulere, hvad det, de har fremhævet ved det frivillige sociale arbejde, har af betydning for deres daglige udfordringer. Selvom disse familiers oplevelser af sig selv og det frivillige sociale arbejde er undersøgelsens centrale fokus, vil familiernes udsagn, på det dybere betydningsniveau, fortolkes og forstås med afsæt i teoretiske perspektiver og/eller eksisterende forskning, idet der kan være betydninger, som familierne ikke er sig umiddelbart og fuldstændigt bevidst og derfor kan forståelsen af familiernes udsagn udvides, gennem andre forståelseshorisonter, her teoretiske perspektiver og/eller eksisterende forskning. I relation hertil vil jeg forholde mig kritisk til hvilken optik jeg, igennem hele undersøgelsen, men specifikt på dette betydningsniveau, skildrer og betragter familierne igennem (Jensen 2007: 39) (Høgsbro 1992: 83). Afslutningsvist er det i denne indkredsning, hvor jeg er interesseret i hvordan familiernes oplevelse og den betydning de tillægger det frivillige sociale arbejde, knytter sig til familiernes sociale position og dermed til samfundsstrukturen og de generelle sociale fænomener. Konklusionerne vil her være et teoretisk anliggende, dog stærkt rodfæstet i familiernes udsagn(Høgsbro 1992: 83).

Tilsammen er formålet med denne undersøgelse, gennem udsatte familiers perspektiv på frivilligt socialt arbejde, som samarbejder med det offentlige, at indhente viden om, hvorvidt frivilligt socialt arbejde har en betydning for udsatte familier og i givet fald hvilken. Mit håb er at undersøgelsens indsigt, kan være medvirkende til en nuanceret forståelse af frivilligt socialt arbejde for udsatte familier i en samproduktionsramme, som fremadrettet kan benyttes til at evaluere, nytænke og udvikle frivillige sociale tilbud for udsatte familier og specifikt bidrage til tilrettelæggelsen og udformningen af det frivillige sociale arbejde, sådan at familierne eller andre i samme situation og under samme forhold, kan profitere mest mulig, af de frivillige sociale tilbud, de får eller fremtidigt vil få.

# Frivillige sociale tilbud for udsatte familier som samarbejder med det offentlige

Efter min afdækning af området, findes der mig bekendt, i en dansk kontekst, flere frivillige sociale tilbud for udsatte familier, men jeg er kun vidende om ét frivilligt socialt tilbud, hvor den specifikke målgruppe er udsatte familier og hvor der samtidig er indgået et tæt og formaliseret samarbejde med det offentlige, hvilket er det tilbud jeg har valgt at undersøge frivilligt socialt arbejde gennem og som vil blive beskrevet i det følgende.

## Projekt ”*Kombination*”

Projekt *”Kombination”*, er et pilotprojekt afledt af projekt ”*Støt den pårørende*”, som er organisatorisk forankret i landsorganisationen, **Frivilligcentre og Selvhjælp Danmark (**FriSe). Projekt *”Kombination”* har i perioden 1.3. 2012 til 1.6. 2013 samarbejdet med Familiekontor Syd, under Århus kommunes socialforvaltning og omhandler inddragelse af frivillige i kommunens indsats over for udsatte børn, unge og familier og deres netværk (Bilag 1: Projektbeskrivelse: 2) og hvor målgruppen, er karakteriseret ved, at være ”*udsatte borgere som har en grænseflade til de almindelige professionelle foranstaltningsindsatser såsom kontaktpersonsforhold, praktisk pædagogisk støtte i hjemmet samt rådgivning, vejledning og behandling*” (Bilag 1: Projektbeskrivelse: 1).

### Intensioner med det frivillige sociale arbejde

Igangsætterne og projektlederne Janni Poort og Alex Madsen har begge faglig og professionel ekspertise indenfor området frivilligt socialt arbejde og målgruppen udsatte familier (Bilag 1: Projektbeskrivelse: 3) og på baggrund af samtaler med Poort og Madsen og deres projektbeskrivelse, er projekt ”*Kombination*s” intention med inddragelse af frivilligt socialt arbejde, at det frivillige sociale arbejde, ikke skal ses som en erstatning for en foranstaltning i en forvaltning, men ”*har sit eget særkende og sin egen berettigelse eller kvalitet”* (Bilag 1: Projektbeskrivelse: 1), idet frivilligt socialt arbejde bl.a. kan antage langvarig støttekarakter for de udsatte familier (Bilag 1: Projektbeskrivelse: 1).

### Det frivillige sociale arbejdes funktioner

Det frivillige sociale arbejdes funktion er at *”Støtte udsatte familiers netværk og relationer for at modvirke social isolation, øge netværkets kapacitet og derigennem medvirke til at fremme forældres og børns trivsel (…)* gennem støtte og hjælp til konkrete dagligdags gøremål og aktiviteter[[3]](#footnote-3) (Bilag 1: Projektbeskrivelse: 3) I samtale med Poort og Madsen bliver det yderligere fortalt, at hovedpersonen, for det frivillige sociale tilbud, skal ses som værende den voksne/forældreren i de udsatte familier, hvor det handler om, at den frivillige skal aflaste, støtte og agere netværk for denne samt støtte til skabelse af netværk derudover.

### Tilbuddets relationer

Madsen har været tilknyttet tilbuddet som frivillig mens Poort har været ansat i FriSe, idet hun har været FriSes projektansvarlige qva at hun har været projektleder på ”*Støt den pårørende*”. De har haft dialog med ledelsen og familierådgiverne på Familiekontor Syd omkring tilbuddet og den praktiske organisering. Familierådgivernes opgaver har været, at de har bragt familierne i forslag over for projekt ”*Kombination*”, hvor frivilligt socialt arbejde kunne anses som et supplement til en kommunal foranstaltning. Rådgivernes opgave har derudover været at sikre sig, at familien var interesseret i hjælp fra en frivillig. Derudover har det været rådgivernes opgave, efter at projekt ”*Kombination*” havde matchet en frivillig til opgaven, at afholde et møde, mellem den frivillige og familien, hvor det blev afklaret, om der kunne etableres en kontakt, hvis formål skulle være at hjælpe familien ud fra familiens behov. Fremefter var rådgivers opgave i princippet afsluttet, medmindre familien selv ville have rådgiver inddraget igen, i forhold til relationen til den frivillige. Projekt ”*Kombinations*” projektledere har, i forhold til de frivillige, haft til opgave, at rekruttere og matche disse til de familier, som rådgiverne, bragte i forslag til frivillig støtte. Projektlederne har ingen kontakt haft til familierne, men kvalificerede løbende de frivillige til deres opgaver, i forhold til netværksarbejde, sparring og supervision (Bilag 2: Samarbejdsaftale). De frivillige i tilbuddet har forpligtet sig til at deltage i supervision og til min. 2 timers kontakt med familierne og netværket om ugen, i gennemsnit (Bilag 3: Annonce) og projektlederne påpeger, at den helt afgørende kvalitet og fordel ved frivillige relationer er den følelsesmæssige forpligtigelse hos familierne og de frivillige, der kan opbygges (Bilag 1: Projektbeskrivelse: 1). Samarbejdspartnere indgik endvidere en aftale om at pilotprojektet skulle evalueres. Denne evaluering skulle tage afsæt i de involverede aktørers perspektiver, nemlig rådgivernes, familiernes og de frivilliges erfaringer med tilbuddet. Evalueringen skulle projekt ”*Kombinations*” projektledere stå for, hvor både ledelse og rådgiverne på Familiekontoret skulle stille sig til rådighed (Bilag 2: Samarbejdsaftale).

Ud fra samarbejdsaftalen, mener jeg, at samarbejdet kan karakteriseres, som et tæt og formaliseret, gensidigt forpligtende og dialogbaseret samarbejde, idet de sammen har drøftet og udviklet tilbuddet og derudover i samarbejde har struktureret rolle- og opgavefordelingen mellem dem, gennem tilbudsperioden. Tilsammen har samarbejdet handlet om både udformning, iværksættelse, visitering og evaluering Som det fremgår af pilotprojektets start og slut dato, ophører tilbuddet, inden min undersøgelse afsluttes, dog er empiriren indsamlet i samarbejdsperioden men det er uvist, hvorvidt tilbuddet efter endt samarbejdsperiode fortsættes og forankres. Ved tilbuddets ophør menes, at begge projektledere stopper og dermed ikke længere rekrutterer, matcher eller er ansvarlig for supervision af de frivillige og Familiekontor Syd visiterer ikke længere familier. De frivillige som allerede er tilknyttet familier, er nu uden for nogen formel organisering, anden end den de selv vælger. De kan vælge at fortsætte i frivilliggruppen og supervisere hinanden og samarbejdet med deres familier ophører reelt først når en af parterne trækker sig.

# Forskningsdesign og metode

Forskningsdesignet udgør strukturen, som undersøgelsen er opbygget efter og er bestemmende for, hvordan problemformuleringen besvares (De Vaus 2001). I det følgende vil jeg derfor præsentere og argumentere for undersøgelsens overordnede forskningstilgang og strategi, metodiske tilgange, udvælgelse af informanter, etiske overvejelser og interviewenes kvalitet, databehandling, undersøgelsens kvalitetskriterier og endelig undersøgelsens analysestrategi.

## Det teorifortolkende casestudie og den adaptive tilgang

Denne undersøgelses overordnede forskningstilgang og strategi er karakteriseret ved et teorifortolkende kvalitativt dybdegående single-casestudie (Antoft & Salomonsen 2007: 29-30) idet der rettes særlig opmærksomhed mod udsatte familiers oplevelse og betydningstilskrivning af det frivillige sociale arbejde, som udspiller sig i projekt "*Kombination*". Et casestudie er fordelagtigt til *”(…)afdækning af en virkelighed, der ikke hidtil har været undersøgt, og da slet ikke ud fra aktørernes egen oplevelse af deres situation”* (Maaløe 2002: 123). Udsatte familiers egen oplevelse af frivilligt socialt arbejde i en samproduktion, er mig bekendt ikke undersøgt før og hermed casens relevans. At udsatte familier udgør de centrale multiple analyseenheder, hvor deres oplevelser og betydninger er i fokus (De Vaus 2001:226-227) vidner om, hvordan casen *ikke er noget der eksisterer derude*, men derimod noget som analytisk og socialt konstrueres ogcasen kan herved udvikle og forandre sig, mens jeg er i gang med undersøgelsen og i præsentationen af undersøgelsens resultater, idet casen konstrueres af de involverede der beskuer og fortolker casen (Antoft & Salomonsen 2007: 31-33).

Endvidere læner undersøgelsen sig op ad det teorifortolkende casestudie og designmæssigt har det flere konsekvenser. For det første betyder det, jf. ovenstående, at jeg som forsker, er en aktiv fortolker af casen. Desuden betyder det, at undersøgelsen i de indledende faser tager afsæt i viden ”*der ikke har en stringent teoretisk karakter, men som har løsere teoretiserende eller ren empirisk karakter*”(Antoft & Salomonsen 2007: 34).Det teorifortolkende casestudie ansporer herved hvilken rolle eksisterende teori/forskning har i undersøgelsens indledende faser. Jeg er i denne undersøgelse interesseret i at gå på opdagelse i casens særkende og herved det unikke i, hvordan udsatte familier oplever og hvilken betydning de tillægger frivilligt socialt arbejde i samproduktionen. Familiernes oplevelse og betydningstilskrivning, ønsker jeg ikke, skal determineres af eller opløses i eksisterende teori og/eller forskning, udarbejdet under andre forhold med fokus på andre og/eller lignende fænomener (Uggerhøj 1997: 202-203). Jeg arbejder derfor ikke ud fra en på forhånd stringent og/eller determinerende teoretisk/forskningsmæssig ramme, hvor teoretisk opstillede hypoteser afprøves og/eller anvendes til at beskue casen, som er karakteristisk ved undersøgelser med deduktiv karakter. Det betyder ikke at eksisterende teori/forskning ikke har indflydelse. Teoretiske begreber og forskningsresultater udgør min forforståelse, som eksisterer forud for og parallelt med indsamlingen af empirien, som hermed formes heraf og herved er en grad af teoristyret logik til stede, dog skal teoretiske begreber og forskningsresultater fungere som orienterende, vejledende og inspirerende for indsamlingen og være sensitive overfor empirien (Jacobsen 2008 283-285). Det samme gør sig gældende efter de indledende faser. Med afsæt i den teorifortolkende casestudietradition, anses den kvalitative bearbejdning af casen *”som en fortolkningsproces mellem den empiriske case og det teoretiske univers”* (Antoft & Salomonsen 2007: 38-39) og teorien får i denne undersøgelse sin centrale rolle i analysen, hvor den anvendes til at identificere, beskrive og forklare mønstre og/eller forskelle i interviewene med familierne (Ibid:39), men væsentligt er det, at de teoretiske begreber og forskningsresultater, der anvendes i analysen, skal være sensitive i forhold til at registrere de input der kommer til udtryk i empirien og samtidig bestemmes af og tilpasse sig den indhentede empiri. Herved adapterer den eksisterende teori/forskning sig til data. Empirien tvinges således ikke ind i en teoretisk og forskningsmæssig forståelsesramme, da denne tilpasses og formes af empirien, men empirien vil imidlertid stadig filtreres og formes gennem begreber og resultater, som ud fra min forståelseshorisont er tilgængelige og findes relevante og herved adapteres data også til eksisterende teori/forskning. Imidlertid kan empirien både underbygge, udbygge og/eller udvikle de teoretiske begreber og forskningsresultater, hermed min forforståelse. På baggrund af det foregående får undersøgelsen således tilsnit af en adaptiv tilgang, hvorendialektisk vekselvirkning mellem induktion/deduktion og eksisterende teori/forskning og empiri, står centralt (Jacobsen 2008 283-285). Undersøgelsens adaptive tilgang mener jeg, medvirker til, at det unikke i undersøgelses empiri ikke bliver determineret af eller opløst i eksisterende viden, men forstås herigennem, hvilket øger muligheden for, at en ny opdagelse/viden eller i hvert fald særegen forståelse for udsatte familiers oplevelse, opnås, hvilket er denne undersøgelses centrale omdrejningspunkt.

Det teorifortolkende casestudie og den adaptive tilgang betyder således, at eksisterende teori/forskning i undersøgelsen fungerer som en rammehvorfra jeg afgrænser, strukturer og analyserer casen og hvor jeg, på baggrund af eksisterede teori/forskning, diskuterer og vurderer om og hvordan casen har en generel eller en unik karakter. Den teoretisk/forskningsmæsige ramme gør det netop muligtat diskutere og vurdere generaliserbarheden af casen også selvom undersøgelsens design har karakter af et single-casestudie (Antoft & Salomonsen 2007: 38-39) Jeg må dog grundet, designets karakter tage det forbehold, at undersøgelsen ikke kan sige noget om frivillige sociale tilbud eller frivilligt socialt arbejde generelt, men mener dog, at undersøgelsens resultater kan anvendes til at sige noget om og/eller medvirke til at udvikle lignende og/eller kommende frivillige sociale tilbud af lignende karakter. Det kræver blot at der tages stilling til, at særlige situationer og kontekstuelle forhold vil have indflydelse og fokus må derfor være i hvilken grad dimensioner og sammenhænge fra min case kan genfindes i andre lignede cases (Ibid: 50).

## Teoretisk og forskningsmæssig ramme i orienteringsfasen

Min tilgang til teori/forskning samt dennes funktion i orienteringsfasen, er præget af *den sensitiserende tilgang,* da jeg i orienteringsfasen har brugt ’orienterende’ og/eller centrale begreber og udsnit fra teori/forskning, som en forståelses og forklaringsramme, hvis formål har været at give retning, indramme og zoome ind på hvadjeg undersøger (Blaikie 2007). Jeg vil ikke gentage de centrale begreber her, men blot henvise til problemfeltet og afsnittet ”*Begrebsafklaring og afgrænsning af problemformulering”*, hvor disse og deres funktion er illustreret. Orienteringsfasen vidner om, at jeg på forhånd har en forforståelse af hvad der karakteriserer en udsat familie, hvordan samproduktion og frivilligt socialt arbejde defineres og hvordan frivilligt socialt arbejdes kvaliteter opfattes m.m. men selvom teorier, begreber, definitioner og/eller forskningsresultater præger min forforståelse og herved min undersøgelse af og syn på frivilligt socialt arbejde i udsatte familier, sættes min forforståelse i og på spil i dialogen med familierne. Eksisterende teori og forskning, som er valgt i samspil med empirien, idet den er fundet relevant som fortolkningsredskab, i forhold til de temaer der fremkom gennem et dialektisk samspil mellem min forforståelse og empirien og som har bidraget til besvarelsen af min problemformulering, fremgår af analysen.

Min tilgang til teori samt dens funktion i orienteringsfasen, mener jeg også, er præget endvidere af *den ontologiske tilgang* (Blaikie 2007), hvilket konkret udtrykkes ved undersøgelsens videnskabsteoretiske tilgang, som betyder, at jeg på forhånd har en forståelses- og forklaringshorisont, i forhold til den sociale verden og viden herom. Denne vil beskrives i det følgende.

### Hermeneutisk tilgang

I denne undersøgelse vil jeg åbne mine horisonter overfor hvordan udsatte familier oplever frivilligt socialt arbejde og dets betydning, for at opnå en empirisk viden herom og jeg er derfor optaget af, at få viden der er opstået i et dialektisk samspil mellem min forståelseshorisont og familiernes forståelseshorisont (Juul og Pedersen 2012) hvormed jeg tilskriver mig en hermeneutisk videnskabsteoretisk tilgang. I det følgende vil jeg anskueliggøre hvad det har af betydning for undersøgelsen.

Hermeneutikkens ontologiske orientering er svær at bestemme, som enten realistisk eller konstruktivistisk og jeg vælger derfor, at betegne undersøgelsens hermeneutiske ontologiske afsæt som ”*begrænset realistisk*” for at påpege, at jeg hverken anskuer virkelighedens beskaffenhed ud fra en radikal konstruktivistisk eller realistisk position, men placerer mig i en position imellem de to, hvor min adgang til virkeligheden er bundet til min forståelse, men også at min forståelse af verden og andre mennesker kan nuanceres, så den nærmer sig en gyldig sandhed (Presskorn-Thygesen 2012: 31-32) Konkret betyder et ontologisk hermeneutisk afsæt, at undersøgelsens primære genstand er familiernes forståelse og at min fremstilling af, hvordan udsatte familier oplever frivilligt socialt arbejde og dets betydning, er karakteriseret ved min forståelse heraf, som betyder, at undersøgelsens fremstilling heraf, hvis andre foretog den, kan se anderledes ud. Jeg vil dog, gennem en nuanceret og troværdig fremstilling af hvordan familierne oplever frivilligt socialt arbejde og dets betydning, nærme mig en fremstilling der har en vis gyldighed, da feltet er mere end blot min erkendelse heraf (Ibid:28).

Hermeneutikkens opfattelse af erkendelsens muligheder er stærkt rodfæstet i begrebet forståelse og konkret betyder det, at jeg anser den viden som bliver produceret i undersøgelsen som subjektiv. Den viden som frembringes, om hvordan udsatte familier oplever frivilligt socialt arbejde og dets betydning, tager sit udgangspunkt i hvordan jeg, i dialog med familierne, forstår og fremlægger dette. Trods det at forestillingen om en objektiv viden/sandhed afvises, vil min erkendelse, i en dialektisk fortolkningsproces med familiernes subjektive fortolkninger og eksisterende teori og forskning dog udvides og i hermeneutisk forstand består erkendelse netop i at udvide ens forståelse (Ibid:28-32). Det er her hermeneutikkens fortolkende videnskabelige praksis viser sig, idet jeg, for at opnå en udvidet forståelse/erkendelse, må fortolke mig frem til en dækkende og sammenhængende mening om og forståelse af familiernes udsagn (Ibid:33).

Det konstruktivistiske aspekt i den hermeneutiske ontologi og det subjektive aspekt i den hermeneutiske epistemologi, er tæt koblet til hermeneutikkens forståelse af mennesket som kulturhistoriske væsener og dermed som bærer af en forforståelse (Ibid:31). I undersøgelsen betyder det, at jeg som forsker og familierne som informanter altid vil være præget af vores forforståelse der udtrykkes ved vores fordomme, forestillinger og antagelser, som er et produkt af kulturhistorie og vores egen personlige historie (Ibid:32). Den kontekst vi er indlejret i og vores personlige situerthed udgør udgangspunktet for vores forståelse og præger vores mulighed for at forstå og den måde vi forstår verden og andre mennesker på og vil sågar styre vores handlinger (Fredslund 2012: 81).Familierne og jeg er derfor ikke præget af neutralitet, dog skal vores forforståelse ikke ses som en der skal overvindes eller som kilde til fejlbedømmelse og/eller falsk viden *”(…) vores fordomme er altid tilstedeværende og en nødvendig betingelse for overhovedet at kunne forstå”* (Fredslund 2012: 80).Når jeg skaber viden og indgår i en forståelsesproces, vil jeg medbringe min forforståelse, som omfatter alt det jeg på forhånd ved og tror om feltet, jeg vil forstå. Jeg må derfor, for at forstå mere af feltet og udvide min forståelse af hvordan familierne oplever tilbuddet og dets betydning, aktivt søge at mestre denne, for herved at overskride den og opnå en udvidet og/eller ny viden, end udgangspunktet. Jeg har konkret forsøgt at gøre dette ved at reflektere over og tage aktivt stilling til min forforståelse som meningsproducerende, både i udformningen af, under og i bearbejdelsen af empiriindsamlingen, hvor jeg sætter min forforståelse i spil og på spil, ved at prøve at sætte mig i familiernes sted og se verden ud fra deres forståelseshorisont (Presskorn-Thygesen 2012: 32)(Fredslund 2012: 80-81).Endelig kan familierne, ikke forstås uafhængigt af den kontekst de er placeret i og familiernes opfattelser, vil jeg, i analysen, derfor fortolke i sammenhæng med en fortolkning af konteksten (Fredslund 2012: 81)*.*

## Det kvalitative strukturerede og åbne interview

Et hermeneutisk afsæt lægger op til en konkret metodologi, her kvalitative metoder, da disse er særligt velegnede til at afdække andre forståelseshorisonter(Presskorn-Thygesen 2012: 28)og er anvendelige når undersøgelses omdrejningspunkt er, at opnå en dybdeforståelse af hvordan udsatte familier oplever og hvilken betydning de tillægger det frivillige sociale arbejde i projekt ”*Kombination*” idet, det kvalitative interview kan aktivere menneskers personlige og livsverdensnære erfaringer og retter sig mod nuancerede beskrivelser af informanters livsverdener og mod fortolkning af sociale fænomener beskrevet af informanterne (Juul og Pedersen 2012)(Olsen 2002: 73). Ved anvendelse af det kvalitative interview kan jeg rette fokus på den kvalitative variation og lægge vægten på at, ”*Det er ikke mængden af informanter eller det gennemsnitlige i oplevelserne, men dybden og det unikke i oplevelserne hos få informanter”* (Uggerhøj 1997: 172)*,* der er i fokus. Igennem kvalitative interviews kan jeg undersøge, om der tegner sig overordnede sammenhænge og/eller specifikke mønstre og/eller forskelle, mellem hvordan familierne enkeltvist og på tværs af hinanden, oplever det frivillige sociale arbejde og om familiernes oplevelse af frivilligt socialt arbejde og dets betydning, knytter sig til strukturelle forhold, specifikt om deres sociale position/kapitalbeholdning slår sig igennem i familiernes oplevelse af frivilligt socialt arbejde og dets betydning (Høgsbro 1992: 83). Endelig om familiernes oplevelser er særegne, unikke og/eller afvigende i forhold til fx andre adspurgte målgrupper, der modtager et frivilligt socialt tilbud, jf. forskning i problemfeltet.

Ved anvendelse af det kvalitative interview kan jeg udvise stor sensitivitet overfor og indlevelse i familiernes situation og få udvidet og/eller ændret min egen forforståelse og dermed få lejlighed til at forstå verden ud fra familiernes synspunkt. Lykkedes dette er der tale om en horisontsammensmeltning, idet min forståelseshorisont smelter sammen med familiernes forståelseshorisont og ”*En sådan gensidig forståelse er målet for hermeneutisk forskning, idet man i så fald forstår, hvad der gør bestemte handlinger meningsfulde inden for den samfundsmæssige praksis man studerer”*(Presskorn-Thygesen 32-33). Men at mine og familiernes horisonter mødes i en horisontsammensmeltning, betyder dog ikke, at min og familiernes horisonter smelter sammen i en enighed *”I stedet skabes der noget tredje, som befinder sig på den anden side af os selv og den anden”* (Fredslund 2012: 82) og derudover, med afsæt i en hermeneutisk position, anser jeg det ikke for muligt, at opnå en endelig forståelse, da *”Forståelse ikke er et slutprodukt men derimod en uendelig proces, hvorigennem vores forforståelse bliver påvirket og vores horisonter rykker sig (…) Forståelse har en flygtig karakter, og forståelse opstår som øjeblikkelige sprækker i vores forforståelse”*(Fredslund 2012: 83)hvilket betyder, at den forståelse, som jeg bringer med videre fra interviewene, således vil være en ny forforståelse.

De kvalitative interviews som vil blive foretaget i undersøgelsen vil være både strukturerede og åbne. Det strukturerede element kommer til udtryk ved at spørgsmål og deres rækkefølge i interviewet ikke udelukkende bestemmes i interviewsituationen, men tager sit afsæt i en interviewguide, hvormed samtalen ikke blot styres af familiernes perspektiv, men fokuseres ud fra undersøgelsens formål og min forforståelse. Jeg mener, at en struktureret interviewguide, er fordelagtig, da jeg får mulighed for at sætte viden ikke bare i spil men på spil, ved at familierne, gennem interviewguidens spørgsmål, direkte konfronteres med eksisterende forskningsresultater jf. problemfeltet og derved kan reflektere over og forholde sig hertil. Dermed opstår muligheden for at viden ikke blot reproduceres. Det åbne element kommer til udtryk ved at familierne beskriver deres oplevelser og erfaringer med ord, der ikke nødvendigviskonvergerermed min forforståelse og rækker udover min forståelseshorisont, hvilket åbner muligheden for, at samtalen også tager sit afsæt i hvad familierne vægter som centralt (Olsen 2002: 75), hvilket er fordelagtigt, da aspekter jeg på baggrund af min forforståelse lægger vægt på, ikke nødvendigvis vægtes af familierne. Min åbenhed, overfor hvad familierne vægter og hvor de leder samtalen hen, sikrer, at der ikke blokeres for indhentning af ny eller anden viden, end den jeg på forhånd har (Kvale 2009:47-48). Interviewene har således både et induktivt og deduktivt præg, hvor mening og/eller spørgsmål i interviewene skabes i et dialektisk samspil mellem familierne og min forforståelse (Olsen 2002: 80)som muliggør at jeg og familierne kanfå udvidet vores horisonter og ny indsigt gennem dialogen i interviewene (Høgsbro 1992: 96).

### Interviewguidens form og indhold

Interviewguiden er udformet med afsæt i undersøgelsens problemformulering og dertil knyttede hensigter, således at den viden der indhentes sikrer, at besvarelsen af selv samme, kan finde sted (Olsen 2002: 94) Interviewguiden er således struktureret ud fra tre overskrifter, som jeg mener, indrammer min problemformulerings tre samspillende temaer: ”*Familiernes profil”* som vedrører temaet udsatte familier,”*Et frivilligt socialt tilbud som samarbejder med det offentlige”* som vedrører temaet samproduktion og sidst ”*Det frivillige sociale arbejde og den frivillige”* som vedrører temaet frivilligt socialt arbejde i projekt ”*Kombination*”*.* Under hvert tema vil der være udvalgt spørgsmål som jeg mener, dækker temaet og hvor nogle spørgsmål er direkte inspireret af forskning og undersøgelser mens andre er af mere intuitiv karakter. Interviewene vil indledes med en briefing, hvor familiernes syn på hvem jeg er og hvad mit formål er søges belyst, hvormed jeg har mulighed for eventuelt at korrigere, ligesom jeg vil understrege formelle retningslinjer for interviewet, som fx omhandler familiernes anonymisering. Jeg vil også sikre at interviewene afsluttes med debriefing, hvor familierne får mulighed for at stille yderligere eller opklarende spørgsmål og give deres oplevelse af interviewet til kende (Kvale 2009).

Første tema i interviewet er *Familiernes profil.* Under dette tema vil der være spørgsmål der retter sig mod familiernes sociale, kulturelle og økonomiske kapital. Der vil endvidere spørges ind til hvilken forståelse familierne selv har af deres daglige udfordringer og hvilken støtte og hjælp familierne mener, der er behov for, i forhold til disse, samt hvilke hjælpeforanstaltninger fra forvaltningen og/eller andre tilbud familierne tidligere har modtaget eller modtager, da dette kan vise sig at have betydning for hvordan projekt ”*Kombinations*” frivillige sociale arbejde opleves og tillægges betydning. Formålet med dette tema og dets dertilhørende spørgsmål er, at jeg herved får mulighed for at indkredse familiernes profil og undersøge hvorvidt familiernes sociale position, aktuelle livssituation og egne forståelser af deres daglige udfordringer, kan knyttes til hvordan familierne oplever og tillægger det frivillige sociale arbejde betydning og hvorvidt det frivillige sociale arbejde formår at imødekomme familiernes behov eller ej.

Andet tema i interviewet er *Et frivilligt socialt tilbud som samarbejder med det offentlige*. Under dette vil der være spørgsmål som vedrører hvordan det frivillige sociale tilbud kom på tale, for herigennem at undersøge, om familierne ville have fået tilbuddet, hvis forvaltningen ikke havde forelagt det for dem og om samarbejdet mellem tilbuddet og forvaltningen har haft betydning. Der vil også spørges ind til hvorfor tilbuddet kom på tale, for at undersøge hvad der var udslagsgivende og om det var familierne selv eller forvaltningen der aktualiserede, vurderede og besluttede at tilbuddet ville være gavnligt for familierne. Endvidere spørges der ind til hvem der i etableringsfasen vurderede og besluttede hvad projekt ”*Kombinations*” frivillige sociale arbejde i praksis skulle indeholde, for at undersøge om det er forvaltningen, de frivillige eller familierne der bestemmer det frivillige sociale arbejdes indhold, eller om det bestemmes i en dialog mellem de involverede parter og i givet fald hvilke. Der spørges ydermere indtil om familierne oplever særlige fordele og/eller ulemper ved at tilbuddet samarbejder med forvaltningen, for at undersøge om familierne oplever at det har betydning at tilbuddet foregår i samproduktion med forvaltningen. Endelig spørges der ind til om familierne, på samme måde som andre målgrupper, jf. forskning og undersøgelser i problemfeltet, skelner mellem det offentlige sociale arbejde og det frivillige sociale arbejde og i givet fald hvordan. Et relevant spørgsmål, da det netop er den frivillige og offentlig sfære der samarbejder, i forhold til at få etableret frivilligt socialt arbejde i de udsatte familier og skal ses som et kontrastspørgsmål, hvor fokus er på om familierne oplever forskelle mellem disse to sfærer (Olsen 2002: 95), specielt da der, som nævnt i problemfeltet, er risiko for, at det frivillige sociale arbejde instrumentaliseres, koloniseres og professionaliseres. I bekræftende fald spørges der ind til hvilken betydning det har for familiernes liv, identiteter, livsstrategier og/eller andet. Formålet med dette tema og dertilhørende spørgsmål er at undersøge hvordan familierne oplever tilbuddets organisering og de beslutningsprocesser, der er i forbindelse med etablering af tilbuddet, for at undersøge hvilken betydning familierne tillægger disse og dermed hvilken betydning de tillægger det, at tilbuddet eksisterer i en samproduktionsramme.

Interviewets tredje tema er *Det frivillige sociale arbejde og den frivillige.* Under dette tema vil der være spørgsmål der retter sig mod matchningen mellem den frivillige og familierne, idet en undersøgelse stiller sig kritisk overfor om en matchning mellem en frivillig og udsat familie kan forekomme (Holm & Fanning 2011). Der spørges også ind til hvordan det frivillige sociale arbejde i praksis, når der er etableret en kontakt mellem den frivillige og familierne, bestemmes, og hvordan det udspiller sig, for at undersøge hvem der har bestemt og hvad det frivillige sociale arbejde indebærer i praksis og hvilken betydning familierne tillægger dette i forhold til deres livssituation. Endvidere spørges der også ind til hvordan familierne oplever den frivillige og relationen til denne, idet undersøgelser, jf. problemfeltet, fremhæver, hvordan en særlig kvalitet i det frivillige sociale arbejde er, at den frivillige ikke repræsenterer en professionel målorienteret systemverden, som fx offentligt ansatte gør, men at de frivillige kan indgå i en relation som ikke professionel og værdiorienteret, for at undersøge, om dette opleves af udsatte familier og om det har betydning for hvordan de oplever tilbuddets frivillige hjælp og støtte. Endvidere spørges der ind til om familierne oplever, at noget kunne være anderledes eller om noget opleves negativt i forhold til det frivillige sociale arbejde, for herved at undersøge, om noget kan udvikles og nytænkes i forhold til tilbuddet og eventuelt fremtidige frivillige sociale tilbud for udsatte familier. Formålet med dette tema er således at undersøge hvordan familierne oplever og hvilken betydning de tillægger det frivillige sociale arbejde i projekt ”*Kombination*” og hvilke behov det frivillige sociale arbejde imødekommer eller ikke formår at imødekomme og hvordan udsatte familier tillægger det frivillige sociale arbejde betydning, i forhold til deres aktuelle livssituation.

Ikke alle spørgsmål under de tre temaer er beskrevet her men samtlige spørgsmål fremgår af den vedlagte interviewguide (Bilag 4: Interviewguide).

## Interviewprocessen

### Udvælgelse af informanter

Jeg valgte at interviewe den voksne/forælderen, i de familier der var tilknyttet projekt ”*Kombination*”, da tilbuddet slår sig op på, at hovedpersonen, i forhold til det frivillige sociale arbejde, er den voksne/forælderen i familien, som derfor udgør indgangen til familien og etableringen af tilbuddet. I dialog med projektlederne, fik jeg fremlagt, at det primært er enlige forældre, specielt enlige mødre, der er tilknyttet tilbuddet, hvorfor det er *forælderen* og ikke *forældrene* i familien der udgør aktørperspektivet. Væsentligt er det dog, at der i familierne tilknyttet tilbuddet er flere børn og i nogle tilfælde er det børnene, det frivillige sociale arbejde primært retter sig mod. Jeg mener imidlertid, at forælderen stadig kan udtale sig om sin oplevelse af det frivillige sociale arbejde og dets betydning, trods det at det evt. er barnet/børnene, som har den primære kontakt til en frivillig. Mit fokus er således hvordan forælderen oplever og tillægger det frivillige sociale arbejde betydning for familien - både i forhold til sig selv og sit barn/sine børn, hvilket betyder, at når jeg i det foregående har skrevet og fremadrettet skriver, at det er *udsatte familiers* oplevelse af det frivillige sociale arbejde og dets betydning, som er i fokus, er det specifikt, hvordan *forældre* i udsatte familier oplever og hvilken betydning de tillægger det frivillige sociale arbejde. Det betyder også at konklusioner, der drages i forhold til barnets/børnenes vilkår i familien og det frivillige sociale arbejdes betydning for det/dem, tager afsæt i forælderens perspektiv herpå.

I forhold til den konkrete udvælgelse af informanter har projekt antallet af familier tilknyttet projekt ”*Kombination*” bestemt, hvor mange og hvilke familier, der har været tilgængelige, herved undersøgelsens udvælgelsesmuligheder. Tilbuddet har haft tilknyttet ti/elleve familier og i skrivende stund er 6 familier aktive, hvor en af disse, dog synes at nærme sig et ophør. Da denne undersøgelse var i sin eksplorative og indledende fase, var 8 familier aktive. Jeg har i undersøgelsen tilstræbt at interviewe alle aktive familier. I kontaktskabelsen til familierne fandt jeg det etisk tilrådeligt, at det var de frivillige der tog kontakt til familierne og de frivillige rettede henvendelse til de 8 familier, der var aktive, da henvendelsesprocessen startede. Ud af de otte adspurgte familier, var der tre familier der indvilgede i at deltage i et interview. I disse tre familier, er der tale om enlige forældre, specifikt enlige mødre. Mødrenes yderligere personkarakteristika og yderligere beskrivelse af deres families livssituation, vil blive præsenteret i afsnittet før analysen, da præsentationen af dem, aktivt anvendes i analysens fortolkninger af, hvordan de oplever det frivillige sociale arbejde og dets betydning. Begrundelserne for at hele 5 familier, trods gentagende henvendelser, ikke ønskede at deltage i et interview, var flere, såsom manglende overskud pga. skolestart, sygdom, flytning og manglende dansk kundskab oa. Projekt ”*Kombination*”, har således haft tilgængelige og ikke tilgængelige familier, hvilket betyder, at jeg, når undersøgelsen afsluttes, kan udtale mig på baggrund af tre, af de i skrivende stund, seks aktive familier og antallet af informanter i undersøgelsen, repræsenterer således halvdelen af tilbuddets, i dag, mulige informanter.

### Etiske overvejelser og interviewenes kvalitet

Idet denne undersøgelse har som formål at udforske udsatte familiers private liv og deres oplevelser af frivilligt socialt arbejde og dets betydning for deres livssituation og herefter formidle beskrivelser heraf for offentligheden, har dette nødvendiggjort nogle etiske overvejelser (Kvale 2009: 80-81). En række af de gængse forskningsmæssige etiske overvejelser er gjort. Jeg har sikret at undersøgelsen ikke blot blev en evaluering af et pilotprojekt, men en undersøgelse med fokus på, hvordan udsatte familiers situation kan forbedres gennem frivilligt socialt arbejde (Ibid: 81). Jeg har sikret at de involverede partner var indforstået med, at en positiv fremstilling af tilbuddet ikke var målet eller kunne garanteres (Ibid: 93). Jeg har sikret familiernes informerede samtykke, ved at tilsende dem et informationsbrev, hvoraf det fremgik hvem jeg er og hvad formålet med min undersøgelse er (Ibid: 89) og forsikrede, i briefingen af interviewene, familierne om, at det de fortalte i interviewet ville blive behandlet fortroligt og at de ville blive anonymiseret i undersøgelsen og hvis private data blev vurderet af særlig betydning for vidensproduktionen, ville de anvendes med omhu, hvilket familierne var indforståede med (Ibid: 91). Jeg gav ydermere plads til familiernes behov for at fortælle noget, udover mine spørgsmål, men lod ikke familierne blotte sig selv og deres livshistorie unødigt. Det betød ikke at interviewene ikke berørte følelsesmæssige ubehagelige situationer og/eller begivenheder i familiernes liv, men jeg imødekom dette, ved at afsætte tid til en grundig debriefing (Ibid: 87). Derudover var det afgørende for mig, at den viden familierne gav om ubehagelige situationer og/eller begivenheder kunne opvejes af potentielle fordele, både for familierne og undersøgelsen (Ibid: 87).

De tre mødre jeg interviewede var under interviewene var meget motiverede i forhold til at give troværdige, dybdegående og følelsesmæssige beskrivelser af deres livssituation og lange, righoldige, specifikke og relevante svar på interviewspørgsmålene (Ibid: 186-187) og min interviewguides strukturende aspekt oplevede jeg som stimulerende for samtalen, da det fremmede og motiverede mødrenes beskrivelser og betød at megen viden fra hver enkelt blev indhentet (Ibid: 188). Det åbne aspekt ved interviewguiden gjorde interviewene dialogbaserede, hvormed alle tre mødre kom med udvidende, andre og/eller nye perspektiver på spørgsmål jeg stillede, som gav en nuanceret forståelse og udvidede mit eksisterende vidensgrundlag (Ibid: 195). Jeg vurderede ikke at geninterviews var nødvendige, da de første interviews, gav mig den nødvendige viden, for at kunne besvare problemformuleringen og gav samtidig ny viden om forhold, jeg på forhånd ikke havde indsigt i. Min oplevelse er derfor at interviewenes kvalitet er høj, hvilket har været afgørende for analysens muligheder og dens resultaters kvalitet (Ibid: 186).

## Databehandling

Efter at have gennemført og optaget interviewene på diktafon valgte jeg at transskribere interviewene fra mundtlig til skriftlig form, hvorved interviewsamtalerne blev struktureret og klargjort til en nærmere analyse (Kvale 2009: 199-202). Jeg valgte at transskribere interviewene, for at sikre kvaliteten af analysens fortolkninger og for at sikre gennemsigtighed i undersøgelsen. Interviewtransskriptionerne gav et overblik over interviewene i deres helhed og deres deltaljerede dele, hvilket har medført, at jeg i analysen, har kunnet foretage fortolkninger og drage konklusioner på baggrund af en bevægelse mellem både dele og helhed i interviewene, som en hermeneutisk analytisk tilgang fordrer det. De udførlige og grundige transskriptioner har også betydet, at jeg har kunnet citere mødrenes udsagn og med direkte afsæt i disse, tydeliggøre og sikre, at de tolkninger jeg foretog, var stærkt rodfæstet i empirien, hvilket også sikrede en gennemsigtighed, i forhold til, at andre kan vurdere de fortolkninger jeg har gjort på baggrund af empiriren. I forhold til hvor meget og hvordan jeg transskriberede, valgte jeg, at transskribere udtalelserne i interviewene ordret, ord for ord og medtog både gentagelser, registrering af fx øh’er, pauser, betoninger, følelsesudtryk som latter, suk og nonverbalt kropssprog (Ibid: 202-203). En detaljeret transskription var fordelagtig, da interviewene viste, at sådanne aspekter havde betydning for forståelsen. Mødrene benyttede sig bl.a. af specifikke ordvalg, gentog og betonede udsagn og brugte deres krop til at illustrere udsagn og pointer og i forhold til citerede udsagn i analysen, vil nogle ord i citaterne, være understreget, fx ”*Jeg er totalt alene”,* netop for at illustrere, hvordan familierne betoner udsagn, som har betydning, for den fortolkning jeg foretager. Den detaljerede transskription mener jeg, har været fordelagtig, når hensigten har været, at meningsindholdet i interviewene og mine fortolkninger heraf, skal være så stærkt rodfæstet i mødrenes tolkninger/udsagn som muligt. Det skal dog understreges, at jeg, som fortolker, går ud over det, der direkte bliver sagt og finder meningstrukturer og betydningsrelationer, som ikke umiddelbart fremtræder i de transskriberede interviews jf. undersøgelsens analysestrategi (Ibid: 230). Undersøgelsens transskriptioner er anonymiserede og kan rekvireres hos undertegnede.

## Undersøgelsens kvalitetskriterier

Det er centralt at understrege, at jeg, med et hermeneutisk afsæt, ikke har en ambition om, at opnå en endegyldig eller fuldgyldig sandhed (Fredslund 2012: 95-99). Jeg mener dog, at den viden som frembringes, kan gøre krav på en vis gyldighed og det er i relation hertil, at kvalitetskriterier, tjener et formål, for at demonstrere, hvordan undersøgelsen kan sikres en troværdighed og gyldighed. I det følgende vurderes undersøgelsens kvalitet, ud fra begreberne intern og ekstern validitet og intern og ekstern reliabilitet, som er inspireret af M. D. LeComptes og J. P. Goetzs (Bryman 2004: 273), Steiner Kvales (Kvale 2009: 267-292) og Hanne Fredslunds (Fredslund 2012: 94-99), forståelser af begreberne, idet de alle har omformet det begrebslige indhold af begreberne, sådan at de er tilpasset til den kvalitative forskningstradition.

*Den interne validitet* har jeg søgt at sikre ved, at det som er undersøgelsens formål at undersøge, også er det jeg undersøger (Bryman 2004: 273) og er konkret sikret ved at lade problemformuleringen være styrende for hele undersøgelsesprocessen. Den interne validitet har jeg også sikret ved at der er en god konvergens mellem de iagttagelser jeg gør og de teoretiske perspektiver jeg knytter hertil (Ibid: 273), hvilket jeg har tydeliggjort ved, at inddragelsen af teori/forskning stærkt rodfæstes i familiernes udsagn. Det skal fremhæves, at uanset hvor åben jeg har været overfor familiernes udsagn og uanset hvor aktivt jeg har forsøgt at udfordre min forforståelse, har min forforståelse sat grænser for både mine iagttagelser og dertil knyttede teoretiske perspektiver. Det er jf. mit hermeneutiske afsæt, præmissen for forskning, idet den viden der frembringes, altid vil være et resultat af forskerens fortolknings- og meningsunivers (Fredslund 2012: 99). Endelig drejer den interne validitet sig om, hvorvidt de iagttagelser og tolkninger jeg foretager i analysen, konvergerer med familiernes egne tolkninger. Jeg har af etiske grunde ikke involveret familierne i transskriptionerne og analysen og der er risiko for, at de tolkninger jeg har foretaget i analysen, er tolkninger, som familierne ikke vil gengive på samme vis. Dette er dog, jf. mit hermeneutiske udgangspunkt, en præmis i fortolkningsprocessen, men jeg har imidlertid søgt at mindske, at tolkningerne trækkes for langt, ved at lade mine tolkninger være stærkt rodfæstet i familiernes udsagn (Kvale 2009: 267-292).

I forhold til *den eksterne validitet,* som omhandler undersøgelsens generaliseringsmuligheder(Bryman 2004: 273) tager denne undersøgelse, sit afsæt i en single case, hvor få informanter er repræsenteret og i en hermeneutisk tradition, hvor konsekvensen er, at jeg ikke anser det for muligt, at forstå et fænomen uafhængigt at dets kontekst (Fredslund 2012: 98) og jeg har således ikke været interesseret i at generalisere generelt, universelt og globalt, men derimod lokalt. Jeg sikrer således den eksterne validitet gennem en analytisk generalisering, som indebærer ”*En velovervejet bedømmelse af, i hvilken grad resultaterne af én undersøgelse kan være vejledende for, hvad der kan ske i en anden situation* (Kvale 2009: 289). Hvorvidt mine fortolkninger kan omsættes til andre situationer tager således sit udgangspunkt i, hvad der karakteriserer min undersøgelses kontekst og situation og andres (Fredslund 2012: 98), hvorfor jeg har foretaget tilstrækkelige kontekstuelle beskrivelser af det frivillige sociale tilbud og personlige kontekstuelle beskrivelser af familierne (Kvale 2009: 290). Generalisering sker i denne undersøgelse på baggrund af teori, da inddragelsen af teori og/eller forskning i dialog med empirien, kan medvirke til, at resultater ikke alene kan ses som enkeltstående tilfælde, men nogle som der er sandsynlighed for, kan genfindes i andre lignede situationer. Teorien og/eller forskning, som udgør dokumentationen for generaliseringen, har jeg ekspliciteret, således at andre kan vurdere holdbarheden af mine generaliseringer (Kvale 2009: 289).

*Den interne reliabilitet* sikres ved at forskere diskuterer sig frem til en enighed om, hvad de har set i bearbejdningen af empiri (Bryman, 2004: 273). Jeg har af gode grunde ikke kunnet sikre den interne reliabilitet, som den i sin oprindelige forståelse opfattes, men har ladet mig inspirere af overvejelserne bag og herved sikret en form for intern reliabilitet. For det første har jeg gennemlæst interviewene flere gange for at mindske risikoen for, at jeg ved en førstegangslæsning af interviewene, ville overse væsentlige pointer, sammenhænge og/eller at tolkningerne bar præg af misforståelser. Jeg har ydermere sikret at min selektion af konkret empiri/citater blev bestemt ud fra hvad der viste sig i empirien, sådan at min forforståelse ikke determinerede fremstillingen af meningsindholdet. I analysen har jeg sikret at dokumentere tolkninger af informanternes udsagn, ved at anvende direkte citater og endelig har jeg sammenholdt mine resultater med anden forskning på området, for at se om disse blev be- eller afkræftet heri, herved en form for kommunikativ validering af resultaterne jeg frembragte (Kvale 2009: 280).

*Den eksterne reliabilitet* handler om i hvilken grad undersøgelsen vil kunne gentages, hvor samme resultater opnås (Bryman 2004: 273). Egentlig giver det ikke mening at tale om denne undersøgelses reproducerbarhed, når jeg tilskriver mig en hermeneutisk tradition, da specifik kontekst og situation, samt forskerens og informanternes forståelse, konstant påvirker og påvirkes af undersøgelsens udformning og resultater (Fredslund 2012: 96). I denne undersøgelse er der derfor tale om, hvorvidt undersøgelsen kan vurderes pålidelighed og troværdig. Den eksterne reliabilitet har jeg således sikret ved, at alle undersøgelsens faser præges af gennemsigtighed, ved grundig beskrivelse af undersøgelsens formål, begreber, forskningsdesign, teoretisk ramme og tilgang, metode, ved at argumentation i analysen er stærkt rodfæstet i interviews samt ved at interviewtransskriptionerne kan rekvireres hos undertegnede. Tilsammen giver dette andre mulighed for at vurdere, hvorvidt undersøgelsens resultater er pålidelige og troværdige og om mine fortolkninger er tilstrækkeligt funderet i empirien og om alle, eller de fleste relevante og modstridende temaer er medtaget og inddraget (Kvale 2009: 267-292).

## Analysestrategi

Analysens bearbejdningsniveauer og den konkrete fortolkning af temaer, tager afsæt i en hermeneutisk tilgang. Bearbejdningen af interviewteksterne og de udvalgte temaer, vil ske gennem to fortolkningsniveauer, som Kvale betegner, *Selvforståelse* og *Teoretisk forståelse* (Kvale 2009: 237-240). Fortolkningen på disse to niveauer har forskellig karakter, men under begge fortolkningsniveauer er jeg en aktiv medproducent af mening, hvor familiernes fortolkning og forståelse spiller tilbage på mig og mine fortolkningsmuligheder, hvormed min fortolkning bliver en fortolkning af en allerede fortolket virkelighed (Kvale 2009: 233)(Højbjerg 2007: 338).

På det første niveau, *selvforståelsesniveau*et, handler det om, at jeg som fortolker, i en omformuleret kondenseret form, formulerer familiernes egen opfattelse af, hvad deres udsagn betyder. Her er min fortolkning afgrænset til familiernes selvforståelse og jeg fortolker meningen af deres udsagn ud fra deres egne synspunkter (Kvale 2009: 237). For at min fortolkning kommer så tæt på familiernes forståelse som muligt, vil dette fortolkningsniveau tage afsæt i centrale interviewcitater. Gennem dette fortolkningsniveau kan jeg få belyst hvordan familierne oplever deres egen aktuelle livssituation, som udgør familiernes personlige kontekst, der er central for at opnå forståelse af familiernes oplevelse af det frivillige sociale arbejde og dets betydning. Det er også på det fortolkningsniveau, at jeg, i analysen, kan komme omkring, et umiddelbart oplevelses- og fortolkningsniveau, hvor jeg kan belyse hvordan familier umiddelbart oplever det frivillige sociale arbejde og tillægger det betydning (Fredslund 2012: 78).

På andet fortolkningsniveau, *Teoretisk forståelse*, vil min fortolkning, af meningen med familiernes udsagn, tage afsæt i en teoretisk/forskningsmæssig ramme og herved overskrides familiernes egne forståelseshorisonter (Kvale 2009: 239). Det er her at jeg, på baggrund af familiernes udsagn og udvalgte temaer, vil inddrage teori og andre undersøgelsers resultater og foretage fortolkninger ud over det manifeste meningsindhold, det der direkte siges og foretage dybere fortolkninger af familiernes udsagn/temaerne, hvor formålet er at få fat i latente betydninger, der ikke er eksplicit bevidst for familierne. Interessen er her at finde meningsstrukturer og betydningsrelationer, som ikke nødvendigvis fremtræder umiddelbart i interviewteksterne med familierne. På den måde rekontekstualiseres udsagnene inden for bredere referencerammer (Ibid: 230 & 237). Gennem dette fortolkningsniveau kan jeg i analysen, forstå på et dybere betydningsniveau, i forhold til hvilken betydning tilbuddets frivillige sociale arbejde har for familierne og hvordan betydningen kan ses i en større sammenhæng og sammenholde familiernes betydningstilskrivning med eksisterende teoretiske perspektiver og forskning. Endelig giver det *teoretiske forståelsesniveau*, adgang til, at et strukturelt niveau kan inddrages, i forhold til hvordan familiernes oplevelse af det frivillige sociale arbejde og hvilken betydning de tillægger det, knytter sig til familiernes sociale position, altså om eller hvordan den sociale og materielle kontekst familierne lever i, har betydning for hvordan de oplever det frivillige sociale arbejde og dets betydning og knytter sig til samfundsstrukturen og generelle sociale fænomener (Høgsbro 1992: 83)(Kvale 2009: 236). Det er i forhold til de to fortolkningsniveauer, væsentligt at påpege, at analysen ikke overordnet struktureres efter disse, sådan at der er en henholdsvis beskrivende og analyserende del, der vil derimod veksles mellem niveauerne og de vil tendere til at smelte sammen og tilsammen udgøre den samlede meningsfortolkning af de udvalgte temaer.

# Familiernes profil

I dette afsnit vil jeg, på baggrund af interviewene med familierne, indkredse familiernes profil. Formålet med først at præsenteres familierne her, er, at dette afsnit skal ses som redskab og afsæt til analysen, idet jeg af den overbevisning, jf. mit hermeneutiske udgangspunkt og Bourdieus syn på forståelse, at familiernes livssituation og dermed personlige kontekst, er med til at give mening til familiernes udsagn og hermed hvordan de oplever det frivillige sociale arbejde og dets betydning.

## Præsentation af de tre familier

Gennemgående vil alle navne være anonymiseret. Det skal dog bemærkes, at der beskrives en række personkarakteristika og forhold omkring familierne og andre enkelte personer, hvilket rejser en række spørgsmål i forhold til etik. Mit formål med en detaljeret præsentation af familierne, er ikke at udstille disse, men at tilvejebringe og formidle et mere fuldstændigt billede af deres profil (Kristensen 1999: 24) og det skal pointeres, at informationer om familierne, er nøje udvalgt efter princippet om, at det har betydning for den følgende analyse, hvilket familierne er indforstået med.

### Birgitte

Birgitte er 44 år og mor til to døtre på henholdsvis fem og ti år. Birgitte har boet i USA i 20 år men efter hun blev skilt for godt to år siden, flyttede Birgitte og de to døtre tilbage til Danmark, hvilket har været svært for dem. Birgitte har psykisk og fysisk dårligt heldbred, lider af en depression, har dårlige knæ, overvægtsproblemer og vil gerne tabe sig (Interview Birgitte: 1-18). Birgitte har i størstedelen af sit voksne liv stået uden for arbejdsmarkedet og er i dag sygemeldt og på kontanthjælp (Ibid: 16-17). Hun bor i en lille lejlighed med sine to børn og har ikke råd til fx barnepige eller oplevelser (Ibid: 26 & 35-36). Birgittes *økonomiske kapital*, er således begrænset. Birgitte læste på universitetet i USA, hvor hun tog en fireårig uddannelse som indretningsarkitekt. Hun var færdiguddannet da hun var 34 år (Ibid: 15) men har måttet erfare, at hun har brug for opkvalificering, for at kunne bruge sin uddannelse i Danmark (Ibid: 27-28) og har i dag ingen uddannelsesmæssig eller anden faglig og/eller politisk tilknytning. Derudover fortæller Birgitte, i forhold til hendes og hendes børns fritidsinteresser: *(…) lige nu der er jeg så overvældet (…) vi gør ingenting!, vi har ingenting* (Ibid:28) og uddyber om hendes egen fritid: *Det eksisterer ik! Der er ik noget tid til mig selv, fordi dagene går med at hente og bringe og de der almindelige ting, få købt ind og få lavet mad* (Ibid: 29). Birgitte har således en grad af *kulturel kapital*, i forhold til hendes uddannelsesniveau, men hun endnu ikke kunnet omsætte sine kompetencer til/i det danske system. Endelig har hverken Birgitte eller hendes børn pt. nogle fritidsinteresser og/eller – beskæftigelser.

Birgitte har endvidere meget få sociale relationer og oplever sig som socialt isoleret, som hun siger *(…) jeg har boet i USA i 20 år, og har ingen netværk (…) så jeg er lige pludselig havnet her, i en situation, hvor jeg føler mig totalt! alene* (Ibid:11) og siger, at hun ikke snakker med folk, at hun ikke har nogen arbejdsplads hun kommer til: *(…) så nu, der sidder jeg bare her i lejligheden* (Ibid:18).Birgitte kan ikke trække på sin ex-mand eller sin familie i dagligdagen. Hun har tre søskende, som bor inden for en kilometer, men som hun siger *(…) det jeg har brug for det er deres tid! jeg har brug for de banker på døren og vi drikker en kop kaffe og de gider og høre på hvad der foregår (…) det har de overhovedet ik tid til* (Ibid: 22-23). Birgitte fortæller endvidere at hun, siden hun kom til Danmark, ikke har haft noget der ligner overskud eller energi til at opbygge netværk eller venskabelige relationer (Ibid: 25). Birgittes *sociale kapital*, er således også begrænset.

I forhold til hjælp og støtte, Birgitte og hendes børn tidligere har modtaget eller modtager i dag, har Birgitte været tilknyttet Familiekontor syd i godt to år og har her en familierådgiver som, hun ser en gang om ugen og har endvidere kontakt til en psykiater (Ibid 43-49). Derudover er Birgitte i aktivering, men som hun udtrykker: *(…) det giver mig ikke energi. Jeg sidder sammen med, altså, stakkels mennesker, der er i en rigtig dårlig situation, som mig selv, jeg sidder og hører på den ene tragiske historie og hvad har du lavet i den her uge, rundt om et bord (…) altså det er SÅ deprimerende (…)det gør ikke at jeg kommer videre! (…) det gør lige det modsatte!* *(…) man bliver nede og åhhh… det er en rigtig dårlig energi* (Ibid: 17). Birgitte fik tidligere aflastning til sine to piger, nogle få timer om ugen, men denne hjælp er ophørt (Ibid: 11-28). Birgittes ældste datter har i dag en voksenven fra Børns Voksenvenner, dog er det usikkert om dette tilbud fortsætter (Ibid: 51). Birgitte udtrykker, at hun bruger rigtig meget energi, som hun ikke oplever at have, på, at opsøge hjælp og støtte, dog uden resultat og siger, at hun aldrig har ro (Ibid: 51-52).

Birgittes personlige daglige udfordringer handler om, at hun er i sorg efter skilsmissen og hendes selvværd er ødelagt (Ibid: 24-25), at hun generelt oplever at mennesker omkring hende ikke forstår hende eller hendes situation (Ibid: 7-8) at hun, efter mange år uden arbejde, skal klare sig selv og har en oplevelse af: *(…)jamen jeg kan jo ingenting, jeg kan jo ikke noget* (Ibid: 17) og siger: *(…)de to år her, har simpelthen ødelagt mit selvværd, jeg har taget 30 kilo på og jeg trøstespiser, jeg er alene hele* *tiden(…)jeg føler mig stor og tyk og jeg har slet ikke selvtilliden til at gå ud og skulle søge et arbejde, jeg føler ikke, jeg har noget at tilbyde* (Ibid:18-19). Birgitte siger ydermere, at hun bliver mødt med forestillingen om: *(…) du kan klare dig selv og du kan sagtens (…) altså jeg får hele tiden den der du kan sagtens, Nej! Jeg går ud af døren og aner ikke hvor jeg skal gå hen mange gange* (Ibid: 18) og fortæller at hun hver dag kæmper med hendes ældste datter, som står overfor at skulle udredes for ADHD (Ibid: 26-27, 19). Birgitte giver ydermere udtryk for, at hendes manglende familienetværk og stramme økonomi betyder, at hun ikke har mulighed for eller råd til en barnepige og samtidig er aflastningsordningen ophørt, hvilket gør det vanskeligt for hende, at komme ud og møde nye mennesker og blive opkvalificeret. Birgitte oplever sig overvældet, mangler overskud, overblik, tid og viden og udtrykker, at hun står med det hele alene, hvilket begrænser Birgitte og hendes børn i at få et fritidsliv (Ibid: 26-29). Birgitte understreger, at hun generelt savner rutine i dagligdagen,idet der konstant er noget hun skal tage sig af (Ibid: 19). Hver dag er forskelligog hun fortæller, at hun har svært ved at: *få dagen til at fungere, altså ja (…) at have overskud til det* (Ibid: 30). Endelig fortæller Birgitte, når det vedrører hendes egne behov: *(…)jeg har brug for en mentor til og guide mig i Danmark arbejdsmæssigt (…) så jeg kan se fremadrettet, at det fører et eller andet sted hen (…)fordi jeg tror godt jeg kan, hvis jeg bare kommer ind det rigtige sted, det ikke så’n, at jeg tænker, at jeg skal være på kontanthjælp i resten af mit liv* (Ibid: 30-31). Udover at Birgitte har fokus på opkvalificering og arbejde, siger hun, i forhold til egne behov: *Jeg har brug for noget tid til mig selv og det er ik bare i dagtimerne (…)* (og fortsætter) *det jeg gerne vil have, det er noget netværk, det nogen venner!(…) jeg har brug for nogle mennesker omkring mig, jeg kan ikke holde det her ud mere! at være alene hele tiden* (Ibid: 31-32)*.*

### Charlotte

Charlotte er 43 år og mor til to børn, Christian 7 år og Sofie 13 år, som hun har sammen med sin tidligere mand. Charlotte har psykisk og fysisk dårligt helbred, lider af angst (Ibid: 26-27) har en hypermobil nakke og et dårligt knæ, som har betydet, at hun i dag er førtidspensionist. Hun har været på førtidspension siden 2004 og har således ikke haft nogen arbejdsmarkedstilknytning i snart 10 år (Ibid: 13). Charlottes førtidspension betyder, at hun ikke har råd til at rejse, eller bruge penge på andre lign. oplevelser sammen med børnene (Ibid:3) og at hun ikke har råd til både at betale fx en biografbilet og så give en barnepige hundrede kroner i timen for at passe børnene, hvilket begrænser hende i at komme ud(Ibid: 45-46). Charlottes *økonomiske kapital*, er således begrænset. Ydermere understreger Charlotte i interviewet: *Altså jeg har ingen* *uddannelse!* (Ibid: 13) og hun har ikke haft og har ingen faglig aktivitet. Derudover har hun selv ingen eller begrænset fritidsaktivitet, hvilket i høj grad skyldes dårligt fysisk og psykisk helbred, som hun siger *(…)det er jo det, der er svært, altså jeg kan jo ingenting* (Ibid:18). Charlotte fortæller, at når hun og en veninde, sjældent er sammen ser de blot fjernsyn og snakker og i forhold til de aktiviteter hun foretager sig med hendes børn, er det også aktiviteter i hjemmet, såsom at se film, læse en bog eller snakke. Derudover leger sønnen primært med sine venner og datteren går til Volleyball og Zumba (Ibid: 18-20). Sønnen fungerer godt både socialt og fagligt, mens datteren ikke fungerer socialt, men er dygtig i skolen (Ibid: 22-23). Charlotte har således lav *kulturel kapital*, i forhold til hendes uddannelsesniveau og begrænset i forhold til hendes fritid. Børnene er i deres skolegang i gang med tilegnelsen heraf og har fritidsbeskæftigelse.

I forhold til socialt netværk og sociale relationer fortæller Charlotte at hun og hendes tidligere mand er venner, men manden har sine egne udfordringer i hverdagen, hvilket begrænser hendes mulighed for, at trække på ham i forhold til børnene (Ibid: 7-8). Hun siger endvidere om hendes familienetværk, i forhold til, om hun der har nogen hun kan trække på: *Nej, det jo det, problemet er, at det har jeg jo ik* (Ibid:10).DaCharlotte var 25 år mistede hun sin mor og hendes far og tidligere mands forældre kan hun ikke trække på (Ibid:10). Charlotte fortæller om hendes grad af voksenkontakt, om hun blandt veninder/venner, har nogen hun kan trække på *Det har jeg ik!* (Ibid: 11) hun siger dog, at hun har et par veninder, men fortæller samtidig, at de ikke er tilgængelige i dagligdagen, når det drejer sig om aflastning, som hun siger *Jeg har ik nogen, altså jeg har kun mig selv i hverdagene* (Ibid: 11). De få veninder hun har, har deres eget liv at se til og en bor langt væk, hvilket vanskeliggør deres samvær og generelt er deres kontakt begrænset i forhold til hvornår de har tid og hun nyder, hvis hun endelig får besøg i dagligdagen (Ibid 10-25). Charlottes *sociale kapital*, er således begrænset.

I forhold til hjælp og støtte, som Charlotte og hendes børn tidligere har modtaget eller modtager i dag, har Charlotte været tilknyttet Familiekontor syd i snart 6 år og har her en familierådgiver. Hun har derudover haft samtaleforløb en gang hver 14. dag i 4 et halvt år. Dette forløb er ophørt og hun har ikke været der i snart et år (Ibid: 7-10) hvilket hun oplever, har været rigtig slemt for hende, idet hendes angst og ubehagelige tanker er vendt tilbage (Ibid: 25-28). Hvad angår Charlottes datter, har hun, over tolv gange, været tilknyttet en samtalegruppe for børn, tilbudt af kommunen og er tilknyttet en børnelæge og skolepsykolog (Ibid: 3,21). Datteren har for tid tilbage også haft en voksenven fra Børns Voksenvenner, idet datteren gerne ville have en mormor, da Charlottes mor var død (Ibid:31-32). Den frivillige lovede datteren Sofie mange ting, Charlotte fortæller dog om den frivillige: *(…) men da det kom til stykket så magtede hun det jo ik, altså, Sofie (…) hun meldte ud, at det kunne hun ik overkomme* (Ibid: 31-32). Tilbuddet ophørte og Charlotte fortæller at denne oplevelse, betød at hun ikke turde prøve igen: *(…)det er jo et svigt et barn får hver gang ik også* (Ibid: 32). Efter dette frivillige tilbud fejlede tog Charlottes rådgiver initiativ til, at datteren kunne få en kontaktperson. Kontaktpersonsordningen ophørte også, da kommunen trak bevillingen tilbage og kontaktpersonen flyttede. Dette var meget hårdt for datteren, da hun havde fået en god relation til kontaktpersonen (Ibid: 32-33).

Charlottes personlige daglige udfordringer handler om, at hun skal have styr på alting selv, alle dagligdagens gøremål og beslutninger og hun oplever at stå alene med bekymringer i hverdagen (Ibid:9-10) specielt efter at samtaleforløbet er stoppet: *(…) jeg ik har nogen at læsse af hos* (Ibid:13). Derudover er hendes psykiske og fysiske dårlige helbred en udfordring i hverdagen og det går ud over børnene (Ibid: 15-19). Charlotte siger ydermere, at det at være hjemmegående og kun have en rolle for sine børn, er svært for hende: *(…)man er ingenting! (…) der er jo ingen der har brug for dig, det er jo kun mine børn ik* (Ibid:17-18). Charlotte fortæller dog, at hendes største udfordring handler om datteren, som ingen venner har. Datteren har fritidsinteresser, men hun har det ikke godt og det har været galt, siden datteren startede i skole. Datteren har aldrig fungeret iblandt andre børn, kun ét barn knyttede hun sig til, men da denne pige i 3 klasse flyttede og ikke længere ønskede kontakt, betød det, at datterens verden væltede og som Charlotte siger *(…) og det gør stadigvæk ondt på hende (…) det var et rigtig stort svigt hun fik der (…) og hun fungerer ik socialt, det gør hun simpelthen ik* (Ibid:20-21) og fortæller hvordan datterens udfordringer påvirker hende *Det fylder rigtig meget! det er rigtig hårdt synes jeg* (Ibid: 22) og uddyber, at det for hende især er svært, når datteren har det skidt: *(…) nogen gange har jeg virkelig, når hun har kaldt og været ked af det, tænkt, nej jeg magter det simpelthen ik (…) og så gør det så ondt indeni mig, fordi jeg tænker, det er mit eget barn ik* (Ibid:22) og Charlotte understreger, udover sit eget helbred: *mine udfordringer altså det er jo(…) udfordringen det er Sofie (…) hende spekulerer jeg jo på, altså ligeså snart telefonen ringer og jeg kan se at der står Sofie, så kan jeg godt få helt ondt i maven (…) fordi hun har ringet så mange gange hjem fra skole og grædt (…) hvor der har været konflikter eller problemer, så ligeså snart, jeg kan se, hun ringer, så tænker jeg, nej nej nej!, sommetider har jeg næsten ik lyst til at tage den* (Ibid: 22-23).

I forhold til Charlottes udfordringer udtrykker hun flere behov, bl.a. socialt netværk, en person lige rundt om hjørnet, som hun kunne trække på, også i forhold til sine børn, da det kunne give hende ro indeni og gøre dagligdagen mindre stresset(Ibid:11-12) og udtrykker også, behov for, at komme ind et sted hver 14. dag, hvor hun kan snakke med nogen, om det der rør sig indeni hende (Ibid: 27). Charlotte udtrykker flere gange, også behov for, at der skal være mere hjælp til forældre, fordi hendes oplevelse er, at der i det offentlige, ikke er tilbud til forældre, der er kede af det eller ikke magter hverdagen. Der findes, ifølge Charlotte, kun tilbud, hvis man har et barn med problemer (Ibid: 29-30). Endelig kunne hun godt tænke sig et skåne- eller deltidsjob idet, det at være førtidspensionist har givet hende en følelse af, ikke at være noget værd for andre end hendes børn (Ibid: 18-19,42). Charlotte udtrykker flere gange behov for at komme ud og være andet end mor og siger i forhold hertil, at hun gerne vil have aflastning eller en frivillig tilknyttet, en der kunne blive en del af familien, som kunne tage sig af hendes børn og samtidig lytte til hende og være der for hende, når hun har brug for det: *Jeg mangler faktisk én der bekymrer sig om mig! (…) en reservebedste som ville engagere sig i mit og mine børns liv* (Ibid: 66-67).

### Trine

Trine er 48 år og mor til tre børn Mikkel 11 år, Daniel 25 år og Lise 28 år. De to ældste børn har hun med en tidligere mand, som døde for ca. 14 år siden. Det tog hårdt på både Trine og børnene. Ca. to år efter Trines tidligere mand døde, møder hun en ny mand, som hun får sin yngste søn med. Hverken Trine eller sønnen har dog kontakt med faren i dag (Ibid: 1-9). Trine fortæller, at sønnen i dag mangler en mandlig figur i sit liv: *(…) han har godt nok sin storebror, men han er ik den der kan snøvle sig sammen til at gøre noget for sin lillebror (…) så jo han mangler så’n en og det var også derfor, i forhold til at få en kontaktperson, at der var jeg ude på at få en mand (…) jeg havde tænkt, hvis han ku få en mand der kunne tage ham med ud at cykle og fiske* (Ibid: 1-9). Trine bor i dag sammen med sin yngste søn i en lejlighed. De to ældste børn bor sammen i en lille etværelses-lejlighed, kun et stenkast, fra Trine og den yngste søn. Trine har både et psykisk og fysisk dårligt helbred. I dagligdagen døjer hun med ryggen og siger *(…) altså hvis jeg støvsuger eller vasker op eller et eller andet så kan jeg mærke det* (Ibid: 11) og derudover har hun haft problemer med angst. I Trines familie, har datteren ADHD og den yngste søn er ved at blive udredt. Trine har arbejdet som køkkenassistent men pga., nedslidning er hun i dag arbejdsløs og på kontanthjælp og har gået hjemme i snart to år(Ibid:4-18). Trine fortæller om familiens økonomiske situation: *(…)jeg har ikke råd til at tage nogen steder (…) når Mikkel snakker om alle dem fra klassen (…) så skal de det ene sted hen og så skal de det andet sted hen og vi kommer ik rigtig nogen steder* (Ibid:32) og sønnen siger ofte *”Mor vi laver aldrig noget sammen”* (Ibid: 51). Trine uddyber at hun ikke har råd til, at give sin søn de materielle ting, som hans venner har mulighed for at få (Ibid: 42). Trines *økonomiske kapital*, er således begrænset. Trine var sidste år på revalidering, hvor hun tog en uddannelse som kontorassistent. Hun har dog endnu ikke fået arbejde med afsæt i denne (Ibid: 4). Trine har pt. ingen faglig aktivitet og som hun siger, laver hun ikke rigtig noget, hun sover en del (Ibid: 5). I forhold til hendes ældste børn siger Trine: *Jamen de laver heller ingen ting, min datter har ADHD og blev opereret sidste år i knæet og hun kan næsten ik noget mere (…) og min søn på 25, han har heller ik noget at lave lige nu* (Ibid: 5) og uddyber, i forhold til deres uddannelsesniveau, *Lise har aldrig været i gang (…) altså hun vil helst være fri for at lave noget (…) Daniel han har været i gang flere gange med uddannelse, men han kan simpelthen ik finde den der ståplads, hvad han skal (…) men det er jo også klart, jo længere tid du går, jo mere doven bliver man til at søge et eller andet ik* (Ibid: 6) og Trine fortæller *(…)det er gået så’n lidt i stampe for dem ik* (Ibid 7) Trine understreger at de ingen uddannelse har efter folkeskolen og siger i forlængelse heraf:  *(…) ja, og det er også derfor Mikkel han skal bare holdes i kort snor med hensyn til skolen, fordi han skal gerne komme lidt videre end de andre, hvor de er endt henne* (Ibid: 6). Trine har ingen fritidsinteresser og/eller beskæftigelse, som hun siger: *(…) nej, jeg kan ik tage mig sammen (…) jeg har ikke overskuddet til det* (Ibid 10) og ingen af hendes børn har fritidsinteresser og/eller beskæftigelse udover venner. Charlotte og hendes ældste børn har således lav *kulturel kapital*, i forhold til uddannelsesniveau og i forhold til fritid. Den yngste søn er gennem sin skolegang, i gang med tilegnelsen heraf, men har ingen fritidsinteresser udover venner.

I forhold til Trines sociale netværk og relationer fortæller hun, at hun har en stor familie, med fire søstre, en mor og en stedfar (Ibid: 4). Søstrene bor ikke ret langt væk, men som hun siger *Jamen, det er sku ik nogen, jeg kan trække på! (…) Det er kun dem det drejer sig om* (Ibid:14) og fortæller at hendes mor er over 70 år og at hun ikke magter at træde til, i forhold til den yngste søn(Ibid:14). Trine oplever ikke, at nogen i hendes familie træder til som støtte. Når Trine er meget presset i forhold til sin yngste søn, trækker hun dog på sin ældste datter, men siger *(…) jeg har oplevet, at det skal jeg ik gøre, fordi når hun har ADHD så ryger hun selv derop!* (Ibid:13) som sønnen gør. Trine har to veninder, men de har begge arbejde, mand og børn, og det er derfor begrænset og ikke ofte, at hun ser dem, som hun siger *Det er jo ikke altid veninderne har tid* (Ibid: 41). Trine har således en grad af voksenkontakt, men hendes *sociale kapital* er begrænset.

I forhold til hjælp og støtte, Trine og hendes børn tidligere har modtaget eller modtager i dag, har Trine haft kontakt til Familiekontor Syd i to år, hvor hun har en rådgiver. Hun har været tilknyttet et familieværksted en gang om ugen hver torsdag, som Trine siger *(…)med andre familier som også havde problemer med deres børn* (Ibid:13)men her kommer hun ikke længere, hun kan dog stadig kontakte familiebehandlerne.Trine har søgt om aflastning, men har endnu ikke fået tildelt dette. Trine har været til psykolog et par gange, men det var ikke noget hun kunne bruge og har i stedet benyttet sig af hypnosehealing, hvilket hun havde stor glæde ved (Ibid:15-18). Trine fortæller, at hun har været på jobsøgningskursus *(…) men fire uger hvor man bare sad, det er faktisk spild af penge, vil jeg sige* (Ibid:19) og fortæller videre, at hun er blevet fritaget fra aktivering grundet problemer med hendes søn. I forhold til Trines ældste søn, havde han for år tilbage en mandlig Voksenven fra Dansk Røde Kors, som sønnen var rigtig glad for og som Trine siger, var godt for ham, idet han havde en at tale med om sine problemer og en som tog ham med ud på ture. Lige nu er den eneste hjælp og støtte familien får, udover Trines rådgiver, det frivillige tilbud fra projekt ”*Kombination*” (Ibid: 21-25).

Trines personlige daglige udfordringer handler om, det at være hjemmegående: *(…) jeg synes ik jeg har et indhold lige nu* (Ibid: 5). Derudover handler hendes udfordringer om, at hun oplever, at hun står alene med det hele i forhold til sine børn, men især hendes yngste søn (Ibid:17) som hun siger *(…) altså jeg er alene med ham hele tiden* (Ibid: 49) og *Altså de udfordringer jeg har, det er jo Mikkel (…)*(Trine fortæller om dagligdagens kampe med sønnen, både morgen, middag og aften og uddyber) *om morgen, når han så er gået herfra, så har jeg siddet og stortudet!(…) der er ikke én dag, hvor der ik er larm og ballade herhjemme eller diskussioner* (Ibid:12-16). Endvidere fortæller Trine flere gange, at det er vigtigt for hende, at sønnen passer sin skole og får en uddannelse, men Trines udfordring er, at hun har svært ved at få sønnen til at lave lektier (Ibid: 28-29) og samtidig har hun svært ved, at hjælpe ham med hans lektier, og fortæller, at hun har vanskeligt ved, at hjælpe ham med matematik på tredjeklasseniveau (Ibid: 54). Trine udtrykker behov for luft, alene tid, privatliv og ro, i forhold til hendes søn. Trine har behov for, at hun selv eller sønnen får mulighed for at komme ud og her ville en bedre økonomi eller aflastning, muliggør dette. Tilsammen ville det give hende energi, overskud og en glad dreng. Som hun siger, kunne hun godt tænke sig, at sønnen kom ud og oplevede noget, idet hun, grundet stram økonomi, har svært ved at give ham oplevelser (Ibid: 13-52). Trine udtrykker endvidere *(…) jeg kunne godt tænke mig, at jeg vågner op en dag og er glad* (Ibid: 20) og udtrykker behov for, at komme ud og møde nye mennesker, som hun siger *(…) jeg får sku ik overskud ved at sidde herhjemme imellem de her fire vægge* (Ibid: 52) En stram økonomi og ingen aflastning, begrænser hende i at kunne gøre noget for sig selv (Ibid 46-47).

# Analyse

I den følgende analyse vil jeg på baggrund af interviewene, beskrive og analysere hvordan familierne oplever og hvilken betydning de tillægger det frivillige sociale arbejde fra projekt ”*Kombination*”. Analysen vil løbende veksle mellem beskrivelser af familiernes udsagn og analyse heraf, på baggrund af min forforståelse og udvalgt teori og forskning. Herved vil analysen gennemgående være præget af en interaktion mellem familiernes udsagn, som udtrykkes ved illustrerede citater[[4]](#footnote-4) og min fortolkning heraf. Analysen er delt op i to afsnit: *Et frivilligt socialt tilbud som samarbejder med det offentlige* og *Det frivillige sociale arbejde og den frivillige.* De to afsnit afspejler undersøgelsens to overordnede temaer og under disse vil andre temaer, der fremkommer i interviewene blive beskrevet og analyseret og analysen struktureres derfor af de temaer, som er opstået med afsæt i min forforståelse og temaer som kommer til udtryk i familiernes udsagn.

## Teoretisk og forskningsmæssig ramme i analysen

I forhold til hvilke teoretiske og forskningsmæssige centrale begreber og udsnit der er fundet relevant at anvende i fortolkningen af empirien, er det væsentligt at pointere, at jeg ikke har valgt, at benytte hele teorier/forskningsrapporter, men ’orienterende’ og/eller centrale begreber og udsnit herfra, der skaber en forståelses- og forklaringsramme i fortolkningen af empirien. Dermed har analysen af empirien en sensitiserende tilgang (Blaikie 2007). Grundet den sensitiserende tilgang og for at undgå gentagelser sammen med en vægtning af en grundig bearbejdning af den indsamlede empiri og for at understrege at eksisterende teori/forskning adapterer sig til data og data adapterer sig til eksisterende teori/forskning, vil jeg ikke her, men løbende i analysen eksplicitere og uddybe de teoretiske og forskningsmæssige centrale begreber og udsnit der er anvendt og det vil ligeledes fremgå, hvilken funktion disse har. En oversigt over hvilken teori/forskning der er anvendt, er vedlagt i bilag 5.

## Analyse Delafsnit 1. Et frivilligt socialt tilbud som samarbejder med det offentlige

I dette afsnit vil jeg beskrive og analysere hvordan familierne oplever og hvilken betydning de tillægger det, at projekt ”*Kombination*” samarbejder med Familiekontor Syd, om det frivillige sociale arbejde. Fokus rettes på, hvordan familierne oplever tilbuddets organisering og de beslutningsprocesser der er i forbindelse med etablering af tilbuddet og hvilken betydning familierne tillægger disse. Afsnittet centrerer sig således omkring, hvilken betydning familierne tillægger det at tilbuddet eksisterer i en samproduktionsramme.

### Kendskab til og etablering af tilbuddet

I forhold til kendskabet til og etableringen af tilbuddet tillægger alle tre mødre det positiv betydning, at tilbuddet samarbejder med Familiekontor Syd og dermed eksisterer i en samproduktionsramme. Alle tre mødre giver udtryk for, at Familiekontor Syd og specifikt rådgiverne her, har haft afgørende betydning, i forhold til, at de fik kendskab til det frivillige sociale tilbud ”*Kombination*”. Birgitte og Trine fik begge kendskab til projekt ”*Kombination*” ved at de hver især udtrykte specifikke behov, Birgitte et behov for aflastning til hendes to døtre, Trine et behov for en kontaktperson til hendes søn, overfor deres rådgivere, som herefter vurderede tilbuddet som en mulighed og præsenterede dem for det (Interview Birgitte: 37-38)(Interview Trine: 21). Birgitte og Trine betoner begge vigtigheden af, at det var rådgiverne der præsenterede tilbuddet, idet de i deres dagligdag ikke har energi eller tid til at undersøge hvilke tilbud der eksisterer, som Birgitte siger: *Jeg søger - fortæl mig hvad der er! - fordi det så’n ligesom om, man skal selv vide hvad der er af tilbud* (Interview Birgitte: 37-38) og Trine siger ligeledes: *Jeg synes det er dejligt, at de kommer med tilbuddet* (Interview Trine: 28). Birgitte uddyber også vigtigheden af, at rådgiveren gav hende viden om, hvad tilbuddet omhandlede og kunne tilbyde, som hun siger *(…) jeg fik det på skrift!* (Interview Birgitte: 35-39). Charlotte fik, som Birgitte og Trine, også kendskab til tilbuddet gennem sin rådgiver, som hun understreger: *Jeg anede ik at det eksisterede (…) jeg har aldrig hørt om det!(…) jeg skal have det serveret og få at vide der er det her!* (Interview Charlotte 36-40). Ifølge Charlotte er det fantastisk, at de frivillige og rådgiverne samarbejder, idet rådgiverne således ved, at tilbuddet eksisterer og ud fra denne viden kan vurdere, om de har nogle familier, tilbuddet kan være aktuelt for, som hun siger: *Det synes jeg da helt klart er en fordel (…) fordi for det første ved Lis (rådgiveren) at vi har brug for hjælp, eller at Sofie havde ik og for det andet fordi jeg vidste ik så’n noget eksisterede (…)Det var Lis der vurderede, at det ville være godt for Sofie at få, i og med, at hun jo har haft Nanna (kontaktpersonen) og det ville være godt for hende, at have en at snakke med, som ik er mig (…) og som så ku hjælpe Sofie til måske at komme af med nogle ting hun tumler med* (Ibid: 44-48). Charlotte fortæller, at det var grundet rådgiverens vurdering, at hun takkede ja til tilbuddet, idet hun heller ikke selv var i tvivl om, at det ville være godt for hendes datter (Ibid: 44).

Hverken Charlotte, eller de to andre, har oplevet, at der fra forvaltningens side, har været krav eller forventninger til, at de skulle tage imod tilbuddet, som Birgitte siger: *Nej nej, det er jo frivilligt* (Interview Birgitte: 37-38) og Charlotte siger: *Jeg så det som et tilbud, jeg kunne jo bare sig nej!* (Interview Charlotte: 44). Trods det, at der er forskel på, hvordan tilbuddet for de tre mødre kom på tale og blev vurderet gavnligt, er det fælles for dem alle tre, at de ikke kendte til projekt ”*Kombination*” og det har således haft afgørende betydning, at de var i kontakt med forvaltningen og hermed deres rådgivere, da disse, grundet deres viden om projekt ”*Kombination*” og mødrenes udtrykte behov og/eller situation, kunne præsentere tilbuddet for dem. Charlotte udtrykker dog, i forhold til anbefalinger til projektlederne og de frivillige i projekt ”*Kombination*”, at hun synes de mangler at reklamere med projektet, for som hun siger, ved hun ikke hvor tilbuddet står beskrevet henne. Charlotte pointerer, at det handler om: *(…)at gøre sig synlige, på en eller anden måde få ud, at det tilbud eksisterer, fordi der må jo sidde andre end mig eller Sofie der har brug for sådan et tilbud* (Ibid:71-72).

Rådgiverne har også haft afgørende betydning, med hensyn til, at tilbuddet, efter de tre mødre indvilgede i at tage imod tilbuddet, blev sat i stand og dermed blev en realitet. Birgitte påpeger væsentligheden af, at en rådgiver ikke blot præsenterer tilbud, hun kan søge, hvilket hun flere gange har oplevet.Som hun siger, nævner rådgivere ofte tilbud: *men gør ik noget!* (og) *jeg ved ikke hvordan man gør! (…) Og det er det de tænker, at det kan hun nemt selv og så kommer jeg ingen vegne* (Interview Birgitte: 34). Det var derfor vigtigt for Birgitte, at rådgiveren etablerede kontakten til tilbuddet og satte et møde i stand med en frivillig og således tog initiativet til, at tilbuddet blev etableret, hvilket Trine og Charlotte også påpeger vigtigheden af. Charlotte pointerer, at hun ikke ville have opsøgt eller fået sat tilbuddet i stand, hvis rådgiveren ikke havde gjort det, heller ikke selvom hun havde vidst, at det eksisterede, idet hun understreger: *(…) jeg skal komme meget langt ud igen før jeg gør noget, så jeg ville aldrig gøre sådan noget frivilligt (…) det er nok den der stolthed, jeg er jo normal ik, jeg fejler jo ik noget, der er ik noget i vejen med mig(…) eller jeg kan godt klare mig selv, det er meget svært for mig og indrømme, at jeg ik kan klare det selv, at det ik lige er som det skal være* (Interview Charlotte: 41), en oplevelse de to andre mødre også udtrykker.

Alle tre mødre oplevede det således som positivt og afgørende, at rådgiverne tog initiativet og udviste handlekraft, i forhold til etablering af tilbuddet, hvilket kan ses som et udtryk for, at mødrene rent faktisk ønsker, at der er nogen, der aktivt tager ansvar for deres situation, da de ikke, grundet manglende energi og overskud i dagligdagen og da de har svært ved at bede om hjælp, kan honorere de krav, som den dominerende diskurs, ”selv-ansvarlighedsdiskurs”, både i det sociale arbejde og på samfundsniveau forudsætter, nemlig at ansvaret for individers situation(omsorg) ligger hos individerne selv og deres familie (Villadsen 2004: Dean 2010). Havde rådgiverne ikke taget initiativet og udvist handlekraft, i forhold til at sætte tilbuddet i stand, ville der være risiko for, at de tre mødre ingen hjælp og støtte havde fået. Det har derfor været fordelagtigt for mødrene, at tilbuddet figurerede i forvaltningen. Samarbejdet mellem forvaltningen og de frivillige tillægges således positiv betydning af de tre mødre og ingen af de tre mødre, har haft betænkeligheder ved samarbejdet. De ser en klar adskillelse mellem det frivillige tilbud og forvaltningen og har ikke haft problem ved, at skelne mellem rådgiverne og de frivillige, idet rådgiverne efter etableringsfasen ikke har haft mere med tilbuddet at gøre. Som Birgitte fortæller: *Jeg synes det har været klart fra starten, at de har ik noget med hinanden gøre, altså som Line (rådgiveren) sagde til mig, jeg er her i 15 minutter og bagefter så aner jeg ik noget om hvad I foretager jer, I kan gøre lige hvad I vil* (Interview Birgitte: 41).

### Forvaltningens formidling af tilbuddets muligheder

Rettes et kritisk blik på samarbejdet, viser det sig, at rådgiverne kun til dels har formidlet tilbuddets muligheder til familierne i etableringsfasen, hvilket kan have haft indflydelse på det frivillige sociale arbejdes indhold, i særligt to af familierne.

Det er kun Birgitte der har fået udleveret en projektbeskrivelse – hun fik det på skrift og har derfor haft viden om, hvad tilbuddet kan tilbyde og at det frivillige sociale arbejde i projekt ”*Kombination*” kan rette sig mod hende som forældreren. Trine og Charlotte har begge været udvidende om, at det frivillige sociale arbejde i projekt ”*Kombination*” kan rette sig mod dem som forældre. Charlottes uvidenhed kommer bl.a. til udtryk, idet hun siger: *(…)hvis man sku gå ind og fokusere på noget frivilligt, så skulle det helt klart være noget til forældre* (Ibid: 29-30) og da jeg, i interviewene med Charlotte og Trine, fortæller, at det ifølge projektlederne, er forælderen i familien, der udgør hovedpersonen for projektets frivillige sociale arbejde, siger Charlotte: *Det fik jeg intet at vide om! da Lis (rådgiveren) ringede, hun sagde, ”Jeg har fået det her tilbud og jeg tænkte på, om det var noget for Sofie?”,* *der var slet ik nævnt noget der hed Charlotte* (Interview Charlotte:75) og Trine fortæller, at hun aldrig har set en projektbeskrivelse, hvoraf det fremgår, hvad tilbuddet kan tilbyde. Hun har kun været vidende om, at det frivillige sociale arbejde kunne rette sig mod hendes søn, idet hun selv udtrykte behov for en kontaktperson til hendes søn, hvilket var det behov det frivillige sociale arbejde blev etableret ud fra og Trine var således heller ikke klar over, at det frivillige sociale arbejde kunne rette sig mod hende som forælder (Interview Trine: 59-60). Rådgiverne har i Trine og Charlottes tilfælde således ikke præsenteret dem for muligheden for, at tilbuddet kunne imødekomme deres behov for personlig støtte og hjælp. Dette på trods af, at både Charlotte og Trine, overfor mig, giver udtryk for, at de godt kunne have behov for dette. Som Trine siger *(…)nu får jeg hjælp til ham, men jeg kunne også godt bruge noget hjælp ik!* (Interview Trine: 46) og Charlotte udtrykker *(…) hvis du ik fungerer, så kan du jo ik være forælder for dine børn* (Ibid: 75). Både Trine og Charlotte udtrykker ønske om, at deres behov for hjælp og støtte, som forældre, imødekommes og de har begge konkrete bud på, hvad de kunne ønske sig, at det frivillige sociale arbejde fra projekt ”*Kombination*” skulle indeholde, for at opfylde deres behov. Charlotte fortæller, at hun godt kunne tænke sig en frivillig, der *(…) ville gå ind og blive en helhed af det hele (…) for jeg har ik nogen (…) en jeg kunne dele mine glæder og sorger med (…) så’n en omkring hele familien ik* (Interview Charlotte: 76-77). Charlottes behov er tydeligt, men som ovenfor illustreret, formidlede rådgiveren tilbuddet, som en mulighed for hendes datter og ikke som noget Charlotte kunne benytte sig af, hvis hun fandt det mere gavnligt og det har således ikke været Charlottes personlige behov, det frivillige sociale arbejde er blevet etableret ud fra, men et fokus på datteren. Trines kunne godt tænke sig en frivillig, som kunne agere veninde, således at de kunne rådgive hinanden i dagligdagen (Interview Trine: 57), men rådgiveren, har i Trines tilfælde, da Trine udtrykker behov for støtte og hjælp, i forhold til sin søn, ikke gjort hende opmærksom på, at tilbuddet også var noget hun personligt kunne benytte sig af, hvis hun fandt det mere gavnligt og det har således heller ikke været Trines personlige behov, det frivillige tilbud er blevet etableret ud fra, idet fokus har været på Trines søn.

Jeg finder det bemærkelsesværdigt, at rådgiverne ikke har rettet fokus på eller formidlet muligheden for at Trine og Charlottes personlige behov kunne imødekommes, idet rådgiverne, jeg var i dialog med, i undersøgelsens eksplorative fase, fremhæver, at tilbuddets kvalitet netop består i et fokus på forældrene og ikke kun børnene, da rådgiverne oplever, at deres fokus hovedsageligt ligger på barnet/børnenes trav. Det frivillige sociale arbejde i Trines og Charlottes familier retter sig imidlertid mod deres børn, som det vil fremgå af analysens andet delafsnit. Hvorvidt det frivillige sociale arbejdes indhold, skyldes rådgivernes manglende formidling af andre muligheder, kan jeg ikke konkludere, idet Trines og Charlottes manglende viden om, at tilbuddet kan rette sig mod dem, også kan hænge sammen med, at de, som tidligere beskrevet, kan have svært ved at bede om hjælp og at rådgiverne måske derfor ikke har haft viden om, at mødrene havde andre behov for støtte og hjælp, end dem de har udtrykt eller takket ja til i forhold til deres børn. Men selvom vurderingen af og beslutningen om indholdet i det frivillige sociale arbejde, i Trine og Charlottes familier, er sket i en dialog mellem dem og rådgiverne, har dialogen været præget af, at mødrene ikke har haft tilstrækkelige forudsætninger, hvad angår viden om hvad tilbuddet kan indeholde og til at indgå i dialogen. At rådgiverne ikke har formidlet at Trine og Charlotte kunne benytte den frivillige i forhold til egne personlige behov og/eller at Trine og Charlotte ikke har fået formidlet deres behov til rådgiverne, mener jeg kan have haft betydning for, det frivillige sociale arbejdes indhold, i praksis. Havde Trine og Charlotte været velinformeret om hvad tilbuddet kunne tilbyde og/eller havde udtrykt egne personlige behov, er der sandsynlighed for, at Charlotte og Trine ville have ønsket det frivillige sociale arbejdes indhold anderledes.

Ansvaret for at informere om hvad tilbuddet kan tilbyde, kan placeres hos rådgiverne, idet de sidder inde med viden om projektet og viden om at familierne har manglende overskud i hverdagen til at indhente informationer herom. Rådgiverne kan af gode grunde ikke bestemme om familiernes behov kan opfyldes af de frivillige, men de kan informere mødrene om, at tilbuddet også kan rette sig mod dem som forældre. Ved den nuværende form, indsnævres muligheden for, at rådgiverene, jf. ”*Kombinations*” samarbejdsaftale, opfylder deres opgave, som er at afholde et møde, mellem den frivillige og familien og etablere en kontakt, hvis formål er at hjælpe familien ud fra familiens behov (Bilag 2: Samarbejdsaftale), idet familierne, i mødet med rådgiverne, ikke har haft tilstrækkelig med viden og forudsætning for at udtrykke og prioritere familiens behov. Det er i relation til ovenstående nævneværdigt, at det frivillige sociale arbejde, i Birgittes tilfælde, retter sig mod hende som forældre, men som analysens anden del vil vidne om, skyldes dette at den frivillige ikke ønskede at agere aflastning i forhold til hendes to døtre, som i første omgang var det Birgitte udtrykte behov for. I Birgittes tilfælde, havde rådgiveren, informeret Birgitte om hendes muligheder, og Birgitte valgte selv på informeret grundlag, at hendes døtre, var dem tilbuddet skulle rette sig mod. At det i praksis så ikke sker, er ude af rådgivernes kontrol.

På baggrund af ovenstående kan det diskuteres, hvorvidt projekt ”*Kombinations*” frivillige sociale arbejdes aktiviteter, er iværksat ud fra familiernes behov, som jf. samarbejdsaftalen, kan karakteriseres som direkte klientorienterede/brugerrettede,der *”(…) bygger på gensidighed og lydhørhed overfor det enkelte individs særlige behov* (La Cour 2004:42), idet dialogen omkring etableringen af tilbuddet, i Charlottes og Trines tilfælde, er præget af begrænset gensidighed og lydhørhed, overfor mødrenes andre behov i mødet med rådgiverne, i og med, at mødrene enten ikke har vidst, at de kunne, eller ikke har ytret behov for frivillig hjælp og støtte til dem selv. På baggrund af Trines og Charlottes anbefalinger til projektlederne og de frivillige, kan det udledes hvordan de mener, at det frivillige sociale arbejde i en samproduktion, kan nærme sig mere *klientorienteret/brugerrettet* frivilligt socialt arbejde, som i højere grad, præges af gensidighed og lydhørhed overfor deres særlige behov. Charlotte anbefaler at tilbuddet skal tilrettelægges efter familiens udtrykte behov: *(…)man kunne godt lave et koncept, hvor man så’n ligesom kom heeel omkring og fandt ud af hvor behovet er (…) det synes jeg ville være genialt, hvis man ku finde ud af, hvad er det den her familie har brug for, hvem er det der har mest brug for det og hvor laver vi sidegevinsterne henne* (Interview Charlotte: 77). Charlotte mener, at tilbuddet skulle organiseres anderledes for at opnå dette. De og/eller den som koordinerer det frivillige sociale arbejde, her en frivillig repræsentant, skulle komme ud i familien og sammen skulle de finde ud af, hvad der er behov for i familien. Derefter skulle der findes en frivillig der kunne matches til opgaven, modsat som det foregår i den nuværende form, hvor familien på baggrund af rådgivers vurdering og umiddelbart udtrykt behov indkaldes til et møde med en frivillig, der på forhånd er matchet til en opgave i familien, hvor familien herefter skal bestemme sig for, om denne takker ja til det den frivillige kan/vil tilbyde. Endvidere anbefaler Trine at tilbuddet skulle gøre det synligt, at det frivillige sociale arbejde, kan rettes mod forældreren og foreslår, at hvis det frivillige sociale arbejde i højere grad skal etableres ud fra familiernes egne behov, vil en brochure være gavnlig, som hun siger *Jeg synes det kunne være rart med en brochure (…) det må jo være noget sagsbehandlerne de har til at ligge, altså så de kan tilbyde det, altså hvis de kan se, jamen der er behov her, så kan de give en brochure så man kan se, det her, det er hvad de frivillige de kan tilbyde dig (…)altså det ville da være et stort plus* (Interview Trine: 60-61).

## Analyse Delafsnit 2. Det frivillige sociale arbejde og den frivillige

I dette afsnit vil jeg beskrive og analysere, hvordan familierne oplever og hvilken betydning de tillægger projekt ”*Kombinations*” frivillige sociale arbejde og den frivillige. Fokus rettes på hvilke behov det frivillige sociale arbejde og den frivillige i familierne imødekommer og/eller ikke formår at imødekomme og hvordan familierne tillægger dette betydning i forhold til deres aktuelle livssituation. Indledningsvis har den eksplorative- og senere undersøgelsesfase vist, at projekt ”*Kombination*s” frivillige sociale arbejde i praksis tager sig forskelligt ud, i de familier som er tilknyttet tilbuddet. De frivillige som kommer i familierne yder forskellige former for hjælp og støtte. Jeg vil i det følgende behandle det frivillige sociale arbejde, som foregår i de tre familier, jeg har interviewet, og grundet det frivillige sociale arbejdes forskelligartethed, finder jeg det relevant og nødvendigt at beskrive og analysere hvordan det frivillige sociale arbejde og den frivillige i hver enkelt familie opleves og tillægges betydning, og løbende referere til, og særligt i konklusionen påpege, om nogle oplevelser og betydninger går på tværs af familierne eller om de er forskellige. Det frivillige sociale arbejde i familierne vil således i det følgende behandles adskilt.

### Veninden

I Birgittes familie har det frivillige sociale arbejde rettet sig mod hende og fokus rettes i det følgende på hvordan Birgitte oplever og hvilken betydning hun tillægger det frivillige sociale arbejde og den frivillige.

Indledningsvis er et centralt tema, i interviewet med Birgitte, at hun gennemgående fremhæver det frivillige sociale arbejde og den frivillige og dets/dennes betydning i et opstillet modbillede til den hjælp og støtte hun har fået fra det offentlige. En tendens til at fremhæve det frivillige sociale arbejde, i et opstillet modbillede til det offentlige sociale arbejde, som også kan registreres i eksisterende undersøgelser (Gruber og Villadsen 1997) (Ebsen m.fl. 2003). I den følgende analyse, vil jeg derfor inddrage Birgittes oplevelse af det offentliges hjælpe, idet hendes oplevelse heraf, kan knyttes til den betydning hun tillægger det frivillige sociale arbejde og den frivillige i forhold til hendes identitet og livssituation. I relation hertil og det følgende skal det fremhæves, at Birgittes oplevelse af det frivillige sociale arbejde og dets betydning, er karakteriseret ved, en meget positiv fremstilling, hvor det offentlige sociale arbejde fremstilles langt mindre positivt. Jeg har gennemgående i interviewet med Birgitte og forhold til Birgittes idylliserende tilgang til den frivillige og det frivillige sociale arbejde, tilstræbt at udfordre denne tilgang og/eller stimulere til at andre perspektiver. Birgitte har dog ikke fremhævet noget negativt ved frivilligt socialt arbejde, kun i forhold til at den frivillige ikke ønsker at agere barnepige, som beskrives sidst i afsnittet. Det følgende vil således præges af en positiv fremstilling, men jeg afslutter det kommende afsnit med at åbne for en kritisk diskussion.

#### Relationen til den frivillige

Det første Birgitte fremhæver ved den frivillige er at: *(…)hun kalder os veninder og det synes jeg er dejligt!*  (Interview Birgitte:9-10) og Birgitte påpeger hvilken rolle den frivillige har for hende: *Hun er en støtte og en veninde (…) hun er der. Altså til det man har brug for (…)hun er ikke en ansat ved kommunen (…)hun er en frivillig, der har lyst til at hjælpe nogen, der har brug for det* (Ibid 46). Ifølge Birgitte har både hun og den frivillige en oplevelse af, at de er veninder og som jeg forstår Brigittes udsagn, er det centrale ved en veninde, at hun er der, når man har brug for det og vælger relationen frivilligt og af lyst og ikke på baggrund af en arbejdsmæssig forpligtigelse. Allerede her distingverer Birgitte mellem den relation hun har til den frivillige modsat offentligt ansatte og forskellen tydeliggøres i det følgende. I det offentlige hjælpesystem, oplever Birgitte: *Man er kun et nummer og ik andet!* (Ibid: 7) og hun oplever rådgiveres og den frivilliges tilgang til socialt arbejde som forskellige: *De er vidt forskellige (…) rådgiverne, de er bare på arbejde og skal udføre deres arbejde, så det betyder egentlig ikke noget, om de ser mig eller Hanne eller Signe eller Hans eller hvem det er (…) når Mette* (den frivillige) *kommer, så kommer hun ind ad døren med et kæmpe smil og siger ”Hvad skal vi finde på i dag”, det er noget helt andet!* (Ibid 42).Birgitte uddyber, det helt andet: *Man er ikke længere et nummer! (…) og nu hvor det ikke fungerer mere* (tilbuddet stopper) *så siger hun* (den frivillige)*”Det er lige meget – vi er jo blevet gode venner og vi skal da stadigvæk ses”* (Ibid: 42). Birgittes oplever således, at forskellen mellem offentligt ansatte og den frivillige, er, at hun i samværet med den frivillige ikke blot oplever, at blive mødt som et nummer, men derimod som en unik person af betydning, hvilket er i overensstemmelse med, som Skov Henriksen påpeger, at: *”Frivillige har et engagement, som kan skabe en anderledes og mere værdiful kontakt til borgerne (…) I systemet er der afstand til borgerne – du kan for eksempel ikke forvente af din sagsbehandler, at hun skal være din ven”*(Rørdam 2011: 15). Den venskabelige dimension i Brigittes relation til den frivillige understreges ved, at trods det, at tilbuddet formelt set stopper, ønsker den frivillige stadig, at Birgitte og hun skal ses. At den frivillige ønsker at se Birgitte fortsat, kan ses som en måde hvorpå Birgitte understøttes i en oplevelse af, at have betydning for nogen. Det at den frivillige kan vælge og her vælger at relationen skal fortsætte, fremhæver eksisterende undersøgelser, som en kvalitet, ved det frivillige sociale arbejde. Her fremhæves det, at den frivillige, modsat offentligt ansatte, kan fortsætte relationen, hvilket giver både den frivillige og brugeren en tryghed og en god base for investering i relationen. (Gruber & Villadsen 1997) (Ebsen m.fl. 2003). Endvidere tillægger Birgitte det positiv betydning, at den frivillige siger ”*Hvad skal vi finde på i dag*”. Det at den frivillige benytter ”vi” i sin kommunikation til Birgitte, kan understøtte Birgitte i en oplevelse af, at have en ligeværdig relation, hvor hun bliver medinddraget i samværets indhold, som undersøgelser påpeger værende en kvalitet i det frivillige sociale relationsarbejde (Gruber & Villadsen 1997)(Ebsen m.fl. 2003)(Holm & Fanning 2011).

Birgitte tillægger endvidere relationen, til den frivillige, positiv betydning, ved at hun oplever, at den frivillige, modsat de rådgivere hun har været i kontakt med, sætter sig ind i og udviser forståelse for hendes unikke situation. Birgitte har gennemgående oplevet, at hun ikke er blevet mødt med forståelse, for hendes unikke situation, fra rådgiverne i forvaltningen (Interview Birgitte: 35-36). Dermed ikke være sagt at offentlig ansatte i Birgittes tilfælde, ikke har haft forståelse for Birgittes situation, idet de, jf. analysens første delafsnit, netop har præsenteret og foreslået Birgitte det frivillige sociale tilbud. Men Birgitte oplever forskel på rådgivernes og den frivillige forståelse: *Mette* (den frivillige) *hun er rigtig god til at sætte sig ind i hvordan tingene kan være (…) når jeg sidder ved kommunen (…) der er en manglende forståelse (…)altså alle bliver så’n lidt redt over samme kam* (Ibid: 42-43) og uddyber endvidere *(…)mange af dem der sidder inde ved kommunen, de forstår ik så’n helt alle de der nuancer, der kan være i folks liv, som kan gøre, at man er havnet i en situation (…) det er den der bebrejdelse eller den der kloge Åge* (Ibid: 44). Birgitte beskriver i forlængelse af ovenstående hvad det gør ved hende og hvilken betydning det har for hende, at blive mødt med den frivilliges forståelse: *(…)det betyder meget, det betyder at man kan se sig selv i øjnene (…) det giver en noget positivt - man er da heller ik så ringe endda og det er da også meget forståeligt at tingene er som de er og ”Selvfølgelig er du ked af det”* (Ibid: 43). Birgittes udsagn om, at hun i det offentlige bliver ”redt over en kam”, mens hun af den frivillige bliver mødt med forståelse for hendes unikke situation, kan forstås, som en udlægning af, hvordan Birgitte i det offentlige, bliver mødt med, det Høgsbro benævner, de professionelles (de ansatte ved kommunen), *generaliserede viden*, hvori der bl.a. ligger en sammenligning af forskellige personers problemer mens den frivilliges forståelse i højere grad tager udgangspunkt i Birgittes specifikke og unikke problemstillinger (Høgsbro 1992: 142). Ovenstående kan vidne om, hvordan den frivillige, grundet dennes venskabelige relation til Birgitte, har mulighed for at bruge særlig tid på, at udvise opmærksomhed overfor og forstå Birgittes specifikke situation og de problemer hun oplever i sin dagligdag, hvilket er i overensstemmelse med, at eksisterende forskning fremhæver, tid og nærhed, som to særlige egenskaber ved det frivillige sociale arbejde. Det fremhæves at en frivillig, modsat en offentlig ansat, kan udvise større tålmodighed i forhold til at skabe kontakt med borgeren og herved er i stand til at komme tættere ind på livet af marginaliserede borgere, hvilket skyldes at en frivillig ikke på samme måde som offentlige ansatte er præget af systemet i relationen (Ebsen m.fl. 2003: 167-168). I relation hertil har forskning i socialt arbejde vist, at *”(…)mødet mellem klienten og socialrådgiveren ofte bliver til et møde mellem et tilfælde eller en sag og en administrator (Salonen, 1998). Det vil sige, at klienternes individuelle karakteristika og specielle livssituation forsvinder ind i de generelle administrative problemkategorier, som socialforvaltningen opererer med (…) Socialforvaltningen konstruerer sine tilfælde ved at fokusere skarpt på de aspekter af klienternes liv, der passer ind i forvaltningens sandhedsregime og administrative kategorier og ved at udgrænse andre aspekter. De enkelte klienter presses ind i generelle kategorier af tilfælde på trods af, at de måske ikke har så meget til fælles med andre klienter i samme kategori* (Järvinen & Mortensen 2005:13-14).

Jf. ovenstående udtrykker Birgitte videre at den frivilliges forståelse betyder, at hun kan ”se sig selv i øjnene” og oplever mindre grad af selvbebrejdelse overfor egen situation. Med afsæt i G. H. Mead, som anser social identitet og selvidentitet som fuldstændig sammenvævede, idet et individs identitet og selvforståelse, er en konstruktion af de sociale relationer det indgår i (Mead 2005) kan der argumenteres for, at Birgittes selvforståelse præges positivt, gennem den frivilliges forståelse for hende. Mead opererer med begrebet *perspektivtagning* som handler om, at kunne sætte sig ind i den andens perspektiv, som er grundlaget for kommunikation og udgør fundamentet for identitetsskabelsen. Det at den frivillige sætter sig ind i Birgittes unikke situation og udviser forståelse herfor, kan ses som det Mead betegner som perspektivtagning og hvor Birgitte, gennem sin perspektivtagning, internaliserer den frivilliges blik og ser sig selv med den frivilliges øjne. Birgitte bliver således objekt for sig selv og som hun siger, betyder den frivilliges forståelse, at hun ikke oplever sig selv, ”*så ringe endda*”. Den frivilliges forståelse har således positiv betydning for Birgitte, idet hun igennem samværet med den frivillige oplever en positiv objektivering af sig selv (Glavind Bo 2008: 126).

Birgitte oplever og tillægger ydermere relationen til den frivillige, positiv betydning, idet hun oplever relationen som mere ligeværdig, end hendes relation til rådgiverne. Birgitte oplever, at rådgiverne møder hende med en ”*løftet pegefinger*” som om, de ved bedre og oplever, at det er ligegyldigt hvad hun fortæller, om hvad hun oplever, som hendes problem og hvad hun har behov for, idet rådgiverne allerede, inden hun er trådt ind af døren, har bestemt hvad problemet er og hvad hun har brug for. Som Birgitte siger *Man har ikke ret meget at skulle have sagt!* (Ibid: 42), hvorimod hun i relationen til den frivillige oplever: *Det er da meget bedre fordi vi snakker sammen på lige fod og jeg har noget at byde ind med og hun har noget at byde ind med og det er ik så’n at, ”Nu skal du lige høre” (…) det er bare noget andet, man er mere ligeværdig* (Ibid: 42). Det ses her hvordan Birgitte oplever og tillægger det positiv betydning, at både den frivillige og hun byder ind i dialogen. Birgittes udsagn kan forstås, som et udtryk for, at hun i samværet med den frivillige oplever en ligeværdig relation, hvor begge byder ind, modsat en upersonlig klient-behandler-relation i det offentlige, hvor hun ikke oplever sig medinddraget. Ydermere kan, symmetrien som Birgitte fremhæver, i relationen til den frivillige, forstås ud fra den betragtning, at den frivillige ikke har en myndighedsrolle og kan fralægge sig fagligheden og derfor kan møde Birgitte på lige fod og have en personlig relation, hvor følelser gerne må være til stede, hvilket medvirker til at Birgitte og den frivillige kan knyttes til hinanden, hvormed der kan etableres en nær relation, som er afgørende for Birgittes positive udvikling og selvopfattelse, hvilket en eksisterende undersøgelse betoner, som en kvalitet, ved en frivillig relation (Holm & Fanning 2011: 33).

Birgitte tillægger det endvidere positiv betydning, at hun og den frivillige deler private personlige erfaringer, såsom svære opvækstvilkår og andre oplevelser og at samtalen ikke blot drejer sig om hende (Interview Birgitte: 48-49) og i relation hertil oplever hun, at hun også giver noget til den frivillige: *Ja det tænker jeg, at jeg gør (…) alt det jeg kan fortælle (…) hun virker i hvert fald oprigtig interesseret i det (…) jeg har da også mange sjove ting, at fortælle og oplevet ufattelig meget i tyve år (…) og så vil hun rigtig gerne have hjælp derhjemme til hendes hus (og) det kan jeg sagtens hjælpe hende med* (Interview Birgitte: 50-51). Birgittes oplevelse af, at hun også giver noget til den frivillige, kan understøtte en gensidig relation. Derudover oplever Birgitte, at den frivillige udviser ”*oprigtig interesse*” for hende og det hun fortæller. Det at den frivillige kan vise interesse for Brigitte som menneske, kan anses som betydningsfuldt, idet, det kan understøtte Birgitte i en oplevelse af, ikke at være glemt i systemet ”som et nummer” og en oplevelse af, at have en værdi for et andet menneske, hvilket en eksisterende undersøgelse også påpeger som en kvalitet ved en frivillig relation (Poort 2010: 27-28).

Med afsæt i Mead og ud fra et kritisk perspektiv på, hvordan velfærdsstatens institutioner, har en tendens til, at skabe og påvirke problemidentiteter, kan det argumenteres for, at den interesse som den frivillige udviser overfor Birgitte som menneske og at Birgitte får mulighed for at fortælle om andet end livet som social klient, kan have en positiv betydning for hendes selvopfattelse. I profilbeskrivelsen fremgår det hvordan Birgitte, har været tilknyttet forvaltningen i flere år og her oplever at blive mødt som ”et nummer” og ”redt over en kam”. Derudover er Birgitte i et aktiveringstilbud og en matchgruppe, hvor hun oplever: *(…)det giver mig ikke energi. Jeg sidder sammen med stakkels mennesker, der er i en rigtig dårlig situation, som mig selv og jeg sidder og hører på den ene tragiske historie efter den anden* (Interview Birgitte: 17). I relation hertil påpeger Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer i deres bog ”*At skabe en klient*”, hvordan klienters sociale identiteter sammenvæves med problemkonstruktioner, som de hjælpe- og kontrolinstitutioner, de er i berøring med, stiller til rådighed (Järvinen & Mik-Meyer 2004: 9-24) og ifølge Mead, vurderer og oplever mennesker, sig selv igennem andre menneskers øjne og/eller de institutionelle sammenhænge de indgår i (Mead 2005). Tilsammen kan der argumenteres for, at de institutionelle rammer Birgitte færdes i stiller en problemidentitet til rådighed, som jf. ovenstående citat, til en vis grad har sat sig igennem i Birgittes selvopfattelse – ”*stakkels mennesker, der er i en rigtig dårlig situation som mig selv*”. I Birgittes samvær med den frivillige skabes en medmenneskelig ramme omkring hende, hvor der er interesse for hende som menneske og som andet end en social klient og hvor andre mere energigivende emner udveksles, hvilket kan modvirke, at en problemidentitet bliver omdrejningspunktet, for både samværet og samtalen og kan betyde, at Birgitte får mulighed for at se sig selv, som andet end en social klient. Den frivillige stiller, andre identitetsmuligheder til rådighed, som potentielt kan udfordre den problemidentitet, som Birgitte har fået stillet til rådighed i de institutionelle rammer og til dels har internaliseret.

På baggrund af Birgittes oplevelse af den frivillige og dennes betydning, kan der argumenteres for, at Birgitte igennem samværet med den frivillige får, det, som Aksel Honneth benævner *emotionel anerkendelse*, som ifølge Honneth, er en af tre anerkendelsesformer, der er nødvendig for, at individet oplever sig fuldt individueret og kan udvikle en personlig identitet (Honneth 2003: 11-17). Forudsætningen for, at et individ opnår emotionel anerkendelse, som handler om, at individet har *(…)oplevelsen af at være noget særligt for den anden, og om at opleve at give og modtage følelsesmæssig støtte i et gensidigt afhængighedsforhold (…)*(og som er) *basis for dannelse og vedligeholdelse af individets fundamentale selvtillid og dets forudsætning for at indtræde i intersubjektive forhold* (Glavind Bo 2008:183) er, at det indgår i symmetriske relationer, der er præget af en gensidig afhængighed, her en veninde relation, og det er igennem sådanne relationer, at individet kan etablere en fortrolighed med sine ressourcer, indstillinger og værdier og se dem modtaget og anerkendt (Ibid:184). Den frivillige, udgør den venskabsrelation, som kan være med til at Birgitte genfinder selvtillid, som jf. profilafsnittet er begrænset. Endelig kan den måde Birgitte oplever og tillægger den frivillige betydning på, knyttes til profilbeskrivelsen, hvoraf det fremgår, hvordan Birgitte oplever, at hun intet netværk har i Danmark og at hun er havnet i en situation, hvor hun føler sig totalt alene (Interview Birgitte: 11) og at det, hun har behov for, er noget netværk og nogle venner (Ibid: 31-32)*.* Den frivillige udgør således en nær og betydningsfuld social relation, som Birgitte savner og kompenserer således for Birgittes begrænsede sociale kapital.

På baggrund af foregående, hvor Birgitte opstiller et modbillede mellem den frivillige og de offentligt ansatte, og specifikt det, at Birgitte i samværet med den frivillige, modsat offentligt ansatte, bl.a. oplever deling af private erfaringer og privat interesse, kan det ud fra et kritisk perspektiv diskuteres, hvorvidt en veninderelation, der er karakteriseret ved at ”*det private”* og dermed det man synes eller mener, med udgangspunkt i følelser, er dominerende, er hensigtsmæssig, hvis frivilligt socialt arbejde skal have eller har et forandrende sigte. En risiko kan være at egne oplevelser sætter dagsordenen og fjerner fokus fra det forandrende sigte i frivilligt socialt arbejde, idet en veninderelation, modsat en ”*(personlig) professionel”* relation, ikke nødvendigvis tager udgangspunkt i ”opgaven/forandring” og åbner op for handleanvisninger, der har belæg i viden, data, observation og forskning[[5]](#footnote-5). Herved kan man diskutere hvorvidt der er tale om socialt arbejde men det kan også diskuteres om frivilligt socialt arbejde overhovedet skal have en bestemt opgave eller om det har en værdi i sig selv.

#### Aktiviteter med den frivillige

I forhold til samværet med den frivillige, oplever Birgitte, at hun og den frivillige, foretager sig mange forskellige ting sammen og understreger om den frivillige: *(…)hun er god på mange måder* (Interview Birgitte: 45-46). Bl.a. oplever Birgitte, at den frivillige ofte træder til, når Birgitte udtrykker et specifikt behov for støtte og hjælp, fx har den frivillige været med Birgitte som bisidder til netværksmøder eller andet. Generelt oplever Birgitte ikke, at hun er god til at bede om hjælp, idet hun har erfaring med: *(…)at når man har spurgt, så er man blevet afvist* (Ibid: 46) men i forhold til den frivillige har hun intet problem, i forhold til at bede om hjælp og støtte, hvilket vidner om, at Birgitte ikke oplever, den frivillige som en, der vil afvise hende. Birgitte oplever endvidere den frivillige som handlekraftig(Ibid:47), bl.a. ved at den frivillige til forskellige møder, har taget ordet, er kommet med ideer og forslag og har bakket Birgitte op og talt hendes sag, hvilket Birgitte tillægger positiv betydning, idet hun med sin rådgiver oplever, at hun stå alene og ikke har en ved sin side: *(…) altså jeg føler lidt, at Birte (rådgiveren), hun er kollega med alle de der, så det er egentlig ikke mig hun arbejder for (…) jeg synes, at jeg står alene med det, men med Mette (den frivillige) der får jeg feedback og noget, altså hvor jeg tænker ”Armen det er ik mig der er skør i hovedet så”*(Ibid:48) og uddyber i forhold til den frivillige: *(…)hun er simpelthen så fanden i voldsk (…)”Det skal du ik finde dig i, vi skriver til avisen”*(Birgitte fortæller hvordan den frivillige udtrykker sig) *og så tænkte jeg bare, nå der var en som er på min side!* (Ibid: 37). Birgittes udsagn kan vidne om, hvordan den frivillige, har mulighed for at tage udgangspunkt i hvordan Birgitte forstår sin situation, hvilket kan argumenteres for, kan modvirke Birgittes oplevelse af at stå alene i forhold til det offentlige system.

Endvidere kan det på baggrund af Birgittes oplevelse af den frivilliges ageren i forbindelse med offentlige myndigheder og institutioner, argumenteres for, at den frivilliges sociale arbejde præges af en grad af advocacy tilgang, som overordnet set forstås som en form for fortalerskab, der *søger at repræsentere magtesløse klienters interesser over for magtfulde enkeltpersoner og sociale strukturer* (Payne 2005: 374), her specifikt en *borger-*advocacy tilgang, som handler om, at den frivillige har udviklet en relation med en forholdsvist isoleret klient, i Birgittes tilfælde grundet udsathed, og forstår og repræsenterer Birgittes behov. Den frivillige agerer bisidder ved myndighederne og andre offentlige institutioner og forsøger her at tale Birgittes sag og varetage hendes interesser og giver sin mening til kende, i forhold til beslutninger, som tages i forhold til Birgitte samt forslår at de skal rette henvendelse til pressen (Payne 2005).

Udover opbakning og feedback oplever Birgitte, ligeledes hvordan den frivillige giver hende sparring og råd, både i forhold til møderne på skolen og med hensyn til datteren og skolearbejde, som Birgitte siger *(…) hun er jo pensioneret friskolelære, så hun ved hvad hun taler om* (Interview Birgitte: 48) og uddyber om den frivilliges rådgivning: *(…) det er professionelt (…) altså det er jo hendes område* (Ibid: 48). Ud fra hvordan Birgitte yderligere beskriver den rådgivning, hun får af den frivillige (Ibid: 50) kan man argumentere for, at den frivillige qva sin uddannelsesbaggrund, henter sine vurderinger, for givne problemstillinger, ud fra dennes uddannelsesmæssige referenceramme (Høgsbro 1992: 211) og man kan her tale om at den frivillige træder ud af den private sfære og ind i den ”personlige professionelle” sfære (Jappe 1998: 125). Ud fra Skov Henriksens perspektiv, kan man tale om, at der i det frivillige sociale arbejde, i Birgittes tilfælde, forekommer en grad af professionalisering (Skov Henriksen 2001: 66-67), hvilket Birgitte tillægger positiv betydning. Birgitte oplever endvidere, at den frivillige, støtter og hjælper hende fremadrettet, i forhold til karriere og i forhold til på sigt, at få et arbejde og hjælper hende med generelt at begå sig i og forstå det danske system. Den frivillige agerer således både generel og arbejdsmæssig mentor for Birgitte, hvilket Birgitte tillægger positiv betydning (Interview Birgitte: 39). Set i relation til profilbeskrivelsen kan denne positive betydningstilskrivning knyttes til, at Birgitte netop udtrykte behov for en mentor (Ibid:17-31).

Den frivilliges betydning for Birgitte kommer også til udtryk ved, at denne, gennem fysisk aktivitet, hjælper Birgitte med at tabe sig, hvilket ifølge Birgitte, vil give hende mere selvtillid, til fx at gå ud og søge et arbejde (Ibid:39). Set i relation til profilbeskrivelsen, var denne type hjælp og støtte ligeledes et behov Birgitte havde. Birgitte beskriver at hendes to år i Danmark har ødelagt hendes selvværd og at hun har taget 30 kilo på: *(…)jeg føler mig stor og tyk og jeg har slet ikke selvtilliden til at gå ud og skulle søge et arbejde* (Ibid:18-19) og den frivillige får således positiv betydning for Birgitte, ved at hjælpe og støtte Birgitte i at tabe sig.

Birgitte oplever endvidere, i forhold til de aktiviteter, som den frivillige udfører, modsat hendes oplevelse af den offentligt foranstaltede hjælp: *(…) Det er faktisk noget af det der virker (…) det har jo kun været positivt (…) fordi det giver mig en energi når Mette går, så kan det godt være, at jeg har en to-do-liste så lang, men så har jeg da i det mindste oplevet en lille smule der handlede om mig den dag (…)også fordi jeg er så alene som jeg er (…) den der voksenkontakt, som jeg ik har ret meget af, det betyder rigtig meget for mig, når hun kommer* (Interview Birgitte: 10, 53) og *(…) hun* *har bare så’n en god energi* (Ibid: 37). Birgitte får, gennem aktiviteter med den frivillige både energi og oplever en tid, at være andet end en mor og set i relation til Birgittes begrænsede voksenkontakt og begrænsede sociale kapital, som beskrevet i profilbeskrivelsen, ses det hvordan den frivilliges betydning, kommer til udtryk ved, at denne udgør, om end et spinkelt, socialt netværk for Birgitte og det kan argumenteres for, at den frivilliges tilstedeværelse og aktiviteter begrænser Birgittes oplevelse af social isolation. Afslutningsvis kan det argumenteres for at den frivillige, gennem sit sociale arbejde, styrker Birgitte og giver hende et bedre udgangspunkt for aktiv deltagelse i det omgivende samfunds aktiviteter (Høgsbro 1992: 201).

#### Rammen omkring relationen og aktiviteterne

Rammen omkring både relation og aktiviteterne med den frivillige oplever Birgitte som fleksibel, idet, samværet med den frivillige, både foregår hjemme hos Birgitte, ude ved den frivillige, på cafe inde i byen, ved stranden, til møder m.m. Den frivilliges mulighed for at være fleksibel, fremhæver eksisterende undersøgelser som en kvalitet, ved det frivillige sociale arbejde og den frivilliges fleksibilitet, kommer til udtryk ved, at denne ikke er bundet til bestemte steder og tider, som offentligt ansatte ofte kan være. Den frivillige og brugeren kan således indgå en forhandling om, hvor og hvornår samværet skal foregå (Gruber & Villdasen 1997)(Ebsen m.fl. 2003), hvilket stemmer overens med Birgittes oplevelse.

Birgitte understreger dog, at hun, af den frivillige, blev fejlinformeret om tilbuddets tidshorisont. Hun fik at vide, at tilbuddet var et treårigt projekt, hvilket hun grundet utallige sagsbehandlerskift, oplevede som positivt: *(…)det var bare så rart at vide, at det her var et treårigt forløb og at jeg vidste, at jeg havde Mette at trække på og snakke med* (Interview Birgitte: 9-10) men Birgitte fik efterfølgende at vide, at tilbuddet, efter tre måneder, formelt set stoppede, da midler til projektet ophørte. I Birgittes tilfælde har den frivillige dog valgt at fortsætte relationen, da de er blevet gode veninder og kommer ca. hver 14. dag, men Birgitte anbefaler og understreger vigtigheden af, at et frivilligt tilbud har en tidshorisont, der rækker ud i fremtiden og understreger behovet for kontinuitet. Ifølge Birgitte er det energikrævende, at investere i en relation. At investere i en relation, handler for hende om, at man fortæller sin historie, således at der er noget at bygge relationen op omkring og understreger at det kan være drænende, at fortælle sin historie om og om igen, som hun har oplevet, at skulle i det offentlige, grundet skiftende rådgiver. Derfor er det ifølge Birgitte væsentligt, at et tilbud har en vis tishorisont og at relationen har en grad af kontinuitet, ellers kommer hun eller andre til at bruge unødig energi på at fortælle om sig selv, hvilket ifølge hende, er en yderligere belastning i en situation som hendes (Ibid: 54). At Birgitte og den frivillige er blevet veninder, er således en fordel, men en sådan relation, kan ikke garanteres i andre frivillige relationer, hvilket, ud fra Birgittes udsagn, må være en overvejelse, at have med, i forhold til etablering af frivillige relationer i udsatte familier.

#### Den frivilliges begrænsninger

Ifølge Birgitte, ses den frivilliges begrænsninger bl.a. ved, at denne ikke ønsker, at være barnepige. I tilbuddets projektbeskrivelse, står der, at en mulig opgave en frivillig kan påtage sig, er barnepige og Birgitte havde fået indtryk af, at hun selv kunne vælge, hvilken hjælp og støtte hun ønskede, ud fra projektbeskrivelsen. Den frivillige, som er matchet til Birgitte, ønskede dog ikke, at agere barnepige og aflaste Birgitte i forhold til hendes døtre. Det var således den frivillige der, ifølge Birgitte, afgjorde, hvilket indhold, det frivillige sociale arbejde, fik i hendes familie og i praksis er det konkrete frivillige sociale arbejdes indhold derfor ikke i overensstemmelse med Birgittes umiddelbare forventninger og hun oplevede sig i starten rådvild og skuffet, da hun havde forventet aflastning (Interview Birgitte: 37-47).

Birgittes oplevelse står således i kontrast til, at det frivillige sociale arbejde i projekt ”*Kombination*”, skal iværksættes ud fra hvad familierne udtrykker, at der er behov for. På papiret kan tilbuddets frivillige sociale arbejde sammenholdes med definitionen på det frivillige sociale arbejdes klientorienterede/brugerrettede aktiviteter, hvor lydhørhed overfor borgerens behov er central (La Cour 2004: 42) men i praksis og ud fra Birgittes oplevelse, kan man argumentere for, at tilbuddets aktiviteter ikke er i overensstemmelse hermed. Birgitte anbefaler i den forbindelse at: *Jeg synes, at man skal passe på med, at lave den der liste og så sige at det tilbydes og så gør det ik alligevel* (og Birgitte foreslår at) *man bare mødes og så kan man diskutere hvad der er af behov (…) så’n så man ik får forventninger (…) og så bliver man skuffet* (Ibid: 54). Endvidere kunne Birgitte godt bruge den frivillige på mange flere områder, fx også som en reservebedste (Ibid:51). Birgitte tør dog ikke stille yderligere krav til den frivillige: *(…)fordi jeg er også lidt bange for at sige, kan du også det og kan du også det og kan du også det, fordi så kan det også være at det bliver for meget for hende og så mister jeg hende måske* (Ibid: 46). Ud fra Birgittes frygt for at stille krav til den frivillige og med afsæt i La Cours kritiske perspektiv, kan man stille sig kritisk overfor frivilligt socialt arbejde, idet brugerne i forhold til de frivillige, ingen rettigheder har, som de har i offentlige etablerede hjælpeforanstaltninger, hvilket kan skabe et ulig forhold mellem brugerne og de frivillige (La Cour 2002).

### Kontaktpersonen

I Charlottes familie har det frivillige sociale arbejde primært rettet sig mod datteren. Charlotte har ikke talt meget med den frivillige, kun til etableringsmødet og få gange efter. Jeg har interviewet Charlotte og det betyder, at der i det følgende vil være fokus på, hvordan hun oplever det frivillige sociale arbejde og den frivillige og dettes/dennes betydning for datteren. Det skal i relation hertil pointeres at det der beskrives og analyseres er med afsæt i Charlottes udtalelser, og der kan således reelt ikke siges noget om datterens oplevelse. Jeg mener dog stadig, at de perspektiver Charlotte fremhæver, kan benyttes som et afsæt til at forstå hvordan frivilligt socialt arbejde opleves og tillægges betydning. I det følgende vil den frivilliges betydning for Charlotte også blive berørt.

Indledningsvis er et centralt tema, i interviewet med Charlotte, at hun, i hendes oplevelse af det frivillige sociale arbejde og den frivillige og dettes/dennes betydning for hendes datter, sammenstiller dette/denne med hvordan hun har oplevet og den betydning hun har tillagt en tidligere kontaktperson, som datteren har haft. Hun knytter derudover oplevelsen og betydningen af det frivillige sociale arbejde og den frivillige, til hvordan hun og datteren har oplevet anden offentlig støtte og hjælp. I det følgende vil jeg derfor inddrage hvordan Charlotte har oplevet og hvilken betydning hun har tillagt den tidligere hjælp datteren har fået, for herved at fremhæve, hvordan det knytter sig til den måde Charlotte oplever og tillægger det frivillige sociale arbejde og den frivilliges betydning, i forhold til datteren. I relation hertil og det følgende skal det fremhæves, at Chalottes oplevelse af det frivillige sociale arbejde og dets betydning, er karakteriseret ved, en mindre positiv fremstilling, hvor det offentlige sociale arbejde fremstilles langt mere positivt. Det følgende vil således præges af en både positiv og mindre positiv fremstilling.

#### Relationen til den frivillige

Charlottes datter fik, efter at en frivillig fra Børns Voksenvenner, trak sig, tildelt en kontaktperson fra kommunen. Kontaktpersonen, Nanna, var en ung pige, som var sammen med datteren, Sofie, ca. tre timer om ugen. Kontaktpersonsordningen stoppede og Sofie fik herefter tilknyttet den frivillige, Anne. Charlotte oplevede kontaktpersonen som en rigtig sød person, der var rigtig god med datteren og fremhæver: *(…)Sofie elskede at være sammen med Nanna* (Interview Charlotte: 32-33) og uddyber, at det var utrolig hårdt for datteren, at tilbuddet med kontaktpersonen stoppede: *Altså, det har været rigtig hårdt, Sofie savner Nanna, helt vildt!* (Ibid: 32-33). Kontaktpersonen var tilknyttet datteren i et års tid og Charlottes oplevelse af kontaktpersonen kommer bl.a. til udtryk, ved et netværksmøde, kontaktpersonen deltog i: *(…)hvor hun simpelthen sad og græd deroppe fordi hun var så ked af det over, at hun kunne mærke at Sofie havde det så skidt, så hun var meget engageret* (Ibid: 33) og ved, at kontaktpersonen: *(…)kom helt fra København, bare for at komme til Sofies konfirmation* (Ibid: 33). Charlottes oplevelse af den frivillige, står i flere tilfælde, i kontrast til, hvordan hun oplevede og hvilken betydning, hun tillagde den tidligere kontaktperson, i forhold til hendes datter. Charlotte oplever den frivillige som rigtig sød, men siger: *(…)hun (den frivillige) vidste at Sofie skulle konfirmeres, så kunne hun jo godt lige have sendt en sms, tillykke med dagen, men det gjorde hun ikke!* (Ibid:34) og siger *(…) et eller andet sted så synes jeg hun (den frivillige) virker en lille smule uengageret* (Ibid: 57). Dette kan vidne om, hvordan der, ifølge Charlotte, i relationen mellem datteren og en offentlig ansat, eksisterede et følelsesmæssigt engagement og at dette følelsesmæssige engagement, ikke på samme måde, er til stede i relationen mellem den frivillige og datteren.

Flere undersøgelser fremhæver, at en særlig kvalitet, ved en frivillig relation er, den følelsesmæssige dimension, som kan forekomme, modsat i en relation til en offentlig ansat (Gruber & Villadsen 1997)(Ebsen mfl. 2003)(Holm & Fanning 2011). Det modbillede, som fremhæves i undersøgelserne, synes ud fra ovenstående, ikke at være tilfældet her. Den følelsesmæssige tilknytning mellem den frivillige og datteren, synes at være begrænset, hvorimod den følelsesmæssige tilknytning, synes tydeligere mellem datteren og den offentligt ansatte kontaktperson. I relation hertil kommer Charlotte med en konkret anbefaling, idet hun mener, at det må kræves, af de frivillige, der rekrutteres til sårbare familier, at de er 100 % engageret og at de har lyst til at blive en del af familien eller i dette tilfælde, en del af datterens liv, idet et manglende engagement kan gøre mere skade end gavn i en sårbar familie (Interview Charlotte: 3).

Endvidere vurderer Charlotte generelt ikke, at hendes datter har samme positive oplevelse af relationen til den frivillige, som relationen til hendes tidligere kontaktperson. Ifølge Charlotte, kan det handle om, at det er svært for datteren, at skulle til at åbne sig for en ny person og siger: *(…)og så måske det der med, at være bange for at blive svigtet igen* (Ibid:34- 35). Datteren har, ifølge Charlotte, gentagne gange oplevet sig svigtet bl.a. i forhold til en frivillig fra Børns Voksenvenner, jf. profilafsnittet, og Charlotte oplever, at datterens frygt for at blive svigtet igen og det at den frivillige er anderledes end kontaktpersonen betyder, at datteren har det svært ved at åbne sig overfor den frivillige. Datteren har overfor Charlotte udtrykt: *(…)det er jo ik Nanna mor!*(Ibid:34). Charlotte fortæller videre, at datteren yderligere har udtrykt at hun gerne vil se den frivillige:*(…)men hun synes det virkede som om, Anne (den frivillige) analyserede hende, når hun så’n fortalte om nogle problemer hun havde og det synes hun var rigtig svært* (Ibid:34, 68). Charlotte kan ikke uddybe hvordan den frivillige analyserede datteren, men understreger, at når datterens oplevelse, ifølge Charlotte er: *Når jeg fortæller Anne noget, så føler jeg det som om, hun analyserer mig* (Ibid: 34-35) så kan det, ifølge Charlotte betyde, at datteren ikke på samme måde, som med kontaktpersonen, kan åbne sig overfor den frivillige.

Ud fra Charlottes udsagn, kan jeg ikke vurdere hvordan den frivillige analyserede datteren, men i undersøgelses eksplorative fase, blev jeg bekendt med, at den frivillige, tilknyttet datteren, er psykologistuderende og ud fra Charlottes oplevelse, kan der spores, hvordan den frivillige, qva sin uddannelsesbaggrund, henter sine vurderinger, for givne problemstillinger, ud fra dennes uddannelsesmæssige referenceramme (Høgsbro 1992: 211) og man kan her tale om at den frivillige i højere grad træder ind i den ”personlige professionelle” sfære end i den private sfære (Jappe 1998: 125) og ud fra Skov Henriksens perspektiv, kan man tale om, at der i det frivillige sociale arbejde, i forhold til Charlottes datter, forekommer en grad af professionalisering (Skov Henriksen 2001: 66-67) hvilket i dette tilfælde opleves som negativt af Charlotte. Trods det, at datteren, ifølge Charlotte, oplever, at den frivillige analyserer hende og hun, ifølge Charlotte synes det er svært, vil hun, ifølge Charlotte gerne være sammen med den frivillige. Ud fra Charlottes oplevelse, kan man stille sig kritisk overfor datterens reelle mulighed for, at vælge den frivillige fra, hvis hun ønskede dette. Jf. profilbeskrivelsen står datteren, ifølge Charlotte i en situation, hvor hun intet andet netværk har. Hun har ingen venner og fungerer ikke socialt. Hermed kan der være en risiko for, at datteren vedbliver i relationen, til den frivillige, for ikke at miste den eneste ikke familiære kontakt hun har. Endvidere påpeger undersøgelser hvordan en kvalitet i det frivillige sociale relationsarbejde, handler om, at der kan etableres en nær medmenneskelig relation, der er karakteriseret ved gensidighed og ligeværdighed, modsat en upersonlig klient-behandler-relation, som har et asymmetrisk islæt (Gruber & Villadsen 1997)(Ebsen m.fl. 2003)(Holm & Fanning 2011). Ud fra Charlottes oplevelse kan der dog argumenteres for, at en form for klient-behandler-relation, synes tydeligere, mellem den frivillige og datteren, end mellem kontaktpersonen og datteren. På trods af ovenstående, oplever Charlotte dog, at det er fordelagtigt for hendes datter, at hun har en relation med en frivillig, hvilket vil fremgå i følgende afsnit.

#### Aktiviteter med den frivillige

I forhold til Charlottes oplevelse af samværet mellem den frivillige og datteren og hvad de foretager sig sammen, kommer kontrasten mellem den frivillige og kontaktpersonen yderligere til udtryk. Charlotte oplever, at datteren og den frivilliges samvær er karakteriseret ved, at de sidder og snakker sammen inde på datterens værelse og ser utrolig meget film sammen: *(…)altså de har set ekstremt meget film, når hun har været her og de sidder bare inde på Sofies værelse* (Interview Charlotte:57). Charlotte understreger i relation hertil, at hun kun én gang har oplevet, at datteren og den frivillige har siddet og snakket sammen, uden at de så film(Ibid: 59). I modsætning hertil fortæller Charlotte at datteren og den tidligere kontaktperson gik ud og handlede ind sammen og tog hjem til kontaktpersonen: *(…)hvor de så enten lavede aftensmad (…) bagte en bolle eller et eller andet og så hyggede de sig eller gik en tur* (Ibid:58). Charlotte oplever den frivillige i kontrast hertil: *Jeg synes det virker som om, ”Nå men så kan jeg komme op og sidde på Sofies værelse, så kan vi sidde og se en film og så’n lidt” (…) for mig virker det bare mere som om, jamen lidt den der at ”Det vil se godt ud på mine papirer, at jeg lige har haft det her frivillige oveni og med et barn der har problemer”*(Ibid: 57-59).

Generelt er samværet mellem datteren og den frivillige ikke som Charlotte havde forventet. Det betyder dog ikke, at Charlotte ikke tillægger den frivilliges aktiviteter, nogen positiv betydning, for datteren. Charlotte oplever at de samtaler den frivillige har med datteren har positiv betydning, som hun siger: *jeg tror det har en stor betydning for Sofie, fordi der er én hun kan snakke med, som hun kan få lov og fortælle hvad hun har af problemer* *(…)* (og uddyber) *det er altså sommetider bare nemmere at snakke med en anden end mor* (Interview Charlotte: 60). Ifølge Charlotte, kan datterens samtaler med den frivillige give både datteren og hende selv ro: *(…) det kan give Sofie noget ro og så kan jeg også få ro (…) altså at hun kan komme af med lidt til andre end mig (…) og måske andre ser det ud fra en lidt anden vinkel end jeg gør* (Ibid: 62) og uddyber at det også giver hende ro: *Ja fordi jeg ved, at så har hun nogen at snakke med, hun kan komme ud med nogle af de ting som hun går og gemmer, fordi Sofie gemmer meget indimellem, også overfor mig og så kommer det lige pludselig, så vælter hele dynen og så græder hun to tre timer om aftenen* (Ibid: 62). Charlotte oplever, at det er rart, at en anden, end hun, lægger øre til, især i en dagligdag, hvor Charlotte selv kan have manglende overskud. Charlotte forklarer endvidere, at det er hårdt for hende at lytte til datteren når hun, ifølge Charlotte, ofte er ked af det: *Det er ekstremt hårdt, fordi man bliver jo selv ked af det, man spekulerer jo på det og når hun så endelig sover, efter at have grædt i to timer, jamen så kan man jo så selv gå ind og sidde at tude i to timer, fordi man bliver ked af det* (Ibid: 62).

På baggrund af ovenstående, kan der argumenteres for, at den frivillige, ifølge Charlotte har en positiv betydning for datteren, idet hun har en at snakke med og en der kan lytte til hendes problemer, tanker og følelser. Den frivillige udgør en anden voksenkontakt end Charlotte, og Charlotte mener, at datteren, gennem samtale med den frivillige, kan få en anden vinkel på det datteren ytrer, hvilket med afsæt i Mead, kan argumenteres for, at være positivt, da det er gennem flere synsvinkler, at vi kan få et nuanceret billede af os selv. Den frivilliges samtaler, med datteren har dog ikke kun, ifølge Charlotte, betydning for datteren, det aflaster også Charlotte, at en anden træder til og lytter til hendes datter, i en dagligdag, hvor hun selv mangler overskud. Tilsammen giver den frivilliges samtaler ifølge Charlotte, både datteren og hende en vis ro og på baggrund heraf, kan der argumenteres for, at frivilligt socialt arbejde, rettet mod en person, i en familie, kan have betydning for andre i familien. Charlottes oplevelse kan ydermere knyttes til hvordan hun oplever både egne og datterens daglige udfordringer og problemstillinger. Jf. profilbeskrivelsen, fremgår det, at datteren ikke fungerer socialt og ingen venner har og her udgør den frivillige en social kontakt. Charlotte oplever, at hun står alene med datteren og de bekymringer hun har omkring datteren og her giver den frivillige hende en form for aflastning.

#### Rammen omkring relationen og aktiviteterne

Rammen omkring de aktiviteter den frivillige foretager med datteren, oplever Charlotte som utilfredsstillende. Charlotte uddyber, at den frivillige ikke har levet op til hendes forventninger, i forhold til, at datteren og denne ses ofte nok: *(…)så meget har de altså ik været sammen, der går jo lang tid imellem typisk (…) det har i hvert fald ik været som jeg havde regnet med*!(Ibid: 57-60). Charlottes fortæller hvad hendes forventninger var: *Jamen det var nok, at det var blevet lidt lige som Nanna, med at de havde været noget mere sammen og lidt oftere* (Ibid: 57-58) og siger *(…)jeg ville jo nok sige hver 14. dag (…) og så en tre timer eller så’n noget (…)i hvert fald hver tredje uge, fordi jeg synes der går for lang tid imellem* (Ibid: 46-47) og *(…) nu er det, jamen jeg tror faktisk det er to måneder siden, at hun var her sidst* (Ibid: 57-58). Ud fra Charlottes udsagn, lader det ikke til, at den frivillige overholder det hun har forpligtet sig på timemæssigt. I tilbuddets rekrutteringsannonce står der, at de frivillige forpligter sig på min. 2 timer om ugen i gennemsnit (Bilag 3: Annonce) men ifølge Charlotte, har datteren ikke set den frivillige i snart to måneder. Charlotte understreger, at kontinuiteten, i forhold til datterens og den frivilliges samvær og aktiviteter sammen, er enorm vigtig. Hun fremhæver vigtigheden af, at den frivillige ikke blot kommer engang imellem, med lang tids mellemrum, men kommer hyppigere, da det har afgørende betydning for, at den frivillige kan følge op på nogle af de ting datteren fortæller og at datteren og den frivillige kan få etableret en relation, med Charlottes ord, *et ordentligt forhold* (Interview Charlotte: 60-72). Som det fremgår tidligere, påpeger også Birgitte væsentligheden af kontinuitet. Den manglende kontinuitet, som Charlotte oplever i relationen mellem datteren og den frivillige hænger, ifølge Charlotte, sammen med, at den frivilliges initiativ, ikke er det samme som tidligere og Charlotte understreger, at den frivilliges manglende initiativ, ifølge hende, ikke er som hun havde forventet. Hun kunne godt tænke sig, at den frivilliges initiativrighed, var den samme, som den kontaktpersonen besad: *(…) altså jeg kunne bare godt tænke mig, at det var hende der tog kontakten, fordi som sagt, jeg er ik god til det og Sofie gør det jo slet ik!* (Ibid:58). Kontaktpersonen var, ifølge Charlotte, rigtig god til at tage initiativ og Charlotte understreger, at det er vigtigt for hende: *(…)fordi det er måske bare ik lige så’n man er som familie vel, altså lige at have det der overskud, jeg har ik overskud til det eller lige at huske det* (Ibid:59)og understreger ydermere, at det har stor betydning for, om datteren, oplever, at den frivillige *vil* hende og er interesseret i at være sammen med hende. Charlottes konkrete anbefaling er: *(…) at det er den frivillige der sørger for, at kontakten bliver etableret, fra gang til gang, fordi, tit er det jo dem som er brugere, modtagere af det her, som måske ik lige har overskuddet eller husker og få det gjort* (Ibid:72). Charlotte oplever endvidere: *(…)Hun (den frivillige) er ik god til det der med og holde fast ved eller lave aftaler* (Ibid:34) og Charlotte kunne godt tænke sig: *at det for eksempel lå fast, jamen hver 14. dag, men det gør det ikke* (Ibid: 57-58). Charlotte fortæller, at det, at den frivillige ikke holder fast og ikke udviser aftalevillighed fra gang til gang, som den tidligere kontaktperson gjorde, yderligere betyder, at datteren, ifølge Charlotte, ikke har følelsen af, at den frivillige ønsker at være sammen med hende (Ibid:72).

Ud fra ovenstående kan der argumenteres for, at den frivilliges manglende initiativ og sparsomme kontakt til datteren, ud fra Charlottes udsagn at bedømme, betyder, at datteren ikke i tilstrækkelig grad, bliver ”set”. Schultz Jørgensen påpeger, at en relation, hvor man bliver ”set”, handler om at man bliver anerkendt som en person, der er værd at have kontakt med (Højlund & Juul 2005: 25-27), hvilket er afgørende for hvilken betydning relationen har for individet (Schultz Jørgensen 1999: 194) hvilket kan formodes også spiller ind, i forhold til, at Charlotte oplever, at datteren ønsker samvær med den frivillige, men ikke tager initiativ, til at se den frivillige, som hun gjorde med sin kontaktperson (Interview Charlotte:34).

Charlotte undskylder flere gange, i forhold til hendes udsagn, om at den frivillige ikke udviser initiativ og ikke er god til at lave aftaler, idet den frivillige jo er *frivillig* og at hun og datteren derfor skal sætte pris på den frivilliges støtte og hjælp, som hun siger: *(…)men nu tænker jeg også lidt frivillig og hun er jo også i gang med uddannelse og sådan noget (…)men jeg ku bare godt tænke mig, at det var Anne der var lidt mere… og det lyder så grimt, når hun nu er frivillig* (Ibid: 46-47). Charlotte fortæller, at hun ikke vil stille krav til og belaste den frivillige, hvilket også, som tidligere beskrevet, er tilfældet hos Birgitte og her ses, således også, det ulige forhold, som La Cour påpeger, kan eksistere, mellem frivillige og brugere (La Cour 2002).

I forhold til ovenstående kommer Charlotte med en konkret anbefaling med hensyn til rekruttering af frivillige til sårbare familier. Charlotte mener, at engagement og initiativrighed er vigtige hos en frivillig i socialt arbejde i sårbare familier og understreger at den frivillige skal komme kontinuerligt og kunne involvere sig, i mere end to måneder og at den frivillige ikke skal komme for at score billige point på CV’et. En anbefaling Charlotte knytter til, at sårbare familier ikke har behov for at blive svigtet, som hun siger: *de er blevet svigtet nok!* (Ibid: 3).

Flere undersøgelser påpeger, at muligheden for, i en frivillig relation, at vælge relationen til og fra, er en kvalitet, ved det frivillige sociale arbejde (Villadsen & Gruber 1997)(Ebsen m.fl. 2003)(Holm & Fanning 2011) men som ovenstående illustrerer, kan det være uhensigtsmæssigt, når der er tale om en udsat familie, som Charlottes, hvor der er behov for kontinuitet, som det også tidligere blev fremhævet af Birgitte. Med afsæt i Charlottes udsagn, har den frivilliges karakteristika, medført en skuffelse, da den frivillige ikke har udvist det engagement og den forpligtigelse, som Charlotte havde forventet. Charlotte oplever at det har betydning for datterens og den frivilliges relation og aktiviteter og at det for datteren, ifølge Charlotte, kan opleves, som et svigt. Der skal i forhold til ovenstående knyttes en kritisk bemærkning, idet, det er Charlottes oplevelse af den frivillige og hvorvidt den frivillige reelt ”opfører” sig som Charlotte påpeger, kan jeg ikke være sikker på, men jeg finder ovenstående perspektiv relevant, idet det henleder til et, ifølge Skov Henriksen, væsentligt tema, at diskutere i forhold til inddragelse af flere frivillige på velfærdsområderne, nemlig *fastholdelse* af frivillige. Fokus bør ikke kun være på hvad der gør det attraktivt at *blive* frivillig, men bør især også være på hvad der gør det attraktivt at *forblive* frivillig (Skov Henriksen 2011:7). Hvis det frivillige sociale arbejde, ud fra Charlottes perspektiv, skal opleves meningsfuldt for Charlotte og datteren, vil det ud fra Charlottes udsagn, være nødvendigt at en grad af ”*fastholdelse*” af den frivillige sikres, ellers kan det betyde, at familien oplever sig svigtet.

Endvidere oplever Charlotte rammen omkring de aktiviteter den frivillige foretager med datteren, som ufleksibel, i og med at samværet primært foregår i hjemmet. Ifølge Charlotte har de kun har været uden for hjemmet én gang, hvor de mødtes inde i byen(Ibid: 57) som hun siger: *de har faktisk kun været her hjemme* (Ibid: 60) hvilket Charlotte oplever negativt, set i relation til hendes oplevelse af den tidligere kontaktperson, som ofte tog datteren med ud (Ibid: 33). Fleksibilitet, der ofte fremhæves, som en kvalitet, i det frivillige sociale arbejde, i forhold til hvor samværet skal foregå, er således ud fra Charlottes oplevelse begrænset og hun oplever i højere grad at den frivillige afgrænser rammen for hvor samværet foregår. Charlotte fremhæver dog også, at hjemmets ramme, ifølge Charlotte, har positiv betydning for datterens relation til den frivillige, i og med, at når samværet foregår, i hjemmet, har datteren, ifølge Charlotte, nemmere ved at åbne sig: *(…)jeg tror at dét, at det foregår på et ikke-kontor, i Sofies tilfælde, har rigtig rigtig meget og sige (…)det betyder, at hun ik ser den frivillige som så’n én hun skal snakke med, men ser det som en der bare vil være hendes ven (…) hvis hun blev sat ind på et kontor, med Anne, jamen så er det så’n mere formelt (…) jamen lidt, de sidder inde på Sofies værelse og Anne sidder med benene oppe i hendes seng og sådan noget, så er det straks noget helt andet* (Interview Charlotte:49). Charlotte oplever, at det egentlig ikke er så afgørende, for om datteren åbner sig, om det er en frivillig eller en offentlig ansat, hun har en relation til, men understreger at: *(…)det er rammerne det foregår under, Sofie vil reagere på* (Ibid:50-51) og fortæller, at hvis samværet foregår i hjemlige rammer, så vil datteren, ifølge Charlotte, hurtigt glemme, om det er en offentligt ansat eller en frivillig. Charlotte påpeger dog også, at formen og indholdet, i samværet og samtalen har betydning: *hvis hun (den frivillige) sad og sagde, at jeg har lige nogle spørgsmål, jeg skal stille dig i dag, så ville det være noget andet* (Ibid:50-51). Ud fra Charlottes udsagn at bedømme, vidner ovenstående om, at det i bund og grund ikke betyder så meget, om det er en offentlig ansat eller en frivillig, datteren har en relation til. Det handler mere om, hvor og hvordan samværet foregår og i datterens tilfælde, tillægges det af Charlotte positiv betydning, at samværet foregår i hjemlige rammer og ikke på et kontor, hvor oplevelsen kan være at her *skal* datteren snakke. Ud fra Charlottes udsagn, kan det udledes at de fysiske rammer har betydning for, hvordan en relation opleves og om datteren vil åbne sig. Ovenstående vidner dog også om, at det ikke kun er rammen, der har betydning. Det handler også om aktiviteten under samværet, hvilket er i overensstemmelse med, hvordan Erving Goffman vægtlægger, at rammen om interaktionen og selve måden hvorpå interaktionen foregår, har betydning for hvordan både individet oplever relationerne og sig selv (Goffman 1992).

#### Den frivilliges begrænsninger

I ovenstående er der nævnt en række begrænsninger ved den frivillige i både relationen til datteren og i forhold til aktiviteter med datteren. Men derudover er en begrænsning ved den frivillige, ifølge Charlotte, at denne ikke ønsker at være barnepige, hvilket også var en begrænsning Birgitte oplevede. I Charlottes tilfælde, som i Birgittes, er det således den frivillige, der i nogen grad, har bestemt, indholdet i det frivillige sociale arbejde i praksis. Den frivillige tilbød, at hun kunne være sammen med datteren, men barnepigeordningen blev ikke aktuel(Interview Charlotte: 44). Derudover ses det, i analysens første delafsnit, hvordan rådgiveren, ifølge Charlotte, ligeledes var inde og vurdere, at en kontaktperson for datteren, ville være gavnlig, nu hvor den kontaktpersonsordning, som datteren havde fået var ophørt. Beslutningen om det frivillige sociale arbejdes indhold i Charlottes familie, står i nogen grad således i kontrast til, at det frivillige sociale arbejde i projekt ”*Kombination*”, skal iværksættes ud fra hvad familierne udtrykker, at der er behov for. I Charlottes, som i Birgittes tilfælde, har det betydet, at de har haft forventninger til tilbuddet, som de ikke har fået indfriet. Det kan, som Birgitte fremhævede tidligere, igen udledes, at det kan være fordelagtigt, ikke at give en opgavebeskrivelse på forhånd, men derimod afklare familiernes behov, gennem en samtale, og herefter matche en frivillig til opgaven. Dette aspekt blev også beskrevet i analysens første delafsnit, hvor Charlotte anbefalede en anden organisering af tilbuddets etableringsfase. Charlotte påpeger yderligere, at en begrænsning ved den frivillige, er, at denne kun har kontakt til datteren. Charlotte påpeger væsentligheden af, at en frivillig, i højere grad, kan indgå, som en del af hele familien, hvilket den frivillige ikke gør i deres tilfælde.

### Lærerinden og rådgiveren

Det frivillige sociale arbejde i Trines familie retter sig primært mod den yngste søn, Mikkel. Trine har dog også samvær med den frivillige. I det følgende vil der således både rettes fokus på hvordan Trine oplever den frivillige og dennes betydning for sønnen og hvordan Trine oplever den frivillige og dennes betydning for hende. Det skal i relation hertil pointeres at det der beskrives og analyseres er med afsæt i Trines udtalelser, og der kan således reelt ikke siges noget om sønnens oplevelse. Jeg mener dog stadig, at de perspektiver Trine fremhæver, kan benyttes som et afsæt til at forstå hvordan frivilligt socialt arbejde opleves og tillægges betydning. I det følgende vil det bemærkes, at Trines oplevelse af det frivillige sociale arbejde og dets betydning, er karakteriseret ved, en positiv fremstilling, hvor det offentlige sociale arbejde fremstilles både positivt og mindre positivt.

#### Relationen til den frivillige

Trines oplevelse af hendes og især sønnens relation til den frivillige, er, at den frivillige udviser personlig betænksomhed: *(…)hun er meget betænksom, når han (sønnen) skal et eller andet eller har fødselsdag eller der er jul eller et eller andet, så kommer hun med gaver til ham (…)og da hun var i Afrika sidste år, der sendte hun postkort og det var til os begge to* (Interview Trine: 30-31). Trine tillægger denne betænksomhed positiv betydning: *Jeg synes det er dejligt at hun tænker på en* (Ibid: 31) og udtrykker i relation hertil, at en rådgiver ikke på samme måde, har mulighed for at udvise samme betænksomhed (Ibid: 31) hvilket kan vidne om, hvordan der i forhold til en frivillig, modsat en offentlig ansat, kan etableres en form for følelsesmæssig tilknytning eller et privat engagement (Jappe 1998: 125), som offentligt ansatte, grundet deres myndighedsrolle og arbejdsmæssige forpligtigelser, ikke har samme mulighed for. Et forhold som fremhæves, som en kvalitet ved frivilligt socialt arbejde og frivillig etablerede relationer, af andre undersøgelser (Villadsen & Gruber 1997)(Ebsen m.fl. 2003)(Holm & Fanning 2011). Trine oplever ydermere, at relationen mellem den frivillige og sønnen har positiv betydning, idet: *Mikkel er altid glad når hun kommer, fordi de hygger sig rigtig sammen de to* (Interview Trine: 32). Jf. profilbeskrivelsen har Trine tre børn, som alle kræver tid af hende, hvilket for Trine ofte kan virke overvældende, idet hun ikke selv har meget overskud i dagligdagen. Ud fra Trines oplevelse, kan det udledes, at sønnen, gennem samvær med den frivillige får en anden voksenopmærksom, som kan give sønnen en personlig oplevelse af at være ”set” i en hverdag, som ikke altid er præget af overskud og som kan have betydning for sønnens måde at opleve sig selv på, som en person der er anerkendt og værd at være sammen med (Højlund & Juul 2005: 25-27) og i forhold til relationen til den frivillige, fremhæver Trine, at hverken hun eller sønnen har haft negative oplevelser med den frivillige: *(…) nej på ingen måder!* (Interview Trine: 54).

#### Aktiviteterne med den frivillige

Trines overordnede oplevelse af den frivillige er, at hun er en hjælpsom person, for både hende og sønnen og hjælper dem begge på flere måder (Interview Trine: 31). Ifølge Trine, foregår samværet mellem sønnen og den frivillige primært i hjemmet, hvor de laver lektier eller spiller spil. Trine fortæller, at der dog er dage hvor sønnen ikke orker noget eller gerne vil blive længere tid i SFO’en og så bruger den frivillige i stedet tiden sammen med Trine, hvor de taler om det, Trine har behov for, at tale om: *(…)så får vi lige en kop kaffe og så sidder vi og snakker om, om der er noget jeg vil snakke med hende om og så kører hun hjem igen* (Ibid: 27) og fortæller, at en positiv oplevelse hun og hendes søn har haft med den frivillige, var en dag, hvor de alle tre, var sammen på Aros: *Altså, det var hyggeligt, og så var vi inde og få kaffe i musikhuset bagefter* (Ibid: 50). Denne oplevelse, mener Trine, havde positiv betydning for sønnen, da hun og sønnen sjældent laver noget sammen, og sønnen oplever sjældent noget udover dagligdagsaktiviteter. Trine påpeger imidlertid, at den frivilliges rolle og betydning, primært skal ses i forhold til sønnen, idet den frivillige hjælper sønnen med lektier (Interview Trine: 31). Det følgende vil dog vidne om, hvordan den frivilliges lektiehjælp, ligeledes har betydning for Trine.

Trine fortæller, at aktiviteten lektiehjælp, ikke er dikteret ud fra, hvad den frivillige har vurderet gavnligt, men at lektiehjælpen nærmere er blevet den frivilliges primære opgave, idet, Trine overfor den frivillige havde givet udtryk for: *(…)at det var en god ide, at der kom styr på de lektier* (Ibid: 29).Trine ser lektiehjælpen som den vigtigste aktivitet og påpeger at det skulle være den frivilliges hovedopgave, idet*: (…) jeg har nogen gange ustyrlige kampe med ham* og Trine hentyder her til, kampe med sin søn, i forhold til, at få ham til, at lave lektier (Ibid: 29) og understreger, at det, at den frivillige hjælper sønnen med lektier også har betydning for hende: *(…)fordi jeg har svært ved at få ham til at lave lektier og det er ligesom om, det er lidt nemmere når hun er pensioneret folkeskolelærer, så ved hun hvordan hun skal tackle ham den vej ik* (Ibid: 28-30) og fremhæver hvorfor det vigtigste for hende er, at den frivillige hjælper sønnen med lektier: *(…)altså også fordi hun har forståelsen for det, fordi noget af hans matematik, jeg ved godt, at han kun går i 3. klasse, men nogen gange så sidder jeg bare og kigger på det og så ved jeg, jamen det kan hun finde ud af, i stedet for at han skal komme i skole og sige, ”Jeg kan ik finde ud af det”, altså det er jo heller ik sjovt* (Ibid: 54).

Gennemgående fremhæver Trine, at lektiehjælpen, er den frivilliges hovedopgave og det der er vigtigst for hende, at den frivillige foretager sig med sønnen og da Trine skal fremhæve, hvad der har været det gode ved den frivillige, siger hun *Jamen netop at man kan få hjælp til nogle ting, som man måske ik selv har overskud til, det er en stor byrde der er røget af mine skuldre, at han kan få lavet sine lektier* (Ibid: 56). Det, at der er taget en stor byrde af Trines skuldre og at det har positiv betydning for Trine at den frivillige hjælper sønnen med lektier, kan ses i relation til profilbeskrivelsen. Heraf fremgår det hvordan en af Trines største udfordringer i hverdagen, handler om sønnen og specifikt om, at sønnen får lavet sine lektier. Ligeledes blev det beskrevet hvordan hverken Trine eller hendes to ældste børn har høj kulturel kapital og Trine vægter at hendes yngste søn ikke skal ende som de to ældre søskende – uden uddannelse. Ovenstående viser hvordan den frivillige gennem lektiehjælp til sønnen opfylder et af Trines udtrykte behov og samtidig at der i det frivillige sociale arbejde, i Trines familie, udspiller sig en grad af professionalisme, idet den frivillige er pensioneret folkeskolelærer og i lektiehjælpen trækker på sine faglige kompetencer (Skov Henriksen 2001: 66-67)(Høgsbro 1992: 211), hvilket Trine tillægger positiv betydning.

Trines betydningstilskrivning kan yderligere forklares med afsæt i en forskningsmæssig og teoretisk ramme. At Trine tillægger det positiv betydning, at den frivillige går ind og støtter sønnen i at kunne passe sin skole og få øget sin kulturelle kapital, kan forstås med reference til Trines personlige kontekst som, jf. profilbeskrivelsen, er karakteriseret ved at hun, udover at være udsat i forhold til social kapital, også er udsat på parametre som økonomisk og kulturel kapital, hvilket ud fra Trond Beldo Klausens perspektiv, kan betyde, at hendes søn er i risiko for, at opleve den klassemæssige ulighed i adgangsgivende præstationer, i forhold til at tage en ungdomsuddannelse og i nogen grad i forhold til senere videregående uddannelse (Klausen 2002: 77). Sønnens præstationsniveau kan risikere at blive lavere end børn der kommer fra mere privilegerede klasser, idet Trine oplever, at hun hverken har overskuddet eller de fornødne ressourcer til, at hjælpe sønnen med lektier og i forhold til at han passer skolen og man kan således argumentere for at sønnen *vokser op i et mindre stimulerende miljø i hjemmet, der kan have en negativ effekt i forhold til hans kognitive evner* (Klausen 2002: 77) Ydermere ses det hvordan Trines personlige kontekst får betydning for, at sønnen er i risiko for at opleve klassemæssige ulighed i adgangsgivende præstationer, idet *skolen i højere grad favoriserer dem, der er vokset op i familier med kendskab til skolen og dens kultur* (Klausen 2002: 77). Her henvises der til et hovedtema i Bourdieus uddannelsessociologiske studier, som er, at skolen og videregående uddannelser, har en sorteringsfunktion, hvor undervisning i skolen er indrettet sådan, at den overfører kulturel kapital, de til privilegerede klassers børn. Dette skyldes at skolen og undervisningen forudsætter visse færdigheder, altså en specifik kulturel baggrundskapital hos sine elever og det er disse færdigheder, som mindre privilegerede klassers børn mangler. Skolen her således en reproducerende karakter, idet den begunstiger børn fra ressourcestærke familier, hvilket giver dem adgang til ungdomsuddannelse eller videregående uddannelser senere i livet, som igen giver adgang til samfundets dominerende positioner (Järvinen 2007: 355-356) Trines personlige kontekst, er således med til at øge risikoen for, at sønnen ikke har de fornødne kompetencer til at indgå på skolens præmisser og som Trine fremhæver, kan den frivilliges støtte og hjælp mindske risikoen for, at sønnen: *(…)skal komme i skole og sige, ”Jeg kan ik finde ud af det”* (Interview Trine: 54). Den frivillige får således betydning, i forhold til at denne, går ind og støtter og afhjælper Trine med en af hendes udfordringer og tilfører, gennem sin uddannelsesbaggrund, den kulturelle baggrundskapital, som hverken Trine eller hendes to ældste børn besidder, men som det forudsættes, at sønnen besidder, hvis han skal fungere i skolen og senere skal erhverve sig de adgangsgivende resultater, så han, hvis han ønsker det, kan fortsætte i uddannelsessystemet og eventuelt senere på en videregående uddannelse. Den frivillige kan således have betydning for, at sønnens risiko for at blive frasorteret i og af skolen mindskes og ligeledes har den frivilliges hjælp og støtte potentielt den betydning, at sønnen senere kan opleve social mobilitet, i den forstand, at risikoen for, at han, som hans to ældre søskende, fastholdes i en kulturel underprivilegeret position, mindskes (Järvinen 2007: 355-358). På det personlige niveau, kan den frivilliges støtte og hjælp ydermere have den konkrete betydning, at sønnen i skolen ikke kommer til at opleve personligt nederlag og med afsæt i Mead, mindske risikoen for, at sønnen får en oplevelse af sig selv som utilstrækkelig – som Trine siger, er det jo ikke sjovt, at møde op i skolen og ikke kunne sit stof.

Selvom den frivilliges hovedaktivitet, ifølge Trine, primært retter sig mod sønnen, i forhold til at hjælpe ham med lektier og passe skolen, ses det også hvordan den frivilliges aktiviteter vedrører og har en konkret betydning for Trine. Jf. profilbeskrivelsen har Trine også behov for støtte og hjælp: *(…) jeg kunne også godt bruge noget hjælp ik!* (Interview Trine: 46)og den frivillige hjælper og støtter også Trine, idet den frivillige både rådgiver og har samtaler med Trine, i forhold til hvad hun har behov for at tale om. Trine fortæller at når den frivillige ikke er sammen med sønnen: *(…)jamen så snakker vi om de problemer der er og så siger hun, prøv og gør så’n og så’n i stedet for, altså hun prøver jo også på at hjælpe mig ik* (Ibid: 26) og fortæller at den frivillige går ind og råder hende, i forhold til de konflikter hun har med sin søn: *(…) hun giver mig gode råd om hvordan jeg kan tackle ham* *og det virker som regel når hun er her (…) vi (sønnen og Trine) er altid oppe at diskutere om et eller andet (…)* *fordi han vil gerne diskutere meget!* (Ibid: 43). Trine fortæller at sønnen ikke respekterer det hun siger, men når den frivillige kommer, diskuterer de mindre, idet sønnen, ifølge Trine, respekterer det den frivillige siger (Ibid: 44). Trine oplever at den rådgivning hun får af den frivillige, minder om den rådgivning hun fik af familiebehandlerne på familieværkstedet: *(…) jeg synes det er lidt det samme* (Ibid: 24- 25) hvor hun også fik råd til hvordan hun kunne tackle sin søn: *(…)* *de observerede os bare og hvis der var et eller andet (…) så sagde de, prøv lige at tackle det på den og den måde* (Ibid: 23). Trine fik her råd omkring hvordan hun kunne undgå konflikter med sønnen i dagligdagen og en lign. rådgivning får hun fra den frivillige. Den frivilliges aktiviteter drejer sig således også om rådgivning i forhold til Trines oplevede problemstillinger med sønnen og Trine tillægger den frivilliges rådgivning positiv betydning, idet hun oplever, at hun ved at anvende den frivilliges råd, oplever at samværet med hendes søn, bliver mindre konfliktfuldt, hvilket betyder, at Trine humør bliver bedre (Ibid: 33). I relation til den måde Trine oplever og beskriver den rådgivning hun får af den frivillige, kan det argumenteres for, hvordan der gennem den frivilliges rådgivning etableres en grad af asymmetrisk relation, idet, det er den frivillige der rådgiver Trine og rollerne er herved optegnet i forhold til, hvem der er hjælperen og den hjælpesøgende (Uggerhøj 1997: 118). Trine giver dog ikke udtryk for, at hun oplever dette negativt.

Udover den frivilliges rådgivende funktion, har den frivillige og Trine også samtaler om det Trine har behov for at tale om og disse samtaler tillægger Trine positiv betydning, idet hun oplever, at når hun taler med den frivillige, er det ikke som at tale med ansatte ved kommunen, da den frivillige ikke på samme måde er fremmed. Trine oplever at det kan være svært at åbne sig op overfor offentligt ansatte, fordi de er fremmede og fordi hun i samtalerne med dem, ofte har haft oplevelsen af, at rådgiverne tænker: *(…)hold kæft mand, kan du ik selv klare dit eget barn, altså så’n føler jeg det nogen gange ik, hvad tænker de ik om en* (Interview Trine: 25). Trine oplever ikke den frivillige som fremmed og Trine oplever ikke, at den frivillige på samme måde har været fordømmende. Endvidere ses det jf. profilbeskrivelsen at Trine gerne vil vågne op en dag og være glad og at hun ikke har megen voksenkontakt (Ibid: 20) men at noget af det, der gør hende glad, det er, at få luftet sine tanker og på den måde, har den frivillige positiv betydning for Trines daglige humør, som hun siger: *(…) Jeg tror, jo mere jeg får snakket om det som tynger mig, jo gladere menneske vil jeg blive* (Ibid: 40) og oplever at trods aldersforskellen mellem hende og den frivillige: *(…)altså, vi snakker rigtig godt sammen* (Ibid:48). Den frivillige udgør en grad af den voksenkontakt Trine savner i sin dagligdag, hvor veninderne ikke altid har tid til at lytte og tale om det der tynger Trine personligt (Ibid: 41). Trine har en oplevelse af, at den frivillige vil træde til når, når hun har noget, hun har behov for at tale om: *Jamen altså, hvis der bliver noget så kan jeg også godt ringe til Anette* (den frivillige) *eller skrive en sms til hende, har du tid til at snakke og så ville hun være der* (Ibid: 27)hvilket hun tillægger positiv betydning. Endelig oplever Trine overordnet set, at det har været af positiv betydning, at få en frivillig tilknyttet: *Jamen det er fordi, at så er der nogen af mine bekymringer der får lov til at, der er røget væk* (Ibid: 55) og som hun siger, ville hun til hver en tid fortsætte eller tage imod lign. tilbud: *det ville jeg!* *(…) ja, i stedet for bare at sidde og grave sig længere og længere ned i et hul* (Ibid:55). På baggrund af ovenstående kan det udledes, at den frivillige kommer til at fungerer som en person, som Trine ved, hun altid kan kontakte og der kan argumenteres for, at Trine, i samtalerne med den frivillige, kan få en personlig oplevelse af, ikke at blive mødt med fordømmelse, som er hendes oplevelse med offentlig ansatte, men en oplevelse af, at være ”set”, i en hverdag, hvor veninderne ikke altid har tid, hvilket kan have positiv betydning for Trines måde at opleve sig selv på, som en person der er anerkendt og værd at være sammen med (Højlund & Juul 2005: 25-27) og som ud fra Trines egen oplevelse, kan gøre hende til et gladere menneske.

#### Rammen omkring relationen og aktiviteterne

Den frivillige har været i Trines familie og tilknyttet sønnen et års tid, og kommer ca. to til to en halv time om ugen. Trine oplever at det er passende og i forhold til den frivilliges relation til sønnen og Trine, er kontinuitet tilstede, hvilket Trine tillægger positiv betydning (Interview Trine: 25). Trine påpeger dog, at sønnen og den frivillige primært er i hjemmet og Trine kunne godt tænke sig, at den frivillige og sønnen foretog sig noget uden for hjemmet, idet det ifølge Trine, ville have positiv betydning for både hende og sønnen: *Jeg tror det ville være positivt for os begge (…) så kan jeg få en dreng hjem som måske er træt og så har han oplevet noget (…) det giver mig, at jeg har en glad dreng* *(…) fordi han siger tit ”Vi laver aldrig noget sammen mor”*(Ibid: 50-51). Trine uddyber, at hun ligeledes ville have mulighed for, at få lidt tid og ro til sig selv, hvilket ville give hende energi (Ibid: 52).

Ud fra Trine oplevelse, kan det udledes, at den frivilliges hjælp og støtte til dels er fleksibel, i og med at samværet og aktiviteterne, for det meste, men ikke nødvendigvis altid, sker i hjemmet eller, som i det offentlige system ofte, på et offentligt kontor. En fleksibilitet i forhold til hvor samværet foregår, som eksisterende undersøgelser påpeger som en kvalitet ved det frivillige sociale arbejde (Gruber & Villadsen 1997)(Ebsen m.fl. 2003) (Holm & Fanning 2011). Endvidere ses det hvordan den frivillige i forhold til sit samvær i familien, kan være fleksibel, i forhold til, om hun skal være sammen med sønnen den pågældende dag eller om det er mere passende, at være sammen med Trine.

I relation til at Trine godt kunne tænke sig at den frivillige og sønnen foretog sig noget uden for hjemmet, prioriterer Trine dog, at den frivillige hjælper sønnen med lektierne, så ifølge hende, skal det kun være hvis den frivillige har mere tid. Trine oplever det passende, at den frivillige kommer en gang om ugen, men anbefaler dog, at den/de frivillige tilknyttet tilbuddet gerne må komme oftere, sådan at samværet kan variere, som hun siger: *(…)måske det skulle være to gange om ugen, fordi den ene dag bliver der lavet lektier og den anden dag laver de et eller andet aktivt eller en aktivitet (…) altså det kunne være alle tiders* (Interview Trine:56). Nævneværdigt er det i denne sammenhæng, at Trine fra begyndelsen, stillede sig spørgende overfor, hvorfor det frivillige tilbud fra start af, ikke havde matchet en mandlig frivillig til sønnen: *(…)altså jeg ville godt have haft, at de gjorde, altså nu kan de se at Mikkel ingen kontakt har til sin far og med de problemer, at de så ik sørger for, at vi fik en mandlig, jeg ved godt, de hænger jo ik på træerne, men når jeg fortæller dem, at det er det Mikkel har brug for, så hjælper det sku da ik noget at sende en kvinde* (Ibid:18). Trine understreger at hun er glad for den kvindelige frivillige, men siger, at det ville have haft positiv betydning for relationen mellem den frivillige og sønnen og deres aktiviteter sammen, hvis det havde været en mandlig frivillig, idet Trines oplevelse er, at en mandlig frivillig, i højere grad ville tage initiativet til, at tage sønnen med ud på fx fisketure eller lign. (Ibid:18). Trines oplevelse kan knyttes til, at hun, jf. profilbeskrivelsen har en tidligere oplevelse med at hendes ældste søn havde en mandlig kontaktperson, som tog den ældste søn med ud at fiske og på ture, hvilket hun oplevede som positivt og rigtig godt for den ældste søn (Ibid: 21-22).

I forhold til Trine selv og den frivillige, fortæller Trine at hun er glad for den kontakt hun har til den frivillige og at de taler godt sammen, men skulle hun selv matche en frivillige i forhold til hende selv, ville hun have fortrukket en kvinde på hendes egen alder: *(…)så skulle det næsten være en på min egen alder* (Ibid: 48) og uddyber: *(…)jeg ved godt det måske er svært, men hvis det så også var en anden enlig mor (…) altså, fordi så kunne man sige, så har vi noget at snakke om, altså, og kunne hjælpe hinanden med og støtte hinanden (…)hvordan gør du, hvad kunne jeg gøre anderledes* (Ibid: 56-57) og Trine fortæller, at dette ville åbne muligheden for, at hun ville se den frivillige oftere, evt. også sammen med deres børn, idet: *Jamen det kunne da være at man blev veninder i stedet for* (Ibid:57). I forhold til både sønnen og Trine støder man her på en af præmisserne ved frivilligt socialt arbejde, som er, at man i et frivilligt socialt tilbud, ikke kan garantere, at den specifikke frivillige, som en familie efterspøger, er til stede i frivilligkorpset.

#### Den frivilliges begrænsninger

Selvom Trines prioritet er, at den frivillige hjælper sønnen med lektierne, er den frivilliges begrænsning jf. ovenfor, at denne ikke tager sønnen med ud og opleve noget eller foretager sig andre aktiviteter med sønnen. Den frivillige har, overfor Trine, dog ikke givet udtryk for, at der er noget denne ikke vil eller har lyst til at foretage sig og som Trine påpeger, kan grunden til, at den frivillige ikke har foretaget sig andet med sønnen, være at hun ikke selv har givet udtryk for, at hun gerne så, at den frivillige tog sønnen med ud: *Nej, men det er måske også fordi at jeg ik har nævnt det overfor hende, at jeg gerne vil have at hun kører en tur ud med Mikkel eller et eller andet* (Interview Trine: 54). Trine fortæller, at hun generelt ikke har udtrykt yderligere behov, overfor den frivillige, og at der dermed er andre aktiviteter, som hun godt kunne tænke sig, at den frivillige foretog sig, men som den frivillige af gode grunde ikke ved noget om. Trine uddyber at grunden til, at hun ikke har spurgt den frivillige om andre mulige opgaver, er at hun ikke vil tage tiden fra lektiehjælpen: *(…) fordi jeg synes det er mere vigtig med hans lektier, at så bliver de lavet* (Ibid:54). Dette kan, som i Birgittes og Charlottes tilfælde, vidne om, hvordan Trine ikke stiller yderligere krav til den frivillige, idet hun ikke vil miste den hjælp, hun får i forbindelse med lektiehjælpen. Men endvidere vidner ovenstående også om, at der mellem Trine og den frivillige, ikke er etableret et rum, hvor de drøfter behov og mulige opgaver.

Et af Trines højeste ønsker er at sønnen, eller hun og sønnen sammen, kommer ud og oplever noget eller kommer på ferie, idet deres økonomiske situation begrænser dem heri(Ibid: 25-32) men her har den frivillige sin naturlige begrænsning, idet denne ikke direkte kan tilføre økonomisk kapital. Ud fra Trines udsagn, kan en anbefaling til de frivillige og tilbuddet, være, at en frivillig opgave kan bestå i, at hjælpe med at søge legater og eller en form for fundraising idet Trine, trods det at hun ved, at muligheden foreligger, ikke selv har overskuddet til dette.

Trine fremhæver også at hun ikke har overskuddet til at tage initiativet til motion med sine veninder. Hun kunne dog godt tænke sig at dyrke noget motion, da det ville være godt for hendes ryg, men initiativet har altid ligget hos hende og derfor ville det ud fra hendes udsagn, være rart med en frivillig som tog initiativet til at de fx skulle i motionscenter (Ibid: 53). Den frivillige tilknyttet Trine har dog ikke sit fokus på Trine i den sammenhæng og har ud fra Trines udsagn, ikke viden om, at Trine har dette behov og har derfor ikke taget initiativet hertil. Dette kan vidne om, hvordan en frivillig i en familie som Trines, skal være mere opsøgende i forhold til at afdække hvilke behov der eksisterer og tage initiativ. For Trines vedkommende ville det have stor helbredsmæssig betydning. Det er ikke sikkert at den frivillige i denne familie skulle være motionspartner, men kunne evt. være behjælpelig med at skabe kontakt til en anden mulig motionspartner.

Endelig oplever Trine, som både Birgitte og Charlotte, at aflastning mangler i hverdagen, idet både den yngste søn og de ældste børn kræver og tager hendes energi og hun har ikke meget overskud, men hun har ikke råd til en barnepigeordning og derfor vil Trine gerne have en aflastningsordning, idet, det vil give Trine mulighed for noget alene tid, hvor hun kunne være andet end mor for en stund og udvide sit sociale netværk og som hun siger: *Jamen det ville give mig energi* (Ibid: 35). Men denne aflastning har heller ikke været den rolle den frivillige har haft for Trine.

# Konklusion

I denne undersøgelse, hvor fokus har været: *Hvordan oplever og hvilken betydning tillægger udsatte familier frivilligt socialt arbejde fra et frivilligt socialt tilbud som samarbejder med det offentlige*? kan jeg, på baggrund af kvalitative interviews med udsatte familier og analyse heraf samt teoretiske og forskningsmæssige perspektiver herpå, konkludere, at der ikke tegner sig et entydigt svar på hovedspørgsmålet. Derimod kan det, med afsæt i familiernes profil konkluderes, at oplevelse og betydningstilskrivning, af projekt ”*Kombinations*” frivillige sociale arbejde, kan knyttes til den enkelte families unikke livssituation- og position og til den enkeltes families oplevelse af tidligere støtte og hjælp, primært det offentliges, samt forestillinger om fremtiden. Trods det, at de familier, som er interviewet, har nogle fælles karakteristika, identificerer undersøgelsen både ligheder men også forskelle, på tværs af familierne, i forhold til hvordan de oplever og hvilken betydning de tillægger det frivillige sociale arbejde i projekt ”*Kombination*” samt det at det frivillige sociale arbejde eksisterer i en samproduktionsramme og der vil derfor konkluderes fælles og særskilt.

## Samproduktion

På baggrund af analysens første del kan det konkluderes, at alle tre familier oplever det som en fordel og tillægger det positiv betydning, at projekt ”*Kombination*” har et tæt og formaliseret samarbejde med Familiekontor Syd, idet rådgivernes viden om familiernes behov og det frivillige tilbud samt initiativrighed og handlekraft, har været afgørende for at tilbuddet er blevet en realitet i familierne, hvor der er risiko for at familierne, grundet deres daglige udfordringer og dermed begrænset overskud, ikke havde fået tilbuddet, hvis det ikke havde eksisteret i en samproduktionsramme og/eller hvis ansvaret for tilbuddets etablering lå hos familierne selv. På baggrund af analysens første del, kan det dog også konkluderes, hvordan etableringsfasen har været præget af forvaltningens, her specifikt rådgivernes, utilstrækkelige formidling af tilbuddet muligheder, hvormed projekt ”*Kombinations*” brugerorienterede frivillige sociale arbejde indsnævres, idet den utilstrækkelige formidling mindsker muligheden for lydhørhed overfor hvilke behov familierne ville prioritere, hvilket kan have haft betydning for, indholdet i det frivillige sociale arbejde, i specielt to af familierne. Om det frivillige sociale arbejdes indhold ville have set anderledes ud ved tilstrækkelig formidling af tilbuddets muligheder, vides ikke, men sandsynligheden foreligger. Trods dette kan det på baggrund af analysens anden del konkluderes, at det er fælles for familierne, at de oplever det frivillige sociale arbejde som meningsfuldt, i forhold til deres daglige udfordringer.

## Relationen

I en familie opleves særligt relationen til den frivillige, positivt, idet moren i familien oplever den frivillige som en veninde, der møder hende med følelsesmæssigt engagement, privat interesse og forståelse for hendes unikke situation og hvor relationen karakteriseres ved ligeværdighed og gensidighed, som moren savner i mødet med offentligt ansatte og det kan konkluderes at moren i relationen til den frivillige får emotionel anerkendelse, hvilket tilsammen præger morens selvopfattelse positivt og udfordrer den problemidentitet, det offentlige stiller hende til rådighed. I forhold til moren i denne familie kan det yderligere konkluderes at den frivillige agerer, om end spinkelt, socialt netværk for moren og herved tilfører social kapital, som moren mangler, hvilket moren tillægger positiv betydning, idet den frivillige ved sin tilstedeværelse mindsker morens oplevelse af social isolation.

Anderledes kommer det til udtryk i en anden familie, hvor moren ikke på samme måde oplever relationen mellem datteren og den frivillig udelukkende positivt, idet moren oplever, at den frivillige, ikke på samme måde, som en tidligere kontaktperson, ansat af det offentlige, møder datteren med følelsesmæssigt engagement. Ifølge moren oplever datteren, at den frivillige er analyserende, hvilket moren tillægger negativ betydning. I relation hertil kan det konkluderes, at der i relationen, forekommer en grad af professionalisering og at et ofte påpeget symmetrisk islæt, som kvalitet ved en frivillig relation, er begrænset i datterens relation til den frivillige. Der kan i datterens relation til den frivillige, nærmere spores en grad af klient-behandler-relation, modsat en nær-medmenneskelig ligeværdig og gensidig relation. Derudover vægtlægger moren, at det i forhold til datteren, ikke er afgørende, om det er en frivillig eller offentlig ansat, datteren har samvær med, det afgørende er karakteren af relationen i, aktivteten under og rammen om samværet, hvormed det kan konkluderes, at distinktionen mellem en frivillig og offentlig ansat, i nogen grad udviskes.

I en tredje familie opleves relationen til den frivillige positivt, idet den frivillige, ifølge moren, udviser en personlig betænksomhed, overfor hende og hendes søn, som offentligt ansatte, ifølge moren, ikke i samme grad kan. I relation hertil kan det konkluderes at moren og sønnen oplever en grad af følelsesmæssigt engagement og oplever sig anerkendt som personer der er værd at have kontakt med. Endvidere kan det, konkluderes, at der i den frivilliges samvær med sønnen og moren kan spores en grad af asymmetrisk relation, idet den frivillige i forhold til sønnen, med afsæt i sin uddannelsesbaggrund, hjælper med skolearbejde og i forhold til moren indtræder i rollen som rådgiver af professionel karakter, hvilket moren tillægger positiv betydning. Endelig tillægger moren relationen mellem hende og den frivillige positiv betydning, idet den frivillige, ikke på samme måde som offentligt ansatte, opleves som fremmed og fordømmende, som det ifølge moren, kan være svært at åbne sig overfor, men derimod som en hun taler godt sammen med.

## Aktiviteter

I en af familierne, fremhæves og tillægges rådgivningsrollen i forhold til moren, positiv betydning, af moren, idet den frivillige giver en form for professionel rådgivning, som moren savner. Yderligere fremhæves og tillægges den frivilliges mentorrolle og deltagelse i fysisk aktivitet sammen med moren, positiv betydning, af moren, idet den frivillige herigennem både tilfører moren viden om det danske system og støtter et vægttab, som ifølge moren, vil give hende større selvtillid. Det frivillige sociale arbejde, kan således konkluderes, at have positiv betydning for moren, idet den frivillige gennem sin videns tilførsel hjælper moren med at færdes og blive integreret i (lokal) samfundet og gennem fysisk aktivitet, støtter moren i opbyggelse af større selvtillid, som ifølge moren, kan medvirke til, at hun kan genfinde motivationen til at indtræde på arbejdsmarkedet. Herved kan morens betydningstilskrivning knyttes til morens syn på fremtiden, idet hun har et ønske om, at indtræde på arbejdsmarkedet.

I en anden familie fremhæves og tillægges kontaktpersonsfunktionen i forhold til datteren i familien, positiv betydning, af moren, idet denne, ved at agere, om end spinkelt socialt netværk, tilfører social kapital, som hendes datter mangler og udgør samtidig en anden voksenkontakt til datteren, hvilket også aflaster moren, idet hun ellers oplever at stå alene med datterens udfordringer, som det er vanskeligt for hende altid at magte, grundet egne udfordringer. Det frivillige sociale arbejde kan i denne familie, konkluderes, at have en positiv betydning, idet den frivillige til dels erstatter det, som den tidligere kontaktperson, ifølge moren, gav datteren, og aflaster moren.

I en tredje familie fremhæves lektiehjælp i forhold til sønnen, som den frivilliges primære opgave, hvilket moren tillægger positiv betydning, idet den frivillige, ud fra morens oplevelse, qva sin uddannelsesbaggrund, tilfører kulturel baggrundskapital, som hun ikke selv er i besiddelse af og som hendes søn herfor mangler, hvilket kan konkluderes, at have en positiv betydning, idet den frivillige gennem lektiehjælp er med til at modvirke at sønnen oplever sig frasorteret i skolen. Morens betydningstilskrivning kan herved knyttes til morens syn på fremtiden, idet hun har et ønske om, at sønnen ikke skal ende som sine søskende, uden uddannelse. I denne familie fremhæves og tillægges også den frivilliges rådgivningsrolle, i forhold til moren, positiv betydning, af moren, idet den frivillige herigennem, giver moren rådgivning af professionel karakter, som hun tidligere har modtaget og oplevet positivt i det offentlige. I relation til det frivillige sociale arbejde, i denne familie, kan det konkluderes, at der i aktiviteten mellem sønnen og den frivillige og moren og den frivillige forekommer en grad af professionalisering, hvilket af moren, tillægges positiv betydning. Det kan, med afsæt i to af mødrenes oplevelser, endelig konkluderes, at på trods af at det frivillige sociale arbejde, i to af familierne, primært retter sig mod børnene, har det også positiv betydning for mødrene, idet, det ifølge mødrene, aflaster dem, hvilket vidner om, at frivilligt socialt arbejde, som retter sig mod et enkelt familiemedlem, kan have betydning for andre familiemedlemmer.

## Rammen

På baggrund af analysens anden del, kan det ud fra alle mødres udsagn, konkluderes, at fleksibilitet i forhold til hvor det frivillige sociale arbejde udfolder sig er væsentlig, dog kan det, ud fra to mødres udsagn, konkluderes, at det frivillige sociale arbejdes mulighed for at være fleksibel, i forhold til hvor samværet foregår, som ofte fremhæves som en kvalitet ved frivilligt socialt arbejde, er begrænset i to af familierne, idet den frivilliges samvær med børnene, ifølge de to mødre, primært foregå i hjemmet, hvor mødrene udtrykker ønske om en mere afvekslende ramme for samværet. Det betyder dog ikke, at de to mødre, ikke oplever det positivt, når det frivillige sociale arbejde foregår i hjemmet. Den ene mor tillægger det positiv betydning, at det frivillige sociale arbejde, i forhold til hendes datter, foregår i hjemmet, idet hjemmets rammer, ifølge moren, bevirker, at datteren har nemmere ved at åbne sig modsat hvis hun befandt sig på et offentligt kontor. Den anden mor tillægger det positiv betydning, at det frivillige sociale arbejde, i forhold til hendes søn, foregår i hjemmet, da sønnen herved kan få lavet sine lektier. Endvidere er det fælles for alle tre mødre, at de tillægger kontinuitet, i samværet med den frivillige, positiv betydning, hvilket to af mødrene oplever værende til stede i samværet med den frivillige. En af mødrene oplever dog ikke, at den frivilliges kontinuitet, er til stede, idet den frivillige kommer med lang tids mellemrum. Moren tillægger dette negativ betydning, idet hun oplever, at det har negativ betydning for relationen mellem datteren og den frivillige og det kan konkluderes, at datteren ikke oplever sig anerkendt som en person der er værd at have kontakt med. På baggrund af interviewene med mødrene kan det konkluderes, at hvis det frivillige sociale arbejde skal opleves positivt i udsatte familier, kræver det, at den frivillige forpligter sig på et kontinuerligt samvær med en vis grad af tidshorisont.

## Begrænsninger

På baggrund af analysens anden del, kan det konkluderes, at en begrænsning ved det frivillige sociale arbejde, i de tre familier, er, at det frivillige sociale arbejde ikke imødekommer familiernes behov for aflastning og/eller barnepigeordning. I relation hertil kan det konkluderes, at det frivillige sociale arbejdes indhold i praksis ikke udelukkende bestemmes ud fra familiernes behov. I praksis er det typisk den frivillige der i sidste ende bestemmer indholdet af det frivillige sociale arbejde, i forhold til hvad denne kan og vil tilbyde. Således ses det, at projekt ”*Kombinations*” brugerorienterede elementer, i det frivillige sociale arbejde, er begrænset og ikke fuldstædigt efterlevet. Det kan endvidere konkluderes, at de tre mødre, ikke stiller krav til de frivillige i forhold til de andre behov de har, som den frivillige ikke imødekommer. Det skyldes at mødrene er bange for at belaste de frivillige og herved miste den hjælp de får. Mødrene understreger alle at de frivillige er *frivillige* og at mødrene derfor ikke stiller krav til dem og det kan konkluderes, at der eksisterer et ulig forhold mellem mødrene og de frivillige, idet mødrene ikke kan stille krav til de frivillige, da det frivillige sociale arbejde ikke er rettighedsbaseret.

# Anbefalinger

Anbefalingerne, som fremgår nedenfor, tager udgangspunkt i hvad jeg har kunnet udlede af konklusionerne fra analysen. Anbefalinger, som kan trækkes på, i forhold til når et frivilligt socialt tilbud, samarbejder med en forvaltning, om frivilligt socialt arbejde for udsatte familier.

**Anbefaling til samarbejdsaftale mellem et frivilligt socialt tilbud og en forvaltning**

* Samarbejdspartnerne, her det frivillige sociale tilbuds repræsentanter, ledelse og rådgivere i forvaltningen, skal før samarbejdet indgås afklare hvad det frivillige sociale arbejde kan og skal tilbyde og for hvem

**Anbefalinger til det frivillige sociale tilbuds repræsentanter**

* Det frivillige sociale tilbuds repræsentanter skal udarbejde en brochure hvoraf det fremgår hvad det frivillige sociale arbejde kan, hvem de frivillige er og hver især kan tilbyde og som skal være synlig og tilgængelig på forvaltningen og andre offentligt tilgængelige steder
* Brochurens beskrivelse af hvad det frivillige sociale arbejde kan skal være i overensstemmelse med hvad tilbuddet reelt kan tilbyde

**Anbefalinger til rådgiverne i forvaltningen i etableringsfasen**

* Rådgiverne skal tage initiativ til at præsentere tilbuddet for familien
* Rådgiverne skal, for at sikre at familien er velinformeret om tilbuddet, udlevere det frivillige sociale tilbuds brochure og sørge for en grundig formidling og gennemgang af tilbuddets muligheder – hvad det kan tilbyde og for hvem og dette skal være i overensstemmelse med hvad tilbuddet reelt kan tilbyde
* Rådgiverne skal tydeliggøre overfor familien, at det frivillige sociale arbejdes indhold i praksis bestemmes gennem en dialog mellem familien og den frivillige
* Rådgiverne skal tage initiativ og udvise handlekraft i forhold til kontaktskabelsen til det frivillige tilbud

**Anbefaling til hvordan frivilligt socialt arbejde etableres ud fra familiens behov**

* Rådgiverne tilbyder tilbuddet for familien og sikre at familien har interesse i hjælp og støtte fra en frivillig. Efterfølgende skal en frivillig repræsentant, for at sikre familiens medinddragelse i bestemmelsen af det frivillige sociale arbejdes indhold, afholde et afklarende møde og en dybdegående samtale med familien om dennes baggrund og aktuelle situation, hvor det afdækkes hvilke behov familien har og prioriterer. Herefter skal den frivillige repræsentant matche en frivillig til familien, hvorved tilbuddets frivillige sociale arbejde etableres på baggrund af familiens prioriterede behov

**Anbefalinger til rekruttering af frivillige**

* Den frivillige skal forpligtige sig til
  + langvarig tilknytning til familien
  + kontinuerligt samvær mindst en gang om ugen eller hver 14. dag
* Den frivillige skal være indstillet på at
  + udvise fleksibilitet i forhold til længde af hvert enkelt samvær
  + udvise interesse for og engagere sig i familien
  + være initiativtager i forhold til samvær
  + lave faste aftaler fra gang til gang om hvor og hvornår samværet skal foregå
  + være fleksibel i forhold til hvor og hvornår samværet skal foregå
  + være opsøgende i forhold til hvad der rør sig i familien og hvad familien har behov for, bl.a. ved løbende at skabe rum for samtaler herom
  + have blik for timing i forhold til familiens aktuelle behov og være fleksibel i forhold til hvad samværet skal indeholde

**Forslag til indhold i frivilligt socialt arbejde**

* Barnepigeordning
* Legatsøgning og fundraising til dækning af fornødenheder til og aktiviteter for familien

# English Summary

The title of this thesis is:*”Volunteer Social Work in Co-production with The Public Sector – a Qualitative study of Volunteer Social Work in Families at Risk.”*

The aim of this thesis has been to study volunteer social work in families at risk, where the work is done in co-production with the public sector. Since our knowledge of how these families at risk experience and value this, is somewhat limited that has been the main aim of this work.

The focus of this research has been on the volunteer project known as “*Kombination*” – a volunteer social project that works together with the local public sector of Århus. Through “*Kombination*” contact was made with the families that this thesis focuses on. Qualitative interviews with these families make up the empirical base for this thesis. This was done in the hope that new, nuanced and detailed knowledge about these families’ experiences could be gained. The thesis has a hermeneutical/theoretical focus which means that the knowledge gained from the interviews is interpreted with certain pre-understandings.

The collected data is divided into a profile-section and two analysis-sections. The aim of the profile-section is to account for the families’ social situation through the use of Jørgen Elm Larsen’s definition of being “at-risk” and Pierre Bourdieu’s forms of capital. The section aims to work as a stepping stone for the actual analysis, due to the idea that the families’ experiences and understanding of their situation should be understood from the position they’re in. Part one of the analysis section deals with how the families experience the collaboration between the local public sector and the volunteer social work and how this affects them, while the second section deals with how the families experience the volunteer social work in effect and what this means to them.

When analyzing the empirical data and coupling this with theoretical and research perspectives, it seems like there isn’t an unambiguous answer to the question of how families at risk perceive and value the volunteer social work in co-production with the local public sector. The conclusion must therefore be that how the families perceive and value their interaction with “*Kombination*” is tied to their unique social situation and position. It can also be concluded that previous experiences with the local public sector plays a big role in how the families value this. In spite of the fact the families share many of the same characteristics the research also reveals that they value the volunteer social work differently. Some things indicate that the implementation phase of the collaboration between “*Kombination*” and the local public sector has also had an effect of how the project has been both received and perceived, specifically the social workers seem to have played a role in “underselling” the project.

The Families all seem to value the volunteer social work, specifically with regards to helping them out in day-to-day situations. They all seem to value the relation to the volunteer social worker, especially if said social worker seems emotionally engaged and flexible with regards to time issues and such. Not everything is positive, though, especially when the volunteer seems uncommitted to the family. This leads to irritation and disappointment in the families and a feeling that they’re not being acknowledged. So if the families are to value the volunteers these volunteers have to be committed when they work with the family. A final point is that it seems like the volunteer social work is limited, with regards to the families wanting to ask for help in areas in which help is not assigned. They do not do this though because they fear losing the help and the volunteer that they have been assigned. This indicates that the relationship between the families and volunteers is an uneven one at best, since the families can’t make demands of the volunteers due to the fact that volunteer social work is not based on legislative rights.

On the back of the research some recommendations are made to improve or evaluate the merits of volunteer social work in families at risk in co-production with the public sector.

# Litteraturliste

Andersen, Torben K (2012): *Ny socialreform – Flere frivillige og færre på sidelinjen.* Lokaliseret på Mandag Morgens hjemmeside: [www.mm.dk/ny-socialreform-flere-frivillige-og-færre-på-sidelinjen](http://www.mm.dk/ny-socialreform-flere-frivillige-og-færre-på-sidelinjen)d. 29-11-13

Antoft, R. & H.H. Salomonsen (2007): *Det kvalitative casestudium – introduktion til en forskningsstrategi,* i: Antoft, R. et al. (red.): *Håndværk & Horisonter – tradition og nytænkning i kvalitativ metode.* Odense: Syddansk Universitetsforlag.

Blaikie, Norman (2007): *Designing Social Research. The logic of Anticipation.* Polity Press.

Bourdieu, Pierre (2007): *Den praktiske sans*. København K. Hans Reitzels Forlag.

Bourdieu, Pierre (1997). *Af praktiske grunde. Omkring teorien om menneskelig handlen*. København: Hans Reitzels Forlag.

Bourdieu, Pierre (1995): *Distinksjonen. En sociologisk kritikk av dømmekraften”*. Oslo. Pax Forlag.

Bryman, Alan (2004): *Social Research Methods*. New York: Oxford University Press.

National Civilsamfundsstrategi (2010): *National Civilsamfundsstrategi – En styrket inddragelse af civilsamfundet og frivillige organisationer i den sociale indsats.* Regeringen oktober 2010. Lokaliseret på Social- og Integrationsministeriets hjemmeside: <http://www.sm.dk/data/Lists/Publikationer/Attachments/495/Civilsamfundsstrategi.pdf> d. 29-11-13

Dean, Mitchell (2010): *Governmentality – Magt og styring I det moderne samfund*. 3. oplag. Frederiksberg C. Forlaget Sociologi.

De Vaus, D. (2001): *Research Design in Social Research*. London. Sage Publication.

Ebsen, Frank, Henriksen, Jesper, Rieper, Olaf (2003): *Hænger det sammen? Sammenhængen i indsatsen for mennesker med hjemløshed, misbrug og/eller sindslidelse som problem.* AKF Forlaget.

Fredslund, Hanne (2012): *Den filosofiske hermeneutik – fra filosofi til forskningspraksis,* i: Claus Nygaard (red.): *Samfundsvidenskabelige analysemetoder.* 2. udg. Samfundslitteratur.

Glavind Bo, Inger (2008): *At tænke socialpsykologisk*. Akademisk forlag.

Goffman, Erving (1992): *Vore rollespil i hverdagen*. Hans Reitzels Forlag.

Gruber, Thomas, Villadsen, Kasper (1997): *Kvalitet i det frivillige sociale arbejde.* København. Socialforskningsinstituttet

Guide til fremtidens velfærdsalliancer(2011): Rapport - *Guide til fremtidens velfærdsalliancer - gode råd til samarbejde om social forebyggelse.* Lokaliseret på Mandag Morgens hjemmeside: <https://www.mm.dk/guide-til-fremtidens-velfaerdsalliancer> d. 29-11-13

Holm, Rikke, Fanning, Mette Lycke (2011): *Frivilligt socialt arbejde som supplement til offentlige tilbud, I:* Tidsskrift for forskning og praksis i socialt arbejde, *UdenforNummer*, nr. 23, 12. årg., Tema om frivillighed, 2011. København. Dansk Socialrådgiverforening.

Honneth, Axel (2003): *Behovet for anerkendelse*. København. Hans Reitzels Forlag.

Høgsbro, Kjeld (1992): *Sociale problemer & selvorganiseret selvhjælp i Danmark*.1. udgave. Frederiksberg. Samfundslitteratur.

Høgsbro, Kjeld, Marie Bovbjerg, Kirsten, Hardman Smith, Louise, Kirk, Mette, Henriksen, Jesper (2003): *Skjulte livsverdener* *– En etnografiske undersøgelse af forholdene for menneske med hjemløshed, misbrug og sindslidelse som problem.* AKF Forlaget.

Høilund, Peter & Juul, Søren (2005): *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*. København K. Hans Reitzels Forlag.

Højberg, Henriette (2007): *Hermeneutik,* i: Fuglsang, Lars, Bitsch Olsen, Poul (red): *Videnskabsteori på tværs af fagkulturer og paradigmer i samfundsvidenskaberne*. Roskilde Universitetsforlag

Jacobsen, Michael Hviid (2008): ´*Gør det selv’-teori – om opdagelseskonteksten i kvalitativ samfundsforskning,* i: Jacobsen, M. H. & Pringle, K. (red.): *At forstå det sociale – i sociologi og socialt arbejde*. København. Akademisk Forlag.

Jappe, Erik (1998): *Håndbog for pædagogstuderende*. 4. udg. Forlaget Kolibri.

Jensen, Sune Qvotrup (2007): *Fremmed, fræk og farlig. Unge mænd og etnisk/racial andenhed – mellem modstand og stilisering*: <http://vbn.aau.dk/files/18642372/spirit_phd_series_13_jensen.pdf>

Juul, Søren, Pedersen, Kirsten Bransholm (2012): [*Samfundsvidenskabernes videnskabsteori: En indføring*](http://rucforsk.ruc.dk/site/da/publications/samfundsvidenskabernes-videnskabsteori(f03ed690-ab5e-4829-84fe-8e0a6cd33a85).html)*.* København. Hans Reitzel.

Järvinen, Margaretha (2007): *Pierre Bourdieu*, i: Heine Andersen & Lars Bo Kaspersen (red.) *Klassisk moderne samfundsteori.* 4. udg. København. Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, Margaretha, Mortensen, Nils (2005): *Det magtfulde møde mellem system og klient: teoretiske perspektiver* i: Järvinen, Margaretha, Elm Larsen, Jørgen, Mortensen, Nils (red): *Det magtfulde møde mellem system og klient.* AAhus Universitetsforlag.

Järvinen, Margaretha, Nanna Mik-Meyer (2004): *At skabe en klient* i: Järvinen, Margaretha, Nanna Mik-Meyer (red): *At skabe en klient – institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København. Hans Reitzels Forlag.

Jørgensen, Anja (2008): *Hermeneutik, fænomenologi og interaktionisme – tre sider af samme sag*, i: Jacobsen, M. H. & Pringle, K. (red.): *At forstå det sociale - i sociologi og socialt arbejde*. København. Akademisk Forlag.

Klausen, Trond Beldo (2002): *Et spørgsmål om klasse?* Ph.d.-afhandling, 2. udg. Aalborg Universitet.

Kristensen, Catharina Juul (1999): *Socialt udsatte enlige mødre med flere børn.* 1. udg. 1. opslag. Dafolo Forlag.

Kvale, Steinar (2009): *Interview – Introduktion til et håndværk.* København. Hans Reitzels Forlag.

La Cour, Anders (2004): *Frivilligt socialt arbejde som paradoks,* i: Social Kritik 2004. Nr. 95. 16 årgang. København.

La Cour, Anders (2002): *Frivillighedens pris*. Købehavns Universitet. Sociologisk Institut. København.

Larsen, Jørgen Elm (2009): *Forståelser af begrebet social udsathed,* i: *Udsat for forståelse – en antologi om socialt udsatte.* København. Rådet for Socialt Udsatte. Lokaliseret på: [www.udsatte.dk](http://www.udsatte.dk) d. 29-11-13

Maaløe, Erik 2002: *”Casestudier”.* København. Akademisk forlag.

Mead, George Herbert (2005): *Sindet, Selvet og Samfundet.* København. Akademisk Forlag.

Olsen, Henning (2002): *Kvalitative kvaler – kvalitative metoder og danske kvalitative interviewundersøgelsers kvalitet.* Akademisk Forlag.

Olsen, Lars, Ploug, Niels, Andersen, Lars, Juul, Jonas Schytz (2012): *Det danske klassesamfund – Et socialt Danmarksportræt*. Gyldendal.

Payne, Malcolm (2005): *Teorier i socialt arbejde*. København. Hans Reitzels Forlag.

Poort, Janni (2010): *Frivilligt socialt arbejde i sygehusregi*, i: Nordisk tidskrift for palliativ medisin - *Omsorg*, nr. 1, 27. årg., Tema – Frivillige, 2010. Fagbokforlaget.

Presskorn-Thygesen, Thomas (2012): *Samfundsvidenskabelige paradigmer – fire grundlæggende metodiske tendenser i moderne samfundsvidenskab,* i: Claus Nygaard (red.): *Samfundsvidenskabelige analysemetoder.* 2. udg. Samfundslitteratur.

Rørdam, Birgitte (2011): *Hvor frivillige er de frivillige* i: Socialrådgiveren, nr. 15., Tema*, Supplement eller erstatning? – Frivillige indtager socialt arbejde*. Dansk Socialrådgiverforening.

Rørdam, Birgitte (2011): *Socialrådgivere er glade for de frivillige* i: Socialrådgiveren, nr. 15., Tema*, Supplement eller erstatning? – Frivillige indtager socialt arbejde*. Dansk Socialrådgiverforening.

Rådet for Socialt Udsatte (2009): *Socialpolitisk grundlag* - *Rådet for Socialt Udsatte.* Lokaliseret på: [www.udsatte.dk](http://www.udsatte.dk) d. 29-11-13

Schultz Jørgensen, Per (1999): *Barnet i risikofamilien*, i: Lars Dencik & Per Shultz Jørgensen (red.): *Børn og familie i det postmoderne samfund*. København. Hans Reitzels Forlag.

Skov Henriksen, Lars (2011): *Restrukturering af frivilligheden* i: Tidskrift for forskning og praksis i socialt arbejde - *UdenforNummer*, nr. 23, 12. årg., Tema om Frivillighed,2011. Dansk Socialrådgiverforening.

Skov Henriksen, Lars (2001): *Det frivillige sociale arbejde blev politisk vigtigt da krisen kradsede i velfærdssamfundet*, i: Melbye, Iben, *Krykker eller stylter – om frivilligt socialt arbejde i Danmark*. København. Omsorgsorganisationernes Samråd og forfatteren.

Social- og integrationsministeriet (2013): *Den frivillige sociale sektor* - *Den nationale civilsamfundsstrategi*. Lokaliseret på Social- og Integrationsministeriets hjemmeside: <http://www.sm.dk/Temaer/sociale-omraader/frivillig-sektor/Sider/Start.aspx> d.29-11-13.

Sørensen, Eva, Torfing, Jacob (2012): *Offentlig Ledelse af Frivilliges Samproduktion af Velfærdsservice*. Roskilde Universitet.

Uggerhøj, Lars (1997): *Hjælp eller afhængighed.* Aalborg Universitetsforlag.

Ulnits, Jeannette (2011): *En glidebane der bekymrer* i: Socialrådgiveren, nr. 15., Tema *Supplement eller erstatning? – Frivillige indtager socialt arbejde*. Dansk Socialrådgiverforening.

Villadsen, Kasper (2004): *Filantropiens genkomst – Medborgerskab, fællesskab og frihed under ombygning?* i: Dansk Sociologi, nr. 1, 15 årg. 2004.

Wilken, Lianne (2006): *Pierre Bourdieu*. Frederiksberg. Roskilde Universitetsforlag.

# Bilagsoversigt

Bilag 1: Projektbeskrivelse

Bilag 2: Samarbejdsaftale

Bilag 3: Annonce

Bilag 4: Interviewguide

Bilag 5: Overblik over teori og forskning anvendt i analysen

**Bilag 1: Projektbeskrivelse**

**Frivilligt socialt arbejde i samspil med en kommunal forvaltning**

**Beskrivelse af Projekt Kombination af frivilligt socialt arbejde og foranstaltningsindsatser over for udsatte børn, unge og familier på Familiekontor Syd, Aarhus.**

**Projektet har følgende forudsætninger**:

* Den kommunale velfærds økonomi er kommet under stadig større pres og har aktualiseret ideerne om at involvere frivillige i hjælpen til udsatte borgere for at understøtte deres egne ressourcer og det civile netværk. Det er imidlertid uklart, hvordan et givet samspil kan være mellem frivillighed og lønnet arbejde.
* Den frivillige indsats i Danmark har en lang tradition, og betegnelsen ”frivillig” dækker over et meget bredt spektrum af indsatser. Det er vigtigt at kunne differentiere mellem disse for at kunne blive mere præcis og realistisk omkring betingelser og muligheder for at kunne realisere det frivillige arbejdes potentialer i et samspil med en kommunal forvaltning. Her taler vi om frivilligt **socialt** arbejde, altså støtteindsatser over for udsatte borgere som har en grænseflade til de almindelige professionelle foranstaltningsindsatser såsom kontaktpersonsforhold, praktisk pædagogisk støtte i hjemmet samt rådgivning, vejledning og behandling.
* Frivilligt socialt arbejde er ikke en erstatning for en foranstaltning i en forvaltning men har sit eget særkende og sin egen berettigelse eller kvalitet, og nærværende tilbud forudsætter, at de forvaltningsansatte fortsat gør, hvad de er bedst til, og at de frivillige tilsvarende yder en indsats, som har særlige kvaliteter for den, som modtager hjælpen. Det drejer sig kort fortalt om, at den frivillige indsats baserer sig på opbygning af en relation mellem en frivillig person med et overskud og en syg eller på anden måde udsat borger, hvor relationen er kendetegnet ved frivillighed fra begge parter og ikke retsligt og lønmæssigt formidlet. Interessen hos den frivillige kan være motiveret af mange forhold, men relationen skal være båret af et medmenneskeligt engagement og en indlevelse, som skaber en oplevelse af gensidig sympati, og at dette ikke er ”for pengenes skyld”.
* Den helt afgørende kvalitet og fordel ved sådanne ”frivillige” relationer er den følelsesmæssige forpligtelse hos begge parter, som kan opbygges. Det personlige engagement er også grunden til, at der er behov for megen støtte til den frivillige for at modvirke udbrændthed. Dette betyder at frivilligt socialt arbejde ofte kan antage langvarig støttekarakter for udsatte mennesker, som ikke kan profitere af specialiserede indsatser, som forudsætter, at de selv kan overføre og omsætte forholdsvis abstrakt rådgivning og læring til egen hverdag. Frivilligt socialt arbejde kan på dette område noget andet og mere end foranstaltninger som er mål og tidsbegrænsede.
* Det er vigtigt at afklare, hvorledes frivilligt arbejde kan indpasses i en forvaltningskontekst, hvor der ofte er behov for at etablere kontrolforanstaltninger ud fra et perspektiv af myndighedsudøvelse. Frivillige kan ikke direkte indgå i de kontrol- og dokumentationssystemer, som en forvaltning har for sine ansatte. Behovet for opfølgning må primært løses via løbende dokumentation fra de instanser, som i øvrigt har kontakt til de pågældende udsatte borgere.
* Vi forudsætter, at en samarbejdskommune dels har gjort sig nogle overvejelser over inddragelse af frivilligt socialt arbejde i den kommunale forvaltning dels har udpeget en kontaktperson, som er centralt placeret i forvaltningen, og som har mandat til at handle i forhold til projektet. Herudover forventer vi, at de lokale samarbejdsparter som eksempelvis familierådgivere og deres afdelingsledelse afsætter tid til løbende at drøfte og justere samarbejdet.
* Det er nærværende projekts udgangspunkt, at der er behov for en aktiv og systematisk formidling af frivilligt socialt arbejde og kommunale foranstaltninger, hvis det skal lykkes at skabe nyttige og holdbare kombinationsløsninger i en kommunal forvaltning. Vi skal nedenfor forsøge at beskrive kort, hvad en sådan formidling må kræve og indebære.

**Forslag til samarbejdsprojekt mellem kommune og Projekt Støt den Pårørende.**

Støt den Pårørende er et projekt forankret i organisationen Frivilligcentre og Selvhjælp Danmark(FriSe). Som en del af dette projekt foreslår vi en samlet ”pakke”, som vedrører inddragelse af frivillige i kommunens indsats over for udsatte børn og unge samt deres familier og netværk. Pakken indeholder tre hovedelementer eller sider: De frivillige, de ansatte i den kommunale forvaltning samt kommunens ledelse.

**De frivillige.** Vi påtager os udvælgelse af frivillige, indledende kvalificering samt løbende kompetenceudvikling igennem supervision og sparring samt uddannelse. Vi påtager os også sammen med familierådgivere og afdelingsledelse at matche de frivillige til de opgaver, Familiekontoret stiller, samt deltager i den løbende opfølgning i forhold til udvikling i opgavens løsning herunder ophør. I forhold til opfølgning er vores opgave udelukkende af konsultativ karakter. Vi kvalificerer de frivillige gennem uddannelse og supervision i at understøtte og opbygge netværk for de familier, de har kontakt med herunder etablering og drift af selvhjælpsgrupper. Vi understøtter endvidere, at de frivillige selv organiserer sig i grupper og fællesskaber.

**De kommunalt ansatte.** Vi tilbyder at informere og afholde undervisning for relevante forvaltningsansatte i forhold til samarbejdet med de frivillige samt afklaring af hvilke opgaver, der med fordel kunne løses af frivillige.

**Kommunens ledelse.** Vi foreslår en mødevirksomhed med lokal forvaltningsledelse for at sikre fælles afstemning af forventninger og løbende dialog omkring samarbejdet. Det er erfaringen hidtil, at der ofte stilles store forventninger til inddragelse af frivillige i socialt arbejde, men at forventningerne ofte skuffes, og inddragelsen bliver sparsom og løber ud i sandet. Vi er af den opfattelse, at en del af disse problemer skyldes manglende fokus og systematik samt ikke mindst en grundig dialog mellem de involverede parter herunder også ledelsen.

**Eksempler på konkrete opgaver som frivilligt socialt arbejde forventes at kunne medvirke til at løse inden for området udsatte børn, unge og familier. ”Pårørende” er her forstået som de udsatte familiers netværk:**

* Støtte udsatte familiers netværk og relationer for at modvirke social isolation, øge netværkets kapacitet og derigennem medvirke til at fremme forældres og børns trivsel
* Besøge en familie om morgenen, hjælpe med dagens start og følge børn i skole og daginstitution
* Sammen med forældre lave lektier med børn
* Gå med børn til fritidsaktiviteter såsom svømning og sport i øvrigt, gerne sammen med forældre
* Generelt at hjælpe familier med at organisere sig i hverdagen herunder holde styr på og forberede sig til aktiviteter og møder som forældre skal gå til, læse og besvare henvendelser fra det offentlige etc.
* At lave mad sammen med børn og forældre
* Gå med forældre til møder og sociale arrangementer
* Støtte forældre i voksenaktiviteter og fællesskab uden for hjemmet ved at være babysitter
* Være samtalepartner for både børn og forældre i små og store problemer

**”Vi” er Janni Poort og Alex Madsen. Vi vil gerne nedenfor præsentere os nærmere:**

**Janni Poort –** Socialrådgiver og cand. scient. Soc. Jeg har været ansat i kommuner, amt, stat og private organisationer. I perioden 1976 – 1992 har jeg primært arbejdet med behandling af børn, unge og familier. Derefter tog min karriere et skift og siden da har jeg såvel teoretisk som praktisk beskæftiget mig med udvikling af borgerrettet frivilligt socialt arbejde i Kræftens Bekæmpelse og Frivilligcentre og Selvhjælp Danmark. Jeg har været ansvarlig for og har udviklet modeller til udvælgelse, kvalificering og supervision af frivillige. Jeg har blandt andet været projektleder for flere hospitalsprojekter, hvor jeg i et samarbejde med frivillige og ansatte har udviklet støttetilbud til patienter og pårørende baseret på frivillige. Jeg er ansat i Frivilligcentre og Selvhjælp Danmark, hvor jeg er projektleder for et 4-årigt projekt *Støt den pårørende,* som er finansieret gennem satspuljen. Projektet har til formål at udvikle modeller til støtte af pårørende til personer med alvorlig eller kronisk sygdom.

**Alex Madsen –** Psykolog og specialistuddannet i Børnepsykologi og Supervision. Jeg har siden 1982 været ansat i kommunal forvaltning både som menig psykolog og som leder. Mit erfaringsområde er PPR og skoleområdet herunder daginstitutioner samt udsatte børn og familier i socialforvaltning. Senest som afdelingsleder inden for dagforanstaltninger for børn, unge og familie. Har undervist på den Sociale Højskole i Aarhus og Esbjerg. Siden 2010 medlem af en national følgegruppe til frivillighedsprojektet Støt den Pårørende som er finansieret af Socialministeriet. I den forbindelse underviser jeg frivillige i at lave socialt arbejde i hjem og familier. Er aktuelt optaget af at understøtte udsatte familiers netværk igennem etablering af familiegrupper bl.a. inspireret af den narrative tænkning og metodik.

Februar 2012 Janni

Poort og Alex Madsen.

**Bilag 2: Samarbejdsaftale**

**Samarbejdsaftale mellem Familiekontor Syd, Aarhus kommune og projekt Støt den Pårørende.**

For en nærmere beskrivelse af formål og indhold for det pilotprojekt som denne samarbejdsaftale vedrører henvises til følgende notat af februar 2012:

*Frivilligt socialt arbejde i samspil med en kommunal forvaltning.*

*Beskrivelse af Projekt Kombination af frivilligt socialt arbejde og foranstaltningsindsatser over for udsatte børn, unge og familier på Familiekontor Syd, Aarhus.*

**Samarbejdsaftalen:**

1. Aftalens parter er Familiekontor Syd under Aarhus kommunes socialforvaltning og projekt Støt den Pårørende, som er organisatorisk forankret i landsorganisationen Frivilligcentre og Selvhjælp Danmark (FriSe)
2. Tidsramme: Samarbejdsaftalen gælder perioden 1.3. 2012 til 1.6. 2013 og dækker dermed projekt Støt den Pårørendes resterende projektperiode
3. Familiekontor Syd har følgende opgaver i forhold til de familier som indgår i pilotprojektet: Familierådgiverne bringer familier i forslag over for Støt den Pårørende, hvor en frivillig indsats kan være et supplement til en kommunal foranstaltning. Rådgiver sikrer sig, at familien som udgangspunkt er interesseret i hjælp fra en frivillig Efter Støt den Pårørendes matchning af en frivillig til opgaven er det rådgivers opgave at afholde et møde mellem familien og den frivillige, hvor det afklares, om der kan etableres en kontakt, som har til hensigt at hjælpe familien ud fra familiens behov og den frivilliges accept af opgaven. Herefter er rådgivers opgave i princippet afsluttet, med mindre familien selv ønsker atter at inddrage rådgiver omkring relationen til den frivillige.
4. Støt den Pårørende har følgende opgaver i forhold til de frivillige: Støt den Pårørende rekrutterer og matcher frivillige til de familier, som rådgiver efter aftale med familierne bringer i forslag til frivillig støtte. Støt den Pårørende har ingen kontakt med familierne, kun med de frivillige. Støt den Pårørende kvalificerer løbende de frivillige til deres opgaver herunder netværksarbejde igennem uddannelse, sparring og supervision. Støt den Pårørende har ansvaret for at den frivillige fremskaffer en ren børneattest. Støt den Pårørende understøtter de frivillige i pilotprojektet i at organisere sig som gruppe.
5. Evaluering: Pilotprojektet skal evalueres. Støt den Pårørende tager initiativ til at høre de involverede rådgiveres, familiers og frivilliges erfaringer med projektet bl.a. igennem kvalitative interviews. Familiekontorets rådgivere og ledelse stiller sig til rådighed for denne evaluering.
6. Mødevirksomhed: Det aftales som udgangspunkt at Familiekontor Syds ledelse og Støt den Pårørendes projektledelse afholder møde en gang kvartalet i pilotprojektets periode. Mødernes formål er løbende erfaringsudveksling med mulighed for at justere på projektets forløb efter behov. Det siger sig selv, at møderne ikke vedrører enkeltsager men projektets udvikling.

Samarbejdsaftalen træder i kraft den 1. marts 2012. Parterne forpligter sig til løbende at kontakte hinanden, hvis der opstår problemer for at søge at løse disse.

Aarhus d. 11. 4. 2012

For Familiekontor Syd: For Projekt Støt den Pårørende:

Afdelingsleder Mette Vidkær Projektleder Janni Poort og medlem af national følgegruppe Alex Madsen

**Bilag 3: Annonce**

Annonce – 2012

Engagerede frivillige til støtte i familie- og netværksrelationer

Har du lyst til at være med til at hjælpe udsatte børnefamilier med at gøre deres netværk stærkere?

Støt den pårørende er et projekt som har til formål at støtte pårørende til alvorligt og kronisk syge og pårørende til personer med emotionelle, kognitive og fysiske vanskeligheder.

*Det at få mulighed for tale med andre, der er i en situation der ligner ens egen - at blive aflastet i dagligdagen - at få tilført relevant viden om sociale og psykologiske forhold er hjørnestenene i tilbuddet, som har været i gang siden efteråret 2009 med støtte fra social og integrationsministeriet.*

I projektet ønsker vi at afprøve nogle af de allerede indhøstede erfaringer i forhold til børne- og familieområdet i en kommunal forvaltning.

Projektet har indgået aftale med Århus kommune om at afprøve kombinationer af frivilligt socialt arbejde og almindelig foranstaltningsindsats i udsatte familier.

Derfor ønsker vi kontakt med personer, der synes, at dette kunne være en spændende opgave.

Du får

* En unik mulighed for at være med til at udvikle frivillige tilbud i et nyt område for frivillig indsats
* Indblik i dagligdagen hos familier i svære livsomstændigheder.
* Undervisning, vejledning samt sparring, der gør dig i stand til at hjælpe familierne og deres netværk.
* Et engageret fællesskab med andre frivillige.
* Noget at skrive på CV’et samt evt. kursusbeviser.

Vi forventer

* At du er et empatisk menneske og har gode samarbejdsevner.
* At frivillige forpligter sig til min. 2 timer kontakt med familien og netværket om ugen i gennemsnit.
* At du derudover deltager i kvalificering og vejledning.
* At du kan behandle oplysninger med fortrolighed.
* At du har mod på at lære og prøve nyt.
* At du fremskaffer en ren børneattest

Du kan få mere at vide om projektet ved at henvende dig til projektleder Janni Poort på tlf. 23 28 58 49. E-mail:[janni@frise.dk](mailto:janni@frise.dk) eller medlem af national følgegruppe Alex Madsen på telefon 23 82 35 34. E mail: alex@systemon.dk

Hvis projektet har din interesse vil du blive indkaldt til en gensidigt orienterende samtale.

**Bilag 4: Interviewguide**

**Interviewguide til familierne**

**Briefing**

Rolle- og forventningsafstemning: Ved du hvem jeg er, hvad jeg laver og hvad jeg ønsker med interviewet? Hvad har de frivillige fortalt? Jeg fortæller kort om hvem jeg er, hvad kandidaten i Socialt Arbejde handler om og hvad formålet med undersøgelsen og interviewet er. Jeg gennemgår informationsbrevet og understreger anonymiseringen, bl.a. ved at give et konkret eksempel på hvordan det i praksis vil ske. Sidst gør jeg opmærksom på, at hvis informanten ønsker at undlade, at besvare eller gå nærmere i dybden med fx personfølsomme spørgsmål, bliver dette respekteret fra min side af.

**Emne: Familien og familiemedlemmets profil**

1. **Vil du starte med at fortælle lidt om dig selv og din familie**

* Dit navn, din alder, dit hjem (har du boet her altid),
* Dagligdag (beskæftigelse og/eller uddannelse eller ingen af delene, hvis arbejdsløs hvor længe)
* Ægtefælle/kæreste eller single
* Børn (hvem er dine børn, fx alder, hvad laver dine børn)
* Fritid (hvad laver du, i din fritid, laver du nogle bestemte aktiviteter eller kommer i nogle bestemte sociale sammenhænge)
* Hvordan er dit sociale netværk
* Helbred (fysisk/psykisk)

1. **Familiens kontakt til forvaltningen og andre tilbud**

* Hvordan er du og din familie kommet i kontakt med forvaltningen?
* Opsøgte du selv hjælp eller blev du kontaktet af forvaltningen?
* Hvor længe har du og din familie været i kontakt med forvaltningen?
* Hvorfor er du/din familie i kontakt med forvaltningen?
* Hvilken hjælp har du/din familie modtaget af forvaltningen?
* Har du/din familie modtaget hjælp fra andre steder sideløbende med det frivillige sociale tilbud? Hvis ja: Hvilke steder og hvilken hjælp?
* Hvordan har det været og hvilken betydning har det haft for dig/din familie at modtage støtte og hjælp fra forvaltningen og/eller andre tilbud?

1. **Generelt/overordnet: Hvilken forståelse har familierne selv af deres problemstillinger/daglige udfordringer og hvilken støtte og hjælp, mener de, at de har behov for, i forhold til disse?**

**Emne: Et frivilligt socialt tilbud som samarbejder med det offentlige**

1. **Hvordan fik familierne kendskab til det frivillige sociale tilbud**

* Hvordan kom tilbuddet på tale?
* Kendte du til det frivillige sociale tilbud før det blev præsenteret for dig af forvaltningen? Hvis ja: Hvorfra kendte du det?
* Ville du have opsøgt tilbuddet på eget initiativ?

1. **Hvem vurderede/besluttede at det ville være gavnligt for familierne at modtage eller benytte tilbuddet**

* Var det dig selv der vurderede tilbuddet gavnligt for dig og din familie eller var det forvaltningen
* Hvad var dine personlige forudsætninger for at tage imod eller benytte tilbuddet:Hvad fik dig til at tage imod tilbuddet og hvorfor valgte du at sige ja til tilbuddet?
* Oplevede du tilbuddet som et *tilbud* du kunne sige ja eller nej til eller som noget du *skulle* tage imod?

1. **Hvem besluttede hvad det frivillige sociale arbejde skulle omfatte/indeholde i praksis**

* Blev det bestemt på forhånd af forvaltningen hvad der var behov for og hvad det frivillige sociale arbejde skulle omfatte/indeholde?
* Udtrykte du selv et behov og på baggrund af dette blev det frivillige sociale arbejde tilrettelagt?
* Skete det i dialog mellem forvaltningen og dig?
* Blev behov og dermed det frivillige sociale arbejde først defineret i mødet mellem den frivillige og dig?
* Oplevede/oplever du at der stilles krav andre steder fra i forhold til hvad det frivillige sociale arbejde skulle/skal indeholde?
* Oplevede/oplever du konflikter omkring forståelsen af hvilke sociale problemer og/eller behov det frivillige sociale arbejde skal hjælpe eller støtte med at få løst?

1. **Hvordan oplever familierne organiseringen af det frivillige sociale tilbud**

* Har det haft betydning for dig at det frivillige sociale tilbud samarbejder med forvaltningen? Hvis ja: Hvilken betydning?
* Opleves der særlige fordele og eller ulemper ved organiseringen/samarbejdet? Hvis ja: Hvilke?
* Har du haft betænkeligheder ved eller refleksioner over at tilbuddet samarbejder med forvaltningen? Hvis ja: Hvilke?

1. **Skelnes der i familierne mellem det offentlige sociale arbejde og det frivillige sociale arbejde**

* Oplever du forskel på det offentlige og det frivillige sociale arbejde? Hvis ja: Hvilke? Og hvilken betydning har det for dig og din familie?
* Oplever du at der er forskel på hvilken forståelse af sociale problemer der kendetegner det offentlige og det frivillige sociale arbejde? Hvad der er et socialt problem, hvem der skal hjælpe og hvordan?
* Skelner familierne overhovedet mellem disse to typer af socialt arbejde og kan de overhovedet bestemme indholdet af det frivillige sociale arbejde overfor for det offentlige sociale arbejde? Oplever de betydningsfulde forskelle i arbejdets form og indhold: i bekræftende fald: hvilke forskellige betydninger har det for familierne?

**Emne: Det frivillige sociale arbejde og den frivillige**

1. **Hvordan oplevede familierne etableringen af kontakten mellem den frivillige og familien**

* Hvordan skete første møde og hvordan oplevede du det?
* Var rådgiver med ude til første møde mellem dig og den frivillige? Hvis Ja: Hvordan oplevede du det at rådgiver tog med ud til første møde mellem dig og den frivillige?
  + Havde det nogen betydning at rådgiveren var med? Hvis ja: Hvilken?
  + Kunne du skelne mellem rådgiver og den frivillige – hvad de hver især var/er her for?
  + Oplevede du rådgiver og den frivillige som to repræsentanter fra det offentlige?

1. **Hvordan oplever og beskriver familierne det frivillige sociale arbejdes karakter og funktion(er) og hvilken betydning tillægger de dette/disse**

* Hvor mange gange har den frivillige været her? Kommer den frivillige ofte nok, for meget eller passende?
* Hvordan aftaler du og den frivillige at I skal ses?
* Hvordan finder I ud af hvad dagen skal gå med? (Hvad det frivillige sociale arbejde skal indeholde og hvad den frivillige skal hjælpe med) Hvem definerer hvad der er behov for når den frivillige kommer i dit hjem - hvad den frivillige skal?
* Oplever du, at du er i stand til at give udtryk for dine behov overfor den frivillige? Oplever du at den frivillige lytter til dine behov? Hvordan oplever du det at udtrykke behov hjælp generelt?
* Kan du fortælle om de gange den frivillige har været her: Hvad har I/hun/han/du foretaget jer? Helt konkret niveau fx madlavning, transport, aktiviteter, deltagelse i møder m.m. altså hvilken støtte/hjælp har du/din familie modtaget/benyttet dig/sig af?
* Hvilken rolle, oplever/mener du at den frivillige, som kommer i din familie, således har/har haft i forhold til dine/din families problemstillinger/daglige udfordringer?
* Hvorfor har specifikt det frivillige sociale tilbud været aktuelt i forhold til dine/din families problemstillinger? Og hvordan har den frivillige hjulpet og støttet dig i dine og din families problemstillinger?
* Sagt på en anden måde: Hvilken betydning har den frivillige haft for dig/din familie? Har den frivillige haft en særlig betydning og for hvem? Dig eller dine børn? Og hvilken konkret betydning? Har det frivillige sociale tilbud/den frivillige særlig betydning for dit/din families liv, din identitet og eller dine livsstrategier?

1. **Hvordan oplever familierne den frivillige og hvilken betydning tillægger de denne (Hvordan anskuer/beskuer familierne den frivillige?)**

* Hvordan oplever du den frivillige som kommer i din familie? Kan du sætte et par ord på den frivillige – kendetegn, noget der karakteriserer den frivillige?
* Oplever du at den frivillige som en der giver professionel rådgivning eller giver råd på baggrund af personlige erfaringer? Har det nogen betydning? Hvis ja: Hvilken betydning?
* Oplever du den frivillige som professionel eller ikke professionel – og er der forskel på en professionel hjælp og en ikke professionel hjælp? I bekræftede fald: hvilke forskellige betydninger har det?
* Hvordan oplever du den frivillige - som et familiemedlem, ven, myndighed, eller blot som et menneske/en fremmed, du møder? Hvilken betydning har det?
* Oplever du at der er særlige fordele og eller ulemper ved at det er en frivillig hjælp/en frivillig som kommer i dit hjem?
* Kunne den frivillige have været hvem som helst? Kunne hvem som helst have fået lov til at komme i din familie?

1. **Hvordan oplever familierne relationen til den frivillige og hvilken betydning tillægger de denne (Hvordan oplever familierne samværet med den frivillige?)**

* Oplever du at den frivillige har eller har haft særlige mål for øje i forhold til jeres samvær?
* Har du fået særlige råd og eller vejledning af den frivillige når I har været sammen?
* Oplever du, at du er blevet irettesat eller der var noget du eller din familie foretog sig som den frivillige utrykte sin skepsis i forhold til?
* Oplever du forskelle eller ligheder mellem dig og den frivillige når I er sammen, fx i forhold til baggrundsforhold og interesser? Har den frivilliges baggrund haft betydning for jeres relation?
* Oplever du at du giver noget til den frivillige? Betyder det noget for dig?
* Kan du fortælle om en positiv og negativ oplevelse du/din familie har haft sammen med den frivillige – en oplevelse som du vil huske eller som har haft særlig betydning for dig/din familie?
* Oplever du at der er noget som den frivillige ikke kan/ har kunnet/har villet hjælpe eller støtte med i jeres samvær?

1. **Generelt og opsummerende**

* Hvordan familierne oplever/ har oplevet det at modtage frivillig støtte/hjælp
  + Er/har det været nemt eller svært at tage imod hjælp fra en frivillig?
* Opleves tilbuddet som hjælp til selvhjælp eller som hjælp?
* Vil du betegne dig som bruger eller modtager af et frivilligt socialt tilbud?
* Er der noget særligt ved tilbuddet du vil fremhæve? Kan du anbefale det til andre familier?
* Har du nogen anbefalinger til de frivillige eller projektlederne i forhold til tilbuddets udvikling fremover? Evt. noget ved tilbuddet du gerne ville have var anerledes, noget der kunne være bedre eller noget der manglede?

**Debriefing**

Har familierne spørgsmål eller kommentarer? Noget familierne er kommet til at tænke over gennem interviewet? Hvordan har familierne oplevet interviewet? Vil familierne have tilsendt resultaterne af rapporten? Oplys familierne om, at de har mit telefonnummer eller min mail, hvor de er velkommen til at kontakte mig, hvis de har spørgsmål eller lign.

**Bilag 5: Overblik over teori og forskning anvendt i analysen**

I analysen har jeg fundet det relevant at anvende Bourdieus kapitalformer, jf. problemfeltet, da jeg er blevet bekendt med, at de frivillige, gennem deres sociale arbejde, tilfører familierne social og kulturel kapital, som de jf., deres profil, mangler og har også fundet Bourdieus uddannelsessociologiske studier relevante (Järvinen 2007), idet det ses hvordan en frivillig, i specielt en familie, gennem tilføring af kulturel baggrundskapital, mindsker risikoen for, at barnet i familien oplever uddannelsessystemets reproducerende karakter, i forhold til social arv og uddannelse.

I analysen er Alex Honneths anerkendelsesteori (2003) også anvendt, idet jeg i særligt en familie, kan identificere hvordan den frivillige gennem sit sociale arbejde, kan siges at imødekomme det Honneth betegner som emotionel anerkendelse.

George Herbert Meads teori om identitet og identitetsskabelsen (2005) og særligt hans begreb *perspektivtagning*, har jeg også fundet relevant i analysen, idet jeg i interviewene med familierne, har set hvordan familiernes identitet, ikke blot er et indre anliggende, men en del af deres sociale interaktion, i institutionelle sammenhæge og deres relationer med de frivillige, hvor de tænker og reflektere over sig selv.

Ydermere er perspektiver fra Erving Goffman (1992) fundet relevant at anvende i analysen, idet, Goffmans vægtlægning af, at rammen om interaktionen og selve måden hvorpå interaktionen foregår, har betydning for hvordan en interaktion opleves og på baggrund af særligt et interview med en familie, kan udledes hvordan de fysiske rammer har betydning for, hvordan relationen til den frivillige opleves men også, at det ikke kun er rammen, der har betydning for relationen, men også aktiviteten under samværet.

I analysen trækkes der også på Mitchell Deans (2010) forståelse af hvordan der på samfundsniveau eksisterer et styringsrationale, hvor en neoliberal værdi omhandlende selvstyring og eget ansvar, dominerer og i samspil med Dean, trækkes der på Kaspar Villadsens (2004) perspektiv på hvordan selv-ansvarlighedsdiskursen har forplantet sig i det sociale arbejde, idet jeg, i interviewene med familierne, blev bekendt med, hvordan familierne har svært ved at honorere de krav, som den dominerende diskurs, ”selv-ansvarlighedsdiskurs”, både i det sociale arbejde og på samfundsniveau forudsætter, nemlig at ansvaret for individers situation(omsorg) ligger hos individerne selv og deres familie, og herved tillægger det positivt betydning, at nogen aktivt tager ansvar for deres situation.

I analysen har jeg også fundet det relevant at inddrage Merete Watt Boolsen forståelse, jf. problemfeltet, af det direkte klientorienterede/brugerrettede frivillige sociale arbejde, idet jeg, på baggrund af interviewene med familierne, mener, at det kan diskuteres, hvorvidt de brugerrettede elementer gør sig gældende i praksis.

Jeg har i analysen ydermere inddraget Skov Henriksens (2011) perspektiv på, hvordan et væsentligt tema, i inddragelsen af frivillige på velfærdsområderne, er *fastholdelse* af frivillige, idet jeg, i interviewene med familierne, særligt en, så dette som et væsentligt tema. Ligeledes inddrages Skov Henriksens kritiske perspektiv på frivilligt socialt arbejde i samproduktion også og konkret trækker jeg på hans begreb *professionalisering*, som han mener, der er risiko for, kan karakterisere frivilligt socialt arbejde i samproduktion, jf. problemfeltet. Dette træk, kan på forskellig vis identificeres, med afsæt i interviewene.

I samspil med Skov Henriksens perspektiv på professionalisering, anvender jeg i analysens også Kjeld Høgbros (1992) perspektiv på, hvordan professionelle frivillige, qva deres uddannelsesbaggrund, har svært ved ikke, at hente præmisserne for deres vurderinger af problemer og deres løsningsmuligheder, i deres uddannelsesmæssige baggrund, hvilket kan betyde, at de frivillige møder brugerne med en professionel og generaliseret videnjf. problemfeltet. En tendens jeg har identificeret i interviewene med familierne. Ydermere anvendes Høgsbros (1992) perspektiv på hvad der betegner de professionelles kompetencer, her en generaliseret viden, idet jeg i særligt en familie, er blevet bekendt med, hvordan oplevelsen af det frivillige sociale arbejde og dets betydning, kan knyttes til at oplevelsen af det offentliges hjælp og støtte, hvor familien oplever sig mødt med en generaliseret viden.

I samspil med Høgsbros perspektiv på de professionelles generaliserede viden, inddrages også Margaretha Järvinens & Nils Mortensens (2005) kritisk perspektiv på, hvordan mødet mellem system og klient kan præges af magt, idet de gennem deres argumentation, fremhæver forskning, der påpeger, hvordan socialforvaltningen presser klienter ind i generelle kategorier. En tendens jeg også har identificeret, at specielt en af familierne oplever.

I analysen inddrages også Margaretha Järvinens og Nanna Mik-Meyers (2004) perspektiv på hvordan klienters sociale identiteter sammenvæves med problemkonstruktioner, som de hjælpe- og kontrolinstitutioner, de er i berøring med, stiller til rådighed, idet, jeg i interviewet, med særligt en familie, er blevet bekendt med, hvordan den frivillige, potentielt udfordrer, den problemidentitet, som moren i familien, i nogen grad har internaliseret, gennem i hendes færden, i det sociale arbejdes forskellige institutioner.

Endvidere har jeg i analysen også valgt at anvende Trond Beldo Klausens (2002) perspektiv på hvordan mindre privilegerede klassers børn er i risiko for, at opleve den klassemæssige ulighed i adgangsgivende præstationer, i forhold til at tage en ungdomsuddannelse og i nogen grad i forhold til senere videregående uddannelse, idet jeg i interviewet med særligt en familie blev bekendt med, at den frivillige ved tilføring af kulturel baggrundskapital, begrænser barnets risiko for at opleve at dettes præstationsniveau, grundet et mindre kulturelt og økonomisk stimulerende miljø, bliver lavere end børn der kommer fra mere privilegerede klasser.

I analysen inddrages også Anders la Cours (2002) kritiske perspektiv på frivilligt socialt arbejde, hvor han fremhæver, at der grundet det, at der ikke eksisterer rettigheder i frivilligt arbejde, skabes ulige forhold imellem frivillige og brugerne, idet brugerne ikke kan stille krav til den frivillige og idet den frivillige står stærkest, da denne kan frasige sig relationen uden nederlag, hvilket er et træk jeg ligeledes har kunnet identificere på baggrund af interviewene med familierne.

Endvidere er Per Schultz Jørgensens forståelse (2007) af betydningsfulde relationer inddraget i analysen, idet Schultz peger på, at man som menneske har behov for at blive ”set” og dermed anerkendt som en person, det er værd at have kontakt med (Højlund & Juul 2005) hvilket er et perspektiv jeg, i interviewene med familierne, finder relevant, idet familiernes oplevelse af, enten at blive eller ikke blive ”set”, er afgørende for hvilken betydning de tillægger relationen til den frivillige.

Løbende i analysen er både (Gruber og Villadsen 1993)(Ebsen m.fl. 2003)(Holm og Fanning 2011)(Poort 2010) også inddraget, idet de kvaliteter, som disse undersøgelser fremhæver, i forbindelse med det frivillige sociale arbejde, på baggrund af interviewene med familierne, både kan bekræftes, nuanceres og diskuteres, når der er tale om udsatte familier som målgruppe. Hvilke specifikke kvaliteter ved det frivillige sociale arbejde der behandles med afsæt i disse undersøgelser, er ekspliciteret i analysen.

1. Larsen påviser også i sin undersøgelse fra 2005, at der er en klar sammenhæng mellem social eksklusion og problematiske opvækstvilkår i barndommen (Larsen 2009: 31) men understreger væsentligheden af, at: *”(…) selvom de med problematiske opvækstvilkår i familien har en meget højere risiko for dårlige levekår i voksenlivet, udgør de på et givet tidspunkt kun en mindre del af de socialt ekskluderede (Ejrnæs m.fl. 2006)”* (Larsen 2009: 32). [↑](#footnote-ref-1)
2. Denne undersøgelses har et hermeneutisk udgangspunkt, som vil blive beskrevet under afsnittet ”*Hermeneutisk tilgang*” [↑](#footnote-ref-2)
3. De konkrete gøremål og aktiviteter som de frivillige kan medvirke til at løse gives der specifikke eksempler på i (Bilag 1: Projektbeskrivelse: 3) [↑](#footnote-ref-3)
4. Citaterne vil gengives i en skriftlig stil, for at lette forståelsen, idet den sproglige form ikke er det centrale for undersøgelsen og meningen mener jeg, kommer bedre frem i et mere formaliseret sprog hvor eksempelvis ”Øhm, Øhh” udeladt. Jeg vil dog sikre, at gengivelsen af familiernes mening er så loyalt beskrevet som muligt (Kvale 2009). [↑](#footnote-ref-4)
5. Denne diskussion er inspireret af Erik Jappes 3 P-model (Jappe: 1998: 125) [↑](#footnote-ref-5)