

# SAMARBEJDE I PSYKIATRIEN

---

- ET CASESTUDIE AF SAMARBEJDET MELLEM ANSATTE OG FRIVILLIGE PÅ UNGDOMSPSYKIATRISK AFSNIT RISSKOV

AALBORG UNIVERSITET

KANDIDATUDDANNELSEN I SOCIALT ARBEJDE

1. AUGUST 2017

KANDIDATSPECIALE

SANDIE SEVERINSEN HVIRVELKÆR

STUDIENUMMER: 20123530

VEJLEDER: NINNA MEIER

ANSLAG: 237.081

---

---

# FORORD

Nærværende kandidatspeciale markerer afslutningen på Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ved Aalborg Universitet og er udarbejdet i perioden 1. februar til 1. august 2017.

I forbindelse med udarbejdelsen af specialet vil jeg som forfatter gerne rette en varmhjertet tak til de informanter, der har indvilliget i at deltage i min interviewundersøgelse – herunder de ansatte ved Ungdomspsykiatrisk sengeafsnit Risskov og de frivillige fra Ungdommens Røde Kors. Det er under forudsætning af Jeres imødekommenhed og deltagelse, at det har været muligt at udarbejde dette speciale.

Sidst, men ikke mindst, skal rettes en særlig stor tak til min vejleder Ninna Meier for inspirerende og konstruktiv vejledning.

Rigtig god læselyst!

*Sandie, august 2017*

---

---

# RESUMÉ

This Master's thesis examines the collaboration between volunteers and employees at a youth psychiatric bed section in Risskov, Denmark. This thesis is based on a specific case that concerns "Ungdomspsykiatrisk sengeafsnit U". In this case study I examine how the employees and volunteers from Ungdommens Røde Kors articulate their collaboration. In the past years there has been focus on children and young peoples mental illness, during which an increasing number of volunteers are trying to assist on this issue. This collaboration could raise some critical questions and especially its importance for the patients as it relates to the social work. I seek to understand and interpret the phenomenon in that context. The foundation of my analytical strategy is thus an interpretive theoretical case study, which means that I, in my case study, will use the theories to structure my empirical material and discuss if my empirical findings can be generalized or is has a unique character. In terms of specific data methods, I use qualitative interviews and document studies. Based on the themes I find in my empiricism, I use a theoretical framework to analyse my study phenomenon. These theories are based on Jody Hoffer Gittel's theory about relational coordination and Peter Høilund and Søren Juul's theory about acknowledgement.

The empirical findings in my study show that there is a degree of interaction between the two groups. The two groups works towards a common goal, that being the needs of the patients. The two groups work separately when dealing with the patients, but collaboration takes place in the meetings before and after the Youth Café at the section. At the Youth Café the volunteers are creating a relaxed space for the patients with activities based on their interests. I have found that mutual respect and trust is the key when defining a successful collaboration between employees and volunteers. One of the ways that indicate that the employees are acknowledging the volunteers and the young patients is by how they choose to organize their work by separate their tasks when they work with the young patients. The reason is that the employees and volunteers agree it is in the best interest for the young patients. This shows that there is a big potential for acknowledgement and mutual respect between the employees and the volunteers. Another way it's shown is the way the volunteers are deciding the context for the Youth Café in collaboration with the employees. The employees' primary tasks are to take care of the young patients treatment. Meanwhile the volunteers engage in creating a space in the Youth Café with activities were the young patients have the possibility to relax and get a break from their illness.

---

---

When I asked the employees and the volunteers about their collaboration I found that the relation to the young patients is really important. By the way they articulate the relation it gets obvious that the employees try to acknowledge the patients in the best possible way, because they are aware of their needs. I find that the work carried out at the psychiatric section is determined by instructions and goals set by political actors outside the section. The instructions and goals limit the employees' judgement towards the patients. As a result the employees have to follow the instructions, these restraints leading to difficulties for them to carry out the social work that they intend to do. The collaboration between the volunteers and employees has an interesting aspect, for example the employees stay away from the Youth Café since they know that their presence would have a negative impact on their young patients.

At the end of this thesis I focus on the collaboration between the volunteers and employees and discuss the way they have chosen to separate their tasks and the importance it has on the wellbeing of the young patients. It shows the difference and some similarities between the ways the two groups work with the young patients. Political actors demand that the employees acknowledge the volunteers and the volunteers on the other hand must respect the employees' professionalism and their role as volunteers. Therefore there must be awareness about how acknowledgement is shown, because in my study it's shown by the way the employees stay away from the Youth Café.

---

---

# INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>FORORD</b>	<b>2</b>
<b>RESUMÉ</b>	<b>3</b>
<b>KAPITEL 1 - PROBLEMFELT</b>	<b>7</b>
<b>SAMARBEJDET MELLEM DE FRIVILLIGE OG DET OFFENTLIGE</b>	<b>9</b>
DET CIVILE SAMFUND	9
CHARTER FOR SAMSPIL MELLEM DEN FRIVILLIGE VERDEN OG DET OFFENTLIGE	10
RAPPORT FRA ARBEJDSGRUPPEN OM SAMMENHÆNGENDE KOMMUNALE FRIVILLIGHEDSPOLITIKKER	12
PARTNERSKABER – PÅ VEJ MOD EN NY SAMARBEJDSKULTUR?	15
<b>FRIVILLIGHED</b>	<b>17</b>
UDVIKLINGEN I FRIVILLIGHED	17
STATENS MOTIVER FOR FRIVILLIGHED	18
HVEM ER DE FRIVILLIGE?	18
DE FRIVILLIGES MOTIVER	19
<b>SOCIALARBEJDERE I PSYKIATRIEN</b>	<b>20</b>
SOCIALARBEJDERE OG DERES FUNKTION I DET SOCIALE ARBEJDE	20
DET SOCIALE ARBEJDE PÅ PSYKIATRISKE HOSPITALER	21
<b>SAMARBEJDE MELLEM PROFESSIONELLE OG FRIVILLIGE</b>	<b>22</b>
FRIVILLIG I REGION MIDTJYLLAND	22
<b>PROBLEMFORMLERING</b>	<b>24</b>
<b>LÆSEVEJLEDNING</b>	<b>24</b>
<b>KAPITEL 2 - TEORETISK ANALYSERAMME</b>	<b>25</b>
<b>RELATIONEL KOORDINERING</b>	<b>27</b>
FÆLLES MÅL	28
FÆLLES VIDEN	29
GENSIDIG RESPEKT	29
HYPPIG OG RETTIDIG KOMMUNIKATION	30
PRÆCIS OG PROBLEMLØSENDE KOMMUNIKATION	30
<b>ANERKENDELSE</b>	<b>31</b>
SOCIAL ANERKENDELSE	31
ANERKENDELSE SOM DET ETISKE GRUNDLAG FOR SOCIALT ARBEJDE	33
MÅLORIENTERINGER	33
PERSONLIG OG INSTITUTIONEL DØMMEKRAFT	33
<b>KAPITEL 3 - VIDENSKABSTEORETISK TILGANG</b>	<b>35</b>
<b>SOCIALKONSTRUKTIVISME</b>	<b>35</b>
<b>KAPITEL 4 - FORSKNINGSDESIGN OG METODE</b>	<b>37</b>
<b>CASESTUDIE</b>	<b>37</b>
CASESTUDIETS TYPE	38

---

---

MISFORSTÅELSER OM CASESTUDIET	39
PRÆSENTATION AF SPECIALETS CASE	39
PSYKIATRIEN I REGION MIDTJYLLAND	40
BØRNE- OG UNGDOMSPSYKIATRISK CENTER	40
UNGDOMSPSYKIATRISK SENGEAFSNIT RISSKOV SOM CASE	41
BØRNE- OG UNGDOMSPSYKIATRIENS FORPLIGTELSE	41
LOVGIVNING	41
MÅLSÆTNINGER FOR INDLÆGGELSER I BØRNE- OG UNGDOMSPSYKIATRIEN	42
UNGECAFÉEN PÅ UNGDOMSPSYKIATRISK AFSNIT RISSKOV	42
<b>METODE</b>	<b>43</b>
DEN KVALITATIVE METODE	43
ANVENDELSE AF METODE	44
FORSKNINGSTYPE	<b>48</b>
<b>ADGANG TIL FELTET</b>	<b>49</b>
KONTAKTEN TIL UNGDOMSPSYKIATRISK AFSNIT RISSKOV	49
<b>ETISKE OVERVEJELSER</b>	<b>52</b>
<b>KAPITEL 5 - PRÆSENTATION AF RESULTATER</b>	<b>60</b>
<b>KAPITEL 6 - SPECIALETS ANALYSE</b>	<b>61</b>
KONTAKTEN TIL ANSAT C	61
DE ANSATTE OG FRIVILLIGES OPGAVER PÅ UNGDOMSPSYKIATRISK AFSNIT RISSKOV	63
PATIENTERNE I CENTRUM	74
DELKONKLUSION	81
DISKUSSION AF RESULTATER	82
<b>KAPITEL 7 - KVALITETSKRITERIER</b>	<b>84</b>
KOHÆRENS OG KONSISTENS	84
GENNEMSIGTIGHED	85
REFLEKSIVITET	85
RELIABILITET	86
ANALYTISK GENERALISERBARHED	87
<b>KAPITEL 8 - KONKLUSION</b>	<b>88</b>
<b>KAPITEL 9 - PERSPEKTIVERING</b>	<b>89</b>
FRIVILLIGSAMARBEJDE	89
DE FORSKELLIGE FORMER FOR SOCIALT ARBEJDE	91
SAMARBEJDETS BETYDNING FOR DET SOCIALE ARBEJDES PRAKSIS	92
<b>LITTERATUR</b>	<b>94</b>
BØGER, RAPPORTER OG ARTIKLER	94
LINKS	98
LOVGIVNING	99

---

---

# KAPITEL 1

## INDLEDNING

I de seneste år har der været et øget fokus på børn og unges psykiske problemer inden for børne- og ungdomspsykiatrien (Due et al. 2014: 16). I 2012 behandlede Region Midtjylland alene 5.115 børn og unge for deres psykiske lidelser (Vendsborg et al. 2015: 29). Nedenstående tabel viser en oversigt over patientudviklingen i børne- og ungdomspsykiatrien.

Tabel 1	Oversigt over patienter i børne- og ungdomspsykiatrien
År	Patienter i børne- og ungdomspsykiatrien
2010	21.047
2012	24.230
2015	30.385

(Kjeldtoft 2016)

Ovenstående viser, at antallet af patienter i børne- og ungdomspsykiatrien er vokset med 44 pct. på fem år (Kjeldtoft 2016). For børn og unge mellem 1-24 år er psykiske helbredsproblemer den største sygdomsbyrde, og udgør over 50 pct. af den samlede sygdomsbyrde på børne- og ungeområdet. 10-15 pct. af børn og unge har på et tidspunkt haft behov for behandling i forbindelse med en psykisk sygdom og der henvises ca. 1,4 pct. af en børne- og ungdomspopulation (Vendsborg et al. 2015: 28). Ifølge Pernille Due kan én forklaring på det være, at danske børn og unges psykiske lidelser stiger, hvilket kan medvirke til det øgede fokus og stigninger i diagnosticeringer og behandlinger (Due et al. 2014: 16). Det kan dog diskuteres, om det i virkeligheden hænger sådan sammen, da den sociale virkelighed ifølge Anders Esmark aldrig er organiseret i entydige årsager (Esmark et al. 2005: 10). Spørgsmålet er, om det er en konstruktion af en særlig sammenhæng? Svend Brinkmann og Anders Petersen argumenterer imidlertid for en anden forklaring på problemstillingen, hvor de påpeger, at det kan være et udtryk for, at vi lever i en diagnosekultur, hvor diagnoser bruges til at forstå forskellige former for lidelse, afvigelse og ubehag, hvor flere af tilværelsens områder præges af en diagnostisk logik, når det konstateres at personer har psykiske problemer (Brinkmann & Petersen 2015). Ifølge Brinkmann og Petersen viser diagnosekulturen sig ved det stigende antal mennesker, der får psykiatriske diagnoser. Diagnostiske termer anvendes til at forstå forskellige

---

---

livsformer og de mange nye psykiatriske diagnoser, der løbende skabes, tillægges betydning og stilles hos mennesker med diverse symptomer. Det væsentligste træk ved diagnosekulturen er det psykiatriske blik på menneskelig lidelse og afvigelse, der er ved at overskygge andre forståelser som f.eks. psykologiske, der tidligere har haft større betydning (Brinkmann et al. 2014: 693).

I Danmark koster psykiske sygdomme årligt 55 mia. kr., hvoraf omkostninger til behandling kun udgør ca. 10 pct. Resten af omkostningerne vedrører sygefravær, førtidig tilbagetrækning og nedsat arbejdsevne (Borg et al. 2010). Denne kraftige vækst i børne- og ungdomspsykiatrien bevirker, at flere personalemedarbejdere føler sig pressede blandt andet på grund af systemets krav om hurtige udredninger (Kjeldtoft 2016). Samtidig har personer med psykisk sygdom vakt en lyst til at handle i den danske befolkning. Det ses ifølge socialudvalgsformand Jens Chr. Mørch, som anpriser frivillige og deres arbejde med psykisk syge: ”*Det er dejligt, at der fortsat er vilje til at gøre et stykke frivilligt arbejde til gavn for andre mennesker*” (Fogh-Andersen 2006).

Befolkningens interesse i frivilligt socialt arbejde inden for psykiatrien åbner op for nye samarbejdsmuligheder mellem de psykiatriske hospitaler og frivillige organisationer. Det er et samarbejde, der samtidig rejser en række kritiske spørgsmål. For kan situationer undgås hvor frivilliges arbejdskraft bliver udnyttet, eller kommer frivillige til at overtage opgaver, der egentlig er regionernes ansvar? Hvilket syn har de professionelle og de frivillige på hinanden? Er målet med deres arbejde det samme, og hvilken betydning har det på det sociale arbejde?

Samarbejdet mellem ansatte og frivillige på psykiatriske afdelinger er vigtigt at sætte fokus på, da samarbejdet har stor betydning for menneskers liv, fordi det kan have indvirkning på, hvordan det sociale arbejde bliver udført på afdelingen og således have en betydning for den behandling, der bliver tildelt patienterne. Jeg vil i det følgende give et dybere indblik i problemstillingen.



---

---

## SPECIALETS PROBLEMFELT

Dette problemfelt har til formål at vise de professionelle og frivilliges rolle i samfundet og i det sociale arbejde, og dermed undersøgelsens relevans for socialt arbejde. Først fokuseres på de rammer, der er stillet op mellem de frivillige og det offentlige. Yderligere præsenteres to rapporter, der vil give et indblik i tidligere forskning på området, der benyttes i specialets kapitel 9. 'Perspektivering'. Efterfølgende beskrives frivillighed og hvilke motiver staten har herfor. Derefter gives et indblik i det sociale arbejde i ungdomspsykiatrien der udføres af ansatte og frivillige.

### SAMARBEJDET MELLEM DE FRIVILLIGE OG DET OFFENTLIGE

Denne første del af problemfeltet vil belyse samspillet mellem de frivillige og det offentlige, både på et overordnet plan, men også med mere konkrete eksempler. Der tages udgangspunkt i en definition af det civile samfund for at belyse de frivillige organisationers rolle i samfundet, og hvordan de placerer sig i samfundet i forhold til de offentlige organisationer. Efterfølgende gives en beskrivelse af frivilligcharteret, der beskriver rammer og værdier for samspillet, der vil blive anvendt i specialets analyseafsnit. Derefter præsenteres de to forskningsrapporter.

### DET CIVILE SAMFUND

Ifølge Lars Skov Henriksen bliver det civile samfund ofte afbildet som det ene hjørne i en trekant, hvor de to andre hjørner er stat og marked (Henriksen 2014: 87). Befolkningen har generelt en ret god forståelse for, hvad stat og marked er, men det samme gælder ikke for civilsamfundet. I kapitlet 'Det civile samfund' i Bent Greve, Jørgen Elm Larsen og Anja Jørgensens bog 'Det danske samfund' (2014) giver Henriksen et indblik i de forskellige forståelser af begrebet 'det civile samfund' og påpeger, hvordan disse forståelser kan supplere hinanden til at give den mest fuldstændige definition (Henriksen 2014: 87-90).

Det civile samfund er ifølge Henriksen uadskilleligt fra 'det moderne projekt'. Det civile samfund som begreb bunder i en forståelse af det borgerlige samfund som et principielt frit rum "*hvor borgere kan samles på baggrund af frihedsrettigheder (forenings- og forsamlingsfrihed, ytringsfrihed, religionsfrihed), som moderne liberale retsstater garanterer*" (Henriksen 2014: 89).

Den første og mest udbredte måde at forstå det civile samfund på, bunder i en forståelse af det, som et afgrænset og uafhængigt område i samfundet, der rummer alle sammenslutninger og netværk, der ikke er familiære, statslige eller markeds-mæssige, herunder både frivillige og formelle sammenslutninger. "*Denne dimension afspejler det frivillige og utvungne aspekt ved civilsamfundet, hvor men-*

---

---

*nesker organiserer sig for at løse en opgave eller fremme en sag*” (Henriksen 2014: 90). Henriksen henviser til Alexis de Tocqueville, som havde meget fokus på frivillighed i sine studier, og som påpegede en selvstændig værdi i at folk på eget initiativ organiserer sig for at finde løsninger på lokale behov. *”Det udtrykker og understøtter en ”tyk” solidaritet og ansvarlighed i modsætning til statens ”tynde” solidaritet*”, samtidig med at foreningerne er med til at sikre individets frihed og beskytte det mod overdreven styring og overgreb fra staten. Dette perspektiv belyser den frivillige sektors betydning for den samfundsmæssige integration (Henriksen 2014: 90-91). Dette tydeliggør, at det civile samfund indeholder mange facetter, hvormed det civile samfund ikke fuldkommen kan sættes lig med den frivillige sektor. Man må dog passe på ikke at overvurdere den frivillige sektors autonomi og uafhængighed, da statslige politikker har stor indflydelse på de frivillige organisationers spillerum (Henriksen 2014: 91). Den anden dimension af det civile samfund er normativ og opfatter begrebet som en form for metafor for et civiliseret fællesskab *”hvor normer om tolerance, ikke-vold, ikke-diskrimination, tillid, gensidighed og samarbejde, frihed og demokrati hersker*” (Henriksen 2014: 92). Sådan et samfund kan dog ikke sikres alene gennem den frivillige sektor, men kræver også en stat, der sikrer rettigheder til den enkelte og kontrollerer særinteresser. Der er mange andre institutioner end foreninger, der er med til at danne normer og værdier i et samfund f.eks. skoler, medier og familier (Henriksen 2014: 92).

Den tredje dimension ser det civile samfund som offentlighed, da det kun er her, at det civile samfunds forskellige synspunkter og interesser kan finde en form for balance. Pressen får her en central rolle, men også foreninger, sociale bevægelser organisationer m.fl. (Henriksen 2014: 93). Henriksen referer til Habermas, der påpeger, at *”moderne liberale samfund garanterer, at der findes et rum eller en sfære, hvor kollektive problemer, i det mindste i princippet, kan drøftes og mulige løsninger forhandles*” (Henriksen 2014: 93). Ifølge Henriksen er der brug for alle tre dimensioner af begrebet ’det civile samfund’, for at opnå en så helstøbt forståelse som muligt (Henriksen 2014: 94).

#### CHARTER FOR SAMSPIL MELLEM DEN FRIVILLIGE VERDEN OG DET OFFENTLIGE

’Frivilligcharteret’ er udarbejdet af Socialministeriet m.fl. og beskriver de overordnede værdier og rammer for samspillet mellem den frivillige verden og det offentlige. Charteret fokuserer på tillid, gensidighed, samarbejde, demokrati, dannelse og livsudfoldelse og afspejler den brede og mangfoldige frivillige verden. Intentionen med charteret er, at der skal udarbejdes lokale rammer for samarbejdet på tværs af sektorer og organisationer (Social-, børne- og integrationsministeriet et al. 2013: 3).

---

---

Socialministeriet beskriver Danmark som et levende civilsamfund med borgere, der tager medansvar. Den frivillige verden består af frivillige, foreninger og organisationer, der bidrager til et inkluderende samfund og dannelsen af velfærdssamfundet (Social-, børne- og integrationsministeriet m.fl.: 1). *”Visionen for samspillet mellem den frivillige verden og det offentlige er sammen at bidrage til et inkluderende, ansvarsfuldt og meningsbærende samfund, hvor borgeren finder mening i at være med til at udvikle samfundet”* (Social-, børne- og integrationsministeriet et al. 2013: 2). Ifølge Socialministeriet skal den frivillige have mulighed for at bidrage med noget, der giver mening, hvor personligt engagement, ansvar og medmenneskelighed skal drive frivilligheden, da et aktivt medborgerskab er et grundelement i den frivillige indsats.

Charteret påpeger, at det offentlige skal skabe rammer og vilkår for den frivillige verden og understøtte den enkelte borgers frivillige indsats og foreningernes organisatoriske arbejde. Charteret pointerer gensidig forståelse, ligeværdighed, tillid og gensidig respekt som det afgørende i samspillet med fokus på anerkendelse (Social-, børne- og integrationsministeriet et al. 2013: 2). Ifølge Charteret er intentionen, at de forpligtende fællesskaber skal bidrage til et tilhørsforhold på tværs af forskelligheder, der medvirker til en strukturel og økonomisk bæredygtighed samt udvikling af identitet og kompetencer. Charteret påpeger, at den frivillige verden og det offentlige bliver styrket af samarbejde og kendskab til hinanden. Samarbejdet vil skabe fornyelse, udvikling af demokratiet og løsninger til velfærdssamfundet ved inddragelse af organisationer, fonde mv. (Social-, børne- og integrationsministeriet et al. 2013: 2-3). Eva Sørensen og Jacob Torfing argumenterer imidlertid for i rapporten 'Offentlig ledelse af frivilliges samproduktion af velfærdsservice', at de offentlige myndigheder har særlige motiver for at inddrage frivillige, da staten anser de frivillige som en strategi for at udvikle den offentlige velfærdsproduktion, da frivillige kan bidrage med noget andet end de offentlige myndigheder. Ifølge Sørensen og Torfing er interessen for denne involveringen også et udtryk for offentlig ressourceknaphed og behov for innovation (Sørensen & Torfing 2012: 3).

I charteret argumenteres der endvidere for, at den frivillige verden og det offentlige gennem dialog skal skabe rammer for den enkelte og det fælles engagement, der skal motivere til at løfte opgaver og møde udfordringer, så flere bliver aktive medborgere, og disse opgaver skal være forståelige, konkrete og meningsfulde (Social-, børne- og integrationsministeriet et al. 2013: 3). Det beskrives endvidere, at det enkelte samspil skal baseres på lokale ønsker, behov og fælles spilleregler - herunder samarbejdet mellem de frivillige og de offentligt ansatte (Social-, børne- og integrationsministe-

---

---

riet et al. 2013: 3). Charteret fremhæver, at den frivillige verden og det offentlige har ansvar for at definere målsætninger for samarbejdet og sikre, at indsatsen har værdi for den enkelte og samfundet. Ifølge Charteret bør den frivillige verden beskrive værdier, mål og rammer for arbejdet om de demokratiske processer i foreningerne og blandt de frivillige. Derudover skal samarbejdet være enkelt og ubureaukratisk, da det er en forudsætning for frivilligt engagement. Tillid, respekt og forståelse for, at den frivillige indsats er frivillig, er ifølge Charteret fundamental. Charteret understreger, at den frivillige verden og det offentlige begge kan iværksætte og understøtte samarbejdet (Social-, børne- og integrationsministeriet et al. 2013: 3).

I de følgende afsnit vil relevant forskning om frivillig og offentlig samarbejde blive belyst. Den eksisterende viden på området er en viden, der ligger forud for specialet, og har været medvirkende i den første del af specialets dataindsamlingsproces. Indblikket i den eksisterende forskning på området vil sætte specialet i et samfundsmæssigt perspektiv. Jeg ønsker at benytte pointerne fra de valgte rapporter i specialets kapitel 9. 'Perspektivering' og diskutere pointerne med specialets resultater. Nærværende speciale er baseret på en mere konkret case, end det er tilfældet med de udvalgte rapporter, hvilket betyder, at pointerne fra rapporterne skal ses som et supplement til de analyseresultater, jeg når frem til i kapitel 6. 'Analyse'. Pointerne fra rapporterne vil sætte specialets resultater i perspektiv og tilsammen vil de virke kvalificerende for den diskussion, jeg ønsker at tage op i perspektiveringen. Specialets resultater er baseret på en viden på individniveau, hvor rapporterne tager udgangspunkt i en viden, der behandler frivillig og offentlig samarbejde på et samfundsmæssigt plan. På denne måde kan specialets konklusioner drages på baggrund af et helhedsorienteret/samfundsmæssigt blik.

## RAPPORT FRA ARBEJDSGRUPPEN OM SAMMENHÆNGENDE KOMMUNALE FRIVILLIGHEDSPOLITIKKER

Socialministeriet har udformet en rapport om frivilligpolitikker. Disse frivilligpolitikker anses fra offentlig side for at være et centralt element i samarbejdet med de frivillige sociale organisationer (Socialministeriet 2010). I 2010 udgav en arbejdsgruppe af repræsentanter fra Socialministeriet samt Center for Frivilligt Socialt Arbejde og Frivilligt Forum under socialministeriet en rapport om sammenhængende kommunale frivilligpolitikker. Rapporten bygger på en frivillighedsundersøgelse fra 2004 samt en rapport fra Center for Frivilligt Socialt Arbejde.

---

---

En frivilligpolitik beskrives som ”kommunens formelle politik på det frivillige sociale område, for så vidt angår rammerne for det frivillige sociale arbejde og for samarbejdet mellem kommunen og den sociale del af den frivillige sektor” (Socialministeriet 2010: 22-23). Nødvendigheden med kommunale frivilligpolitikker bunder i, at kommunen har en strategisk rolle i samarbejdet med den frivillige sektor i form af deres placering nærmest borgerne. Kommunale frivilligpolitikker skal udvikles fra at være politiske hensigtserklæringer til at have karakter af arbejdsbeskrivelser, så rammerne for samarbejdet beskrives mere konkret, så frivilligpolitikkerne kan fungere som ”den lokale platform for strategisk og formaliseret samarbejde mellem kommunen og de frivillige organisationer” (Socialministeriet 2010: 23). Frivilligpolitikkerne er bygget op omkring vision, samarbejde og kriterier for uddeling af § 18-midler i form af økonomisk tilskud. Frivilligpolitikken er med til at skabe personlige møder og kendskab på tværs af sektorer. Den personlige kontakt skaber lokalt samarbejde mellem den frivillige, offentlige og private sektor, der skal understøttes af formaliserede samarbejdsstrukturer (Socialministeriet 2010: 44).

Ifølge socialministeriet kræver et frugtbart samarbejde mellem kommuner og frivillige organisationer en bekendt og legitim rolle- og ansvarsfordeling der føles ejerskab til og samarbejdet afhænger af god personlig kontakt og dedikation hos den enkelte medarbejder (Socialministeriet 2010: 6). Rollefordelingen skal være tydelig så ansvar og pligter er afklaret, så partnerne kan bevare deres selvstændighed. Rapporten fastslår, at frivilligpolitikken har en vigtig funktion i forhold til at afklare roller og rammer. De frivillige organisationernes høje ønske om selvbestemmelse kan påvirke deres interesse i at samarbejde. Et samarbejde bidrager til vidensdeling og ressourceudveksling og det øgede kendskab vil styrke organisationens blik for ligheder og forskelle (Socialministeriet 2010: 15). Socialministeriet påpeger, at frivillige organisationers udfordringer i et tværgående samarbejde kan bestå af intern konkurrence om midler og målgruppe, mangel på indsigt i hinandens arbejde og mangel på ressourcer til at få det optimale ud af samarbejdet (Socialministeriet 2010: 16). Mangfoldighed i den frivillige sektor er en præmis for samarbejdet mellem de frivillige organisationer og kommunerne, og denne forskellighed skal tilgodeses i alle eksisterende samarbejdsstrukturer. For at et samarbejde mellem kommuner og frivillige organisationer bliver vellykket, skal den frivillige sektors forskellige potentialer og funktioner anerkendes og inddrages strategisk, da et partnerskab bygger på respekt for forskelligheder (Socialministeriet 2010: 18). Det er kommunalbestyrelserne, der varetager de borgernære velfærdopgaver og er derfor en central aktør med at udvikle og styrke samarbejdet med den frivillige sektor. Kommunalbestyrelserne skal derfor forholde sig strategisk og politisk til, hvilke opgaver den frivillige sektor skal deltage i løsningen af, og hvordan samarbej-

---

---

det med civilsamfundet i øvrigt skal foregå (Socialministeriet 2010: 4). Søren Toft argumenterer imidlertid for i artiklen 'Staten begærer de frivillige', at kvaliteten af opgaverne er bestemt af, at de frivillige holder sig til at være et supplement og afgrænser sig til bestemte opgaver. Hvis de frivillige imidlertid overskrider disse grænser, bliver det ifølge Toft set på som et problem. Toft hævder, at så snart man inviterer de frivillige organisationer til at være en del af en frivillighedspolitik, reducerer man de frivillige organisationer til et supplement frem for et alternativ. Problemet består i, at man politisk ikke kan leve med, at frivillige varetager opgaver, som det offentlige skal tage sig af, fordi de så ikke længere er et supplement, men en erstatning. Toft mener, at det offentlige derfor ønsker at inddæmme friheden ved at lave kontrakter med de frivillige organisationer om, hvad de skal og ikke skal tage sig af (Toft 2012). Forskellen på frivilligt socialt arbejde og den offentlige indsats bunder i omsorg frem for service, hvor det offentliges arbejde handler om at levere en ydelse, og det frivillige sociale arbejde handler om at vise omsorg afhængigt af situationen og ikke på baggrund af en ydelse. På grund af forskellene besidder det frivillige sociale arbejde således en række kvaliteter, som det offentlige gerne vil have del i, men som man risikerer at miste i forsøget på at tøjle organisationerne. Ifølge Toft kan staten se det essentielle ved det uforudsigelige de frivillige kan tilbyde, når det kommer til udtryk som noget innovativt i form af frivilliges fantasifulde måde at løse sociale problemer på (Toft 2012).

Socialministeriet argumenterer endvidere for, at det skal være meningsgivende for den enkelte aktør, for at kunne fastholde aktørerne i et samarbejde (Socialministeriet 2010: 37). Mette Hjære understøtter imidlertid Socialministeriets argument om, at en succesfaktor for partnerskaber er åben og hyppig kommunikation og manglen på samme kan betyde at partnerskabet mislykkes. Udfordringen i partnerskaber er, hvordan parterne griber et samarbejde an. For at sikre tilstrækkelig struktur bliver der i nogle partnerskaber udarbejdet kontrakter eller samarbejdsaftaler til at styre forholdet mellem de to parter. De fleste frivillige organisationer har ikke juridisk ekspertise eller erfaring med at udarbejde og forhandle kontrakter og oplever ofte, at det er svært og uoverskueligt. Visse frivillige organisationer er tvivlende over at indgå partnerskaber og hvad det betyder for organisationens identitet, da nogle frivillige organisationer oplever, at de må gå på kompromis med deres målsætninger (Hjære 2005: 39).

Denne rapport bygger på et kommunalt og frivilligt samarbejde, hvor specialets undersøgelse bygger på et regionalt samarbejde. Jeg vil benytte rapporten om sammenhængende kommunale frivillighedspolitikker til at få indsigt i de kriterier som Socialministeriet opstiller for et godt samarbejde

---

---

mellem det offentlige og frivillige organisationer, da specialet på denne måde sættes i et samfundsmæssigt perspektiv på et højere niveau. Samarbejdet bygger blandt andet på en klar rolle- og ansvarsfordeling, hvor udfordringer i samarbejdet kan bestå af mangel på indsigt i de respektive gruppers arbejde. Denne rapport adskiller sig fra specialets case ved, at rapporten har fokus på kommuners samarbejde med frivillige organisationer, hvor nærværende undersøgelse bygger på et samarbejde mellem en afdeling i Region Midtjylland og en frivillig organisation. Specialets undersøgelse er et konkret samarbejde mellem professionelle og frivillige på Ungdomspsykiatrisk afsnit Risskov, hvor jeg ønsker at undersøge, hvordan dette samarbejde italesættes af parterne på afdelingen. Rapportens pointer vil blive belyst i kapitel 9. 'Perspektivering', hvor jeg vil sammenholde rapporten og specialets resultater, og den betydning det har for samarbejdet på Ungdomspsykiatrisk afdeling Risskov.

### PARTNERSKABER – PÅ VEJ MOD EN NY SAMARBEJDSKULTUR?

Rapporten er udarbejdet af Mette Hjære (2005) og er et følgestudie af tre partnerskaber mellem offentlige og frivillige sociale organisationer henholdsvis partnerskabet mellem Mødrehjælpen, Frederiksberg politi, Rødovre/Hvidovre politi, Frederiksberg kommune og Rødovre kommune, partnerskabet mellem Vindrosen og Esbjerg kommune og partnerskabet mellem Ældremobiliseringen og Aarhus kommune. Der er i rapporten fokus på udvikling, dokumentation og formidling af partnerskaber mellem frivillige og offentlige organisationer på det sociale område (Hjære 2005: 9).

I rapporten bliver et partnerskab defineret som *"et struktureret, forpligtende, gensidigt fordelagtigt og dialogbaseret samarbejde mellem forskellige organisationer, der ved at kombinere deres ressourcer og kompetencer arbejder sammen om at udvikle en aktivitet"* (Hjære 2005: 38). Hjære pointerer, at et partnerskab er adskilt fra et samarbejde ved at bygge på dialog, ligeværd og synergi.

Ud fra empiriske fund i de tre cases definerer rapporten en række forudsætninger for et partnerskab såsom; værdibaserede forudsætninger, organisatoriske forudsætninger og processuelle forudsætninger. De karaktertræk der fremgår for de værdibaserede og et frugtbart samarbejde er: vilje til partnerskab, omstillingsparathed, respekt og ligeværd mellem partnerne (Hjære 2005: 26). Ligeværd mellem parterne beskrives som grundlaget for samarbejdet. Denne ligeværdighed udfoldes bedst ved, at parterne er bevidste om lige indflydelsesret på trods af, at de f.eks. har kontrollen over bestemte aktiviteter og beslutninger. Ligeværdighed indebærer, at der ikke eksisterer et hierarki i et partnerskab, da partnerne har lige indflydelse og bestemmelsesret på samarbejdet, også selv om de

---

---

ikke bidrager lige meget. Ligeledes er respekt for hinanden som selvstændige organisationer et grundlæggende fundament for et vellykket partnerskab. Udfordringerne opstår ved, hvordan respekten dannes og udtrykkes i partnerskabet (Hjære 2005: 39).

Et vellykket partnerskab bygger ligeledes på et solidt organisatorisk grundlag med stabilitet i personkredsen og økonomi i organisationerne. Et godt partnerskab bygger på et gennearbejdet aftalegrundlag, hvor organisationerne kan se det nødvendige i kontrakten for samarbejdet (Hjære 2005: 26). Et partnerskab er et samarbejde, men alt samarbejde betragtes ikke som et partnerskab.

Ifølge Per Mouritsen ses der en tendens til, at kommuner også udenom foreninger rekrutterer frivillige til bestemte opgaver. Det offentlige motiv til at fremme frivillighed handler ikke mindst om udgiftspres. Frivillighed kan fylde omsorgs- og servicehuller ud eller muliggøre, at ressourcer koncentrerer sig andre steder. Frivillighed ses også som en del af velværdsstatens ændring til velfærdssamfundet, hvor velfærd produceres af borgere og civilsamfund, men hvor kommuner fortsat ønsker at styre denne produktion gennem strategisk inddragelse af frivilligorganisationer og enkelte frivillige. Derudover forbindes frivillighed også med bredere normative agendaer om tillid, ansvar og den moralske værdi i at hjælpe andre (Mouritsen 2015). Eva Sørensen og Jacob Torfing argumenterer ligeledes for, at ved inddragelsen af frivillige forsøges at udbygge, forbedre og inspirere den offentlige indsats ved at tilbyde ekstra ressourcer, lokal viden, social engagement og kreative idéer (Sørensen & Torfing: 2012: 3). Sørensen og Torfing påpeger endvidere, at der også forekommer forhold, der hæmmer at frivillige bliver inddraget i den offentlige velfærdsproduktion, da frivillighed også betragtes som noget, der træder i stedet for eller konkurrerer med den offentlige velfærd. Derfor er der samtidig en bekymring for, om den universelle velfærdsstat baseret på offentlige midler og løsninger vil blive undermineret af en øget frivillig indsats. Derudover er offentlig ansatte ligeledes angst for at blive overflødiggjort i tilfælde af, at de frivillige inddrages i produktionen af velfærdsstatens kerneydelser og benyttes som billig arbejdskraft (Sørensen & Torfing 2012: 3).

På den anden side kan der opstå en række forbehold for de frivillige organisationer i at indlede et partnerskab med det offentlige, da nogle frivillige organisationer er urolige for at begrænse deres autonomi, miste deres identitet og blive halv offentlige (Sørensen & Torfing 2012: 3). Et partnerskab kan dog også føre til afklaring af muligheder og grænser, der skaber en større bevidsthed om egen identitet (Hjære 2005: 39).



---

---

Jeg vil benytte ovenstående rapport til at belyse en anden tilgang end Socialministeriets formulerede kriterier om samarbejde mellem offentlige og frivillige organisationer. Nærværende speciale bygger som tidligere nævnt på et mere konkret samarbejde mellem professionelle og frivillige på Ungdomspsykiatrisk afdeling Risskov, der adskiller denne rapport med min case. Denne rapport bygger på et kommunalt og frivilligt partnerskab, hvor nærværende undersøgelse bygger på et regionalt samarbejde. Rapportens pointer om partnerskaber vil ligeledes blive belyst i kapitel 9. 'Perspektivering', hvor jeg vil sammenholde rapportens pointer med specialets resultater og sætte det i relation til, hvilken betydning det har for samarbejdet på Ungdomspsykiatrisk afdeling Risskov.

## FRIVILLIGHED

Den næste del af problemfeltet vil belyse det frivillige arbejde på generelt plan og frivilligt socialt arbejde for at skabe en forståelse for de frivilliges arbejde. Der vil endvidere gives et indblik i, hvilke personer der udfører frivilligt arbejde/frivilligt socialt arbejde samt deres motivation for det frivillige arbejde.

## UDVIKLINGEN I FRIVILLIGHED

I starten af 1980'erne blev de første politiske initiativer omsat til tværgående organisationer. Kontaktudvalget til det frivillige sociale arbejde (1983) og Center for frivilligt socialt arbejde (1990) blev stiftet. Siden er interessen steget for de værdier og potentialer, der foreligger i de frivilliges ulønnede indsats (Fridberg & Henriksen 2014: 16). Ifølge Torben Fridberg og Lars Skov Henriksen er befolkningens engagement fundamentet for civilsamfundet. Frivilligt arbejde udføres på alle samfundsområder og producerer kollektive goder, der er til gavn for samfundet og befolkningen, da det frivillige arbejde kan varetage samfundsmedlemmers kollektive interesser og særlige gruppers vilkår. Frivilligt arbejde er ifølge Fridberg og Henriksen et udtryk for solidaritet og ansvarlighed, hvor den enkelte påtager sig en opgave og et ansvar uden at få en direkte belønning for det arbejde, de udfører (Fridberg & Henriksen 2014: 15-16). Der ses dog ifølge Eva Sørensen og Jacob Torfing også forhold, der virker hæmmende på at inddrage frivillige i den offentlige velfærdsproduktion, da frivillighed som berørt tidligere også forbindes med et arbejde, der træder i stedet for eller konkurrerer med den offentlige velfærd, hvilket medfører en bekymring hos nogle om, at velfærdsstaten vil blive modarbejdet af den frivillige indsats. Hertil forekommer også en bekymring hos offentlig ansatte om at blive overflødiggjort, såfremt de frivillige benyttes som billig arbejdskraft (Sørensen & Torfing 2012: 3). I 2014 havde 42 procent af den danske befolkning engageret sig i frivilligt ar-

---

---

bejde og har givet omkring 365 millioner frivillige timer om året (Elleman 2014: 8), hvoraf de frivillige på det sociale område har bidraget med 110 millioner timer. Det er omkring 5.000 flere timer end i 2012 (Ellemann 2014: 22). Ifølge Karen Ellemann ses en stigning i det frivillige sociale arbejde og er et område, hvor de frivillige bruger flere timer end andre steder, hvoraf 19 pct. af danskerne har været engageret i frivilligt socialt arbejde (Ellemann 2014: 21).

## STATENS MOTIVER FOR FRIVILLIGHED

I de seneste år drøfter regeringen og folketinget, hvordan civilsamfundet kan medvirke til at forstærke indsatsen overfor samfundets udsatte grupper og mennesker i vanskelige livssituationer (Dansk Socialrådgiverforening, Frivilligt Forum et al. 2011: 2). Det frivillige arbejde finder sted, hvor det offentlige har svært ved at hjælpe eller ikke er parat til at yde en indsats. Det gælder blandt andet inden for forskellige grupper af socialt udstødte f.eks., misbrugere, hjemløse, nogle psykisk syge og på ældreområdet (Habermann et al. 1997: 19). Politikere har signaleret ønsker og målsætninger om, at flere borgere skal engagere sig i frivilligt arbejde, og regeringerne har lagt vægt på værdien af det frivillige arbejde i regeringsgrundlag og politiske initiativer. Initiativerne er udtryk for øget politiske forventninger til frivillige organisationer og de frivilliges roller (Fridberg & Henriksen 2014: 9). Den fornyede interesse bunder ligeledes i offentlig ressourceknaphed, stigende politiske og faglige ambitioner, behov for innovation og en involvering i et aktivt medborgerskab (Sørensen & Torfing 2012: 1). Det frivillige arbejde fører velfærdsstaten og civilsamfundet sammen i et partnerskab, der er initieret af offentlige myndigheder, der anser inddragelsen af civilsamfundet og de frivillige som en strategi for at udvikle den offentlige velfærdsproduktion, da frivillige bidrager med noget andet og mere end offentlige myndigheder og medarbejdere (Sørensen & Torfing 2012: 3). Ifølge Sørensen og Torfing har det offentlige blik for frivilliges positive bidrag til løsnin-gen af opgaver i forhold til forskellige udsatte grupper og de kan desuden styrke interaktionen mellem generationer. De frivilliges indsatser og samarbejdet med frivillige organisationer er ifølge Sørensen og Torfing en essentiel del af samspillet mellem den offentlige sektor og det øvrige samfund, der gavner borgere, ansatte og samfundsudviklingen (Sørensen & Torfing 2012: 4). På det sociale område har det offentlige overtaget ansvaret for socialpolitikken, og den frivillige indsats betragtes som et supplement (Habermann et al.: 26).

## HVEM ER DE FRIVILLIGE?

De frivillige indgår som en central arbejdskraft i det offentlige og frivillige regi (Habermann et al.: 26). De frivillige i det sociale arbejde fordeler sig på 60 pct. kvinder og 40 pct. mænd, og der ses et

---

---

overtal blandt de unge og ældre (Ellemann 2014: 21). De frivillige i det sociale arbejde er på væresteder, forskellige former for støtte- og kontaktpersonsordninger og besøgs- og aflastningstjenester. Traditionen i det frivillige sociale arbejde er at arbejde med sårbare og udsatte grupper (Habermann et al. 1997: 19). Forskellige former for faglige kompetencer er i spil i det frivillige sociale arbejde. Frivillige kan været ansat inden for social-, sundheds- og undervisningsområdet, der ligger til grund for deres valg som frivillig på social området, hvor de har uddannelser, erfaringer og kompetencer, de anvender i deres frivillige sociale arbejde og er ofte frivillig på flere områder end det sociale (Ellemann 2014: 21). Frivillige er ofte underlagt rammer og regler, hvorfor de frivillige skal ledes i respekt for deres særlige vilkår, behov og motivation (Sørensen & Torfing 2012: 4).

### DE FRIVILLIGES MOTIVER

Ifølge Sørensen og Torfing er flere danskere interesseret i at lave frivilligt arbejde, da borgerrollen er under opbrud og folk ikke vil være ”klienter” og ”kunder” i velfærdsstaten, men vil være aktive involverede ”medborgere”. Der er fokus på postmaterielle værdier om personlig udvikling gennem socialt engagement, hvor der fokuseres på medindflydelse og mulighed for selvudfoldelse og mange ser frivillighed som en del af karriereplanen. Frivillighed er blevet en del af en international trend, der omhandler udviklingen af et mere ”aktivt medborgerskab”, hvor borgere vil ses som individer med rettigheder og pligter, der deltager aktivt i udviklingen af det sociale og demokratiske fællesskab (Sørensen & Torfing 2012: 3). Frivillige på det sociale område begrundet det ”at gøre en forskel” og ”handle på de behov og udfordringer de ser i samfundet”, som det essentielle ved at være frivillig. 87 pct. angiver ”at hjælpe andre” og ”at gøre en forskel” som det største motiv, og 32 pct. blev frivillig i det sociale arbejde på grund af en oplevet uretfærdighed eller en mangel, som de ville have indflydelse på at forandre (Ellemann et al.: 23). Ifølge Ulla Habermann forekommer der både altruistiske og egoistiske motiver for det frivillige arbejde. Et egoistisk motiv er f.eks., at man lærer noget af at arbejde frivilligt, eller man føler, at man styrker sin sociale status eller position (Habermann 1999). Habermann argumenterer for, at der ikke er noget der tyder på, at ideologi eller værdier spiller en mindre rolle i dag end tidligere. Habermann understøtter Ellemann, idet hun argumenterer for, at den væsentligste begrundelse for at arbejde frivilligt er, at man ønsker at hjælpe andre, som er i en mindre privilegeret situation end én selv, og som man føler medlidenhed med (Habermann 1999).

---

---

## SOCIALARBEJDERE I PSYKIATRIEN

Den sidste del af problemfeltet vil give et indblik i socialarbejdernes professionalisme i den offentlige sektor. Det følgende skal medvirke til at skabe en forståelse for det sociale arbejde der bliver udført af ansatte og frivillige i ungdomspsykiatrien, hvor det sociale arbejde og den dobbeltrolle socialarbejderen ofte befinder sig i, vil blive beskrevet. Derefter vil de rammer, der er stillet op for samarbejdet mellem professionelle og frivillige blive præsenteret for at skabe en grundlæggende forståelse for samarbejdet.

## SOCIALARBEJDERE OG DERES FUNKTION I DET SOCIALE ARBEJDE

Socialarbejdere betegnes som de fagfolk der arbejder på socialområdet. Socialarbejdere er blandt andet socialrådgivere, diplomsocialformidlere og socialpædagoger (Skytte 2013: 16). Faggrupperne såsom sygeplejersker, sundhedsplejersker, læger, psykologer, pædagoger og lærere udfører ligeledes arbejde, der rummer socialt arbejde, men deres grundlæggende arbejdsområde tilhører et område uden for det sociale arbejde. I relation til specialets specifikke case og dennes karakter, ønsker jeg ikke, at argumentere for, at alle de ovenstående faggrupper betragtes som socialarbejdere. Jeg mener dog at kunne argumentere for, at disse faggrupper laver socialt arbejde i deres sundhedsfaglige arbejde, der er tilfældet i nærværende case. Derfor ønsker jeg at benytte en bred forståelse, hvori jeg anser sygeplejersker og pædagoger som socialarbejdere i undersøgelsen. Marianne Skytte berører ligeledes emnet om de forskellige uddannelsesmæssige baggrunde blandt socialarbejdere, hvor det diskuteres, om socialt arbejde indeholder en kernefaglighed. Uden en kernefaglighed tilhører socialarbejdere ifølge Marianne Skytte nemlig ikke en særlig profession, da den støttes af en fælles faglig identitet (Skytte 2013: 19).

Socialarbejdernes arbejde omhandler ofte forvaltning og implementering af lovgivningen på socialområdet (Skytte 2013: 19). Socialarbejderen har pligt til at hjælpe udsatte borgere. Det sociale arbejdes værdier bygger på medmenneskelighed, og det sociale arbejde skal kunne ”forebygge, løse, bekæmpe og kontrollere sociale problemers indflydelse på menneskers hverdagsliv” (Skytte 2013: 20). Socialarbejderen har på den måde magt til at påvirke menneskers liv og skal forvalte magten, så den udviser respekt for borgerens liv og undgår at krænke personen. Det nødvendiggør, at socialarbejderen i relationsarbejdet og i samtalen med borgeren skaber et rum, hvor forandring formuleres på en respektabel måde (Skytte 2013: 25). Den hjælp som socialarbejderen kan tilbyde den udsatte borger, består i at være til rådighed for vedkommende.

---

---

Socialarbejderen befinder sig som regel i en dobbeltrolle, hvor socialarbejderen på den ene side skal omsætte regeringens politik til handling og på den anden side skal tale borgerens sag. Dobbeltrollen medfører nogle problemstillinger, idet borgeren ser socialarbejderen som en myndighedsperson, der råder over fordelingen af ressourcer, hvilket kan virke som en tilskyndelse til at efterleve et vilkårligt krav, der stilles af socialarbejderen (Skytte 2013: 31). På den anden side gavner socialarbejderens hensyn til samfundets bedste ikke altid borgeren. Dette er nogle overordnede udfordringer om socialarbejderens funktion og position. Konkrete problemstillinger vil skifte efter det felt, det sociale arbejde praktiseres i.

### DET SOCIALE ARBEJDE PÅ PSYKIATRISKE HOSPITALER

I Danmark er psykiatriske hospitaler en del af den offentlige sektor. I psykiatrien foretages undersøgelser, behandlinger og forebyggelser af psykiske sygdomme hos patienter (Sundhedsstyrelsen et al. 2008: 1). Andre tilbud omfatter pleje, botilbud og aktivitetstilbud samt omsorgs- og støttetilbud (Nyboe et al. 2016: 23). Mange sindslidende har behov for behandling, hvor behandlingen kan foregå som ambulant behandling, med indlæggelse eller i form af tvang. På hospitalet er der ansat socialarbejdere til at varetage den daglige behandling og kontakt med patienterne. De ansatte kan endvidere have opgaver bestående af undervisning og administration. En stor del af de ansatte i psykiatrien består af læger, sygeplejersker, psykologer, pædagoger, ergo- og fysioterapeuter, SOSU-assistenten og socialrådgivere (Sundhedsstyrelsen et al. 2008: 16-17). I det følgende vil der ses nærmere på Region Midtjyllands Sundhedsaftale, der har indflydelse på medarbejdernes arbejde.

De lovpligtige sundhedsaftaler er et betydningsfuldt koordinationsredskab i forhold til at afklare arbejdsdeling og samarbejdet om indsatsen for personer med psykiske problemer (Nyboe 2016: 24). I kraft af Sundsaftalen 2015-2018 stilles der nye krav til de ansattes måde at agere på. Sundhedsaftalen er de formelle rammer mellem Region Midtjylland, kommunerne i Midtjylland og praksissektoren. Formålet med sundhedsaftalen er at bidrage til at sikre sammenhæng og kvalitet i patientforløbene. De ansatte skal arbejde mod de politiske visioner om at skabe et sundhedsvæsen på borgerens præmisser og skabe sundhedsløsninger tæt på borgeren (Region Midtjylland og de 19 midtjyske kommuner 2015: 3).

Sundhedsaftalen bygger på en række fælles værdier, der betyder, at borgeren skal sættes først før sektorinteresser. Derudover skal borgeren ”*behandles værdigt*” og ”*borgerens viden, kompetencer, erfaringer og input*” skal værdsættes (Region Midtjylland og de 19 midtjyske kommuner 2015: 4).

---

---

De sundhedsprofessionelle skal således forsøge at bringe borgernes ressourcer i spil, hvor borgerne skal deltage aktivt i eget behandlings- og rehabiliteringsforløb. Alle borgere skal have udbytte af sundsvæsenets ydelser, også selvom det betyder, at nogle borgere bliver behandlet forskelligt (Mere sundhed i det nære 2015: 3). Borgerens inddragelse i eget behandlings- og rehabiliteringsforløb skal bidrage til kvalitet, brugertilfredshed og ressourceudnyttelse. Borgerens inddragelse er en forudsætning for, at der kan opnås den bedste effekt af de ydelser, der leveres. Det skal støtte borgeren i at klare mest muligt selv og få indflydelse på sin egen sundhed (Mere sundhed i det nære 2015: 8).

Ud fra disse værdier ses det, at socialarbejderen på psykiatriske hospitaler skal behandle patienten respektfuldt, men samtidig skal få patientens fulde potentiale frem, så patienten kan klare mest muligt selv. Det bevidner, at socialarbejderens dobbeltrolle ligeledes forekommer på psykiatriske hospitaler. Ud fra det ovenstående ses det, at det sociale arbejde på psykiatriske hospitaler rummer udfordringer og fokuspunkter, der også forekommer i andre felter inden for det sociale arbejde.

## SAMARBEJDE MELLEM PROFESSIONELLE OG FRIVILLIGE

Det følgende vil betone de rammer Region Midtjylland har opstillet for frivilligsamarbejdet. Det vil medvirke til at skabe en forståelse for det samarbejde, som nærværende undersøgelse tager udgangspunkt i. Rammerne beskriver, hvordan regionen mener, at der kan skabes et velfungerende samarbejde mellem professionelle og frivillige. Det kan dog diskuteres, hvor retningsgivende rammerne egentlig er, da der er tale om meget overordnede rammer for samarbejdet, idet de konkrete rammer for det frivillige arbejde skal udarbejdes på den lokale arbejdsplads og vedtages mellem ledelsen, de ansatte og den frivillige organisation. Rammerne bygger på inspiration fra Frivilligt Forum<sup>1</sup>, der i samarbejde med en række faglige organisationer har udarbejdet nogle spilleregler for samarbejdet mellem frivillige og professionelle. Der er desuden hentet inspiration fra erfaringer vedrørende samarbejdet med frivillige i Region Midtjylland og fra andre offentlige arbejdspladser (Region-MEDudvalget et al. 2013: 2-4).

## FRIVILLIG I REGION MIDTJYLLAND

På hospitaler kaldes frivillige for ”patientstøtter” og skal betragtes som et supplement til det professionelle arbejde. Frivillige og professionelle samarbejder på forskellige velfærdsområder i samfundet, hvor dette samarbejde er gensidigt forpligtende for partnerne.

---

<sup>1</sup> Frivilligt Forum er landsforeningen for de frivillige sociale organisationer

---

---

Rammerne beskriver, at de ansatte skal udføre opgaver i henhold til lovgivningen, og de har ansvar for at løse opgaver i forhold til borgernes rettigheder. Dertil skal arbejdspladserne kunne fungere uden de frivillige (Region-MEDudvalget et al. 2013: 2-4).

De frivilliges opgaver beskrives som praktisk og medmenneskelig karakter og er ydelser, borgerne ikke har retskrav på. De frivillige kan ikke overtage det ansvar, der er nedskrevet i lovgivningen, og den frivillige indsats inden for sundheds-, psykiatri og socialområdet skal foregå på det ikke-faglige område, og den frivillige indsats må aldrig få karakter af at være en pligt. De frivillige skal anerkende deres rolle som frivillige og respektere de ansattes faglige kompetencer. Fortroligheden mellem borgerne og de frivillige må ikke brydes, og de frivillige er forpligtet til at underrette i henhold til lovgivningen (Region-MEDudvalget et al. 2013: 3). Organiseringen og administrationen af de frivillige arbejde skal foretages af de frivillige organisationer eller arbejdspladsen og ikke den enkelte frivillige. Frivillige skal introduceres til deres opgaver, sikres tilstrækkelig introduktion og viden til at løse de aftalte opgaver. Frivillige skal desuden bevidstgøres om afgrænsningen af opgaverne og være opmærksom på, at patienter og borgere har ret til at afvise hjælp fra en frivillig. De frivillige skal optræde høfligt, ansvarsbevidst og agere holdningsmæssig neutral i kontakten med personalet, patienter, brugere og borgere. De frivillige skal være genkendelig gennem uniformering, så de skiller sig ud fra de ansatte, pårørende og øvrige besøgende. Det frivillige arbejde er ulønnet, men det skal styrkes gennem andre anerkendelsesformer. Det frivillige arbejde skal anerkendes i det daglige og ved sammenkomster for de frivillige ved netværksmøder og arrangementer med personalet. Der skal overvejes muligheder for om nuværende og tidligere patienter, brugere og pårørende kan bidrage med frivilligt arbejde. Derudover skal det ifølge rammerne tilstræbes, at de frivillige har forskellige baggrunde, da de kan bidrage til at imødekomme forskellige behov og øge livskvaliteten hos borgerne. Den frivillige organisation skal bidrage til den praktiske tilrettelæggelse af de frivilliges indsats deriblandt rekrutteringen af frivillige. Der skal udpeges en leder lokalt, som har ansvar for dialogen med de frivillige og de frivillige organisationer (Region-MEDudvalget 2013: 4-5).

Ifølge Frivilligt Forum er retningslinjerne afgørende for, om den frivillige indsats har den ønskede virkning. Rammerne afgør, hvordan det frivillige arbejde udføres på den enkelte institution (Dansk Socialrådgiverforening, Frivilligt Forum et al. 2011: 7).

Det ovenstående problemfelt har givet et indblik i, hvordan de forskellige aktører influerer på hinanden, og hvordan de hver især agerer i det sociale arbejde, der danner fundamentet for specialets

---

---

case. Som skitseret i problemfeltet har de ansatte og frivillige en central rolle i det sociale arbejde, de udfører på psykiatriske afdelinger. Derfor er det oplagt at se nærmere på det samarbejde, der foregår mellem aktørerne. Dette ønskes undersøgt i nedenstående problemformulering.

## PROBLEMFORMULERING

Ud fra ovenstående overvejelser og problemstillinger tager specialet udgangspunkt i følgende problemformulering:

Hvordan italesætter ansatte og frivillige samarbejdet på et ungdomspsykiatrisk sengeafsnit?

Specialet er designet som et casestudie med udgangspunkt i den kvalitative metode. Denne ovenstående problemformulering vil blive undersøgt i en specifik case. Den specifikke case foregår på Ungdomspsykiatrisk sengeafsnit U på Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center Risskov, hvor frivillige fra Ungdommens Røde Kors arbejder i en ungeklub på afsnittet. Problemformuleringen vil blive besvaret gennem en analyse med inddragelse af indsamlet empiri. Ud fra det overordnede spørgsmål sætter jeg fokus på et område, hvor faktorer som samarbejde, det sociale arbejde, frivilligt socialt arbejde og anerkendelse vil blive belyst. Jeg vil inddrage Jody Hoffer Gittells teori om relationel koordinering til at belyse samarbejdet mellem de ansatte og frivillige. Derudover vil jeg inddrage Peter Høilund og Søren Juuls teori om anerkendelse i socialt arbejde til at belyse de tendenser, jeg har fundet i min indsamlede empiri i samarbejdsrelationen mellem de to aktører. Med de teoretiske begreber følger en afgrænsning i forhold til, hvilke temaer fra empirien, jeg har vurderet interessante til at besvare problemformuleringen.

## LÆSEVEJLEDNING

I henhold til at besvare specialets problemstilling, har jeg valgt at strukturere specialet på følgende måde. I kapitel 2 introducerer jeg min teoretiske referenceramme og de begreber, jeg anlægger i specialet. I kapitel 3 forholder jeg mig til mit videnskabsteoretiske ståsted, der giver et indblik i hvilken tænkning specialet skriver sig ind i. Kapitel 4 indeholder specialets forskningsdesign, metodiske fremgangsmåde og overvejelser herom i forbindelse med den kvalitative metode, der skaber grundlag for undersøgelsens udførelse efterfulgt af specialets mængde og type af datamateriale,



---

---

hvorefter analyseprocessen beskrives. I kapitel 5 gives en præsentation af specialets resultater og i kapitel 6 fremlægges specialets analyse. I kapitel 7 bliver specialets kvalitetskriterier sammenholdt med graden af efterlevelse i specialet, hvor specialets endelige resultater og besvarelsen af problemformuleringen og de konklusioner, jeg drager mig på baggrund af analysen kan læses i konklusionen i kapitel 8. I kapitel 9 følger der en perspektivering af, hvordan analysens resultater kan bidrage til at underbygge tidligere forskning på området, hvorefter undersøgelsens resultater vil blive sammenholdt med betydningen for det sociale arbejdes praksis.

## KAPITEL 2

### TEORETISK ANALYSERAMME

I det følgende vil de teorier jeg anvender til at analysere min indsamlede empiri blive præsenteret. Analysen baseres på Jody Hoffer Gittells teori om relationel koordinering og Peter Høilund og Søren Juuls teori om anerkendelse. Disse teorier er ud fra empirien identificeret som relevant teori for analysen og skal belyse de tendenser, jeg har fundet i empirien.

Jody Hoffer Gittells teori om relationel koordinering er en samarbejdsform, der har særlig fokus på koordinering. Nærværende undersøgelse fokuserer imidlertid ikke på koordinering, men på samarbejde. Idet samarbejde betegnes som et bredt begreb, kan koordinering betragtes at være ét af elementerne i et samarbejde. Jeg er bevidst om, at Høilund og Juul fokuserer på interaktionen mellem socialarbejder og borger. Ud fra mit materiale når jeg berører anerkendelse, så handler det om anerkendelse mellem ansatte og frivillige, da de ansatte og frivilliges udtalelser viser, at der forekommer anerkendelse i samarbejdet. Derudover vil anerkendelse af de unge berøres ud fra de ansatte og frivilliges perspektiv, da de ansatte og frivillige italesatte relationen til de unge som enorm betydningsfuld for samarbejdet. Begreberne i de udvalgte teorier menes derfor relevante som analyseramme for empirien.

I specialet benytter jeg en række teoretiske begreber, som jeg vil definere nedenfor. Det første begreb drejer sig om *samarbejde*, hvor jeg efterfølgende vil komme ind på begreberne *det sociale arbejde*, *frivilligt socialt arbejde* og *anerkendelse*. Begrebet anerkendelse vil blive operationaliseret og diskuteret i Peter Høilund og Søren Juuls teori om social anerkendelse.

---

---

Til at definere begrebet *samarbejde* vil jeg tage udgangspunkt i tidskriftet 'Samarbejde - kooperati- on eller kollaboration?' (2005) udgivet af Jørgen Bang og Christian Dalsgaard. Jeg vil gøre op- mærksom på, at jeg ikke er interesseret i et samarbejde, hvor der arbejdes med forskellige og uaf- hængige målsætninger der typisk betegnes som Kooperation, men jeg er derimod interesseret i sam- arbejde, der kan betegnes som kollaboration, hvilket er kendetegnet ved ”*at flere personer i fælles- skab og med fælles målsætning løser en opgave, samt at medlemmerne af arbejdsfællesskabet er gensidigt afhængige af hinanden og føler et gensidigt ansvar*” (Bang & Dalsgaard 2005: 2). Kolla- boration er således et samarbejde, hvor personerne er fælles om at løse en arbejdsopgave, arbejder sammen mod et fælles mål, er indbyrdes afhængige af hinanden og har en fælles opfattelse af ar- bejdsopgaven. I det kollaborative samarbejde skabes et fællesskab, hvori opgaven løses, og hvor der kræves en høj grad af kommunikation mellem personerne i samarbejdet, der ligeledes betyder, at kollaboration kræver en høj grad af løbende koordination mellem personerne (Bang & Dalsgaard 2005: 3). Vidensdeling er afgørende i samarbejdet, fordi deltagerne skal have samme forståelse for arbejdet. Det er ifølge Bang og Dalsgaard muligt at have forskellige roller i et kollaborativt samar- bejde, men deltagerne vil altid være fælles om målet (Bang & Dalsgaard 2005: 5). Det kollaborative samarbejde betragtes som relationel koordinering i nærværende undersøgelse, da koordinering kan ses som en del af et samarbejde. Undersøgelsen har dog som tidligere nævnt ikke specifikt fokus på koordineringsdelen.

I det kommende vil jeg definere begrebet *det sociale arbejde*, da det er grundlaget for undersø- gelsen og er en del af de ansatte og frivilliges arbejde, og begrebet kan dermed bidrage til en forstå- else for det arbejde, de udfører. Efterfølgende vil jeg definere *frivilligt socialt arbejde*, der kun ud- føres af de frivillige. Til at definere det sociale arbejde vil jeg benytte mig af Marianne Skyttes de- finition af socialt arbejde, der defineres som:

”*Grundlaget for socialt arbejde er humanitære og demokratiske idealer, og dets værdier bygger på respekt for lighed, menneskeværd og værdighed hos alle mennesker. Siden starten for mere end hundrede år siden har udøvelsen af socialt arbejde fokuseret på at tilfredsstille menneskelige behov og udvikle menneskeligt potentiale. Menneskerettigheder og social retfærdighed ligger til grund for og retfærdiggør socialt arbejde. I solidariteten med de marginaliserede kæmper faget for at afbøde fattigdom og frigøre sårbare og undertrykte mennesker med henblik på at fremme social integrati-*”

---

---

on. De værdier, socialt arbejde er baseret på, indgår i fagets nationale og internationale etiske kodes” (Guldager & Skytte 2013: 30).

I det følgende vil jeg definere det *frivillige sociale arbejde*, da dette arbejde udføres af de frivillige på Ungdomspsykiatrisk sengeafsnit Risskov. Jeg vil benytte publikationen ’Frivilligt socialt arbejde i fremtidens velfærdssamfund’ (1997) af Ulla Habermann m.fl. til at definere det frivillige sociale arbejde. Ifølge Habermann er frivilligt socialt arbejde et samlet begreb for frivilligt arbejde, frivillige organisationer og frivillige velfærdstiltag. Frivilligt socialt arbejde defineres ifølge Habermann som ”*handlinger, der sigter på at give enkelt individer eller grupper en øget velfærd og omsorg eller sigter på at løse velfærdsproblemer*” (Habermann et al. 1997: 19). Habermann argumenterer endvidere for, at det frivillige sociale arbejde bygger bro mellem befolkningsgrupper, generationer, institutioner, professionelle/behandlere og borgere/klienter. Det frivillige sociale arbejde har en forebyggende virkning gennem omsorg og netværk, der bliver opbygget mellem deltagerne (Habermann et al. 1997: 1).

I de ovenstående definitioner om socialt arbejde og frivilligt socialt arbejde, tydeliggøres det, at socialt arbejde og frivilligt socialt arbejde er forskellige former for arbejde med samme retning og formål. Definitionerne illustrerer, at det sociale arbejde bygger på grundværdier, der handler om værdighed, social retfærdighed og etik. Ud fra ovenstående definitioner kan der argumenteres for, at det sociale arbejde indebærer interaktioner med fokus på at frigøre sårbare mennesker, fremme social integration og give grupper en øget velfærd. Samarbejde kan i den forbindelse betragtes at være ét af elementerne i socialt arbejde. Det sociale arbejde der udføres af ansatte og frivillige kan betragtes at blive udtrykt igennem samarbejdet i forsøget på at løse de udfordringer patienterne kæmper med ud fra en anerkendende tilgang, der vil blive belyst senere i afsnittet.

I det følgende vil Gody Hoffer Gittells teori om relationel koordinering blive præsenteret. Dette vil give et dybere indblik i, hvorledes relationel koordinering kan forstås som ét af elementerne i et samarbejde.

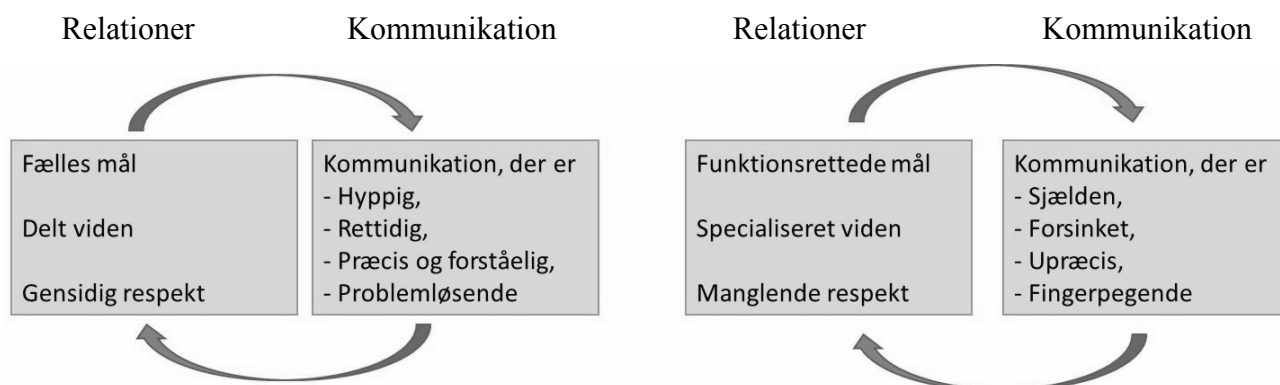
## RELATIONEL KOORDINERING

I dette afsnit vil hovedpunkterne i Jody Hoffer Gittells teori om relationel koordinering blive præsenteret. Løbende vil teorien blive konkretiseret i forhold til dens anvendelighed i denne undersøgelse.

Jody Hoffer Gittell er en amerikansk professor og politolog, der har udviklet en teori om relationel koordinering. Denne teori fokuserer på koordinering og kommunikation i arbejdsprocesser, der går på tværs af faglige funktioner. Gittell definerer relationel koordinering som ”a mutually reinforcing process of interaction between communication and relationships carried out for the purpose of task integration” (Gittell 2011: 16). Ifølge Gittell er relationel koordinering betydningsfuld for ydelsens kvalitet og produktivitet, der er præget af gensidig afhængighed i opgaveløsningen med en høj grad af uforudsigelighed og tidspres (Gittell 2016) .

Gittell opstiller syv dimensioner ved relationel koordinering. Gennem relationel koordinering koordineres arbejdet ved hjælp af relationer, der har fælles mål, fælles viden og gensidig respekt. Disse relationelle dimensioner skabes sammen med kommunikation der er hyppig, rettidig, præcis og problemløsende kommunikation frem for ansvarsfraskrivelse (Gittell 2016: 25). Koordineringen sker gennem kommunikation, der understøttes af de relationelle forhold.

Figur 1: De syv dimensioner af relationel koordinering, og hvordan de påvirker hinanden



## FÆLLES MÅL

Ifølge Gittell handler fælles mål om at have samme opfattelse af kerneopgaven i en organisation, og hvorvidt personerne som skal løse en opgave sammen arbejder ud fra et fælles mål. Gittell argumenterer for, at en effektiv koordinering afhænger af, at deltagerne har et fælles mål for den arbejdsproces, de er involveret i. Det væsentlige er, om personerne praktiserer målet for egen opgaveløsning ind i et mål, der er fælles på tværs af funktioner, eller om de er orienteret mod at efterleve målene for egen funktion alene. I dette tilfælde vil det betyde, at de ansatte og frivillige uden et fæl-

---

---

les mål vil styre efter egne mål og succeskriterier. Ifølge Gittell kan der opstå negative konsekvenser, når personerne forfølger deres egne mål uden at tage hensyn til de overordnede mål for den arbejdsproces, de er involveret i (Gittell 2011: 19). Gittell påpeger, at fælles mål øger personernes motivation for at engagere sig i kommunikation og sandsynligheden for, at de vil anvende problem-løsende kommunikation i stedet for at løbe fra ansvaret, når der opstår problemer (Gittell 2016: 25).

### FÆLLES VIDEN

Gittell argumenterer for, at fælles viden omhandler i hvor høj grad de enkelte personer kender og forstår hinandens faglighed, opgaver og vilkår og er klar over, hvordan de hver især bidrager til helheden. Det handler ikke om at kunne udføre hinandens jobfunktioner, men om at kende og forstå dem. Ifølge Gittell vil en svag indbyrdes forståelse og vidensdeling let føre til misforståelser og en mindre sammenhængende opgaveløsning. Når personerne ved, hvad andre bidrager med til den overordnede proces, og hvordan deres opgaver balancerer, kan personerne lettere kommunikere om, hvem der skal vide hvad. I dette tilfælde vil det f.eks. betyde, i hvor høj grad de ansatte forstår, hvordan deres egen udførelse af opgaven har betydning for de frivilliges udførelse af opgaven samt udkommet af den fælles opgave, eller vil de ansatte og frivillige kun have blik for deres egen funktion uden forståelse af egen funktions sammenhæng med andres opgaveløsning og/eller helheden. Dette har ifølge Gittell betydning for evnen til at kommunikere rettidigt. Gittell argumenterer ligeledes for, at forskellige faggrupper ofte tænker forskelligt på grund af deres forskelle i socialisering og ekspertise. Disse forskellige syn kan ifølge Gittell skabe hindringer for en effektiv kommunikation. En fælles forståelse af arbejdsprocessen vil kunne forbinde personerne med forskellige syn og forbedre koordinationen (Gittell 2016: 25). Ifølge Gittell vil en fælles viden om de andre funktions bidrag til den samlede opgaveløsning gøre det lettere for alle at kommunikere rettidigt og præcist med hinanden (Gittell 2011: 19-20).

### GENSIDIG RESPEKT

Gittell beskriver, at gensidig respekt handler om, hvorvidt de forskellige faggrupper respekterer de øvrige for deres bidrag til den fælles opgaveløsning. I et samarbejde har én part ofte en højere uddannelse, position, løn, prestige og/eller selvopfattelse end de øvrige. Ifølge Gittell vil manglende respekt smitte negativt af på de andres engagement, det indbyrdes samarbejde og dermed på kvaliteten i den fælles opgaveløsning. En effektiv koordinering afhænger af personer, der har respekt for andre personer i samme arbejdsproces. Gittell argumenterer for, at disrespekt er en af de potentielle kilder til opdeling i samarbejdet. Personerne med en anden status end de øvrige, kan styrke deres

---

---

egen status ved at respektere det arbejde, som andre udfører. I dette tilfælde betyder det, om de ansatte respekterer de frivilliges arbejde, som et led i den store opgaveløsning, eller ser de ansatte ned på deres bidrag. Ifølge Gittell skaber respekt for andres kompetencer et stærkt bånd og respekten for de andres arbejde vil opfordre personerne til at værdsætte andres bidrag og få dem til at overveje virkningen af deres handlinger på andre. Dette har betydning for lysten til at kommunikere og koordinere med hinanden om den overordnede arbejdsopgave på tværs af statusforskelle. Det betyder, at respekt vil øge sandsynligheden for, at personerne vil tage input fra andre faggrupper alvorligt (Gittell 2016: 26) samt opbygger en større fælles viden, der bidrager til at kunne kommunikere præcist og problemløsende (Gittell 2011: 20).

I det følgende vil den anden side af samarbejdet blive beskrevet, som er den kommunikation, der foregår mellem parterne. Gittell opstiller fire kendetegn for den velfungerende kommunikation. De første to handler om, hvornår der kommunikeres, de sidste to om hvordan.

#### HYPPIG OG RETTIDIG KOMMUNIKATION

Ifølge Gittell omhandler hyppig og rettidig kommunikation, om personerne kommunikerer tilstrækkelig ofte til at kunne løse deres fælles opgave, samt om kommunikationen er tilpasset, så medarbejderne kan nå at bruge den meningsfuldt i deres arbejde. Gittell påpeger, at når der skal koordineres i indbyrdes afhængigt arbejde kan timing være problematisk. I tilfælde af at kommunikationen er for hyppig, for sjælden eller forkert tilpasset, risikerer den ifølge Gittell at virke forstyrrende eller irrelevant for opgaven, der kan have konsekvenser for samarbejdet og organisationen. Hyppig kommunikation er desuden med til at udvikle grundlaget for tillidsfulde og respektfulde relationer (Gittell 2011: 17-18).

#### PRÆCIS OG PROBLEMLØSENDE KOMMUNIKATION

Den effektive koordinering af arbejdet afhænger ikke kun af hyppig og rettidig kommunikation, men også af præcis og problemløsende kommunikation. Gittell henviser til, om kommunikationen er målrettet og forståelig for personerne og ligeledes, om de har fokus på at løse de problemer, der opstår i stedet for at give andre skylden. I tilfælde af at kommunikationen er modtaget ofte og rettidig, men oplysningerne er unøjagtige, kan kommunikationen ifølge Gittell fejle og medføre, at den præcise information vil være forsinket. Kommunikationsnøjagtigheden kan således have konsekvenser for troværdigheden og påvirker derfor sandsynligheden for vidensøgning. Indbyrdes afhængighed i opgaver resulterer ifølge Gittell ofte i problemer, der kræver fælles problemløsning.

---

---

Derfor kræver en effektiv koordinering, at personerne engagerer sig i problemløsende kommunikation (Gittell 2011: 18-19).

Det er en afgørende pointe i teorien, at relationer og kommunikation gensidigt påvirker og forstærker hinanden. Dels er kommunikationen med til at udvikle relationerne, dels præger relationerne den kommunikation, der bærer den praktiske koordinering. Til trods for at kommunikation bliver givet rettidigt og præcist, kan det ske, at den ikke bliver hørt, eller der ikke bliver reageret på den, hvis modtageren ikke respekterer afsenderen. Samme situation kan opstå, hvis modtageren mangler fælles viden eller fælles mål med afsenderen og derfor misforstår eller ikke er motiveret til at reagere på informationen (Gittell: 2012 :32).

## ANERKENDELSE

Inddragelsen af Gittell har bidraget til at skabe en forståelse af relationel koordinering og samarbejde som grundlag for undersøgelsens problemstilling. I det følgende vil jeg præsentere Peter Høilund og Søren Juuls teori om anerkendelse.

Ifølge Peter Høilund og Søren Juul afhænger menneskets evne til at fungere som et socialt vellykket individ af anerkendelse som bekræftelse på autonomi og individualitet (Høilund & Juul 26). Høilund og Juul påpeger sociale relationer som betydningsfuld for udviklingen af den personlige identitet. Menneskets identitet skabes gennem anerkendelse, da mennesket først ser sig selv gennem det syn andre har på én (Høilund & Juul 2015: 25-27).

Høilund og Juul deler anerkendelse op i tre former for gensidig anerkendelse. Disse gensidige anerkendelses former anses som forudsætninger for en succesfuld identitetsdannelse. Teorien bygger på normative idéer om det gode liv. Anerkendelsen bliver dannet i mennesket som en proces bestående af kærlighed, ret og social værdsættelse af individuelle præstationer og evner (Høilund & Juul 2015: 26). Der medhører tre former for disrespekt til de tre former for anerkendelse. Disse former for disrespekt truer med at nedbryde den personlige identitet eller det positive selvforhold, der foregår gennem krænkelser, der tydeliggøres ved negative moralske oplevelser hos mennesket (Høilund & Juul 2015: 26-28).

## SOCIAL ANERKENDELSE

Ifølge Høilund og Juul handler *den sociale anerkendelse* om den sociale værdsættelse af individuelle præstationer og evner (Høilund & Juul 2015: 26). Det, mennesket bliver anerkendt for, er be-

---

---

siddelsen af unikke evner, der er af fundamentende værdi for fællesskabet. Individet har et øget behov for social værdsættelse, hvilket har ført til solidaritetsformer, hvor menneskets evne til at forholde sig reflektivt til verden er stigende, og individet tilstræber individuel anerkendelse. I denne form for anerkendelse betones solidaritet grundet en værdibundet omsorg for et fælles mål. Hvis denne anerkendelse bliver frataget eller nægtet individet, bliver den individuelle handledegtighed ifølge Høilund og Juul skadet (Høilund & Juul 2015: 28).

Det ovenstående viser, at *anerkendelse* er et begreb, der udtrykkes i daglige interaktioner, der blandt andet kan tilkendegives ved at værdsætte menneskets præstationer og evner (Høilund & Juul 2015: 28). Som beskrevet i 'Frivillig i Region Midtjylland' skal ansatte formelt anerkende de frivillige for deres arbejde, og de frivillige skal anerkende deres rolle (Region-MEDudvalget 2013: 3). Dermed kommer både de ansatte og frivilliges dobbeltrolle til udtryk i deres arbejde, da handlinger der sigter på socialt arbejde samt frivilligt socialt arbejde skal indeholde anerkendelse, da anerkendelse er vigtig i socialt arbejde (Høilund & Juul 2015). Det blev ligeledes tydeligt i min empiri, at de ansatte og frivillige er bevidst om, at anerkendelse er essentielt for det arbejde, de udfører. Derfor vælger nærværende undersøgelse at tage udgangspunkt i Peter Høilund og Søren Juuls teori om anerkendelse i det sociale arbejde, der vil blive beskrevet senere i afsnittet.

Ud fra de løbende definerede begreber *samarbejde*, *socialt arbejde*, *frivilligt socialt arbejde* og *anerkendelse* ses en tæt sammenhæng mellem begreberne.

Det sociale arbejde der udføres af de ansatte og frivillige på afsnittet er tæt beslægtet med det frivillige sociale arbejde, der udelukkende udføres af de frivillige. Det er dog en anden form for arbejde, da det er frivilligt, men arbejdet har samme retning og formål.

De ansatte og frivillige samarbejder om psykisk syge patienter, hvor der kan argumenteres for med udgangspunkt i specialets empiri, at grupperne er bevidst om, at anerkendelse er særlig vigtig for denne sårbare målgruppe, og derved tænker over at være anerkendende i det sociale arbejde, de udfører på afdelingen.

I det følgende vil den næste del af anerkendelsesteorien blive belyst. Da jeg spurgte ind til samarbejdet i interviewsamtalerne med de ansatte og frivillige dukkede relationen til de unge op som enorm betydningsfuld. Den næste del af anerkendelsesteorien relaterer sig derfor til anerkendelse i det sociale arbejde.



---

---

## ANERKENDELSE SOM DET ETISKE GRUNDLAG FOR SOCIALT ARBEJDE

Anerkendelsesteorien er en normativ teori om det gode liv, der også kan benyttes som en normativ teori for socialt arbejde. Teoriens opgave er at betone manglende anerkendelse og krænkelse i det sociale arbejde (Høilund & Juul 2015: 30). Der opstår en risiko for, at det sociale arbejde mislykkes, hvis borgeren ikke kan identificere sig med det sociale arbejdes kultur og selvforståelse (tale-måder, gebærder og kropshandlinger). Det er en forudsætning for anerkendelsen, at borgeren føler sig set (Høilund & Juul 2015: 30).

Ifølge Høilund og Juul bør socialt arbejde gennem anerkendelse ”*understøtte menneskelig opblomstring*”, da det er godt for mennesket, samfundets institutioner og samfundet som helhed (Høilund & Juul 2015: 31). Samfundet fungerer ikke på sigt, hvis ikke medlemmerne kan udvikles til at blive velfungerende borgere. Det sociale arbejdes etiske kerne er at understøtte borgeren i at efterfølge sin egen vision for det gode liv bedst muligt (Høilund & Juul 2015: 31).

## MÅLORIENTERINGER

I det sociale arbejde eksisterer der en målorienteret økonomistyring, der nemt tager styringen. Denne økonomistyring mindsker socialarbejderens mulighed for at anerkende borgeren som etisk og juridisk person (Høilund & Juul 2015: 122). Socialarbejderen må sætte sig selv i borgerens sted uden at miste sin egen identitet, for at *dømmekraftens fortrolighedskundskab* kan blive dominerende (Høilund & Juul 2015: 122). Det er betydningsfuldt, at ledelsen i de sociale institutioner arbejder ud fra et ukrænkeligt princip om anerkendelse. Derudover er det væsentligt, at der er institutionelle betingelser til stede, for at etik og fortrolighedskundskab kan blive udfoldet (Høilund & Juul 2015: 126).

## PERSONLIG OG INSTITUTIONEL DØMMEKRAFT

Ifølge Høilund og Juul er *den personlige dømmekraft* dannet af den person, man er, og de oplevelser man har med sig. Den personlige dømmekraft er betegnelsen for anskuelser, vurderinger og stillingtagen, der er afhængig af arv og miljø herunder uddannelse og livserfaringer, der danner den horisont, mennesket anskuer verden ud fra (Høilund & Juul 2015: 61-62). Høilund og Juul påpeger, at socialarbejderens anerkendelse afhænger af dømmekraften. Dømmekraften er en sammensætning af den personlige dømmekraft og den institutionelle dømmekraft. Den personlige dømmekraft bliver ofte påvirket af de institutionelle og samfundsmæssige rammer den bliver udfoldet i, og i professionelle sammenhænge vil de fleste tage hensyn til de regler og praktikker, der gør sig gældende på arbejdspladsen (Høilund & Juul: 2015: 62). På arbejdspladsen bliver mennesket mere eller mindre

---

---

bevidst socialiseret ind i en verden af fagligt bestemte vaner og mønstre, som er den måde *den institutionelle dømmekraft* skabes (Høilund & Juul 2015: 62). Når socialarbejderen skal tage stilling til, hvad der er bedst for borgeren, tager socialarbejderen ikke kun afsæt i lovgivningen men ligeledes i institutionens praksis (Høilund & Juul 2015: 62). I dette tilfældet betyder det, at de ansatte på Ungdomspsykiatrisk afsnit bevidst overtager traditioner, vaner og regler fra afdelingen, hvilket påvirker den personlige dømmekraft. I og med at de ansatte bliver socialiseret ind på en arbejdsplads, vil de også ubevidst overtage fagligt bestemte mønstre af normer og rutiner, som de ikke selv styrer (Høilund & Juul 2015: 62). Når den personlige dømmekraft påvirkes, som beskrevet, er der tale om, at den påvirkes af den institutionelle dømmekraft og de samfundsmæssige forhold, der danner ramme om situationen, som f.eks. hensyn til regler og praksisser på arbejdspladsen. Det betyder, at det ikke altid er muligt for den personlige dømmekraft at være dominerende.

Høilund og Juuls anskuelser viser, at den ansatte ikke er medstemmende over sin egen dømmekraft. Det vil sige, at når den ansatte reflekterer over, hvad der er bedst for patienterne er det ikke udelukkende de ansattes personlige dømmekraft, men ligeledes den institutionelle dømmekraft, der gør sig gældende. De ansatte påvirkes således af den institution de arbejder i, om de vil det eller ej (Høilund & Juul 2015: 62).

Den institutionelle dømmekraft består af institutionens værdier eller paradigmer for korrekt problemløsning. Når socialarbejderen/den ansatte internaliserer disse normer og dominerende forståelser, udgør den institutionelle dømmekraft en faglig og moralsk kode for, hvordan den ansatte bør handle (Høilund & Juul 2015: 62-64). Det betyder, at på trods af at de ansatte måske har intentioner om at gøre en forskel for patienterne, må disse ifølge Høilund og Juul betragtes som utilstrækkelige, hvis de institutionelle normer peger den anden vej. Dette må siges at være en præmis for de ansatte, da den ansattes personlige intentioner ifølge Høilund og Juul må være institutionelt og retlig forankret, hvis de skal gøre sig anvendelige og gældende (Høilund og Juul 2015: 62, 93).

Dette tydeliggør, at socialarbejderens dømmekraft bliver påvirket fra flere vinkler og er ikke udelukkende et resultat af socialarbejderens/de ansattes egen, bevidste stillingtagen til situationen.

---

---

# KAPITEL 3

## VIDENSKABSTEORETISK TILGANG

Før jeg beskriver metoden finder jeg det essentielt at redegøre for specialets videnskabsteoretiske tilgang. Den videnskabsteoretiske tilgang er medbestemmende for min tilgang til metode, teori og empiri, fordi den er med til at skabe sammenhæng mellem disse dele i forhold til problemstillingen og de konklusioner, jeg kan drage. Videnskabelige undersøgelser ser, erkender og beskriver verden på en bestemt måde. Problemformuleringens udførelse og undersøgelsens metodiske tilrettelæggelse har en væsentlig indvirkning på hvilke resultaterne der opnås. Derfor er det essentielt at forholde sig til videnskabsteori for at opnå en større gennemsigtighed i undersøgelsen og for at skabe klarhed over, hvordan metodemæssige valg har indflydelse på undersøgelsens resultater (Juul & Petersen 2012: 399).

Med henblik på forudgående refleksioner om sociale processer og min interesse for samarbejdet mellem professionelle og frivillige på Ungdomspsykiatrisk afdeling Risskov og hvordan disse aktører udfører socialt arbejde, finder jeg det relevant at placere mig indenfor et område, der tillægger sociale processer betydning i forhold til at skabe virkeligheden, og som anskuer verden som værende i mere eller mindre konstant udvikling. Jeg placerer mig derfor indenfor en socialkonstruktivistisk ramme i min forståelse af verden, viden og problemstilling. Dette perspektiv gør mig i stand til at holde fokus på, at der i menneskelige relationer opstår forskellige opfattelser af virkeligheden afhængig af ens position i feltet (Justesen & Mik-Meyer 2010: 27). I tilgangen til min indsamlede empiri har jeg således haft fokus på, hvordan svarende er opstået, og at der ikke er én sandhed. De videnskabsteoretiske overvejelser er gjort på baggrund af specialets problemstilling og problemformulering om samarbejdet mellem ansatte og frivillige. På den måde fremkommer en sammenhæng mellem problemformulering, undersøgelsesdesign og analyse, som genstandsfeltet betragtes ud fra. Jeg vil her redegøre for, hvordan det påvirker mit syn på problemstillingen.

### SOCIALKONSTRUKTIVISME

Mit metodologiske udgangspunkt er socialkonstruktivistisk, da perspektivet beskriver, hvordan menneskers virkelighed konstrueres i sociale interaktioner. Det socialkonstruktivistiske perspektiv gør det muligt for mig at undersøge den oplevede virkelighed hos mine informanter samtidig med, at jeg fortolker og konstruerer min forståelse/analyse af den sociale virkelighed, jeg undersøger.

---

---

Socialkonstruktivismen gør op med positivismen, realismen og essentialismen som erkendelsesfilosofiske forståelser af videnskab. Socialkonstruktivismen bryder med det naturgivne og selvfølgelige, da den sociale virkelighed er socialt konstrueret, og omverdenen ikke iagttages på én bestemt måde (Esmark et al. 2005: 12-24). Den sociale virkelighed er aldrig organiseret i entydige årsager og effekter, da disse ikke tager højde for refleksivitet og autonomi, der er uundgåelige i den sociale virkelighed. Forskellen mellem struktur og aktør i form af handlinger eller bevidsthed spiller en afgørende rolle, fordi socialkonstruktivismen ser på den sociale virkelighed som ”*et forhold mellem muliggørende og begrænsende strukturer og refleksive subjekter, der kan både undvige og ændre strukturer*” (Esmark et al. 2005: 10-11). Videnskaben ses som en menneskeskabt institution, hvor der ikke findes en universel sandhed, men flere variationer af sandhed der eksisterer. Mennesket tolker altid verden ud fra en specifik kontekst, og når mennesket udsættes for et budskab, starter en fortolkningsproces, hvor budskabet bliver afkodet.

Jeg vil med socialkonstruktivismen belyse, hvordan den sociale virkelighed mellem ansatte og frivillige på Ungdomspsykiatrisk afdeling Risskov italesættes gennem anvendelse af begreber. Dette giver mig et perspektiv på et udsnit af den sociale virkelighed, jeg undersøger, og dermed producerer jeg en bestemt konstruktion af denne virkelighed.

Enhver relation i socialkonstruktivismen mellem subjekter eller objekter giver anledning til den sociale virkelighed. ”*Den sociale virkelighed består hverken af objekter eller subjekter ”i sig selv”, men af mening*” (Esmark et al. 2005: 17). Objekter og subjekters mening er altid et resultat af relationer og ikke af objektet eller subjektet i sig selv. Dette kaldes også relationisme. Det er ikke den individuelle bevidsthed (tanke, erfaring), der er grundlaget for mening og sproget. ”*Mening fødes gennem koordination mellem personer – gennem aftaler, forhandlinger, bekræftelser*” (Esmark et al. 2005: 18). Jeg er således ikke interesseret i at nå ind til subjekterne (informanterne) i sig selv, men jeg ønsker at afdække informanternes italesættelse af samarbejdet, der skabes i kommunikationen. Sproget har en central placering i socialkonstruktivismen, da sproget ses som afgørende for, hvordan vi opfatter verden, hvori der eksisterer en række opfattelsesmæssige rammer og kategorier. Med mit socialkonstruktivistiske udgangspunkt er min måde at forstå verden på ikke i en objektiv virkelighed, men er socialt konstrueret i relationen til andre mennesker. Konstruktionerne som informanternes italesættelser og deres relationer til hinanden udtrykkes ikke kun gennem sprog, men jeg benytter sproget som interaktionsform, da det er det, jeg har haft adgang til i specialet. Samarbejdet bliver udtrykt og tilgængeligt for mig gennem sproglige udvekslinger i interviewene med den kvalitative tilgang. Informanternes udtalelser, kan give indblik i tendenser, der udgøres i samarbej-

---

---

det. Jeg vil således være opmærksom på, hvilke ord og formuleringer informanterne bruger i den historiske kontekst, hvor jeg vil undersøge italesættelser af samarbejdet i den måde informanterne snakker om deres arbejde på. Den måde informanterne snakker, sprogligt konstruerer og fortolker samarbejdet er kilden til, hvordan informanterne italesætter det. Socialkonstruktivismens pointe er, at de sociale betingelser/verdener/strukturer er magtfulde og præger os individuelt og socialt. Viden er historisk og kulturelt betinget, hvilket har en betydning for, hvordan vi opnår viden. Der er således ikke én virkelighed, da virkeligheden er noget, vi producerer i sociale kontekster. Socialkonstruktivismen tager derfor udgangspunkt i, hvordan vi socialt producerer viden og herigennem verdensforståelser/virkeligheder.

Ovenstående afsnit har tydeliggjort specialets videnskabsteoretiske ståsted. I det næste kapitel vil specialets forskningsdesign blive beskrevet.

## KAPITEL 4

### FORSKNINGSDESIGN

I det følgende afsnit vil jeg præsentere specialets forskningsdesign. Et forskningsdesign er den overordnede måde at udforme eller tilrettelægge en undersøgelse på. Der findes forskellige typer af designs til udformningen af videnskabelige undersøgelser.

#### CASESTUDIE

Specialet er designet som et casestudie, da disse kan give en detaljerig indsigt i min problemstilling, og der kan opnås et dybere indblik i afgrænsede enkeltområder/cases. Et casestudie er en forskningsstrategi og ikke blot en dataindsamlingsmetode (Ramian 2007: 15-18). Ifølge Robert K. Yin er et casestudie ”en empirisk analyse, der undersøger et samtidigt eller historisk fænomen i en social kontekst, hvor fænomenet udfolder sig” (Antoft et al. 2012: 32). Casestudiet som forskningsstrategi er relevant at anvende, når man som forsker antager, at der er en sammenhæng mellem det sociale fænomen, der undersøges, og den kontekst, hvori fænomenet udfolder sig.

En case er en konkret social situation, der forekommer i en særlig kontekst, hvor man undersøger casestudiets organisering (Antoft et al. 2012: 29). På den måde kommer casestudier tæt på virkeligheden, og den empiri der bliver skabt repræsenterer menneskers handlinger. Ved begrebet ’case’ er undersøgelsesfeltet en case ’på’ noget, det vil sige, at casen er et udvalgt eksempel og en del af en større helhed (Antoft et al. 2012: 31). Jeg valgte at lave et casestudie ud fra tanken om ’den typi-

---

---

ske case', hvor man kan lære af casestudiet ved at vælge cases, der er typiske for det felt der undersøges. Jeg kan ved hjælp af studiet af dette typiske, enkelte tilfælde lære noget om andre cases, der ligner min case (Ramian 2007: 85). På denne baggrund var mit ønske, at jeg med Ungdomspsykiatrisk afdeling Risskov kunne give et eksempel, der kunne sige noget generelt om de overordnede rammer for samarbejdet mellem offentligt ansatte og frivillige, hvordan samarbejdet er organiseret, og hvordan dette specifikt italesættes i den enkelte situation.

I et casestudie kan der anvendes flere datakilder f.eks. den kvantitative og den kvalitative metode, men casestudier udføres ofte med den kvalitative metode (Ramian 2007: 26). Når casestudier udføres med forskellige datakilder kaldes det triangulering, og er en strategi der kan benyttes, når man gerne vil i dybden og ikke forsøge at gå i bredden med en undersøgelse (Antoft et al. 2012: 32). Dette falder godt i tråd med de typer og mængder af data, jeg har i specialets undersøgelse, da jeg gik efter at arbejde med tre typer af empiri i form af interviews, dokumenter og deltagerobservation, da disse former for data vil give mig en detaljeret og dyb indsigt i feltet. Disse typer af empiri vil blive beskrevet nærmere i de kommende afsnit. I det følgende afsnit vil jeg præsentere casestudiets type.

### CASESTUDIETS TYPE

Der eksisterer forskellige typer af casestudier. Casestudier kan inddrages i fire forskellige idealtyper: Ateoretiske studier, teorifortolkende studier, teorigenererende studier og teoritestende studier. Forskellen mellem disse typer findes i den rolle teorien og anvendelsen af denne spiller i undersøgelsen (Antoft et al. 2012). Specialets casestudie kan ses som et 'teorifortolkende casestudie', da målet er at frembringe ny empirisk viden ved at jeg fortolker denne viden med eksisterende teoretisk viden i kapitlerne 6. 'Analyse' og 12. 'Perspektivering' (Antoft et al. 2012: 39). Det udtrykkes ligeledes i min adaptive tilgang til undersøgelsen, hvor jeg arbejder i induktioner mellem teori og empiri. Den adaptive teori trækker på generel teori, samtidig med at den lader empirien styre rollen i udviklingen af teorien (Antoft et al. 2012: 263). Teorien i det teorifortolkende casestudie spiller ikke nødvendigvis en central rolle i indledningsfasen, men den kommer dog hurtigt til at have en indflydelse på de kriterier der ligger til grund for betoningen af hvilke case-elementer, der er relevante. Teorien fungerer som en ramme, hvor man afgrænser sin case, strukturerer sit empiriske materiale og diskuterer hvorvidt casen har en generel eller unik karakter. Teoriens inddragelse i analysen kan desuden bidrage med at identificere mønstre i empirien og sammenhænge, der ikke umiddelbart er synlige, når der kun fokuseres på empirien (Antoft et al. 2012: 39), hvorfra det bliver muligt at sige noget mere generelt om casen. Casestudiets teoretiske generalisering består i, at der generaliseres ud fra

---

---

teorien, som data kan styrke, svække eller nuancere (Ramian 2007: 27). Valget af teori afhænger desuden af forskningsinteresse og det empiriske materiale (Antoft et al. 2012: 41).

### MISFORSTÅELSER OM CASESTUDIET

Bent Flyvbjerg betoner i sin artikel 'Fem misforståelser om casestudiet', at det er en misforståelse, at teoretisk viden er mere værdifuld end praktisk viden samt, at det er ikke er muligt at generalisere ud fra enkelttilfælde og lade enkeltstående casestudier bidrage til videnskabelig udvikling. Derudover er Flyvbjerg uenig i udsagnene om, at casestudiet har tendens til verifikation, og at det ofte er vanskeligt at sammenfatte konkrete casestudier. I artiklen korrigerer Flyvbjerg disse misforståelser én for én og argumenterer for, at gode og hyppigt udførte casestudier, er en forudsætning for stærke samfundsvidenskaber (Flyvbjerg 2010). Flyvbjerg påpeger, at

*"netop den form for kontekstafhængig viden, som forskning i læring viser er nødvendig for, at mennesker kan udvikle sig fra regelbundne begyndere til helbefarne eksperter (...) Det er kun gennem erfaring med enkelttilfælde, at man i det hele taget kan bevæge sig fra begynder- til ekspertstadiet"* (Flyvbjerg 2010: 465).

Jeg forholder mig enig med Flyvbjerg i, at kontekstbundne erfaringer er vigtige for forskerens læringsprocesser, hvor erfaringerne kan opnås gennem kontakt med den studerede virkelighed og fra dem, der undersøges (Flyvbjerg 2010: 482). På trods af opfattelsen om, at casestudier ikke kan generaliseres ud fra enkelttilfælde, er casestudiet valgt som det bærende i specialet, da det som Flyvbjerg understreger, afhænger af den pågældende case, og hvordan den er udvalgt. Flyvbjerg pointerer, at man ofte kan generalisere på grundlag af en enkelt case, og casestudiet kan bidrage til den videnskabelige udvikling gennem generalisering som supplement eller alternativ til andre metoder (Flyvbjerg 2010: 482). Disse pointer leder frem til, at jeg er enig med Flyvbjerg i, om opsummering og generalisering, som kritikerne betragter som idealet, altid er ønskeligt (Flyvbjerg 2010: 482).

### PRÆSENTATION AF SPECIALETS CASE

Det nedenstående vil belyse specialets case og beskrive Børne- og Ungdomspsykiatrisk Centers organisering samt det ansvar Ungdomspsykiatrisk Center Risskov skal efterleve ifølge loven og Sundhedsstyrelsen, der danner grundlag for de ansattes arbejde. Til sidst vil ungedcaféen på Ungdomspsykiatrisk sengeafsnit blive præsenteret, og hvordan frivillige bliver en del af ungedcaféen på afdelingen.

---

---

## PSYKIATRIEN I REGION MIDTJYLLAND

Regionsrådet leder Region Midtjylland og træffer de overordnede beslutninger. Psykiatrien i Region Midtjylland er en del af det regionale sundhedstilbud til borgerne og fungerer som ét hospital med en hospitalsledelse som øverste administrative myndighed. Psykiatriens interne organisering består af Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center og ti behandlingsafdelinger for voksne med hver deres ledelser (Psykiatrien i Region Midtjylland 2017). Region Midtjylland har ansvaret for psykiatrien og har til opgave at tilrettelægge kapaciteten og varetage behandlingsforløb og behandlingspraksis. Ansvaret består i at sikre, at der er de nødvendige og relevante behandlingstilbud. Den kommunale indsats er bestående af forebyggende tiltag, beskæftigelsesindsats, social indsats og socialpsykiatri. Det er kommunerne, der har det samlede myndigheds- og finansieringsansvar for de sociale indsatser til mennesker med en psykisk sygdom (Nyboe 2016: 23-25).

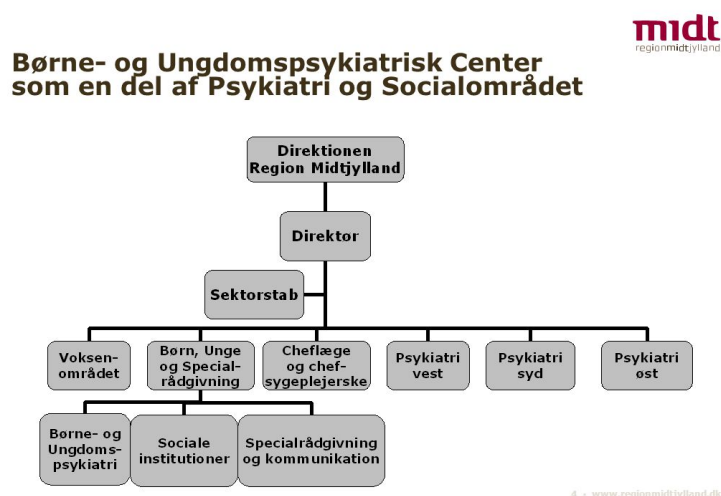
## BØRNE- OG UNGDOMSPSYKIATRISK CENTER

I 2007 åbnede Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center i forbindelse med oprettelsen af de fem danske regioner. Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center (BUC) i Region Midtjylland varetager den tværfaglige udredning og behandling af børn og unge med en psykisk sygdom eller udviklingsforstyrrelse. Børne- og ungdomspsykiatriske sygdomme består ofte af ADHD, angst, asperger, autisme, depression, OCD, skizofreni og spiseforstyrrelser. De børn og unge der behandles på Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center er i alderen 0-18 år (Psykiatrien i Region Midtjylland 2017).

Personalet på Børne- og Ungdomspsykiatrisk Centers afdelinger består af læger, sygeplejersker, psykologer og pædagoger. Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center har i alt ansat 562 medarbejdere i regionen (Psykiatrien i Region Midtjylland 2017). For at kunne blive indlagt på Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center skal der sendes en henvisning fra barnet eller den unges praktiserende læge, Pædagogisk Psykologisk Rådgivning eller en kommunes socialforvaltning til Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center, der efter lægelige og psykologiske undersøgelser stiller en diagnose. Efter diagnosen er stillet bliver barnet eller den unge behandlet, hvor længden på behandlingen er individuel (Psykiatrien i Region Midtjylland 2017). Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center består af to afsnit, der hjælper unge med psykiske problemstillinger, henholdsvis Ungdomspsykiatrisk Ambulatorium og Ungdomspsykiatrisk Sengeafsnit.



Figur 2: Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center i Region Midtjylland



## UNGDOMSPSYKIATRISK SENGEAFSNIT RISSKOV SOM CASE

Ungdomspsykiatrisk sengeafsnit i Risskov består af 11 sengepladser til unge patienter fra 14-18 år. Afsnittet er opdelt i en åben og skærmet del. Specialets undersøgelse fandt sted på Ungdomspsykiatrisk sengeafsnit U i Risskov på den åbne afdeling. Det ungdomspsykiatriske sengeafsnit ledes af en overlæge og to afdelingssygeplejersker, og afsnittet består af 40 medarbejdere, der er uddannet sygeplejersker, SOSU-assistenten, pædagoger og ergoterapeuter (Psykiatrien i Region Midtjylland 2017).

## BØRNE- OG UNGDOMSPSYKIATRIENS FORPLIGTELSER

Det følgende vil give et indblik i det ansvar Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center har ifølge loven og Sundhedsstyrelsen, der danner grundlag for de professionelles faglige arbejde, der skaber et indblik i hverdagen på afdelingen. Dette vil blive efterfulgt af beskrivelsen af ungedaen på Ungdomspsykiatrisk afsnit Risskov.

## LOVGIVNING

Ifølge Sundhedsloven § 1 har sundhedsvæsenet ”til formål at fremme befolkningens sundhed samt at forebygge og behandle sygdom, lidelse og funktionsbegrænsning for den enkelte” (Sundhedsloven 2016). Derudover skal loven ud fra § 2 fastsætte kravene til sundhedsvæsenet med henblik på at sikre respekt for det enkelte menneske, dets integritet og selvbestemmelse. I § 3 fremgår det at regioner og kommuner har et ansvar for, at sundhedsvæsenet tilbyder en befolkningsrettet indsats vedrørende forebyggelse og sundhedsfremme samt behandling af den enkelte patient. Sundhedsvæse-

---

---

nets opgaver udføres af regionernes sygehusvæsen, praktiserende sundhedspersoner, kommunerne og øvrige offentlige og private institutioner. Ifølge § 4 skal regioner og kommuner i et samspil med de statslige myndigheder og i dialog med brugerne sikre udvikling af kvaliteten og en effektiv resourceudnyttelse i sundhedsvæsenet gennem planlægning og samarbejde mv. (Sundhedsloven 2016).

#### MÅLSÆTNINGER FOR INDLÆGGELSER I BØRNE- OG UNGDOMSPSYKIATRIEN

Sundhedsstyrelsen har opstillet en række målsætninger for det børne- og ungdomspsykiatriske behandlingssystem og beskrevet nogle kvalitetskrav, som systemet skal leve op til. Der lægges vægt på helhedsvurderinger, systematik, målrettethed og sammenhæng i behandlingsaktiviteter. Der skelnes mellem de forskellige behandlingsfaser, der hver har sine mål (DSI Institut for Sundhedsvæsen for Indenrigs- og Sundhedsministeriet 2003: 16). Der vil tages udgangspunkt i målsætningerne for indlæggelse, da dette forløb foregår på Ungdomspsykiatrisk sengeafsnit U Risskov. Målsætningerne lyder som følgende:

*”Det børne- og ungdomspsykiatriske tilbud under indlæggelse bør hvile på et fagligt grundlag og en holdning, der sikrer en tværfaglig baseret helhedsvurdering af barnet og den unges symptomer og ressourcer, og som sikrer barnets/den unges og forældrenes medvirken i indlæggelsesforløbet”* (DSI Institut for Sundhedsvæsen for Indenrigs- og Sundhedsministeriet 2003: 17). Endvidere bør der for de ansatte *”arbejdes ud fra miljøterapeutiske principper”* (ibid.).

Det følgende vil give et indblik i ungecaféen og de frivilliges arbejde på Ungdomspsykiatrisk afsnit Risskov.

#### UNGECAFÉEN PÅ UNGDOMSPSYKIATRISK AFSNIT RISSKOV

Ungecaféen er et samarbejde mellem Ungdommens Røde Kors og Ungdomspsykiatrisk afsnit Risskov og består udelukkende af frivillige, som driver caféen og står for samvær og aktiviteter. Caféen er åben sidste torsdag hver måned i to timer (Ungdommens Røde Kors 2017). For at man kan blive frivillig i ungecaféen skal man henvende sig til Ungdommens Røde Kors’ nationale konsulent for ungecaféer på psykiatriske afdelinger. De frivillige på Ungdomspsykiatrisk afdeling Risskov er ofte unge studerende i 20’erne. Det er nemmere at rekruttere piger end drenge, hvorfor man ser et overtal af piger i caféen (Bilag 3). Der er tilknyttet fire frivillige i ungecaféen, og de arbejder ofte to eller tre ad gangen på en vagt. Det grundlæggende i ungecaféen er at skabe et frirum – et rum, hvor

---

---

de unge kan tage et hvil fra sygdom og behandling. Caféen tilbyder de unge patienter et sted, der er bestemt af deres egne interesser som blandt andet, musik, fodbold, computerspil, puslespil eller tegning, hvor de unge kan slappe af og tænke på andet end deres diagnose (Bilag 6).

## METODE

I det følgende afsnit fremstilles mine refleksioner over metodevalg inden, under og efter specialets undersøgelse. Overvejelser omkring metoden er vigtig for undersøgelsen, da metoden er den måde, undersøgelsen er udført på i form af den bestemte teknik til indsamling, formatering og behandling af data. Det er essentielt at kunne følge vejen fra problemformulering til resultat, så indsamlingen af empiri og resultaternes opnåelse tydeliggøres.

### VALG AF METODE

Efter jeg havde fastlagt min problemformulering fulgte overvejelserne om hvilken metode jeg ville benytte i mit forskningsdesign. Metoden har en betydelig indflydelse på de resultater, der opnås. Jeg vurderede, at svarende ville blive mest fyldestgørende og detaljerede med den kvalitative metode til min undersøgelse om samarbejdet mellem ansatte og frivillige på Ungdomspsykiatrisk afsnit Risskov.

### DEN KVALITATIVE METODE

Karaktertrækket for den kvalitative metode består i at være eksplorativ og dybdegående, da den danner grundlag for nogle fortolkende metoder i form af den mening informanter tillægger deres holdninger og handlinger, der er med til at afdække den sociale virkelighed (Antoft et al. 2012: 13). Kvalitative undersøgelser bygger ofte på interviews, observationer og dokumenter (Justesen & Mik-Meyer 2010). Den kvalitative metode udspringer af forskellige perspektiver f.eks. realistiske, fænomenologiske og konstruktivistiske. Specialets undersøgelse tager udgangspunkt i det konstruktivistiske perspektiv, der vil betone den kontekst, der rammesætter undersøgelsens fænomen (Justesen & Mik-Meyer 2010: 17). Med den kvalitative metode kan spørgsmål besvares om personlige oplevelser og opfattelser af bestemte fænomener. Den kvalitative analyseform ser meningsproduktion som en proces, hvilket er et synspunkt socialkonstruktivismen deler. Det konstruktivistiske perspektiv relaterer sig til virkelighedens konstruktioner af sociale processer, hvor kompleksiteten af fænomenet og flertydigheden skal beskrives med flest mulige nuancer (Justesen & Mik-Meyer 2010: 13). I konstruktivismen har forskeren ikke adgang til informanternes livsverden (Justesen &

---

---

Mik-Meyer 2010: 67), så jeg ønsker ikke at forstå hver enkel informants livsverden i min social-konstruktivistiske tilgang. Menneskers opfattelser af virkeligheden er sociale konstruktioner, der ikke har nogen potentiel essens. Informanternes virkelighed bliver konstrueret i kontingente sociale processer, der altid kan se anderledes ud (Justesen & Mik-Meyer 2010: 149).

Jeg har forsøgt at leve op til dette ved at stille åbne og forskellige typer af spørgsmål f.eks. deskriptive, der skal producere viden, der viser den kompleksitet, flertydighed og ustabilitet, der kendetegner den sociale verden. Den viden jeg opnår er perspektivisk og konstrueret og konstrueres kontinuert i sociale processer. Viden er ikke indlejret i informanterne som en substans, der kan udledes i et interview. Derfor har konteksten en central rolle. Jeg har forsøgt at være undersøgende og nysgerrig i tilgangen til mine informanter. Det var meningen fra specialets begyndelse, at jeg ville have været ude i felten for at indsamle data for at få et indblik i informanternes samarbejde og forsøge at opnå den viden der skabes i relationerne mellem informanterne, da viden i konstruktivismen skabes gennem sociale relationer mellem mennesker (Justesen & Mik-Meyer 2010: 68). Det sårbare felt som psykiatri er, gør det svært som forsker at få adgang til. Den planlagte deltagerobservation blev derfor ikke en realitet, da feltet ikke gav mig adgang til at observere samarbejdet.

Styrken ved den kvalitative metode er den detaljerige indsigt forskeren får i informanternes holdninger og handlinger. På den anden side er svagheden ved den kvalitative metode, at der ikke altid vil kunne siges noget generelt ud fra den valgte case. Jeg ønsker i specialet at få den detaljerige og subjektive indsigt i, hvordan mine informanter italesætter samarbejdet på Ungdomspsykiatrisk afdeling Risskov.

## ANVENDELSE AF METODE

Jeg har benyttet flere forskellige kvalitative dataindsamlingsmetoder, der har bidraget til at svare på problemformuleringen. Fra specialets begyndelse var det som tidligere nævnt planen at udføre et casestudie bestående af interviews, dokumenter og deltagerobservation. Til specialets empiri har jeg benyttet semistrukturerede interviews og dokumenter, da feltet ikke accepterede den planlagte deltagerobservation. Jeg finder det stadig væsentligt at belyse, hvad denne metode ville kunne have bidraget med til specialets undersøgelse. Disse metoder vil blive beskrevet nærmere i nedenstående afsnit.

---

---

## SEMISTRUKTUREREDE INTERVIEWS

Kendetegnet ved det semistrukturerede interview er, at interviewerens arbejder ud fra en interviewguide, hvor formålet med interviewet, temaer, spørgsmål og delvist også rækkefølgen er fastlagt på forhånd (Justesen & Mik-Meyer 2010: 55). I et interview kan informanternes holdninger, værdier og idealer præciseres på en anden måde, end hvis der kun var anvendt observationer (Harriets et al. 2012: 144). I det semistrukturerede interview er det i interviewsituationen muligt at afvige fra guiden, hvis informanten bringer uforudsete og interessante emner op, da det semistrukturerede interview består af en uformel samtale, hvor forskeren skal være åben og klar til at stille opfølgende spørgsmål og forfølge de eventuelle uforudsete udtalelser (Harriets et al. 149). Jeg har forsøgt at efterleve dette ved at stille adskillige uddybende spørgsmål og ved at være lydhør på spændende temaer, der kunne forfølges i de næste interviews.

## UDARBEJDELSE AF INTERVIEWGUIDE

Jeg valgte at udarbejde to forskellige interviewguides til at belyse samarbejdet mellem de ansatte og frivillige, da der er nogle spørgsmål, der kun omhandler de ansatte og andre spørgsmål, der kun vedrører de frivillige. Flere af spørgsmålene er dog gennemgående for begge interviewguides, eftersom *samarbejde* og *frivilligt socialt arbejde* kan belyses ud fra begge grupperes synspunkter. Det er primært i forbindelse med gruppernes respektive arbejdsområder, at jeg har anvendt forskellige spørgsmål. Opbygningen af de to interviewguides er stort set ens. Jeg begynder i begge interviewguides med nogle forskellige indledende spørgsmål til de to grupper, der blandt andet vedrører overordnede spørgsmål som f.eks. uddannelsesbaggrund. Disse spørgsmål er ikke alle lige anvendelige for undersøgelsen, og nogle af spørgsmålene stilles for at åbne samtalen op med nogle enkle spørgsmål, der vil være nemme for informanterne at svare på.

I interviewguiden for de ansatte (Bilag 7), så er det spørgsmål 1 til 2, der fungerer som indledende og åbnende om blandt andet arbejdsopgaver, hvor spørgsmål 5 til 9 retter sig mod et indtryk af samarbejdet mellem de ansatte og frivillige. Spørgsmål 10 til 14 omhandler ungecaféen og følgende 15 til 16 sigter mod de værdier de ansattes arbejde bygger på og relationen til de unge, imens spørgsmål 17 relaterer sig til de frivillige faglige kompetencer.

I interviewguiden for de frivillige (Bilag 8) er spørgsmål 1 til 6 indledende om motivationen for det frivillige arbejde, hvor spørgsmål 7 til 12 relaterer sig til samarbejdet. Spørgsmål 13 til 17 sigter imod ungecaféen og spørgsmål 18 omhandler relationen til de unge.

---

---

Jeg har to specificerede og forholdsvis indskrænkede interviewguides, der er bygget op ud fra de overordnede begreber i undersøgelsen. Jeg har stillet spørgsmålene i den rækkefølge, jeg har fundet bedst egnet i forhold til interviewets opbygning og for at danne en vellykket interviewsamtale. Derudover er det væsentlig at understrege, at de formulerede spørgsmål kun fungerer som et udgangspunkt for interviewene. Spørgsmålene medvirker til at skabe et overblik over interviewet og sikre, at jeg får stillet de relevante spørgsmål, der illustrerer undersøgelsens dimensioner. Undervejs har jeg stillet opfølgende og sondrende spørgsmål med udgangspunkt i informanternes fortællinger, når det har været relevant eller gavnligt for en samtale. Jeg har fundet inspiration i bogen 'Interview' af Steinar Kvale og Svend Brinkmann (2009), hvor jeg har udvist interesse, venlighed og forståelse undervejs i interviewsamtalen.

## DOKUMENTER

Dokumentstudier som en særlig form for kvalitativt materiale kan bidrage til empiriske undersøgelser (Justesen & Mik-Meyer 2010: 122). Dokumenter er materialer, der eksisterer forud for den undersøgelse de medvirker i, og er således blevet etableret uafhængigt af forskerens projekt. Et dokument er "*data der består af ord og/eller billeder, som er blevet nedfældet uden forskerens intervention*" (Justesen & Mik-Meyer 2010: 123). I mit analysearbejde og undersøgelsens diskussion vil der blive anvendt og henvist til publicerede dokumenter, der er udgivet af andre i form af forskningsrapporter og faglitteratur. Dokumenterne er med til at skabe et overblik over problemstillingen, tidligere udviklinger og andre forskers erfaringer, hvilket gør forskningsprocessen mere overskuelig. Det er væsentligt at pointere, at jeg ikke laver en dokumentanalyse, hvor jeg foretager en analyse af de dokumenter, jeg anvender (Antoft et al. 2012: 60-62). De dokumenter jeg anvender i form af lov, samarbejdsaftaler og dialogpapirer, der handler om frivillig offentlig samarbejde er en form for data, der viser, hvordan samarbejdet er styret. Det har en anden karakter end interviews og observationer, da det ikke er direkte empirisk materiale på samme måde, men det er materiale, der fremstiller samarbejdet på et andet samfundsmæssigt niveau. Jeg anvender dokumenterne i mit materiale, som jeg læser, analyserer og forholder til det, jeg ser i mine interviews og andet forskning, der er lavet. Disse dokumenter har en betydning og relevans for specialets problemstilling, da dokumenterne spiller en afgørende rolle i forhold til de handlinger og beslutninger, der bliver foretaget i feltet (Justesen & Mik-Meyer 2010: 122).

---

---

## DELTAGEROBSERVATION

Kendetegnet ved deltagerobservation er, at forskeren deltager i det miljø, hvor informanterne færdes og giver mulighed for at iagttage interaktion, som den udfolder sig i praksis. Det giver mulighed for at analysere, hvilken betydning konteksten spiller for informanternes handlinger og holdninger, hvor en dyberegående forståelse af det udforskede fænomen bliver muliggjort (Justesen & Mik-Meyer 2010: 101). Forskeren observerer gennem sin deltagelse de ting, der sker, lytter til det sagte, og udspørger informanterne. Denne metode giver mulighed for at få en uformel viden om feltet og en ubearbejdet viden om praksis, der ikke er genfortalt som f.eks. i interviews. Deltagerobservation kan give viden om det, der også betegnes som "tavs viden", fordi forskeren kan få øje på ting, der bliver taget for givet, og derfor ikke ville blive nævnt i et interview. Metoden stimulerer kreativiteten i undersøgelsen, hvor der opdages nye og overraskende ting i felten (Justesen & Mik-Meyer 2010: 100). Deltagerobservation benyttes således når empirien skal udvides fra det talte ord i interviewet til informanternes handlinger, stemninger og interaktioner (Elklit & Jensen 2012: 138), hvor forskeren forsøger at agere ligesom sine informanter ved at deltage i de samme aktiviteter og præmisser, der giver forskeren mulighed for at sætte sig ind i, hvordan det er at være menneske i det sociale rum, hvor aktiviteten udspiller sig. Forskeren får mulighed for at opbygge en god relation til informanterne, fordi forskeren bliver inkluderet i det sociale fællesskab gentagende gange (Spradley 1980: 53). Forudsætningen for dette er, at forskeren formår at agere i henhold til de kulturelle koder og normer, der er forekommende i feltet. Dette har en indvirkning på, om situationen forstås og fortolkes korrekt i forskningen og når der skal opbygges en relation til informanterne (Spradley 1980: 57). Deltagerobservation giver således indblik i elementer af feltet, der ikke kunne erfares på samme måde, hvis ikke man selv oplevede situationen (Spradley 1980: 56). Dette giver forskeren flere muligheder for at stille indlevende spørgsmål til informanterne, og derved præcisere det empiriske i forhold til problemstillingen, der undersøges.

Mit ønske med deltagerobservation var, at jeg ville påtage mig en aktiv deltagerobservatørrolle og deltage i ungecaféen sammen med de frivillige og være med til møderne før og efter ungecaféen med den ansatte. På den måde ville jeg få en fornemmelse af, hvad de frivillige beskæftiger sig med, og hvad de samarbejder med de ansatte om. Jeg ville have indgået i feltet på en naturlig måde og forsøge at vække mindst mulig opsigt ved at deltage i de samme aktiviteter som de frivillige og undgå at påvirke informanterne med min tilstedeværelse. Med den aktive forskerrolle ville jeg interagere og tale med mine informanter og hjælpe dem bedst muligt. Jeg havde overvejelser omkring

---

---

gensidighed, hvor jeg ville have vurderet, at min hjælp ville vise de frivillige, at jeg var en person, der gerne ville bidrage, hvilket forhåbentligt ville føre til, at informanterne ville åbne sig op for mig.

## FORSKNINGSTYPE

Laila Launsø og Olaf Rieper beskriver, at der eksisterer forskellige forskningstyper heriblandt den beskrivende, den forklarende, den forstående og den handlingsrettede. Specialets forskningstype retter sig mod 'den forstående forskningstype'. Denne forskningstype går ud på at forstå det fænomen, der undersøges, der i denne undersøgelse er samarbejdet mellem ansatte og frivillige. I den forstående forskningstype står forskeren over for sociale aktørers fortolkninger og forståelse af sig selv, af andre og af den fysiske verden. Forskeren søger viden på baggrund af informantens perspektiv, hvor informantens subjektivitet indgår som det væsentlige datamateriale. Forskeren søger at afdække informanternes meninger, vurderinger, motiver og intentioner i en specifik kontekst (Launsø & Rieper 2005: 22). Dette har jeg med den socialkonstruktivistiske tilgang forsøgt at gøre ved at få indblik i informanternes italesættelse af samarbejdet, da det er det, jeg har data på og det, jeg analyserer. I italesættelsen og kommunikationen bliver samarbejdet udtrykt gennem sproglige udvekslinger. Jeg undersøger den italesatte virkelighed hos informanterne, hvor jeg fortolker og konstruerer min forståelse af den sociale virkelighed, jeg undersøger. Jeg ønsker ikke at vurdere deres svar i relation til min egen normative opfattelse af, hvad samarbejde burde være.

Det afgørende i den forstående forskningstype er forskerens forståelse for undersøgelsens kontekst, da konteksten har betydning for, hvordan informanterne og forskeren fortolker deres indtryk. Viden fra den forstående forskningstype giver en dybere indsigt i en problemstilling og lægger samtidig op til videre refleksion (Launsø & Rieper 2005: 30). Udtalelser kan således ikke isoleres fra konteksten, hvilket jeg har forsøgt at tage højde for i min undersøgelse, hvor jeg har været opmærksom på informanternes baggrund og i hvilke rammer, vi har mødtes. Ved indsamlingen af min empiri har jeg forsøgt at være opmærksom på, hvordan praktiske omstændigheder i forhold til min adgang til felten og til hvordan min egen rolle har påvirket informanterne og deres fortællinger. Denne forskningstype falder godt i tråd med konstruktivistiske undersøgelser, hvor konteksten har betydning for etableringen af det empiriske materiale, hvor informanternes køn, alder, uddannelsesmæssige baggrund og fysisk lokalitet for interviewet påvirker interviewet og den information, de har videregivet (Justesen & Mik-Meyer 2010: 66). Dette betyder, at informanterne tolker verden ud fra den specifikke kontekst, de befinder sig i, hvilket vil blive uddybet yderligere i de følgende afsnit. I det følgende vil overvejelser omkring mine oplevelser i undersøgelsen blive demonstreret og jeg vil begrunde mine valg, jeg har truffet i løbet af undersøgelsen.



---

---

## ADGANG TIL FELTET

Efter specialets problemstilling var bestemt, indtraf min beslutning om, at jeg gerne ville udføre et feltarbejde om samarbejdet mellem ansatte og frivillige på en af Region Midtjyllands psykiatriske afdelinger. Min begrundelse for det ligger i, at jeg forventede en grænse mellem de professionelle og frivilliges arbejde, og hvordan dette arbejde udføres. Det kunne derfor være interessant at undersøge, hvordan de ansatte og frivillige italesætter deres samarbejde. Oprettelsen af landets regioner er forholdsvist nyt og på den måde interessant at undersøge, hvordan dette samarbejde foregår.

## KONTAKTEN TIL UNGDOMSPSYKIATRISK AFSNIT RISSKOV

I begyndelsen af specialet skulle jeg have adgang til feltet. Jeg kontaktede Ungdommens Røde Kors, efter jeg havde undersøgt, at organisationens frivillige udfører frivilligt arbejde i ungecaféer på psykiatriske afdelinger forskellige steder i landet. Jeg så Ungdomspsykiatrisk afdeling Risskov som en oplagt mulighed i forhold til den geografiske beliggenhed, og kontaktede Ungdommens Røde Kors' nationale konsulent for ungecaféerne. Konsulenten videresendte mig til deres kontaktperson, der er souschef på Ungdomspsykiatrisk afdeling Risskov (Ansæt C), da vedkommende skulle træffe beslutning om mine ønsker omhandlende interviews og deltagerobservation. Da jeg fik kontakt til Ansæt C indgik vi en aftale om interviews, hvor vedkommende udvalgte informanterne til undersøgelsen og opstillede et kriterium om, at interviewene med de ansatte ikke måtte vare mere end 30 minutter. Jeg forsøgte ikke at få adgang til deltagerobservation andre steder end i Risskov ud fra mit kriterium psykiatri grundet den geografiske afstand til de øvrige ungecaféer rundt omkring i landet. Jeg fik mulighed for at opstille inklusionskriterier forud for souschefens udvælgelse af informanter, hvor jeg stillede kriterier om, at de ansatte gerne skulle have forskellige uddannelsesmæssige baggrunde. Det endte med et interview med Ansæt C og to andre ansatte.

Min kontakt til Ansæt C har givetvis haft en betydning for de resultater, jeg opnår, da et samarbejde mellem professionelle og frivillige er forskelligt fra afdeling til afdeling rundt om i landet. Det kom blandt andet frem i et interview med en af de frivillige, da andre projekter i Ungdommens Røde Kors har haft samarbejdsvanskeligheder på andre afdelinger (Bilag 6).

Da mine interviews med de tre ansatte på Ungdomspsykiatrisk afdeling var afsluttet, kontaktede jeg igen den nationale konsulent fra Ungdommens Røde Kors for at interviewe de frivillige fra ungecaféen, som henviste mig til projektlederen for ungecaféen på afdelingen. Mit interview med projektlederen der også selv arbejder frivilligt i ungecaféen foregik over telefon, da det var den eneste mulighed. Vi indgik efterfølgende en aftale om, at jeg selv skulle kontakte to andre frivillige. Ud af de

---

---

fire frivillige i ungecaféen var der lige startet en ny frivillig, som projektlederen vurderede ikke kunne fortælle nok om projektet, og derfor var det oplagt, at jeg interviewede de to andre udover projektlederen. Interviewene med de to andre frivillige blev foretaget andre steder end på Ungdomspsykiatrisk sengeafsnit Risskov for at imødekomme deres ønsker. Jeg er opmærksom på, at dette har haft en betydning for, hvad informanterne har fortalt i interviewene, da de frivillige ikke var underlagt et kriterium om interviewets omfang og derfor havde mulighed for at tale mere frit, end de ansatte havde mulighed for på afdelingen.

## GATEKEEPERE

I et ukendt felt er gatekeepere nødvendige for undersøgelsen og forskeren er afhængig af gatekeeperens accept og arbejdsvilje, da gatekeeperen kan have en indflydelse på, hvilken retning undersøgelsen skal bevæge sig mod (Kristensen & Krogstrup 1999: 141). En gatekeeper kan have særlige interesser, der kan tages hensyn til i forbindelse med, at forskere bliver lukket ind i feltet. Gatekeeperen kunne f.eks. have interesse i at fremstille sig selv og feltet i et positivt lys, hvor gatekeeperen kan forsøge at vinkle forskningen i en særlig retning ved at give adgang til bestemte arenaer og mennesker (Kristensen & Krogstrup 1999: 140).

Jeg valgte at benytte mig af 'snowball-strategien' i min tilgang til felten. Kendetegnet for denne strategi viser sig ved at være brugbar i tilfælde, hvor det er vanskeligt at få adgang til felten og informanter (Harrits et al. 2012: 163). Kontakten til de første personer er altafgørende, da de kan henviser til andre relevante personer, der kan gavne undersøgelsen. Det har været et centralt element i denne undersøgelse, da souschefen (Ansats C) kunne skabe kontakt til andre ansatte på afdelingen, og dermed fungerede vedkommende som min gatekeeper til de ansatte i undersøgelsen.

For mig var den psykiatriske afdeling et nyt og temmelig lukket felt. Dermed har Ansats C og projektlederens strategi for at udvælge informanter været gavnlig. Med 'snowball-strategien' har jeg som forsker været åben i mit møde med mine gatekeepere og har ladet dem styre, hvilke informanter de vurderede ville være mest oplagde og interessante for mig at interviewe (Harrits et al. 2012: 163).

Ansats C og projektlederen for ungecaféen har således ageret som mine gatekeepere til henholdsvis de ansatte og de frivillige, idet min adgang til felten var betinget af min kontakt til dem. Det har haft betydning for undersøgelsen, at det er Ansats C, som har udvalgt de ansatte, jeg har interviewet, og det har heller ikke været uden betydning, at det er projektlederen, som har udvalgt de frivillige. Idet

---

---

Ansæt C accepterede interviews og ikke deltagerobservation, har der således foregået aktiviteter med de frivillige og ansatte på afdelingen, som jeg ikke fik mulighed for at deltage i med begrundelsen, at de unge er for syge og sårbare. Min udelukkelse kan imidlertid ses som en bestemt interesse fra Ansæt C eller psykiatriens side. Det kunne også være et udtryk for, at psykiatrien har en interesse i at hemmeligholde og skjule deres arbejdsområde. Der kan også stilles spørgsmål ved, hvor sårbare patienterne egentlig er, eller det i virkeligheden er psykiatrien, der forsøger at beskytte sig selv og ikke patienterne. Overordnet kan Ansæt C og projektlederens udvælgelse af informanter medvirke til, at der er nogle ansatte og frivillige, som er blevet udvalgt som repræsentanter for organisationen frem for nogle andre (Kristensen & Krogstrup 1999: 14). Dette er en præmis for undersøgelsen, at jeg kun har adgang til en begrænset del af den virkelighed, jeg undersøger og heller ikke har indflydelse på, hvad jeg får adgang til, eller hvordan mine informanter er udvalgt.

Min gatekeeper Ansæt C repræsenterer de ansatte på Ungdomspsykiatrisk afdeling Risskov. Det kan have en indvirkning på de frivilliges syn på mig samt deres fortællinger, at det er de ansatte, som har givet mig adgang til undersøgelsen. Min primære kontakt har været med de ansatte, som har videreendt mig til konsulenten fra Ungdommens Røde Kors samt projektlederen og de frivillige. Det har således været relevant for mig i interviewsituationen med de frivillige ikke at virke som de ansattes ”forlængede arm”. Derfor har jeg imødekommet de frivilliges ønske og behov for, hvor interviewet med dem skulle foregå. Det har givetvis hjulpet, at det er projektlederen, som i sidste ende har henvist mig til de frivillige, og dermed har oplyst dem om, at jeg ville tage kontakt til dem, så de ansatte ikke har spillet en direkte rolle i kontakten.

Den fysiske adgang til felten er betinget af gatekeepere og den anden form for adgang er til informanternes tanker og holdninger (Tjørnhøj-Thomsen 2009: 104). Det er således nødvendigt, at man som forsker etablerer en god kontakt, så informanterne opnår en vis tillid til forskeren, så de får lyst til at dele deres tanker. Specialet bygger på interviews der er foretaget over en dag med de ansatte på afdelingen. I løbet af denne dag har det været væsentligt, at jeg hurtigt kunne få en fornemmelse for, hvilket miljø jeg bevægede mig i, da det tager tid at opbygge en god relation til sine informanter (Kristensen & Krogstrup 1999: 141). Dette kendskab er især vigtigt at have, fordi det ikke har været muligt for mig at tilbringe så lang tid i felten. Mit kendskab til det miljø jeg undersøger, kan have en indflydelse på, hvilken relation jeg kunne nå at opbygge i den meget korte interviewsituation. Mit besøg på afdelingen blev benyttet til at overvære, hvordan de ansatte var klædt på, hvad de

---

---

lavede, samt hvilken tone, der blev benyttet internt. Interviewene med de ansatte på afdelingen gav mig ligeledes indblik i, hvilke mennesker jeg befandt mig iblandt og hvilke værdier, der er fremherskende på stedet. Denne viden ville muligvis gøre interviewene med de frivillige nemmere.

Synet på mig og min tilstedeværelse kan have en indflydelse på, hvor åbne mine informanter har været overfor mig. For eksempel kunne det tænkes, at de kun i lav grad har haft lyst til at kritisere samarbejdet, da flere af de frivillige skulle forsikre sig om, at de blev anonymiseret, selv om jeg havde pointeret det inden interviewet. Derudover spurgte nogle ind til, hvem der fik adgang til specialet med henblik på de ansatte. På denne baggrund har de frivillige muligvis ikke betragtet mig som en uafhængig udefrakommende part (Kristensen & Krogstrup 1999: 145).

### ETISKE OVERVEJELSER

Jeg stødte dermed på nogle etiske barrierer, der har betydet, at det ikke har været muligt for mig at observere arbejdsprocesserne. Specialet er baseret på mine udførte interviews med de ansatte og frivilliges perspektiver på samarbejdet, hvor jeg undersøger denne virkelighed, og hvordan den italesættes.

I specialet er alle informanter anonymiseret for at beskytte de ansatte og de frivillige. Det har været vigtigt for mig at optræde tillidsvækkende og tydeligt specificere, at ingen personer ville blive nævnt med navns nævnelse i min empiri, og de heller ikke ville kunne genkende sig selv i mine beskrivelser. Undersøgelsen tager udgangspunkt i en afdeling med ansatte og få frivillige, hvor man nemt ville kunne gætte sig frem til, hvilke personer jeg har interviewet. En anonymisering af informanterne medvirker til, at der ikke er nogen, som oplever konflikter for deres fortællinger. Det er også grunden til, at personer i interviewene som er nævnt ved navn er redigeret væk i specialets bilag.

På trods af at det er de ansatte og de frivillige, jeg har undersøgt, skulle jeg tage hensyn til de unge, når jeg var på afdelingen for at foretage interviews med de ansatte. Jeg har været yderst opmærksom på, at jeg med min tilstedeværelse brød ind i en hverdag, der er præget af sygdom, sårbarhed og mange problematikker for de unge, hvor jeg har forsøgt at være imødekommende og ikke skille mig for meget ud. Jeg har stor respekt for de unge på afdelingen og været opmærksom på den sygdom og de problematikker, de kæmper med.

I interviewene har jeg adspurgt begge grupper om deres syn på hinanden. Min måde at stille spørgsmål på kan medføre, at jeg har trukket grænserne mellem grupperne mere markant op, end de muligvis er, og min formulering af udfordringer i samarbejdet, kan påvirke det svar, informanterne gav mig. I kvalitative interviews bruger forskeren imidlertid sig selv, hvor der aldrig kan opnås

---

---

fuldstændig neutralitet og objektivitet. Det er ikke nær så vigtigt at være meget præcis i kvalitative og socialkonstruktivistiske undersøgelser, da man ikke kan være objektiv og neutral i en socialkonstruktivistisk og kvalitativ undersøgelsen, hvilket er en præmis for undersøgelsen (Justesen & Mik-Meyer 2010: 27). Det følgende afsnit vil give et indblik i undersøgelsens mængde og type af data.

## MÆNGDE OG TYPE AF DATAMATERIALE

Dette afsnit vil fremvise et visuelt overblik over den data, der er anvendt i undersøgelsen af henholdsvis interviews og dokumenter.

<b>Tabel 2</b>	<b>Overblik over interviewpersoner (ansatte)</b>
<b>Faggrupper</b>	<b>Antal interviewpersoner</b>
Sygeplejerske	2
Pædagog	1

<b>Tabel 3</b>	<b>Overblik over interviewpersoner (frivillige)</b>
<b>Uddannelsesbaggrund</b>	<b>Antal interviewpersoner</b>
Psykologistuderende	1
Medicinstuderende	1
Følkeskolelærer	1

<b>Tabel 4</b>	<b>Overblik over interviewpersoner (ledere)</b>
<b>Organisation</b>	<b>Antal interviewpersoner</b>
Souschef (sygeplejerske)	1
Projektleder for ungecaféen (frivillig)	1

## INTERVIEWENE

Der er foretaget seks formelle interviews, der er blevet optaget og transskriberet, så jeg kunne skabe det mest præcise grundlag for den videre analyse. Jeg valgte en transskriptionsstrategi, hvor jeg har udskrevet alle interviewene, der bidrager til kontrol over oversættelsen fra den mundtlige til den skriftlige form (Brinkman & Tanggaard 2015: 43). Steinar Kvale argumenterer for, at der ikke er nogle standartregler, når det kommer til transskriberingsstil, men at valget blandt andet afhænger af, hvad transskriberingerne skal bruges til (Kvale & Brinkmann 2009: 203). For mig er det væsentlig-

ste meningen og indholdet i det sagte, og ikke den ordrette formulering eller antallet af ”øh’er” og pauser. Jeg har dog valgt at tilføje de gange interviewet er blevet afbrudt af andre ansatte på afdelingen, og de gange informanterne griner. Jeg har valgt en transskriberingsstil, hvor jeg gengiver informanternes tale i en formel og skriftsproglig stil (Kvale & Brinkmann 2009: 203). Denne transskriberingsstil er også valgt for informanternes retfærdigheds skyld, da en ordret transskriberingsstil kan medføre, at informanternes tale kommer til at virke usammenhængende, der kan give indtryk af, at informanten er dårlig formuleret. Alle interviews blev optaget under det vilkår, at interviewpersonerne er fuldt anonyme i analyserne. De seks interviews blev gennemført i perioden 28 februar til 6 april 2017. Interviewene med de ansatte blev udført ansigt til ansigt på arbejdspladsen Ungdomspsykiatrisk sengeafsnit U Risskov og tog mellem 36 og 65 minutter per interview. De frivillige foretrak at interviewene foregik andre steder end på arbejdspladsen, hvoraf det ene interview blev foretaget som et telefoninterview og de tog mellem 54 og 120 minutter.

Interviewene er som tidligere nævnt indsamlet som semistrukturerede, hvor der har været fri mulighed for at informanterne kunne bringe interessante emner på banen, der ikke blev taget op. De semistrukturerede interviews har den fordel, at interviewerens kan tillade sig at ændre på ordlyden af spørgsmålene eller rækkefølgen i interviewguiden for at gavne interviewsituationen (Justesen & Mik-Meyer 2010: 55).

<b>Tabel 5</b>	<b>Interviewets længde og antal normalsider (ansatte)</b>	
<b>Interviewpersoner</b>	<b>Interviewlængde</b>	<b>Transskribererede normalsider</b>
Ansæt A	36,37 minutter	9,7
Ansæt B	28,15 minutter	8,7
Ansæt C	65,3 minutter	18,8

<b>Tabel 6</b>	<b>Interviewets længde og antal normalsider (frivillige)</b>	
<b>Interviewpersoner</b>	<b>Interviewlængde</b>	<b>Transskribererede normalsider</b>
Frivillig A	54,04 minutter	16
Frivillig B	1.20,44 minutter	23
Frivillig C	1.11,59 minutter	23

## DOKUMENTER

I dette afsnit vil jeg tydeliggøre hvilke dokumenter, jeg har anvendt i undersøgelsen. Jeg vil anskueliggøre, hvilken type dokumentet er, og hvilken afsender dokumentet stammer fra. Dokumenterne vil jeg anvende i kapitlerne 6. 'Analyse' og 9. 'Perspektivering'.

Tabel 7	Overblik over dokumenter (rapport)
Titel	'Rapport fra arbejdsgruppen om sammenhængende kommunale frivillighedspolitikker' <a href="http://www.ft.dk/samling/20091/almdel/sou/bilag/272/855803.pdf">http://www.ft.dk/samling/20091/almdel/sou/bilag/272/855803.pdf</a>
Type	Rapport
Afsender	Socialministeriet

Tabel 8	Overblik over dokumenter (rapport)
Titel	'Partnerskaber – på vej mod en ny samarbejdskultur?' <a href="http://frivillighed.dk/sites/frivillighed.dk/files/media/images/partnerskabsrapport.pdf">http://frivillighed.dk/sites/frivillighed.dk/files/media/images/partnerskabsrapport.pdf</a>
Type	Rapport
Afsender	Mette Hjære

Tabel 9	Overblik over dokumenter (rapport)
Titel	'Målsætninger for indlæggelser i børne- og ungdomspsykiatrien' <a href="http://www.sum.dk/~media/Filer%20-%20Publikationer_i_pdf/2003/Målsætning%20for%20kvalitet%20i%20Børne-%20og%20Ungdomspsykiatrien2003.ashx">http://www.sum.dk/~media/Filer%20-%20Publikationer_i_pdf/2003/Målsætning%20for%20kvalitet%20i%20Børne-%20og%20Ungdomspsykiatrien2003.ashx</a>
Type	Rapport
Afsender	DSI Institut for Sundhedsvæsen for Indenrigs- og Sundhedsministeriet

Tabel 10	Overblik over dokumenter (politisk)
Titel	'Charter for samspil mellem den frivillige verden og det offentlige' <a href="http://www.frivilligcharter.dk/sites/default/files/attachments/Frivillighedscharter.pdf">http://www.frivilligcharter.dk/sites/default/files/attachments/Frivillighedscharter.pdf</a>
Type	Politisk dokument
Afsender	Social-, børne- og integrationsministeriet m.fl.

Tabel 11	Overblik over dokumenter (politisk)
Titel	'Sundhedsaftalen 2015-2018' Region Midtjylland <a href="http://www.sundhedsaftalen.rm.dk/siteassets/om-sundhedsaftalen/sundhedsaftale.pdf">http://www.sundhedsaftalen.rm.dk/siteassets/om-sundhedsaftalen/sundhedsaftale.pdf</a>
Type	Politisk aftale
Afsender	Region Midtjylland og de 19 midtjyske kommuner

Tabel 12	Overblik over dokumenter (politisk)
Titel	'Frivillig i Region Midtjylland' <a href="http://www.rm.dk/api/NewESDHBBlock/DownloadFile?agendaPath=%5C%5CRMAPPS0221.onerm.dk%5Ccms01ext%5CESDH%20Data%5CRM_Internet%5CDagsordener%5CSundhedsbrugerraadet_%202017%5C07-02-2017%5CAaben_dagsorden&amp;appendixId=157401">http://www.rm.dk/api/NewESDHBBlock/DownloadFile?agendaPath=%5C%5CRMAPPS0221.onerm.dk%5Ccms01ext%5CESDH%20Data%5CRM_Internet%5CDagsordener%5CSundhedsbrugerraadet_%202017%5C07-02-2017%5CAaben_dagsorden&amp;appendixId=157401</a>
Type	Politisk aftale
Afsender	Region-MEDudvalget m.fl.

Ud fra ovenstående afsnit har jeg tydeliggjort, hvilke dokumenter jeg anvender i specialet i de forskellige afsnit. I det følgende afsnit vil jeg beskrive den analyseproces, jeg har valgt at anlægge i specialet. Det er essentielt at få forklaret denne proces til at forstå, hvordan har jeg er kommet frem til resultaterne i undersøgelsen.

## ANALYSEPROCES

I det følgende vil jeg give en beskrivelse af, hvordan jeg er kommet frem til undersøgelsens resultater. Disse resultater vil blive beskrevet nærmere i kapitlerne 5. 'Præsentation af resultater' og 6. 'Analyse'. Jeg har valgt at opdele analyseprocessen i henholdsvis dokumenter og interviews, da jeg har analyseret disse data forskelligt. Jeg finder det væsentligt at fremhæve, at det primære jeg gik efter at undersøge, var interviewene.

## DOKUMENTER

Efter jeg havde fastlagt min problemformulering, og specialets problemstilling var klargjort, påbegyndte min søgning efter litteratur på området. Disse dokumenter er bekrævet i ovenstående afsnit 'Mængde og type af datamateriale'. Jeg har valgt at analysere dokumenterne på en anden måde end interviewmaterialet, da det er en anden type data i form af gennearbejdede politiske dokumenter, hvor interviewmaterialet er ren tale. Da jeg analyserede dokumenterne, startede jeg med at læse dem grundigt igennem og anvendte forskellige overstregningstuder. I dokumenterne fokuserede



---

---

jeg specifikt på beskrivelser om rammerne for samarbejdet. Rammerne blev understreget med én farve i dokumenterne 'Charter for samspil mellem den frivillige verden og det offentlige' og 'Frivillig i Region Midtjylland'. Disse dokumenter vil blive anvendt i kapitel 6. 'Analyse'. Dokumenterne 'Rapport fra arbejdsgruppen om sammenhængende kommunale frivillighedspolitikker' og 'Partnerskaber – på vej mod en ny samarbejdskultur?' fokuserer særligt på de karakteristika, der typisk forekommer i et samarbejde, der blev understreget med en anden farve. Disse argumenter vil jeg anvende i specialets diskussionsafsnit, hvor jeg vil diskutere rapporternes fund med de resultater, jeg har fundet frem til i specialet.

## INTERVIEWS

Der findes forskellige former for datareduktion i kvalitativ forskning, der betyder, at datamaterialet sorteres i forskellige segmenter med en kode eller overskrift. Kodning er en procedure, hvor datamaterialet sorteres i enheder, der blandt andet kan navngives induktivt ved hjælp af materialet selv (Brinkmann & Tanggaard 2015: 485). Jeg har valgt en datastyret kodningsproces, der bygger direkte på datamaterialet, hvor informanternes ord bruges som overskrifter. Kodningen er foretaget manuelt, hvor jeg ved brug af forskellige farver, der er brugt til at overstrege tekst forbindes med de udvalgte koder, hvor jeg ved brug af markeringer lavede overskrifter på dataenhederne/tekstpassagerne. Kodningen medvirkede til at udvikle en ny forståelse af materialet.

Da jeg analyserede mine interviews benyttede jeg en tematisk kodning, hvor jeg forsøgte at finde frem til hovedtemaerne i samarbejdet. Jeg startede med at fokusere på de ansattes italesættelser af samarbejdet, der blev markeret i én farve. Derefter fokuserede jeg på de frivilliges italesættelser af samarbejdet med en anden farve. Da jeg var færdig bestod mit interviewmateriale af følgende temaer:

1. Opgaverne
2. Motivationen for det frivillige arbejde
3. Ungecaféen
4. Patienterne i centrum
5. Kontakten til Ansat C

Ud af disse temaer valgte jeg at fokusere på: '*Kontakten til Ansat C*', '*opgaverne*' og '*patienterne i centrum*'. Jeg har valgt at fokusere på disse temaer, da jeg finder dem mest brugbare, fordi informanterne i disse temaer italesætter, hvordan deres samarbejde på afdelingen fungerer, hvad de kon-

---

---

kret samarbejder om, og hvilke opgaver de har hver især. Disse temaer fandt jeg på denne baggrund mest fyldestgørende til at besvare min problemformulering om samarbejdet.

De andre temaer jeg fandt frem til i interviewmaterialet var en del af den første dataanalyse og var relevante temaer, jeg kunne have valgt at fokusere på. Jeg valgte dog ikke at fokusere på disse temaer, da mit fokus var min problemformulering. Grunden til at jeg fravalgte motivationen for det frivillige arbejde var, at det var de frivilliges motivation for det frivillige arbejde på det generelle plan, der kunne bidrage til en forståelse for deres valg af det frivillige arbejde. I mit videre arbejde med analysen blev det dog ikke relevant, da mit fokus er på samarbejdet mellem de to grupper og ikke udelukkende de frivilliges motivation for deres frivillige arbejde. Det, jeg kodede i temaet ungecaféen var specifikke arbejdsbeskrivelser i ungecaféen, der var god baggrundsviden til at forstå samarbejdet, men dette blev ikke et væsentligt tema at forfølge, da de frivilliges specifikke beskrivelser af, hvad de lavede i ungecaféen, ikke kunne benyttes i analysen, da jeg analyserede mig frem til, at samarbejdet mellem de ansatte og frivillige foregår i møder før og efter ungecaféen.

Ud fra mine valgte temaer vil jeg nedenfor beskrive de italesættelser af samarbejdet, jeg fandt frem til i informanternes udtalelser. I temaerne blev de ansatte og frivilliges italesættelser kodet i hver deres farve. Da jeg analyserede resultaterne blev jeg desuden opmærksom på informanternes ordvalg, hvor jeg gik tættere på materialet og understregede med en anden farve, når de brugte specifikke ord. Da jeg fokuserede på de ansatte og frivillige og hvilke ord, de benyttede, viste der sig at være nogle overlap, men også nogle forskelligheder i de konstruktioner i samarbejdet, de talte frem. I analysen af temaet '*kontakten til Ansat C*', kommer det til udtryk i informanternes udtalelser, at *kommunikationen* mellem parterne er enorm vigtig i samarbejdet (Bilag 5). De ansatte og frivillige beretter om betydningen af *møderne før og efter ungecaféen* som en essentiel del af samarbejdet, hvor kommunikationen foregår. Derudover beretter de, at *Ansatt C* er den person, der har den primære kontakt med de frivillige (Bilag 1-6).

Da jeg analyserede temaet '*opgaverne*' fandt jeg frem til, at begge parter meddeler, at de bidrager med noget særligt hver især (Bilag 1-6). De ansatte beretter, at de frivillige bidrager med noget *normalitet* og noget *afstigmatisering* som essentielt for de unge og afdelingen. Her blev jeg opmærksom på ordet *respekt* som parterne har for hinandens bidrag. De frivillige har dog nogle *begrensninger* i forhold til, hvad de kan og må gøre i forskellige situationer (Bilag 1+3). Ud fra de ansatte og frivilliges beretninger om samarbejdet, bliver det *frirum*, som de frivillige skaber italesat, da begge parter er enige om, at de frivillige kan tilbyde de unge en anden *relation*, som de ansatte

---

---

ikke har mulighed for grundet den måde samarbejdet er styret og det faktum, at de er ansat (Bilag 1-6). Ud fra de ansattes og frivilliges udtalelser om samarbejdet, analyserede jeg mig endvidere frem til, at begge grupper er enige om at holde deres opgaver *adskilt*, da de unge åbner sig mere op, når de ansatte ikke er til stede (Bilag 3-6). Derudover benyttede de ordet, at det *hæmmer* patienterne i at være sammen på den måde, de gerne vil have, når de ansatte er til stede (Bilag 3). De frivillige giver ligeledes udtryk for, at de føler, at de kan udføre deres arbejde bedre, når de ansatte ikke er i unged caféen (Bilag 4-6). De ansattes fravær i unged caféen kan ligeledes betragtes at være begrundet i terapeutiske valg, når de vurderer, at det er det bedste for de unge.

I temaet '*patienterne i centrum*' analyserede jeg mig frem til, at grupperne arbejder mod et fælles mål om at skabe en bedre trivsel blandt de unge. Temaet omhandler de unge og det arbejde, der er grundlaget for gruppernes samarbejde (det sociale arbejde). De ansattes arbejde er det offentlige sociale arbejde og de frivilliges arbejde er det frivillige sociale arbejde. Jeg analyserede mig frem til, at fælles for deres arbejde er, at begge parter har en dedikation til at være *anerkendende* over for de unge, fordi det er særdeles vigtigt for disse psykisk sårbare unge (Bilag 1-6). Særligt de frivillige benytter ordet anerkendelse, hvorimod de ansattes anerkendelse kommer til udtryk i deres forklaringer. De ansattes anerkendelse af de frivillige og de unge kommer blandt andet til udtryk i den måde, hvorpå de ansatte og frivillige har valgt at organisere samarbejdet. Denne anerkendelse kan ses som en underdel til resultaterne, der vil blive beskrevet nærmere i kapitel 5. 'Præsentation af resultater' og afsnittet 'Diskussion af resultater'.

Efterfølgende lavede jeg anden del af dataanalysen, hvor jeg med de udvalgte temaer gik i gang med at analysere, hvad disse temaer handlede om. Jeg havde fra starten været optaget af Peter Høilund og Søren Juuls teori om anerkendelse, da anerkendelse er et begreb der opereres med i frivilligsamarbejde med det offentlige (Social-, børne- og integrationsministeriet et al. 2013: 2). Temaerne gjorde mig opmærksom på Jody Hoffer Gittells teori om relationel koordinering, som jeg valgte at supplere anerkendelsesteorien med, da jeg læste mig frem til, at de ansatte og frivilliges italesættelse af patienterne i centrum, ifølge Gittell kunne betragtes som et fælles mål. Derudover er temaerne opgaverne og kommunikation ligeledes elementer, Gittell opererer med i sin teori. Jeg fandt derfor Gittells teori anvendelig til specialets analyse.

De resultater jeg fik ud af denne del af dataanalysen, vil jeg nu præsentere i de følgende kapitler.

---

---

# KAPITEL 5

## PRÆSENTATION AF RESULTATER

I dette kapitel vil jeg præsentere de vigtigste af mine resultater. Jeg har valgt at strukturere resultaterne i tre temaer, som jeg vil tydeliggøre nedenfor. Jeg ønsker at fremstille min data på en måde, hvor jeg fremhæver forskellen mellem de ansatte og frivilliges arbejde. Til at fremvise min data har jeg fundet inspiration i 'Analyzing Qualitative Data' (2008) af Graham Gibbs. Denne visualisering skal medvirke til at styrke forståelsen af materialet samt stimulere den videre analyse. Jeg vil anskueliggøre undersøgelsens resultater i nedenstående tabel.

Tabel 13	Oversigt over specialets resultater	
Temaer	De ansatte	De frivillige
Kontakten til Ansat C	<i>"Det er vores souschef, som har denne kontakt, og hun skal jo selvfølgelig koordinere, hvornår det er og have kommunikationen med dem [de frivillige, red.]" (Bilag 1).</i>	<i>"Vi starter sammen, og vi slutter sammen" (Bilag 6). "Der er Ansat C's kontakt jo rigtig vigtig" (Bilag 5).</i>
Opgaverne	<i>"Vi er behandlere, og det er os, der tager os af det, der handler om sygdommen (...) Ikke mindst var os faste medarbejdere ude i perferien ret hurtige enige om, at vi ikke skulle være med [i ungedaféen, red.]. Det skulle være et frirum fra professionalisme og fra os (...) fordi det hæmmer vores patienter i at være sammen på den måde, som vi gerne vil have" (Bilag 3).</i>	<i>"Det vi kan, det er at skabe det frirum" (Bilag 6). "Det er i hvert fald alt andet end professionelt (...) En mere løs og uformel tilgang, synes jeg, at vi har med dem [de unge, red.]" (Bilag 4). "Det er meget godt at de [de ansatte, red.] ikke blander sig for meget i, hvad det er for noget, vi laver derude, at vi holder de to ting adskilt (...) Det er vigtigt for os, at de unge ikke kan se dem [de ansatte, red.], fordi så kan de måske dele nogle andre ting med os, end de ellers kan, når dem som er tilknyttet afdelingen, hele tiden er der" (Bilag 5).</i>

<p>Patienterne i centrum</p>	<p>”Vi [de ansatte og frivillige, red.] hjælper patienterne på hver sin måde (...) De [de unge, red.] skal jo selvfølgelig behandles værdigt” (Bilag 1).          ”Den grundlæggende følelse af, at man [de unge, red.] bliver hørt som menneske, er rigtig vigtig for, at man kan vokse og udvikle sig” (Bilag 3).</p>	<p>”Have en lidt anerkendende tilgang til de unge (...) møde dem som ligeværdige personer og på deres niveau – hverken tale op eller ned (...), fordi der er ikke nogle af os [frivillige, red], der skal sidde og være hverken belærende eller rådgivende i forhold til, hvordan man har det” (Bilag 6).</p>
------------------------------	---	---

Ovenstående tabel har tydeliggjort specialets væsentligste resultater. I det kommende kapitel vil det blive præciseret, hvordan jeg har analyseret disse resultater.

## KAPITEL 6

### SPECIALETS ANALYSE

Analysen vil beskæftige sig med samarbejdet mellem ansatte og frivillige på Ungdomspsykiatrisk sengeafsnit Risskov. Det vil blive fremvist, hvordan grupperne italesætter deres samarbejde. Til at belyse dette, vil der hovedsageligt fremhæves citater, der viser, hvordan samarbejdet foregår, og hvilke elementer der gør sig betydningsfulde i dette samarbejde. I analysen vil specialets empiri blive analyseret med inddragelse af Jody Hoffer Gittells teori om relationel koordinering samt Peter Høilund og Søren Juuls teori om anerkendelse, der i det foregående kapitel 2. ’Teoretisk analyseramme’ er præsenteret.

#### KONTAKTEN TIL ANSAT C

Dette afsnit vil primært fokusere på kommunikationen mellem de ansatte og frivillige. Til sidst i analysen vil resultaterne relateres til det sociale arbejdes praksis. Da interviewsamtalen med de ansatte og frivillige faldt på samarbejdet, blev det tydeligt, hvordan grupperne har valgt at organisere deres samarbejde. Det viste sig, at Ansat C er den ansat, der har den overordnede kontakt med de frivillige. ”Det her er vores souschef, som har denne her kontakt, der tager kontakten til dem [de frivillige, red.], og hun skal jo selvfølgelig koordinere, hvornår det er og have kommunikationen med dem” (Bilag 1). De ansatte meddeler desuden, hvor vigtigt det er, at der samles op efterfølgende for at høre de frivilliges syn på aftenen. På den måde kan de frivillige også selv være med til at finde ud af, hvordan tingene eventuelt skal gøres den efterfølgende gang (Bilag 1). De ansatte på

---

---

afdelingen kan i særlige tilfælde træde til, hvis Ansat C en dag ikke er på afdelingen. Det er dog som regel altid denne ansat, der tager sig af kontakten til de frivillige. De ansatte forsøger at forberede de frivillige inden ungecaféen starter, så de frivillige ikke står alene, og gør de frivillige opmærksomme på, at der er nogle temmelig psykiatriske patienter på afdelingen (Bilag 2). Ansat C udtaler om dette samarbejde, at:

*”Det er vigtigt, at vi lige samles her inden (...) Jeg fortæller lidt om, hvad det er for en gruppe, de kan forvente at have, og hvad for nogle udfordringer der måske kunne være, hvad de skal være særlig opmærksomme på og ikke mindst, hvor de kan hente hjælp henne (...) Så jeg forbereder, og så er jeg også med til at afslutte sammen med dem”* (Bilag 3).

Som det ses i ovenstående citat, samarbejder Ansat C med de frivillige før og efter ungecaféen. Dette tydeliggør, hvordan de ansatte og frivillige har valgt at organisere samarbejdet om de unge. I mødet før ungecaféen forsøger Ansat C at snakke med de frivillige om, hvilke patienter de kan forvente at møde i ungecaféen, og i det følgende møde efter ungecaféen samles de igen for at samle op omkring aftenens forløb. Dette illustrerer, at Ansat C er bevidst om, at kommunikationen mellem dem er vigtig, så de frivillige føler sig forberedt på aftenen. Ifølge Jody Gittell er hyppig kommunikation givende og er med til at udvikle grundlaget for tillidsfulde og respektfulde relationer (Gittell 2011: 18). Der kan således argumenteres for, at kommunikationen mellem de ansatte og frivillige kan skabe et godt grundlag for tillidsfulde og respektfulde relationer.

Da de frivillige blev spurgt ind til samarbejdet, understøtter de ovenstående med, at disse møder er vigtige for deres samarbejde: *”Vi starter sammen, og vi slutter sammen”* (Bilag 6). *”Der er Ansat C’s kontakt jo rigtig vigtig”* (Bilag 5). *”Jeg har gode erfaringer med, at vi er gode til at snakke om aftenen, når vi er færdige. Det synes jeg, er en rigtig god måde at runde det af på, hvis der så skulle være sket et eller andet (...) eller hvis man nu skulle have spørgsmålstegn omkring noget, man undre sig over”* (Bilag 6). De frivillige beretter, at de har gode erfaringer med møderne før og efter ungecaféen. Med baggrund i Gittells begreb om hyppig og rettidig kommunikation, kan det tolkes som et udtryk for, at kommunikationen mellem Ansat C og de frivillige foregår tilstrækkelig ofte til, at de kan løse eventuelle vanskeligheder vedrørende de unge. Det kan ligeledes ses som et udtryk for, at de frivillige kan bruge møderne meningsfuldt i deres arbejde. Derudover viser møderne ud fra Gittells begreb om problemløsende kommunikation, at Ansat C og de frivillige har fokus på at løse de problemer, der opstår. Dette har ifølge Gittell en positiv indvirkning på vidensøgnigen mel-

---

---

lem de ansatte og frivillige. Det tyder således ikke på, at kommunikationen er forkert tilpasset eller problematisk, så den virker irrelevant for arbejdet med de unge, men at kommunikationen bruges på en meningsfuld måde i deres arbejde med de ansatte og de unge (Gittell 2011: 17-19).

I min empiri er der også et eksempel på en episode, hvor samarbejdet ikke gik som planlagt. Ansat A refererer til en kollega, som har stået i en situation, hvor vedkommende ikke afholdte et møde med de frivillige efter ungedcaféen, og den ansatte dermed ikke fik spurgt ind til, hvordan de frivillige havde oplevet aftenen. I samtalen fremhævede Ansat A vigtigheden af, at aftenen bliver rundet af, så der bliver talt om noget, der kunne have været anderledes i løbet af aftenen f.eks. aktiviteter (Bilag 1). Ud fra Gittells begreb om præcis og problemløsende kommunikation kunne dette manglende møde medføre konsekvenser for troværdigheden og vidensdelingen mellem de ansatte og frivillige (Gittell 2011: 18-19). Det tyder dog ikke på, at det er et generelt problem på afdelingen idet de ansatte og frivillige har fokus på at evaluere aftenen og løse de problemer, der kunne opstå. Det bliver fremført senere i samtalen med Ansat A, der fortæller om en situation, hvor:

*”Vi havde en patient, som havde det rigtig dårligt, og var nødt til at gå, og de frivillige var sådan lidt: ”Okay, hvad skete der lige her?” Og så fik vi vendt det efterfølgende (...) hvad de havde lagt mærke til (...) så vi lige kunne få afviklet det og sagt: ”Okay, det er helt sikkert ikke noget med jer at gøre. I har uden tvivl gjort det rigtige ud fra det, I har fortalt, og nogle gange så kan de ikke holde til mere”” (Bilag 1).*

Det ovenstående kan med udgangspunkt i Gittells begreb om problemløsende kommunikation tolkes ud fra en forståelse om, at den ansatte har fokus på at løse det problem, der er opstået, og ikke pådrager de frivillige skylden, idet den ansatte virker til at være forstående overfor de frivillige (Gittell 2011: 18-19). Den ansatte tilføjer i interviewet, at det er vigtigt, at der bliver samlet op, så de frivillige ikke går fra afdelingen og tænker, at de har sagt noget forkert (Bilag 1). Dette understøtter, at den ansatte er opmærksom på, hvor vigtigt det er, at kommunikationen ikke kun foregår hyppigt, men ligeledes har fokus på at løse eventuelle problemer, når de opstår.

## DE ANSATTE OG FRIVILLIGES OPGAVER PÅ UNGDOMSPSYKIATRISK AFSNIT RISSKOV

I ovenstående afsnit blev det præciseret, at de ansatte og frivillige arbejder sammen i møder før og efter ungedcaféen. Dermed bliver det tydeliggjort, at de ansatte og frivillige organiserer samarbejdet

---

---

ved, at de er særskilt, når de konkret arbejder med de unge, men de er sammen ansigt til ansigt, når de koordinerer deres samarbejde. Det er der dog en helt speciel årsag til, hvilket kommer til udtryk i følgende citat: *”Ikke mindst var os var faste medarbejdere ude i periferien ret hurtige enige om, at vi ikke skulle være med [i ungecaféen, red.]. Det skulle være et frirum fra professionalisme og fra os (...) fordi det hæmmer vores patienter i at være sammen på den måde, som vi gerne vil have”* (Bilag 3). Dette bliver ligeledes understøttet af Ansat A i følgende citat: *”Vi skal være der på sidelinjen, hvis der opstår en situation, hvor vi skal træde til, men ellers bevæger vi os i baggrunden og er ikke deltagende”* (Bilag 1). Ansat C tilføjer, at ungecaféen bidrager til, at de unge kan være sammen med andre unge (de frivillige) på lige vilkår, der ikke stiller krav og som ikke udfordre de områder, de unge har allersværest ved (Bilag 3). Frivillig B støtter ligeledes op om denne arbejdsopdeling:

*”Det er meget godt, at de [de ansatte, red.] ikke blander sig for meget i, hvad det er for noget, vi laver derude, at vi holder de to ting adskilt (...) Det er vigtigt for os, at de unge ikke kan se dem [de ansatte, red.], fordi så kan de måske dele nogle andre ting med os, end de ellers kan, når dem som er tilknyttet afdelingen, hele tiden er der”* og tilføjer, at *”vi foretrækker, at de ansatte ikke er med, og det har vi også sagt. Vi synes, at vi gør vores arbejde igennem frirum bedre, hvis der ikke sidder en sygeplejerske, en psykolog eller en kontaktperson”* (Bilag 5).

Citaterne illustrerer, at de ansatte og frivillige er enige om at adskille deres opgaver, når de er sammen med de unge, fordi de er opmærksomme på, at det er det bedste for patienterne. Dette begrundes de ansatte med at, *”vi [ansatte, red.] har en anden funktion”* (Bilag 3). Det, at de ansatte trækker sig fra ungecafé kan tolkes som en tydelig anerkendelse af både de frivillige og unges behov. Der kan argumenteres for, at de ansatte tager højde for de frivilliges autonomi, idet de vælger at være fraværende i ungecaféen (Høilund & Juul 2015). Det tyder på, at de ansatte er bevist om, at idet de interagerer med de unge, så har de en form for ”syge-effekt”, der er årsagen til, at de ikke er til stede i ungecaféen. Dermed anerkender de ansatte, at de frivillige har nogle evner overfor de unge, som de ansatte ikke har (Høilund & Juul 2015: 28). Der kan ud fra Høilund og Juul argumenteres for, at de ansatte gennem anerkendelse understøtter de unges menneskelige opblomstring og efterfølger deres visioner for det gode liv, idet de tager højde for deres behov (Høilund & Juul 2015: 31).



---

---

Det følgende vil anskueliggøre, hvilke opgaver de ansatte og frivillige har på afdelingen, og hvad de hver især bidrager med. Med afsæt i mit socialkonstruktivistiske udgangspunkt, kan jeg forklare, at de ansatte og frivillige om muligt ser samarbejdet ud fra hver deres optik, dette forstået som hver deres sociale konstruktion af den virkelighed, samarbejdet indtræder i.

Da jeg i interviewene med de ansatte og frivillige spurgte ind til samarbejdet, faldt snakken på de ansatte og frivilliges opgaver, hvor det kom frem, at deres opgaver er forskellige. I mit interview med Ansat A, blev det eksemplificeret, hvordan de ansatte forstår de frivilliges opgaver: *”Alle de her formelle samtaler, dem har de frivillige ikke. Det er bare de uformelle (...) Så der kan de noget, som vi ikke kan (...) Det er begge veje”* (Bilag 1). Det bliver ligeledes anskueliggjort, hvordan opgaverne er fordelt mellem de ansatte og frivillige, da den ansatte tilføjer, at *”de [de frivillige, red.] skal ikke gå ind og snakke behandling. Det er ikke derfor, at de er der. De skal ikke gå ind og tage nogle beslutninger på patienternes vegne (...) der er klokkeklare grænser for, hvad de må, og hvad de ikke må”* (Bilag 1). Dette præciserer Ansat B nærmere med, at *”der er jo selvfølgelig nogle ting, som de [de frivillige, red.] ikke kan gå ind og love eller gøre for patienter, som de skal gå videre med til os, hvis der er nogle problemstillinger, der dukker op i løbet af en aften”* (Bilag 2). Det bliver også tydeligt i samtalen med Ansat B, at vedkommende er bevidst om de frivilliges opgaver, og hvad de bidrager med: *”Det er klart at give de unge en følelse af bare at være ung – at der ikke er nogle der sidder netop med de der faglige øjne – har en bagtanke, tror jeg, de unge tænker”* (Bilag 2).

Udtalelsen om at *”der er klokkeklare grænser for, hvad de må, og hvad de ikke må”* (Bilag 1) viser, at det er afgørende, at de frivillige holder sig til at udføre det arbejde, de er ansat til. De frivillige skal ikke udføre arbejde på afsnittet, der i forvejen er ansat personale til at udføre. Denne tendens er også generel for frivilligsamarbejder der ses i afsnittet 'Frivillig i Region Midtjylland'. Ovenstående kan også ses som et udtryk for en tendens, der handler om de ansattes forventning til, at de frivillige skal anerkender deres rolle som frivillig og respektere de ansattes faglighed og respektere, at der er områder, der kun tilhører de ansatte (Region-MEDudvalget 2013: 3). Det er vigtigt for de ansatte, at de frivillige bidrager med noget, som de ansatte ikke har mulighed for. De ansattes fokus på behandlingsdelen, kan ses som et opråb om at få respekteret deres egen faglighed. Der ses også eksempler på anerkendelse af de frivillige bidrag i citatet om at, *”det er klart at give de unge en følelse af bare at være ung”* (Bilag 2), hvor den ansatte er bevidst om, at de frivillige kan noget, som de ansatte ikke kan. Det kan ifølge Peter Høilund og Søren Juuls teori om social anerkendelse forstås

---

---

som en anerkendelse af de frivilliges evner (Høilund & Juul 2015: 29). Denne tendens gør sig også gældende generelt, da de ansatte har et formelt anerkendelseskrav overfor de frivillige (RegionMEDudvalget 2013: 4-5). Ydermere kan udtalelserne være et udtryk for, at de ansatte generelt er bevidste om, hvilke opgaver der er forbeholdt de frivillige. Dette understøtter Ansat C med i sin udtalelse, hvor det står klart, hvilken forståelse de ansatte har for de frivilliges opgaver, der på særlige områder adskiller sig fra de ansattes opgaver:

*”Der er i hvert fald en fælles forståelse for, hvad det er for nogle opgaver, de frivillige har i afdelingen. Jeg tror ikke de frivillige helt ved, hvad det er for nogle opgaver, vi har, men vi er meget opmærksomme på, hvad det er for nogle opgaver, de har, og det er at være i caféen og ikke behandlingsrelateret (...) De frivillige kan være med til at bringe hverdagen ind i afdelingen om jeg så må sige – bringe noget normalitet med ind, noget ungdomskultur, noget lethed, noget afstigmatisering. De kan være med til at skabe nogle løsere rammer, der gør, at patienterne faktisk også kan udvikle sig, og så kan de ikke mindst være med til at skabe noget håb og noget glæde hos vores unge”* (Bilag 3).

Ovenstående citat demonstrerer, at de ansatte er meget bevidste om, hvilke opgaver der tilhører de frivillige. Ud fra Gittells begreb om fælles viden, kan der argumenteres for, at de ansatte har en forståelse for de frivilliges opgaver. Ansat C er derimod ikke helt klar over, om de frivillige ved, hvilke opgaver de ansatte har. Jeg tolker dette som et udtryk for, at de frivilliges mulige uvidenhed om de ansattes opgave let kunne føre til misforståelser og mindre sammenhæng i samarbejdet, hvilket ifølge Gittell har betydning for at kommunikere rettidigt med hinanden. I tilfælde af at de frivillige mangler viden om de ansattes opgaver, kan dette føre til, at de frivillige mister motivationen til at reagere på de ansattes informationer. Når de to grupper ved, hvad hver især bidrager med til de unge, kan de ifølge Gittell nemmere kommunikere rettidigt og præcist med hinanden (Gittell 2016: 25).

I mine interviews med de frivillige blev det dog klart, at det slet ikke er tilfældet, da de frivillige er meget bevidste om deres egen opgave, og hvad de ansatte kan bidrage med. Det kom til udtryk i samtalerne med Frivillig A og Frivillig C: *”Nu er rollerne så faste, så nu er begge parter klar over, hvem der gør hvad, hvad der skal ske, og hvor vi har hinanden”* (Bilag 4). Udtalelsen om, at de ved, hvor de har hinanden tolker jeg ud fra Gittells teori som et udtryk for, at de ansatte og frivillige har tillid til hinanden (Gittell 2011). Derudover tilføjer de frivillige, at *”vi hører til hernede* [i ungecafé-

---

---

en, red.] (...) *Det er meget klart, hvad vi er der for*” (Bilag 6). Dermed bliver det anskueliggjort, at de frivillige er meget bevidst om, hvor de hører til på afdelingen.

De frivilliges faste plads i ungecaféen på afdelingen eksemplificeres yderligere, da det i interviewene kom frem, at de frivillige ikke har fri adgang til afsnittes lokaler: *”Der er en masse låste døre jo. Alle døre er låst, så vi skal have fat i personalet hver gang, vi skal ind til et nyt lokale (...) Der er nok en del rammer og en del begrænsninger for os*” (Bilag 4). De frivillige har således ikke adgang til de fysiske områder på afsnittet. Nogle omhandler de unges værelser, andre om personalestuen og de ansattes kontorer (Bilag 4). Dette kan være et udtryk for, at de ansatte vurderer, at de frivillige ikke har den fornødne faglige viden og uddannelse til at bære det ansvar det kræver at have adgang til afsnittets fysiske områder. Grundet de ansattes statsautoriserede stilling har de ansatte dermed ansvar for at bevare nogle domæner, som det udelukkende er dem, der har adgang til. Dette kunne have en påvirkning på de frivillige, men som de frivillige udtaler, så er det *”slet ikke relevant for os, for vi forholder os til et sted og et køkken, og vi er det samme sted hver gang*” (Bilag 4). Udtalelserne viser, at de frivillige respekterer, at de ansatte har nogle områder, der kun tilhører dem, og dermed bliver det tydeligt, at de frivillige respekterer, at det er de ansatte der bestemmer, hvilke områder de frivillige har adgang til.

Det ovenstående bliver understøttet af den forståelse de frivillige har for de ansattes kunnen, der giver et indblik i, at de frivillige er opmærksomme på, at de ansatte kan noget andet end de frivillige.

*”De [de ansatte, red.] er uddannet personale først og fremmest. De ved meget mere om de unges baggrund, og hvorfor de er der. Det ved vi ikke, og det er også det, der er konceptet med caféen. De kender de unge bedre end os*” (Bilag 4). *”Det de ansatte kan, de kan jo skabe progression. De kan skabe udvikling på en anden måde, end hvad vi kan, og de kan behandle. Det kan vi ikke, men i løbet af aftenen kan vi alligevel godt skabe en udvikling*” (Bilag 6). *”Det er dem [de ansatte, red.] som skal snakke med dem og grave i, hvorfor de har det så hårdt, som de har det, og hvorfor de er der (...) De ved jo, hvad de skal sige, og hvad de skal gøre. Det har de jo lært*” (Bilag 5).

Som det ses i ovenstående er de frivillige bevidste om, hvad de ansatte kan, som de frivillige ikke kan. Dette er blandt andet med udgangspunkt i, at de ansatte er uddannet og kan behandle. Dette pointeres også i afsnittet ’Frivillig i Region Midtjylland’, hvor det beskrives, at de ansatte skal udføre opgaver i henhold til lovgivningen (Region-MEDudvalget et al. 2013: 3). Ud fra Gittells begreb om fælles viden kan der argumenteres for, at de ansatte og frivillige lettere kan kommunikere med hin-

---

---

anden idet de frivillige ved, hvad de ansatte bidrager med til de unge og dermed ikke kun har blik for deres egen funktion (Gittell 2016: 25). Ovenstående kan ligeledes være et udtryk for, at de frivillige anerkender deres rolle som frivillige og respekterer de ansattes faglige kompetencer, hvilket også berøres som en generel tendens (Region-MEDudvalget et al. 2013: 3). Denne udtalelse kan forstås som, at de frivillige forstår og er bevidste om, at der er områder, hvor de ansatte ved mere og bedre end de frivillige.

I interviewene med de frivillige pointeres det, at de godt er klar over, hvad de selv kan bidrage med: *”Det er i hvert fald alt andet end professionelt (...) En mere løs og uformel tilgang, synes jeg, at vi har med dem [de unge, red.], og det er ret afgørende for den rolle, vi gerne vil forsøge at skabe som frivillig”* (Bilag 4). *”Det vi kan, det er at skabe det frirum”* (Bilag). Citaterne viser, at de frivillige reflekterer over, hvad de selv kan bidrage med. Dette er også en tendens, der gør sig gældende generelt for frivilligsamarbejder, da de frivilliges opgaver er af medmenneskelig karakter og skal foregå på det ikke-faglige område (Region-MED-udvalget et al. 2013: 3). Med udgangspunkt i Gittells begreb fælles viden, tyder det på, at de frivillige har forståelse for deres eget bidrag i samspil med de ansattes. Dette har ifølge Gittell betydning for de frivilliges evne til at kommunikere rettidigt og præcist med de ansatte (Gittell 2016: 25). Det bliver uddybet i et andet interview, hvor en frivillig udtaler, at:

*”Vi kan give dem mulighed for bare at sidde at snakke om et eller andet skørt i et blad, eller hvad kan de godt lide af musik. Nogle spørgsmål der slet ikke handler om, at man skal reflektere over sit eget selv eller reflektere over, hvordan man handler i forskellige situationer. Her er det egentlig bare ud af rent og skær lyst og interesse”* (Bilag 6).

Denne udtalelse bliver understøttet af en anden frivillig: *”Det vi kommer med, som er unikt, det er, at vi kommer uden at vide, hvorfor de unge er der. Vi kommer med en anden tilgang til at opfatte og forholde os til de her unge, og det tror jeg, gør caféen til det, som den kan”* (Bilag 4).

Ud fra citaterne ses det, at de frivillige benytter ordet unikt om det arbejde, de udfører. Med afsæt i Gittell begreb fælles viden, kan der argumenteres for, at de frivillige er bevidst om deres egen opgave og bidrag til de unge, der ifølge Gittell har betydning for at kommunikere rettidigt med de ansatte (Gittell 2016: 25). Dette bliver understøttet af Ansat C:

---

---

*”Jeg oplever jo, at der er en overensstemmelse mellem vores forventninger, når de [de frivillige, red.] f.eks. kommer ud og henter os, hvis der er en ung, de har observeret har det særlig skidt, så forsøger de ikke selv at løse det, så kommer de ud og henter os og siger: ”Det her – der må I vist hellere komme”. Så der oplever jeg jo egentlig, at der er en god fælles forståelse for, hvad der er deres opgaver, og hvad der er vores” (Bilag 3).*

I følgende samtale med Ansat B refererer vedkommende til de ansattes egen forståelse af deres opgaver:

*”Vi arbejder ud fra miljøterapeutisk tankegang, hvor hele vores miljø uden for er der en tanke bag, hvad vi gør, og hvordan vi opfører os, og det er jo med til at give dem [de unge, red.] noget struktur og noget tryk på afdelingen og give dem en mulighed for at lære deres sygdom at kende” (Bilag 2).*

Ovenstående citat illustrerer, hvordan de ansatte forstår deres egen faglighed. Dette er en tendens der gør sig gældende generelt, der ses i afsnittet ’Målsætninger for indlæggelser i børne- og ungdomspsykiatrien’, hvor det beskrives, at de ansatte bør arbejde ud fra miljøterapeutiske principper (DSI Institut for Sundhedsvæsen for Indenrigs- og Sundhedsministeriet 2003: 17). Ud fra Høilund og Juul kan der argumenteres for, at de ansatte overtager institutionelle hensyn, idet de vurderer hvad der er bedst for patienterne ud fra arbejdspladsens praksis og målsætninger. De ansatte bliver dermed påvirket fra andre vinkler end deres egen stillingtagen (Høilund & Juul 2015: 62).

Som det ses i det ovenstående afsnit reflekterer de ansatte og frivillige over deres egne opgaver og er samtidig klar over, hvilke opgaver der er forbeholdt de andre. På denne måde står det klart for begge grupper, at de er enige om, hvilke opgaver de har hver især, og hvordan de sammen bidrager til de unge. Ud fra Gittells begreb fælles viden kan der argumenteres for, at de to grupper har en stor forståelse af hinandens opgaver, og hvordan de hver især bidrager til de unge (Gittell 2016: 25). Dermed ved de ansatte og frivillige, hvordan deres opgaver passer sammen med hinandens opgaver og er klar over, hvem der skal vide hvad. Med udgangspunkt i Gittell tyder det således ikke på, at grupperne kun har blik for deres egen funktion uden forståelse af egen funktions sammenhæng med de andres opgave. Det har ifølge Gittell betydning for at kommunikere rettidigt og præcist med hinanden (Gittell 2016: 25).

---

---

I forbindelse med de ansatte og frivilliges forskellige bidrag til de unge, ses der i samarbejdet en høj grad af gensidig respekt for hinandens bidrag. De ansatte udviser stor respekt for de frivilliges bidrag, der kommer til udtryk i interviewet med Ansat A: ”De [de frivillige, red.] gør et rigtig rigtig stort arbejde, måske også større end de egentlig ved” (Bilag 1), og tilføjer senere i interviewet, at:

”Det der med at gå i dialog med nogle, der behøver man nødvendigvis ikke være uddannet pædagog, psykolog eller læge, eller hvad det er. Der kan man jo også bare være skraldemand eller slagterlæring. Det er sådan set lidt underordnet, bare man har lysten til at gå i dialog og bruge sin tid sammen med andre. Det er jo i sig selv kompetencer at have lysten til det” (Bilag 1).

Ud fra ovenstående citater ses det, hvordan den ansatte respekterer de frivilliges bidrag. Ud fra Høilund og Juul kan det være et udtryk for, at den ansatte værdsætter de frivillige evner (Høilund & Juul 2015: 26). Selv om den ansatte har en højere uddannelse end de frivillige, har den ansatte alligevel respekt for det arbejde, de frivillige udfører. Denne tendens gør sig også gældende generelt, da et samarbejde med frivillige ifølge ’Charter for samspil mellem den frivillige verden og det offentlige’ blandt andet skal bygge på gensidig respekt og anerkendelse (Social-, børne- og integrationsministeriet et al. 2013: 2). Med udgangspunkt i Gittells begreb om gensidig respekt, kan dette tolkes ud fra en forståelse om, at den ansatte styrker sin egen status ved at respektere de frivilliges arbejde. Denne respekt for de frivilliges kompetencer kan være med til at skabe et stærkt bånd mellem de ansatte og frivillige, der vil bidrage til en effektiv koordinering. Den ansattes respekt kan opfordre de øvrige ansatte til at værdsætte de frivilliges bidrag. Dette vil være med til at styrke arbejdet med de unge og vil have betydning for lysten til at kommunikere præcist og problemløsende, tage input alvorligt og opbygge en større fælles viden med hinanden. I tilfælde af at den ansatte ikke respekterede de frivillige, kunne det have en negativ indflydelse på de øvriges engagement, på samarbejdet og på kvaliteten af det arbejde, de ansatte og frivillige udfører (Gittell 2016: 26). I interviewet med Ansat C pointerer vedkommende den betydning, de frivillige har for de unge:

”De [de frivillige, red.] kommer med hele sig selv og det der med, at de er unge, og de er på vej, og er ved at uddanne sig, det er jo noget af det, vores unge også er rigtig optaget af. Så det er jo på en måde at kunne spejle sig i noget, der er mere tilgængeligt end det at spejle sig i os f.eks., der er halvgamle og har haft en lang karriere. Der er kun få skridt op, så det bliver på en eller anden må-

---

---

*de mere vedkommende og nærværende og realistisk at nå (...) De bruger de respektive faglige kompetencer, de har hver især. Vi har haft unge med mange forskellige baggrunde. Nogle er studerende, nogle er læger, nogle har været noget helt tredje, og det kommer de og bidrager med ind i gruppen, og det ser jeg som en stor styrke. Vores unge er rigtig interesseret i at høre om deres studier og deres valg, så det er jo rigtig spændende for dem at opleve” (Bilag 3).*

Citatet illustrerer, at Ansat C udviser respekt for de frivilliges bidrag, og ser deres arbejde som betydningsfuldt for de unge. Ud fra Høilund og Juuls begreb social anerkendelse, kan dette tolkes som et udtryk for, at Ansat C ligeledes anerkender de frivilliges evner (Høilund & Juul 2015: 26). Denne respekt kan ud fra Gittells teori have en indflydelse på lysten til at kommunikere og koordinere med hinanden på tværs af statusforskelle (Gittell 2016: 26). Med udgangspunkt i Gittells teori kan der foreligge en risiko for, at statusforskellene kan opdele de ansatte og frivillige, fordi de ansatte ikke respekterer de frivilliges bidrag (Gittell 2012: 32). Denne tydelige respekt øger dog chancen for, at de ansatte og frivillige vil tage input fra hinanden alvorligt og opbygge en fælles viden, der vil bidrage til at kommunikere præcist og problemløsende (Gittell 2011: 20). Så længe de frivillige benytter deres faglige kompetencer til at dele med de unge, og ikke bruger dem til faglige vurderinger, der rammer de ansattes område, kan der argumenteres for, at de ansatte anerkender de frivilliges kompetencer.

På den anden side er der i interviewet eksempler på, at Ansat C i andre situationer har en bekymring for de frivilliges manglende faglige kompetencer. Det udtrykker den ansatte senere i samtalen: *”Der er patienter, der kan have det for dårligt simpelthen til, at man synes, at det er okay at lade dem [de frivillige, red.] være alene med de her unge”* (Bilag 3). Det kan ud fra Gittells begreb om gensidig respekt tolkes som et udtryk for, at den ansatte i kraft af sin uddannelse og position, har en anden opfattelse af, hvad der er bedst for patienterne og dermed ser ned på de frivilliges funktion. Denne manglende respekt og tillid for de frivilliges arbejde kan påvirke andres engagement, samarbejdet og kvaliteten af det arbejde, grupperne udfører, da en effektiv koordinering afhænger af, at grupperne har respekt for hinanden. Denne disrespekt kan i værste tilfælde føre til en opdeling blandt de ansatte og frivillige. Den manglende respekt hos Ansat C kan tolkes som et forbehold for, at de frivillige ikke har de fornødne kompetencer til, at den ansatte tør lade de dårligste patienterne være alene med de frivillige, fordi vedkommende ikke stoler på de frivilliges evner til at håndtere sådan en situation (Gittell 2011: 20). På den anden side kan det ud fra Høilund og Juuls begreb om social anerkendelse være et udtryk for, at den ansatte ikke anerkender de frivillige præstationer og evner.

---

---

Når denne anerkendelse bliver nægtet de frivillige, kan de frivilliges handledygtighed blive skadet. Ifølge Høilund og Juul kan disrepekten true med at nedbryde de frivilliges selvforhold (Høilund & Juul 2015: 26-28).

I interviewene med de frivillige findes der dog indikationer på, at de frivillige generelt er enige om, at de føler sig værdsat og respekteret af de ansatte: ”Jeg sender en lille plakat hver gang, inden vi kommer derud, og den er altid printet ud og hænger oppe. Det er bare tegn på, at de [de ansatte, red.] er bevidst om, at vi kommer. De byder os velkommen, og de glæder sig til, at vi kommer. De informerer de unge om, at vi kommer” (Bilag 4). ”Man føler sig velkommen, når man kommer derud” (Bilag 6). ”Man bliver taget seriøs, og hvis vi skal have et møde, og der er nogle ting, som jeg gerne vil diskutere, så bliver det taget imod og arrangeret” (Bilag 4). ”De har respekt for, hvad vi gør, hvis vi gerne vil et eller andet nyt” (Bilag 5). Frivillig B udtrykker samtidig sin egen respekt for de ansatte (Bilag 5). ”De [de ansatte, red.] giver egentlig bare plads til, at vi kan gøre det, vi vil, indenfor de rammer vi selvfølgelig har (...) Man kan mærke, at de vil os rigtig gerne (...) De gør også, hvad de kan, hvis vi har nogle forslag til noget, så vil de rigtig gerne imødekomme dem og se, om det kan lade sig gøre” (Bilag 6).

Ovenstående viser, at de frivillige føler, at de ansatte giver de frivillige det rum, de har brug for, der ud fra Gittells teori kan tolkes at være et udtryk for, at de ansatte har tillid til, at de frivillige selv kan stå for ungecaféen og dermed respekterer de frivilliges bidrag til de unge. Det, at de frivillige føler sig værdsat og respekteret kan styrke båndet mellem de ansatte og frivillige og deres lyst til at kommunikere med hinanden (Gittell 2016: 26). Udtalelserne kan ligeledes forstås som et udtryk for, at de frivillige føler sig anerkendt og værdsat af de ansatte (Høilund & Juul 2015: 28).

Ovenstående citat bliver understøttet i min samtale med Ansat C, hvor det kommer til udtryk at vedkommende værdsætter de frivillige og deres unikke evner:

”Det er vigtigt, at de [de frivillige, red.] bliver budt velkommen (...) Det er jo ikke meningen, at de skal være professionelle. De skal jo netop bare være unge og kunne være løse og afslappede til at få denne her café til at fungere på de præmisser, som vi har aftalt, nemlig det, at man bare skal komme, som man er og være ung og afslappet og kunne tale om også private ting” (Bilag 3).



---

---

Ovenstående kan ud fra Høilund og Juul tolkes som en tydelig anerkendelse af de frivilliges arbejde, fordi det netop ikke er de frivilliges arbejde at være professionelle, men at være løse. De frivilliges opgave er ”kun” ungecaféen (Høilund & Juul 2015: 28). Dermed er den ansatte bevidst om at anerkende de frivillige, der kan sættes i relation til det formelle krav om, at ansatte skal anerkende frivillige (Region-MEDudvalget et al. 2013: 3).

Når man fokuserer på de ansattes anerkendelse af de frivillige udtrykkes dette ligeledes ved, at det er de frivillige og Ungdommens Røde Kors, de frivillige selv repræsenterer, der i samarbejde med Ansat C er med til at definere rammerne for ungecaféen. Et eksempel herpå ses i mit interview med Ansat C, hvor samtalen retter sig mod ”ansættelsen” ved nytilkomne frivillige, hvor Ansat C nævner, at det udelukkende er Ungdommens Røde Kors, der rekrutterer frivillige til ungecaféen: *”Vi har jo nogle rammer for ungecaféen. De [de frivillige, red.] er medbestemmende inden for de rammer, vi har lagt for ungecaféen”* (Bilag 3). Den ansatte forklarer, at det er Ungdommens Røde Kors og den ansatte selv, der har lavet konceptet omkring ungecaféen, hvor den ansatte tilføjer: *”Det har vi en gensidig forpligtelse til at efterleve”* (Bilag 3).

Det ses ud fra ovenstående, at de frivillige ikke er underlagt rammerne på Ungdomspsykiatrisk sengeafsnit, da rammerne defineres i samarbejde med de ansatte. Ud fra Peter Høilund og Søren Juuls begreb om social anerkendelse, kan dette tolkes som, at den ansatte anerkender, at de frivillige er i besiddelse af unikke evner, der har værdi for de unge (Høilund & Juul 2015: 28). Det tyder på ifølge Gittell, at den ansatte har tillid til, at de frivillige kan mestre den opgave, de er ansat til at udføre og derfor vælger, at de frivillige kan være medbestemmende indenfor ungecaféen på lige vilkår som de ansatte (Gittell 2011). Denne anerkendelse fra den ansattes side kan også betragtes at være et udtryk for solidaritet på grund af en værdibundet omsorg for det fælles mål (de unge) (Høilund & Juul 2015: 28). Denne tendens gør så også gældende generelt, da det i afsnittet ’Charter for samspil mellem den frivillige verden og det offentlige’ beskrives, at den frivillige verden og det offentlige har ansvar for at definere målsætninger for samarbejdet og sikre, at indsatsen har værdi for den enkelte. Derudover understreges det, at samarbejdet skal være enkelt og ubureaukratisk, da det er en forudsætning for det frivillige engagement (Social-, børne- og integrationsministeriet et al. 2013: 3).

Der er dog også eksempler på, at de frivillige ikke altid føler, at Ansat C har den fulde tillid til de frivilliges evner: *”Nogle gange kunne Ansat C måske godt give os lidt mere fri snor og have mere tillid til, at vi godt ved, hvordan det er, vi skal køre frirum (...) Det der med bare at slippe kontrollen lidt (...) og have mere tillid til, at vi godt kan selv”* (Bilag 5). Ud fra Gittells teori kan denne

---

---

mistillid være et udtryk for, at den ansatte ser ned på de frivillige funktion. Dette kan ud fra Gittell tolkes som en disrespect af de frivilliges evner og bidrag. Dette kan påvirke de andres engagement, samarbejdet og kvaliteten i arbejdet og i værste fald medvirke til en opdeling blandt de ansatte og frivillige. Derudover kan yderste konsekvens være, at de frivillige mister lysten til aktivt at kommunikere, koordinere og tage informationer fra de ansatte alvorligt. Dette kan påvirke den fælles viden og evnen til at kommunikere præcist og problemløsende med hinanden (Gittell 2011: 20). Ovenstående kan også være et udtryk for manglende anerkendelse af, at de frivillige gør deres arbejde godt nok, der ud fra Peter Høilund og Søren Juuls teori om social anerkendelse kan forstås som en manglende anerkendelse af de frivilliges individuelle præstationer og evner (Høilund & Juul 2015: 29). Når denne anerkendelse bliver nægtet de frivillige, kan det skade de frivilliges handledygtighed og i værste tilfælde krænke de frivillige og skade deres positive selvforhold (Høilund & Juul 2015: 29).

Min empiri viser, at der generelt er en stor gensidig respekt mellem de ansatte og frivillige dog med enkelte forbehold fra Ansat C's side, hvilket kan have nogle konsekvenser for samarbejdet. De ansatte udviser dog generelt en stor respekt og tillid til de frivilliges bidrag til de unge. I nedenstående afsnit vil jeg eksemplificere, hvad de ansatte og frivillige arbejder mod, og hvad de unge konkret har brug for, der er årsagen til opdelingen af de ansatte og frivilliges arbejde med de unge.

## PATIENTERNE I CENTRUM

I det ovenstående afsnit er det blevet vist, hvilke opgaver de ansatte og frivillige har på afdelingen, og hvordan grupperne respekterer hinandens bidrag. I det konkrete arbejde med de unge, har grupperne som berørt valgt at opdele deres arbejdsopgaver, når de arbejder med de unge grundet de unges behov/bedste. Dette viser, at de ansatte respekterer og anerkender de unges behov.

Dette leder frem til, at de ansatte og frivillige kan betragtes at arbejde mod et fælles mål. I interviewet med Ansat A bliver det fremhævet, at de ansatte og frivillige har samme mål for øje: ”Jeg synes, at vi [de ansatte og frivillige, red.] hjælper hinanden. Vi hjælper patienterne på hver sin måde, og det er jo derfor vi er her. Patienterne i centrum” (Bilag 1). Ifølge Gittell handler fælles mål om at have samme opfattelse af kerneopgaven og at personerne, som løser en opgave sammen, arbejder ud fra et fælles mål (Gittell 2011: 19). Ud fra Gittells begreb fælles mål, kan der argumenteres for, at de unge kan ses som et fælles mål, idet de ansatte og frivillige arbejder sammen om at skabe en bedre trivsel hos patienterne. De forsøger at skabe en bedre trivsel igennem deres arbejde ved at være opmærksomme på deres behov ved f.eks. at adskille deres arbejdsopgaver. Der kan ar-

---

---

gumenteres for, at de ansatte og frivillige har samme opfattelse af de unges behov, og er enige om, hvad der er bedst for de unge. Gittell påpeger, at når folk arbejder ud fra et fælles mål, så har de langt lettere ved at respektere og anerkende hinandens bidrag i sådanne processer samt have tillid til det, de forskellige siger (Gittell 2011: 19). De ansatte og frivillige arbejder således med hver sin opgave om at skabe det bedste gode for patienterne. Ifølge Gittell afhænger en effektiv koordinering af et fælles mål. Der kan med udgangspunkt i Gittell argumenteres for, at grupperne praktiserer målet for egen opgaveløsning ind i et mål, der er fælles på tværs af funktioner. Idet der er enighed om det fælles mål (de unges behov), så er der stor sandsynlighed for et godt resultat. Det fælles mål øger de ansatte og frivilliges motivation for at kommunikere og tilstræbe en problemløsende og konstruktiv tilgang til eventuelle problemer (Gittell 2011: 19).

Da jeg i interviewene spurgte de ansatte og frivillige ind til samarbejdet, kom relationen til de unge til udtryk som enorm betydningsfuld for samarbejdet, da de unges trivsel som tidligere nævnt er målet for deres samarbejde. Tidligere omtalte anerkendelsespraksisser vedrørende de unges behov leder frem til anerkendelsesperspektivet, som skal ses som en underdel af mine resultater. Jeg vil dog gøre opmærksom på, at jeg udelukkende har udtalelser fra de ansatte og frivillige og deres intentioner om at anerkende de unge. Dermed kan jeg ikke fremlægge, hvordan de unge italesætter at blive anerkendt. Til sidst i afsnittet vil jeg relatere disse anerkendelsespraksissers betydning for de ansatte og frivilliges samarbejde. I analysen blev det pointeret, at den væsentligste måde hvorpå de ansatte anerkender de unge er ved ikke at være til stede i ungedecaféen. I min empiri er der eksempler på, at de ansatte er meget bevidst om at anerkende de unge i deres behandlende arbejde:

*”De er mennesker. De er ikke diagnoser. De er mennesker, og det er vi nødt til hele tiden at tænke over. Det er jo ikke maskiner, vi betjener. Det er jo levende mennesker og levende individer, og de skal jo selvfølgelig behandles værdigt”* (Bilag 1). *”Det er jo dem [de unge, red.], der er eksperter i dem selv (...) Vi har en grundholdning på afdelingen, at det er dem, der ved, hvordan de har det, eller hvad de føler, der virker for dem, og støtte dem i det, som de godt kan lide”* (Bilag 2).

*”Den grundlæggende følelse af, at man bliver hørt som menneske, er rigtig vigtig for, at man kan vokse og udvikle sig (...) Det der med at man har indflydelse på eget liv, og man føler, at man har værdi i sig selv. Det tror jeg, at det er grundlaget for, at man kan vokse som menneske (...) samtidig med, at vi selvfølgelig skal være bevidst om, at vi kan yde et fagligt bidrag ind i det”* (Bilag 3).

---

---

Ud fra ovenstående citater kan der argumenteres for med udgangspunkt i Høilund og Juul, at de ansatte sætter sig i de unges sted og tager ansvar for deres etiske autonomi. De ansattes blik for de unges behov, kan medvirke til, at de unge vil føle sig set, der kan højne de unges menneskelige opblomstring. Det kan ligeledes være et udtryk for, at de ansatte efterfølger de unges visioner for det gode liv. Dermed tager de ansatte ansvar for de unges etiske autonomi, og er med til at styrke fortrolighedskundskaben (Høilund & Juul 2015: 31).

Der er dog eksempler på, at de ansatte ikke kun tager stilling ud fra egen holdning, men bliver påvirket fra flere vinkler. Ansat B fortæller, at *”det skal være i behandlingsøjemed, at vi gør noget (...) Der er alligevel hele tiden en tanke bag, hvad det er, vi gerne vil hjælpe dem [de unge, red.] i eller træne med dem i nogle ting, der kan være vanskelige”* (Bilag 2). Ud fra citatet ses, at de institutionelle rammer påvirker den ansattes personlige dømmekraft. Ud fra Høilund og Juuls begreb institutionel dømmekraft, kan der argumenteres for, at de ansatte bliver påvirket af arbejdspladsen, hvor de ansatte socialiseres af bestemte vaner, regler og traditioner i institutionen (Høilund & Juul 2015: 62). Når de ansatte således reflekterer over, hvad der er bedst for de unge, er det ikke kun de ansattes personlige dømmekraft, men også den institutionelle dømmekraft, er kommer til orde. De ansatte bliver ifølge Høilund og Juul påvirket af afdelingen, uanset om de vil det eller ej (Høilund & Juul 2015: 62). Et andet eksempel herpå kan ses i den personlige relation, de ansatte nævner, at de har med de unge. Ansat B nævner, at de ansatte har en faglig barriere, de ikke går over, og derfor ikke fortæller for meget og privat om dem selv til de unge. Det er til gengæld noget de frivillige har mulighed for, da de kan snakke mere løst med de unge (Bilag 2). Dette er også en pointe, som Ansat C er enig i: *”Vi arbejder meget med det der hedder det professionelle, det personlige og det private, og hvor vi klart siger, når vi arbejder, så arbejder vi med det professionelle og med vores personlige sider, men det private er privat”* (Bilag 3). Den ansatte tilføjer, at de frivillige bryder disse grænser og kan fortælle mere privat. Dette er noget de unge ofte efterspørger blandt de ansatte, hvor den ansatte fortæller, at *”det er jo ikke fordi, at vi ikke vil, men det er væsentlig også at have en skelnen hos os. Det er noget, de [de frivillige, red.] kan gå lidt på kompromis med”* (Bilag 3).

I det følgende bliver det synligt, at de ansatte er underlagt regler, der ofte gør intentionen om at anerkende de unge mere vanskelig. Ansat C forklarer, at de ansatte skal spritte af hver gang, de flytter deres hånd fra en genstand. Dette betyder f.eks., at de ansatte har svært med at spille kort med patienterne, da de ikke kan spritte af hver gang, de deler et kort, eller der er en, der trækker et kort fra hånden (Bilag 3). Problemstillingen ligger også i, når det er paranoide patienter med giftfrygt: *”Vi*

---

---

kan jo virkelig fodre deres paranoia med de handlinger, som vi går at laver, så bliver de virkelig bekræftet i, at: Jamen, det er jo rigtigt, at det er farligt, og når I går og spritter af hele tiden, så må der jo være noget om, at der er bakterier” (Bilag 3). Den ansatte tilføjer, at nogle af disse patienter kæmper med denne problemstilling, hvor de ikke kan lade være med at spritte af hele tiden. Den ansatte pointerer, at dette jo er et problem, at de bliver indlagt på afsnittet, der gør det samme. Den ansatte nævner, at de også er tvunget til at skulle registrere patienterne på en bestemt måde, hvor de ansatte er tvunget til at give patienterne et hospitalsarmbånd på, hvilket er med til at synliggøre patienterne. Ansat C:

”Vi skal tjekke tre gange, om det nu er den rigtige person og det rigtige armbånd” (Bilag 3) og tilføjer at, ”hvor vi jo netop har arbejdet på at afstigmatisere psykiatrien og sige: ”Jamen, det er jo en del af dig, og det er noget af det, du må leve med”, og nu bliver vi ligesom tvunget til at sige: ”Men du skiller dig alligevel ud, så du skal være særskilt og have et armbånd på” (Bilag 2).

Dette udtrykker Ansat C som svært foreneligt. Disse regler mindsker ifølge Høilund og Juul de ansattes mulighed for at anerkende de unge som etiske personer (Høilund og Juul 2015: 122). De ansatte tager dermed hensyn til de regler, der gør sig gældende på arbejdspladsen, der mindsker de ansattes personlige dømmekraft. Selv om de ansatte har intentioner om at gøre en forskel for de unge, er det ud fra Høilund og Juuls optik utilstrækkeligt, når de institutionelle normer gør sig gældende (Høilund & Juul 2015: 62, 93). Der er dog en potentiel risiko for, at de unge kan blive etisk krænket, når de er i kontakt med det sociale system (Høilund & Juul 2015). Derfor er det på nogle områder i højere grad muligt for de frivillige at udføre anerkendende socialt arbejde end for de ansatte, da de frivillige ikke er underlagt regler, målsætninger og lovgivning i samme omfang.

Et andet eksempel på, at de ansattes dømmekraft ofte bliver påvirket af flere vinkler bliver udtrykt senere i interviewet med Ansat C, hvor vedkommende forklarer, at de frivillige har haft et ønske om at komme oftere end én gang om måneden, hvilket Ansat C har afvist: ”Det er rigtig rigtig godt og udviklende for vores unge, men det er også krævende for dem” (Bilag 3). Ifølge den ansatte vil én gang om ugen blive for meget og tilføjer at,

”det er meget lang tid at være i aktivitet for vores patienter i to timer, men ofte er det faktisk mig, der skal gå ned at minde dem om, at nu er det slut, og det er så også nødvendigt, for de er så trætte

---

---

*bagefter vores unge. De har måske ikke altid kunne mærke det, men det er krævende for dem” (Bilag 3).*

Høilund og Juul argumenterer for, at den institutionelle dømmekraft består af institutionens værdier for korrekt problemløsning. Med dette udgangspunkt kan det tolkes ud fra en forståelse om, at den ansatte har internaliseret dominerende forståelser, der udgør den institutionelle dømmekraft og en moralsk og faglig kode for, hvordan den ansatte mener vedkommende bør handle (Høilund & Juul 2015: 62-64). Dette bliver også understøttet af interviewet med Frivillig B, der nævner, at vedkommende mener årsagen ligger i, at det vil tage for meget af de ansatte tid, hvis de frivillige skulle komme oftere en én gang om måneden (Bilag 5). Det kan derfor tolkes at være et udtryk for, at den ansatte tager hensyn til institutionen, idet den ansatte er underlagt regler, der gør, at vedkommende ikke kun kan tage stilling til sin egen personlige dømmekraft (Høilund & Juul 2015: 62).

Ud fra ovenstående ses det, at de ansattes dømmekraft bliver påvirket af anskuelser og opfattelser, der er forankret i afdelingen. Det sociale arbejde på Ungdomspsykiatrisk sengeafsnit Risskov udspiller sig i et spændingsfelt, hvor de ansattes dømmekraft påvirkes fra flere vinkler. Den bliver både påvirket af arbejdspladsen og de ansattes sundhedsfaglige viden. Da den etiske kerne i det sociale arbejde ifølge Høilund og Juul er at understøtte de unge i at forfølge deres visioner for det gode liv, kan der argumenteres for, at det ikke altid er lige nemt for de ansatte (Høilund & Juul 2015: 31).

Det følgende vil belyse de frivilliges intentioner om at anerkende de unge, og hvordan de forklarer, at de gerne vil anerkende de unge. I interviewene med de frivillige kom det frem, hvilken tilgang de har overfor de unge:

*”at have en åbenhed overfor de forskellige forståelsesverdener, vi har, og måske have en lidt anerkendende tilgang til de unge (...) ved at være lyttende og prøve at skabe en forståelse af, hvad de siger, og den måde de ser nogle ting på. Jeg tænker at møde dem som ligeværdige personer (...) og på deres niveau, hverken tale ned til eller op til (...) der er ikke nogle af os, der skal sidde og være hverken belærende eller være rådgivende i forhold til, hvordan man har det” (Bilag 6).*

Dette understøttes af en anden frivillig, hvor vedkommende forklarer, at:

*”Vi forsøger helt vildt meget at være nede på deres [de unges, red.] niveau (...) Vi kommer ikke og er bedrevidende og meget ældre overhovedet. Vi forsøger virkelig bare at være helt nede på jorden*

---

---

og sidde og snakke om de ting, der interesserer dem samtidig med, at det hele tiden er deres interesser, der er i fokus” (Bilag 4).

Som det ses i ovenstående citater, benytter de frivillige ordet anerkendende om den tilgang, de forsøger at have overfor de unge. Denne tilgang er desuden essentiel, da handlinger der sigter på frivilligt socialt arbejde også skal indeholde anerkendelse. De frivillige anerkender de unge ved at tage udgangspunkt i de unges interesser frem for deres egne. Det kan med udgangspunkt i Høilund og Juul tolkes at bidrage til, at de unge vil føle sig set, der kan understøtte en menneskelige opblomstring hos de unge. Ydermere kan der argumenteres for, at de frivillige forsøger at understøtte de unge i at efterfølge deres visioner for det gode liv (Høilund & Juul 2015: 31).

Anerkendelsen bliver ikke kun udtrykt med ordet anerkendelse, men vises i deres udtalelser om, hvordan de forsøger at anerkende de unge. Dette understøttes i et andet eksempel, hvor snakken faldt på samværet med de unge, hvor en frivillig understreger, at *”vi bruger meget, at vi også kan være åndsvage eller lave fejl”* (Bilag 5), og tilføjer, at hvis der er noget, de unge ikke kan svare på i f.eks. et spil, kan de frivillige godt finde på at overdrive, fordi *”hvis de ikke svarer rigtigt, så kan de lige få den sejr med, uden det bliver unaturligt (...) Man har lyst til at kunne hjælpe dem mere, end man kan”* (Bilag 5).

Som beskrevet viser dette, at de frivillige forsøger at sætte sig i de unges sted. Dermed er der ifølge Høilund og Juul forudsætning for, at de frivillige sociale arbejde bliver succesfuldt (Høilund & Juul 2015: 30). Derudover forklarer de frivillige, at når de laver aktiviteter med de unge, er de opmærksomme på at dele sig op, når de spiller et spil, hvis de kan fornemme, at der er nogle stille og indadvendte unge, og dermed har lyst til at lave nogle andre aktiviteter, eller f.eks. spille i makkerpar, så de unge ikke bliver tvunget til at gøre eller sige noget, som de ikke har lyst til. I andre situationer deler de frivillige sig op, hvor de laver forskellige aktiviteter med de unge alt efter deres interesser og behov (Bilag 5+6).

En anden måde hvorpå det vises, at de frivillige tager højde for de unges behov og trivsel er i den måde, de håndterer de unges psykiske sygdom: *”Jeg tænker, at der er lidt en uskreven regel om, at vi ikke spørger ind til noget om sygdom overhovedet. Det er kun, hvis de unge selv nævner noget”* (Bilag 6). Årsagen til indlæggelsen og deres baggrund er ikke noget, de frivillige spørger ind til, da de føler, at de så vil overtræde det, der er deres formål (Bilag 6). Det kan om muligt være et udtryk for, at de frivillige er bevidst om, at dette område tilhører de ansatte, idet det er deres opgave at

---

---

spørge ind til de unges sygdom. På denne måde træder de frivillige ikke ind på de ansattes domæne, og de vedholder deres rolle som frivillig ved at anerkende deres position. Dermed anerkender de frivillige både deres rolle og respekterer de ansattes faglighed, der også ses som værende en generel tendens for frivillig og offentlig samarbejde (Region-MEDudvalget 2013: 4-5). Det kan ligeledes ses som en form for beskytter trang af de unge, at de frivillige blot ønsker at skabe en afslappende stemning, der netop skal handle om alt andet end den psykiske sygdom, som den ellers gør på afdelingen, når de frivillige ikke er til stede.

Der ses dog andre tilfælde på afsnittet, hvor de frivillige ikke formår at udvise den ønskede opmærksomhed overfor de unge. Dette er grundet den store udskiftning, da der hele tiden ankommer nye patienter og andre igen skal forlade afsnittet. De frivillige udtrykker, at de ofte ønsker, at de kunne huske de unges navne (Bilag 6). I den forbindelse er de frivillige sikre på, at de unge ubevidst er glade for at Ansat C husker de frivillige på, hvad de unge hedder i tilfælde af, at der skulle være nogle gengangere i ungecaféen den efterfølgende gang (Bilag 5). Dette kan ses som en måde hvorpå de frivillige er bevidst om at forsøge at skabe en identitet hos de unge, hvilket der med udgangspunkt i Høilund og Juul kan argumenteres for at medvirke til at de unge føler sig set (Høilund & Juul 2015: 30).

I mine samtaler med de frivillige kom det også frem, at de frivillige har forbehold for at indgå i et venskabslignende forhold med de unge udenfor afdelingen:

*”Vi har snakket lidt om i forhold til det der med, hvis de spørger os, om de må få vores Facebook og personlige oplysninger og tage kontakt til os. Det har vi sagt, at det vil vi ikke (...) Så længe at når jeg går derfra, så har det været frirum, og så ses vi igen om en måned, at det ikke er sådan, at de kan tage kontakt til mig privat”* (Bilag 5).

Citatet illustrerer, at de frivillige ikke ønsker at danne private relationer med de unge udenfor afdelingen. Dette kan ud fra Høilund og Juul betragtes som et udtryk for, at den personlige dømmekraft gør sig gældende. Den frivillige uddyber, at det essentielle ville være, hvis de unge indgik venskaber med hinanden, og således kunne få en relation til en anden på afdelingen i indlæggelsesperioden (Bilag 5). Der ses dog også eksempler på, at dette ligeledes er et udtryk for institutionelle regler og vilkår, da Ansat C forklarer, at der foreligger en aftale om, at de frivillige ikke skal udveksle telefonnumre og blive venner med de unge på Facebook (Bilag 3). Idet de frivillige ligeledes socialiseres ind på afdelingen, kan der ud fra Høilund og Juul argumenteres for, at de også vil overtage be-



---

---

stemte regler, der gør sig gældende på afdelingen, der således påvirker deres personlige dømmekraft. Det betyder, at når de frivillige vurderer, hvad der er bedst for de unge, er det ikke kun den personlige dømmekraft, men også den institutionelle dømmekraft der spiller ind. Det kan ligeledes tolkes ud fra tanken om, at de frivillige internaliserer institutionens paradigme om, hvordan de frivillige skal forholde sig i relationen til de unge (Høilund & Juul 2015: 62-64).

I det ovenstående afsnit er det blevet præciseret, at de ansatte og frivillige arbejder mod et fælles mål, der er de unges behov/bedste. I samarbejdet mellem de ansatte og frivillige betyder relationen til de unge utrolig meget, fordi det har indvirkning på, hvordan samarbejdet kan organiseres idet de i kraft af deres forskellige positioner ligeledes har forskellige relationer til de unge. De ansatte har en faglig relation, men alligevel en tættere relation, da de kender de unge bedre end de frivillige, idet deres opgave er at behandle og spørge ind til sygdommen. Fagligheden gør dog, at de ansatte afholder en distance til private anliggender. De frivillige har derimod mulighed for at snakke mere privat med de unge, der gør, at de opbygger en løsere relation til de unge. De ansatte og frivillige har dog begge forbehold for at indgå i en privat relation med de unge grundet institutionelle hensyn. De ansatte og frivilliges forskellige relationer har som nævnt en betydning for deres samarbejdet, idet de har forskellige roller og dermed ikke kan snakke om de samme ting med de frivillige. Derfor er det oplagt, at de vælger at opdele deres arbejde, når deres mål er de unges behov.

## DELKONKLUSION

Igennem analysen er det blevet konstateret, at de ansatte og frivillige har organiseret samarbejdet, så der er to forskellige fora for det arbejde, de laver. Når de ansatte og frivillige arbejder med de unge, er de adskilt. De samles dog i møder før og efter ungecaféen, hvor de konkret samarbejder og koordinerer. De problemer der opstår undervejs i samarbejdet, løser de jævnlige i deres fælles møder. Denne organisering af arbejdet omhandler de unges behov/bedste (det fælles mål). De ansatte og frivillige er enige om arbejdsopdelingen og der ses tydelige tegn på gensidig respekt, tillid og anerkendelse i samarbejdet. Som tidligere beskrevet (jf. afsnit 'Frivillig i Region Midtjylland') er anerkendelse et vigtigt element i frivilligsamarbejde, hvor de ansatte skal anerkende de frivillige og det arbejde, de udfører. Her viser min analyse, at de ansatte anerkender de frivillige og de unge ved ikke at være tilstede i ungecaféen. Den fysiske adskillelse og fraværet i ungecaféen viser sig at være en ekstrem meningsfuld anerkendelsespraksis i det sociale arbejde på afdelingen. Det er dog vigtigt, at de frivillige forholder sig til at udføre det arbejde, de er ansat til, fordi det er vigtigt for de ansatte at opretholde deres position som eksperter. Det kommer til udtryk i de frivilliges manglende adgang

---

---

til de fysiske områder. Min analyse viser, at de frivillige anerkender deres rolle som frivillige og respekterer de ansattes faglige kompetencer og har respekt for, at de ansatte kan noget andet, end de frivillige.

Det viste sig, at relationen til de unge er enorm betydningsfuld for samarbejdet. De ansatte kender de unge bedre end de frivillige, fordi de skal behandle sygdommen og derigennem får kendskab til de unges baggrund, men opretholder samtidig en faglig barriere. De frivillige har derimod mulighed for at skabe et frirum og opnår en mere privat relation med de unge på afdelingen. De frivillige skaber en følelse af at være ung, som de ansatte ikke har mulighed for. Idet de frivillige ikke er underlagt lovgivningen, har de nemmere ved at anerkende de unge. Denne relation er samtidig begrænset hos begge grupper grundet institutionelle og personlige hensyn. De ansattes dobbeltrolle (jf. afsnit 'Socialarbejdere og deres funktion i det sociale arbejde') og institutionelle vilkår påvirker i nogle situationer deres dømmekraft, det sociale arbejde og deres mulighed for at anerkende de unge. De ansatte forsøger dog som nævnt at tage hensyn til de unge ved at være fraværende i ungecaféen, hvor den væsentlige anerkendelsespraksis kommer til udtryk. Relationen til de unge har således også indflydelse på samarbejdets organisering, da relationen bevirker, at grupperne snakker om forskellige emner med de unge, og samtalerne dermed ikke vil kunne foregå på en naturlig måde i det samme fora. På denne måde viser det mest naturlige sig ved, at grupperne adskiller deres arbejdsopgaver.

## DISKUSSION AF RESULTATER

I dette afsnit vil jeg diskutere de resultater, jeg er kommet frem til i ovenstående analyse. Denne diskussion vil omhandle min argumentation for at lave et casestudie, og jeg vil med diskussionen vise, hvad dette casestudie kan bidrage med. Resultaterne i undersøgelsen leder dermed frem til mine overvejelser om den analytiske generaliserbarhed i specialet, der vil blive beskrevet nærmere i afsnittet 'Analytisk generaliserbarhed'. Jeg vil diskutere, hvad jeg vurderer er person afhængig, case afhængig og hvad der gør sig gældende mere generelt for samarbejdet mellem ansatte og frivillige. Til denne diskussion vil jeg benytte publikationen 'Charter for samspil mellem den frivillige verden og det offentlige' (2013) udgivet af Socialministeriet m.fl. samt 'Frivillig i Region Midtjylland' (2013) publiceret af Region Midtjylland.

Ud fra informanternes udtalelser står det klart, at samarbejdet overordnet set er uproblematisk, da der generelt er enighed om rollerne på afdelingen (Bilag 1-6). Et samarbejde kan struktureres på forskellige måder, nogle rammer er dog fælles, men jeg vil ikke kunne vide, om et samarbejde mellem ansatte og frivillige ville fremstå lige så problemfrit på en anden psykiatrisk afdeling. Nærværende case kan sige noget konkret om, hvordan ansatte og frivillige italesætter samarbejdet på Ung-

---

---

domspsykiatrisk afsnit Risskov. Denne viden giver et indblik i den konkrete sociale situation, der udspiller sig her, der bidrager med en unik viden om problemstillingen.

Det, at de ansatte og frivillige samarbejder i møder før og efter ungecaféen og adskiller sig konkret, når de arbejder med de unge, kan ses som meget specifik for Ungdomspsykiatrisk afsnit Risskov, da det ikke er sikkert, at det er tilfældet på andre psykiatriske afdelinger. Dette er en interessant pointe, da den viser noget om de ansattes måde at anerkende både de frivillige og de unge ved ikke at være tilstede i ungecaféen. Derudover viser de ansattes fravær i ungecaféen, at de har tillid til de frivilliges evner til at håndtere ungecaféen uden de ansattes tilstedeværelse.

De unges behov/bedste som et fælles mål vurderer jeg forventelig for samarbejdet. Der kunne have opstået konflikter i arbejdet om de unge, men da jeg fandt frem til, at de ansatte og frivillige var enige om målet, finder jeg det ikke kontroversielt, da de unge er meget sårbare, og dermed kan man forvente, at de frivillige og ansatte er dedikeret til de unge. Dette gør sig således gældende generelt for samarbejdet mellem ansatte og frivillige for denne målgruppe, da der højst sandsynlig vil være en dedikation til at skabe en god relation og være anerkendende overfor de unge, fordi det er deres behov og fordi, at anerkendelse er vigtig i socialt arbejde (Høilund & Juul 2015). Derfor vil jeg forvente at finde nogle af disse italesættelser om at *"have en lidt anerkendende tilgang til de unge"* (Bilag 6) i et lignende samarbejde, hvilket betyder, at jeg antager, at der er nogle af disse resultater, der vil kunne generaliseres ud over denne enkelte specifikke case. Ifølge dokumenterne 'Frivillig i Region Midtjylland' og 'Charter for samspil mellem den frivillige verden og det offentlige' skal de ansatte formelt anerkende de frivillige (Region- MEDudvalget et al. 2013: 3). Dette punkt gør sig ligeledes gældende generelt for frivilligsamarbejder. Der beskrives dog ikke, hvordan de ansatte skal anerkende de frivillige. Anerkendelse kan vises på mange måder, men anerkendelsen ses blandt andet i mit casestudie i den måde de ansatte og frivillige organiserer deres arbejde på, ved at de ansatte er fraværende i ungecaféen. Det tyder på, at de ansatte er bevidst om deres position, så idet de interagerer med de unge, så har de en form for "syge-effekt" på de unge, som de frivillige ikke har. Tolkes dette ud fra et anerkendelsesperspektiv, betyder det for det sociale arbejdes praksis, at grupperne vurderer, at de bedst kan udføre det anerkendende sociale arbejde ved at adskille deres arbejdsopgaver, fordi det er det bedste for patienterne. På denne måde kan de ansatte både anerkende de frivillige og de unges behov, og de frivillige anerkender de unge ved at have en særlig tilgang. Derudover kan det ud fra anerkendelsesteorien tolkes, at de frivillige har nemmere ved at udøve anerkendende socialt arbejde overfor de unge, fordi de ikke har denne "syge-effekt", men "blot" skal skabe et frirum, hvor der ikke fokuseres på sygdommen (Høilund & Juul 2015). Dette kunne ligele-

---

---

des tolkes ud fra teorier om stigmatisering, hvor det kunne tolkes som et udtryk for, at de unge bærer et usynligt stigma (den psykiske sygdom) (Goffmann 2009), idet de ansatte og frivillige forsøger at afstigmatisere psykiatrien, som det udtrykkes i deres italesættelser i interviewene (Bilag 3). En anden interessant problemstilling ud fra denne teori kunne være, hvordan unge håndterer deres psykiske sygdom på en ungdomspsykiatrisk afdeling.

I det ovenstående har jeg forholdt mig til, hvad dette casestudie kan og tydeliggjort, hvilke elementer i casen der vil kunne generaliseres analytisk.

## KAPITEL 7

### KVALITETSKRITERIER

I en god videnskabelig undersøgelse skal visse kvalitetskriterier være opfyldt, og det vil variere hvilke kriterier, der er vigtigst at inddrage afhængigt af, om det er en kvalitativ eller kvantitativ undersøgelse. Kriterierne hænger også sammen med undersøgelsens videnskabsteoretiske udgangspunkt, da perspektiverne fremhæver og vægter forskellige kriterier der tolkes forskelligt (Justesen & Mik-Meyer 2010: 37). I det følgende vil jeg præsentere de væsentligste kriterier indenfor kvalitativ forskning, der er relevante for nærværende speciale, og sammenholde disse med graden af efterlevelse i undersøgelsen.

#### KOHÆRENS OG KONSISTENS

Kohærens betyder sammenhæng og henviser til, om der er sammenhæng mellem de forskellige metodiske valg, der er foretaget i undersøgelsen. Det er væsentligt at sikre hvorvidt en undersøgelses enkelte dele hænger logisk sammen (Justsen & Mik-Meyer 2010: 38). Det indebærer, at undersøgelsens problemformulering skal hænge sammen med både forskningsdesign, forskningstype, dataindsamlingsmetoder, videnskabsteori og valg af teori. I nærværende speciale blev det tidligt besluttet, at undersøgelsen skulle tage afsæt i det socialkonstruktivistiske perspektiv, hvilket er blevet indarbejdet i problemformuleringen med erkendelsen af, at undersøgelsen ville foregå ud fra en adaptiv tilgang. Derefter blev det bestemt, at Peter Høilund og Søren Juuls teori om anerkendelse samt Jody Hoffer Gittells teori om relationel koordinering skulle bidrage til forklaringen af, hvordan italesættelsen af samarbejdet mellem ansatte og frivillige kan forstås med den socialkonstruktivistiske videnskabsteori. Det teoretiske perspektiv relationel koordinering har med sit fokus på re-

---

---

spekt og tillid en sammenhæng med anerkendelse, der er tendenser jeg finder i min indsamlede empiri i samarbejdsrelationerne mellem de ansatte og frivillige. Specialets problemstilling kan hermed blive undersøgt logisk sammenhængende med de metoder, der er anvendt i undersøgelsen. Jeg har således undervejs i undersøgelsen forsøgt at skabe en klar sammenhæng mellem problemformulering, teori og mine metodiske valg, jeg har foretaget.

Begrebet konsistens er beslægtet med kohærens og henviser sig også til sammenhæng i undersøgelsen, men retter sig mere mod om begreber, teorier og metoder er anvendt ens med den samme vægtning gennem hele undersøgelsen (Justesen & Mik-Meyer 2010: 38). Konsistent knytter sig ligeledes til kravet om præcision, der forudsætter, at begreber er klart defineret. Dette har jeg været bevidst om at efterleve ved, at undersøgelsens begreber er tydeligt defineret og diskuteret i undersøgelsens kapitel 2. 'Teoretisk analyseramme'. Jeg har desuden forsøgt at opfylde kriterierne ved eksplicit at begrunde mine metodiske og teoretiske valg, jeg har truffet undervejs igennem undersøgelsen.

## GENNEMSIGTIGHED

Gennemsigtighed eller transparens indebærer, at det skal være tydeligt, hvordan problemstillingen er undersøgt og hvilke metoder, der er blevet anvendt. Det skal være muligt for andre at følge forskningsprocessen og kunne genskabe de metodiske forudsætninger i en anden undersøgelses-sammenhæng (Justesen & Mik-Meyer 2010: 39). Derfor har jeg undervejs argumenteret for mine valg af dataindsamlingsmetoder af henholdsvis interviews, dokumenter og deltagerobservation. Derudover har jeg også tydeliggjort, hvordan informanterne er blevet udvalgt til undersøgelsen. Jeg har igennem undersøgelsen tydeligt begrundet mine valg, så det er muligt for andre forskere at rekonstruere mine metodiske valg i undersøgelsen og på den måde forholde sig til undersøgelsens præmisser og resultater. Mine seks interviews er blevet udført efter interviewguides (Bilag 7+8), hvorefter de er blevet grundig transskriberet (Bilag 1-6). De transskriberede interviews er blevet gennemlæst, så centrale temaer i hvert interview kunne blive udvalgt. Det betyder, at min mulighed for at bearbejde og analysere min interviewdata er blevet bedre og mere detaljeret.

## REFLEKSIVITET

Refleksivitet relaterer sig til det væsentlige i, at forskeren reflekterer over sin egen position, og hvilken påvirkning den har på undersøgelsen. Det er en præmis for undersøgelsen, at forskerens rolle har afgørende betydning for undersøgelsen, og dermed har en indvirkning på indsamlingen og fortolkningen af det indsamlede data (Justesen & Mik-Meyer 2010: 49). Metodeafsnittet bidrager til

---

---

at mine overvejelser og refleksioner over forskningsprocessen fremgår tydeligt. Jeg har undervejs i undersøgelsen forsøgt at være bevidst om min egen rolle og position, hvilket jeg eksplicit har beskrevet undervejs. Derudover har jeg samtidig sikret informanternes anonymitet i analyserne.

## RELIABILITET

I kvalitative interviewundersøgelser omhandler reliabilitet, at data er konsistente og ikke behæftede med fejl (Andersen 2012: 111). Mine seks interviews er som nævnt blevet udført efter interviewguides (Bilag 7+8), hvorefter mine interviews er blevet grundig transskriberet for at højne reliabiliteten (Bilag 1-6). Derudover har jeg gennemlæst alle interviews, så jeg kunne udvælge centrale temaer for hver enkelt interview. Det har bevirket, at min mulighed for at bearbejde og analysere min interviewdata er blevet bedre og mere detaljeret.

Derudover hentyder reliabilitet til troværdigheden af forskningsresultaterne, hvorvidt det er muligt at undersøgelsen kan gentages med et lignende resultat af andre forskere (Kvale & Brinkmann 2009: 271). Det vil umiddelbart ikke blive tilfældet for min case, da det er et omskifteligt felt. En aktivitet og indhold i ungecaféen kan være bestemt af, hvilke unge der kommer, hvilke frivillige der møder, og hvilke ansatte der arbejder den pågældende dag. Jeg har dog tydeliggjort, hvem mine informanter er og hvilken metode, jeg har anvendt. Det er væsentligt, at forskningsprocessen er grundig beskrevet, så processen fra problemformulering til resultat fremstår tydelig. Det er baggrunden for dette afsnit, så mine valg og metodeovervejelser begrundes. Jeg udførte interviewene med udgangspunkt i interviewguides (Bilag 7+8) med fastlagte spørgsmål. Tilfældigheder har ikke spillet ind på undersøgelsen, da indsamlingerne er foregået i aftale med informanterne, og derved har jeg haft en vis kontrol over indsamlingen af empirien på nær, at jeg ikke vidste hvem, og hvor mange jeg fik mulighed for at interviewe. Der har således været små elementer, jeg ikke kunne kontrollere i indsamlingen af empirien. Dette er dog en præmis for kvalitative undersøgelser, fordi man blandt andet undersøger oplevelser, meninger, følelser, værdier og forskellige dynamiske sociale kontekster mennesker er i som f.eks. i et samarbejde og meget andet. Derfor kan det ikke forventes, at andre forskere kan opnå de samme resultater, da undersøgelsens resultater afhænger af den sociale situation og kontekst, der bliver dannet i mødet mellem informant og forsker. Betingelserne for at genskabe en lignende kvalitativ undersøgelse er dog fremtrædende. Fordelen ved kvalitative undersøgelser er blandt andet, at der kan undgås eventuelle misforståelser undervejs, da man som forsker kan spørge ind til det sagte og få detaljerige svar. Det ville ikke være muligt at opnå med et valg af en anden metode (Justesen & Mik-Meyer 2010).

---

---

## ANALYTISK GENERALISERBARHED

Generaliserbarhed betyder, om undersøgelsens resultater kan generaliseres til en anden og bredere kontekst (Andersen 2012: 105). Bent Flyvbjerg argumenterer for at ved udvælgelsen af en case, skal den ikke nødvendigvis bygge på repræsentativitet, fordi det repræsentative ikke altid er interessant at undersøge, men derimod det unikke (Antoft et al. 2012). Casestudier repræsenterer ofte en unik viden, hvor generalisering til en bredere kontekst ikke er så fremtrædende. Analytisk generaliserbarhed er imidlertid en metode der benyttes til generalisering i kvalitativ forskning, hvor tidligere udviklet teori og viden fra andre lignede empiriske undersøgelser/casestudier anvendes til at sammenligne de empiriske fund i casestudiet. Generaliseringen sker gennem en proces, hvor enkelte tilfælde sammenholdes med teoretiske forestillinger (Antoft et al. 2012: 49). Det vil sige, at undersøgelsens resultater sammenholdes med teori eller andre casestudier på området for at finde ud af, om der er overensstemmelse mellem den specifikke undersøgelses resultater og teoriens eller andre casestudiers resultater (Justesen & Mik-Meyer 2010: 45). Dette har jeg forsøgt at efterleve ved at specialets resultater er blevet sammenholdt med øvrige undersøgelser på området i afsnittet 'Diskussion af resultater' og derved kunne argumentere for, at nogle af disse resultater vil kunne generaliseres ud over denne specifikke case.

Jeg har valgt at undersøge samarbejdet mellem professionelle og frivillige på en psykiatrisk afdeling i Region Midtjylland, hvilket er repræsentativt for alle danske psykiatriske afdelinger, da det er regionernes ansvar at drive det danske sundhedsvæsen heriblandt sygehusene og psykiatrien (Finansministeriet 2017). Idet at undersøgelsen tager udgangspunkt i en psykiatrisk afdeling i et af landets fem regioner, formoder jeg, at frivilligsamarbejdet i en vis grad foregår på samme måde på afdelingerne i de andre regioner. Derfor vil det til en vis grænse være muligt at generalisere undersøgelsens resultater til andre regionale ungdomspsykiatriske afdelinger selv om det veksler, hvor mange ansatte, frivillige og unge, der vil befinde sig på den pågældende afdeling. Det er dog væsentligt at være bevidst om, at der stadig kan være stor forskel på, hvordan et samarbejde mellem professionelle og frivillige foregår på de forskellige afdelinger, hvor det har en betydning, om det er frivillige fra Ungdommens Røde Kors, som befinder sig på afdelingen. Det bunder i, at Ungdommens Røde Kors ikke samarbejder med alle psykiatriske afdelinger, og derfor kan der være andre vilkår, der danner grundlag for det frivillige arbejde (Ungdommens Røde Kors 2017). På den måde vil der være elementer i casen, der kan generaliseres til andre psykiatriske afdelinger i regionerne, og samtidig vil der være unikke elementer, der ikke kan generaliseres. Det har dog aldrig været målet for specialet at skulle generalisere undersøgelses resultater. Mit valg af metode symboliserer in-

---

---

tentionen om at komponere en dybdegående analyse, hvor mit fokus er på de ansatte og frivilliges italesættelse af samarbejdet. Inddragelsen af teori i analysen betyder, at der kan konkluderes mere generelt i forhold til de mønstre, der er identificeret i den samlede empiri, hvor specialet har en analytisk generaliserbarhed og ikke en statistisk generaliserbarhed (Justesen & Mik-Meyer 2010: 45). Med den analytiske generaliserbarhed bliver det således muligt på baggrund af analysens resultater at generalisere til andre lignende situationer. Med specialets analyse har jeg således forsøgt at koble teori på empirien, hvormed der kan konkluderes mere generelt om samarbejdet mellem ansatte og frivillige på ungdomspsykiatriske afdelinger, der er blevet berørt i afsnittet 'Diskussion af resultater'.

## KAPITEL 8

### KONKLUSION

I nærværende speciale har jeg ønsket at besvare følgende problemformulering:

*Hvordan italesætter ansatte og frivillige samarbejdet på et ungdomspsykiatrisk sengeafsnit?*

Denne undersøgelse af samarbejdet mellem ansatte og frivillige på Ungdomspsykiatrisk sengeafsnit Risskov kan konstatere, at de ansatte og frivillige arbejder mod et fælles mål, der er de unges behov/bedste. For at tilgodese dette behov har de ansatte og frivillige valgt at organisere deres arbejde ved, at de samarbejder i møder før og efter ungecaféen, og når de konkret arbejder med de unge er de adskilt.

De ansatte anerkender de frivillige og de unges behov, der viser sig ved deres fravær i ungecaféen. Dette tydeliggør, at de ansatte udviser tillid og respekterer de frivilliges bidrag. Det er vigtigt, at de frivillige holder sig til at udføre det arbejde, de er ansat til, hvortil det fremstår, at de frivillige anerkender deres rolle og respekterer de ansattes faglighed. De frivillige er medbestemmende i de rammer, der er lagt for ungecaféen, hvor der samtidig er grænser for de frivilliges arbejde, der blandt andet vises i den manglende adgang til afsnittets fysiske områder.

Relationen til de unge er betydningsfuld for de ansatte og frivilliges samarbejde. De ansatte kender de unge bedre end de frivillige, men det er vigtigt for de ansatte at relationen forbliver professionel,



---

---

og derfor holder de en afstand til det private. De frivillige har derimod mulighed for at indgå i en løsere relation, hvor de kan dele mere privat om deres liv i modsætning til de ansatte. Dermed har de frivillige mulighed for at bidrage med noget andet, end de ansatte, der kommer til udtryk i det frirum, som de frivillige skaber i ungecaféen. Det er tydeligt, at de ansatte værdsætter de frivilliges bidrag, som de viser ved at respektere og have tillid til, at de frivillige kan mestre ungecaféen uden de ansattes tilstedeværelse.

De ansattes mulighed for at anerkende de unge i deres sociale arbejde, er i nogle situationer præget af udefrakommende regler og målsætninger, hvor de ansattes personlige dømmekraft påvirkes af afdelingens krav. Det fremstår dog klart, at de ansatte ønsker at anerkende de unge, og derfor vælger de at være fysisk fraværende i ungecaféen. Dermed viser nærværende undersøgelse, at det er væsentligt at være opmærksom på, hvorledes anerkendelse mellem ansatte og frivillige kan komme til udtryk, da anerkendelse i denne undersøgelse vises ved at være fysisk fraværende.

## KAPITEL 9

### PERSPEKTIVERING

Det første udgangspunkt der vil belyses, er samarbejdet mellem det frivillige og offentlige, hvor undersøgelsens resultater vil blive sammenholdt med rapporterne 'Rapport fra arbejdsgruppen om sammenhængende kommunale frivillighedspolitikker' og 'Partnerskaber – på vej mod en ny samarbejdskultur?'. I det efterfølgende vil de to begreber frivilligt socialt arbejde og socialt arbejde diskuteres i samspil med specialets resultater. Afslutningsvist vil specialets resultater blive sat i forbindelse med betydningen for det sociale arbejdes praksis.

#### FRIVILLIGSAMARBEJDE

Det følgende vil berøre frivilligt arbejde i samarbejde med kommuner og offentlige organisationer. I perspektiveringen vil konklusionerne fra analysekapitlet blive inddraget og sammenholdt med konklusionerne fra de to rapporter. Dette vil skabe et generelt indblik i frivilligsamarbejder og de udgaver samarbejdet kan forekomme i.

Som præsenteret i afsnittet 'Samarbejdet mellem de frivillige og det offentlige' findes der anden forskning om samarbejde mellem frivillige organisationer og det offentlige. I rapporten 'Rapport fra arbejdsgruppen om sammenhængende kommunale frivillighedspolitikker' pointeres det, at et godt

---

---

samarbejde mellem kommuner og frivillige kræver en klar rolle- og ansvarsfordeling og samarbejdet afhænger af en god personlig kontakt, der vil bidrage til vidensdeling mellem parterne og styrke deres blik for forskelle. Rapporten konkluderer endvidere, at udfordringer for frivillige organisationer kan bestå af mangel på indsigt i hinandens arbejde (Socialministeriet 2010: 15). Specialets resultater viser, at der foreligger en klar rolle- og ansvarsfordeling mellem de ansatte og frivillige på Ungdomspsykiatrisk afsnit, da begge parter er enige om, hvilke opgaver de hver især besidder, og hvilke opgaver der er forbeholdt de andre på afdelingen. På denne baggrund kan der argumenteres for, at de ansatte og frivillige har en stor indsigt i hinandens arbejde, hvortil de ligeledes har blik for forskellene i deres arbejdsopgaver. Samarbejdet mellem de ansatte og frivillige på Ungdomspsykiatrisk sengeafsnit peger i retning af, at de generelt har et godt samarbejde og er bevidst om deres fælles mål (de unges bedste). Ydermere sætter rapporten fokus på, de frivillige skal anerkendes for at der kan opnås et vellykket samarbejde og samarbejdet skal bygge på respekt. Rapporten påpeger endvidere, at en åben og hyppig kommunikation er grundstenen til et succesfuldt samarbejde og at samarbejdet afhænger af en god personlig kontakt, der kan bidrage til vidensdeling mellem parterne (Socialministeriet 2010: 18). Nærværende undersøgelses resultater viser, at de ansatte anerkender de frivillige og respekterer deres bidrag til de unge, og de generelt har en god kontakt med hinanden, når de mødes for at snakke om de unge, hvor de er gode til at dele viden med hinanden. Kommunikation foregår ofte og parterne giver udtryk for at samarbejdet er succesfuldt (Bilag 1-6).

I rapporten 'Partnerskaber – på vej mod en ny samarbejdskultur?' påpeges det, at det ideelle er, hvis frivillige og ansatte indgår et partnerskab frem for et samarbejde, da et partnerskab indebærer ligeværd, dialog og synergi. Det pointeres i rapporten, at ligeværd medvirker til en lige fordelt ret til indflydelse (Hjære 2005: 38). Der kan argumenteres for, at samarbejdet på Ungdomspsykiatrisk sengeafsnit på mange måder minder om det som Mette Hjære definerer som et partnerskab, idet de ansatte og frivillige har lige indflydelsesret i rammerne, der er lagt for ungecaféen. De ansatte influerer således ikke på de frivilliges domæne i ungecaféen. Det kan imidlertid diskuteres, hvor lige denne ret til indflydelse er, da de ansatte ikke giver de frivillige mulighed for at have adgang til afsnittets fysiske lokaler, hvilket kan være et udtryk for, at de ansatte ikke føler, at de frivillige har den fornødne faglige viden og uddannelse bag sig til at have dette ansvar.

Idet samarbejdet mellem de ansatte og frivillige minder om et partnerskab, ses der ikke en nødvendighed i, at samarbejdet skulle omgå til et partnerskab. Det samarbejde de ansatte og frivillige har i dag, viser sig at være gavnlig for parterne. De ansatte og frivilliges mål om de unges bedste udmøn-

---

---

ter sig ved, at der i ungecaféen forsøges at skabes et frirum for de unge, der bedst skabes uden de ansattes tilstedeværelse. Det er et mål, der bliver opfyldt med den organisering, der er på afdelingen på dette tidspunkt. Organiseringen på Ungdomspsykiatrisk sengeafsnit Risskov kan betragtes at være udformet ud fra idéen om et partnerskab, da organiseringerne minder om hinanden, idet de ansatte og frivillige ønsker en organisering, der i høj grad betragter de frivillige og ansatte som ligeværdige i samarbejdet.

## DE FORSKELLIGE FORMER FOR SOCIALT ARBEJDE

Med udgangspunkt i den forgående analyse vil jeg indledningsvist sammenholde analysens konklusioner med definitionen af frivilligt socialt arbejde. Som nævnt er rammerne fastsat i samarbejde med de frivillige, så de frivillige langt hen ad vejen er medbestemmende i samarbejdet. Det frivillige sociale arbejde der gør sig gældende på Ungdomspsykiatrisk afsnit Risskov kan betragtes at være frit, men indenfor de rammer der er lagt for ungecaféen. Tidligere i teoriafsnittet har jeg præsenteret, at frivilligt socialt arbejde kan forstås som: *”handlinger, der sigter på at give enkelt individer eller grupper en øget velfærd og omsorg eller sigter på at løse velfærdsproblemer”* (Habermann et al. 1997: 19).

Definitionen lægger op til, at de frivillige skal give de unge på afdelingen en øget velfærd og omsorg eller løse velfærdsproblemer. I analysen og afsnittet 'Frivillig i Region Midtjylland' blev det konstateret, at det frivillige arbejde er baseret på et formelt krav om, at det frivillige arbejde skal foregå på det ikke-faglige område og opgaverne skal være af medmenneskelig karakter (RegionMEDudvalget et al. 2013: 3). Ud fra ovenstående definition og de resultater, jeg er kommet frem til i analysen, kan det konstateres, at det frivillige sociale arbejde der bliver udført på afdelingen i høj grad ligner det frivillige sociale arbejde i definitionen, da mine resultater peger i retning af, at de ansatte og frivillige arbejder mod et fælles mål om at skabe en bedre trivsel hos de unge. Derved fremstår det frivillige arbejde på afdelingen ikke meget anderledes end det, der lægges op til med den ovenstående definition. Dette er ud fra en tanke om, at de frivillige på afdelingen sigter efter at udføre frivilligt socialt arbejde, der skal give de unge en omsorg, der forhåbentlig kan bidrage til, at de unge får det bedre. Det er dog tydeligt, at de frivillige har begrænsninger i det frivillige sociale arbejde, da de frivillige ikke har den faglige viden til at kunne få adgang til afsnittet. I rammer som på Ungdomspsykiatrisk sengeafsnit Risskov, hvor de frivillige har kontakt med sårbare patienter er det dog nødvendigt, at der findes retningslinjer for, hvad der hører til de frivilliges arbejdsområde.

---

---

Der er alligevel en øget mulighed for selvbestemmelse for de frivillige, dog i samarbejde på de ansatte ud fra de rammer, der foreliggende på nuværende tidspunkt.

Det ovenstående kan også sættes i relation til det sociale arbejde, de ansatte skal udføre på afdelingen, der er fokuseret på, ”*at tilfredsstille menneskelige behov og udvikle menneskeligt potentiale (...) og frigøre sårbare og undertrykte mennesker med henblik på at fremme social integration*” (Guldager & Skytte 2013: 30). Definitionen falder godt i tråd med de resultater jeg har analyseret mig frem til i og med, at de ansatte er meget fokuseret på de unges behov, som de tager højde for ved at trække sig fra ungecaféen. De ansatte forsøger at udvikle de unges potentiale gennem deres social- og sundhedsfaglige arbejde. Der kan argumenteres for, at de ansatte og frivillige forsøger at fremme de unges menneskelige potentiale i kraft af det sociale arbejde, de udfører på afsnittet. Det kommer til udtryk i den måde, de har valgt at organisere deres arbejde på, idet de tager højde for de unges behov. Dermed ligger det op til diskussionen om, at de ansatte og frivillige har samme mål for øje om at tage højde for de unges bedste i det sociale arbejde, der udfører på afdelingen.

Ovenstående definitioner viser også, at socialt arbejde og frivilligt socialt arbejde er forskellige former for arbejde med samme retning og formål. Dermed kommer også fokuseringen på anerkendelsen, da både handlinger der sigter på frivilligt socialt arbejde samt socialt arbejde skal indeholde anerkendelse. Der kan argumenteres for, at de ansatte og frivillige igennem deres anerkendende sociale arbejde forsøger at udvikle de unges potentialer og samtidig forsøger at opfylde deres behov.

## SAMARBEJDETS BETYDNING FOR DET SOCIALE ARBEJDES PRAKSIS

De ansatte og frivilliges samarbejde har ligeledes betydning for det sociale arbejdes praksis. De ansatte og frivillige organiserer samarbejdet således, at de er adskilt, når de konkret arbejder med de unge. Det betyder, at de udfører det sociale arbejde i forskellige fora på afdelingen. De frivillige arbejder med det sociale arbejde i ungecaféen uden de ansatte, og de ansatte arbejder med det sociale arbejde uden de frivilliges tilstedeværelse. Dette gør de for at tilgodese de unges behov bedst muligt. Når der skal samarbejdes mellem ansatte og frivillige i psykiatrien, skal man således være opmærksom på, at der skal tages særlige hensyn til de patienter, der ydes socialt arbejde for. Da det vigtigste er patienternes behov, skal man således være opmærksom på at organisere samarbejdet på en måde, der tilgodeser alle parter bedst muligt, idet anerkendelse er vigtig i socialt arbejde og i arbejdet med frivillige. Den organisering der er på Ungdomspsykiatrisk sengeafsnit i øjeblikket, er den de ansatte og frivillige finder bedst egnet for deres patienter. I denne organisering kan de ansatte både anerkende de frivillige og de unge på en optimal måde ved at være fraværende i ungecaféen.

---

---

Det bevirker ligeledes, at de frivillige har større råderet over det frivillige sociale arbejde de udfører overfor de unge. Det betyder blandt andet, at de frivillige har større mulighed for at anerkende de unge, når der fokuseres på samarbejdet mellem de ansatte og frivillige. Dermed ikke sagt, at de ansatte ikke har mulighed for at anerkende de unge, men det kommer til udtryk i andre situationer med de unge i deres eget behandlingsarbejde, der foregår udenom samarbejde og kommer til udtryk i deres fravær i ungedagene. Lovgivning, styring og målsætninger gør det til tider svært for de ansatte at anerkende de unge. De ansatte bliver oftere påvirket af den institutionelle styring, de er underlagt end det er tilfældet for de frivillige. Det frivillige sociale arbejde er derimod mindre rammesat for de frivillige og de omkringliggende strukturer på afdelingen. Når der tales om kvalitet i det sociale arbejde behøves det ikke at blive tolket som en faglig kvalitet, idet de frivillige kan bidrage med en omsorg, der ikke kræver faglig viden eller uddannelse, der kan betragtes at være en personlig og medmenneskelig evne hos den frivillige. Som påvist i kapitel 6. 'Analyse' kan de frivillige i nogle situationer være påvirket af regler, der afgrænser det ellers frie frivillige arbejde. Hermed bliver det frivillige sociale arbejde på afdelingen mere rutinepræget, end det ellers fremstår at være tilfældet. Kontrollen er dog med til at sikre, at der bliver udført den rigtige behandling.

Den grundlæggende årsag til, at det frivillige sociale arbejde eksisterer er, at nogle mennesker ønsker at gøre en forskel for en særlig gruppe. Samarbejdet mellem de ansatte og frivillige viser, at de sammen ønsker at gøre en forskel for de unge. Den ovenstående diskussion viser, hvor dobbeltsidigt et felt det frivillige sociale arbejde og det sociale arbejde er. Det frivillige sociale arbejde har en betydningsfuld evne i kraft af den omsorg, det kan bidrage med til sårbare mennesker. Derfor er det væsentligt, som påvist i nærværende undersøgelse, at den enkelte organisation overvejer, hvordan et samarbejde mellem ansatte og frivillige kan organiseres, så de frivillige anerkendes og modtagerne af det sociale arbejde bliver tilgodeset. Derudover skal den enkelte organisation være opmærksom på, hvordan anerkendelse kan komme til udtryk, for som det ses i nærværende undersøgelse, så udtrykkes anerkendelse også ved fysisk fraværelse.

---

---

# LITTERATUR

## BØGER, RAPPORTER OG ARTIKLER

Andersen, Lotte Bøgh 2012: "Forskningskriterier" I: Lotte Bøgh Andersen, Kasper Møller Hansen og Robert Klemmensen (red.): *Metoder i Statskundskab*. Hans Reitzels Forlag, København. S. 97-113.

Antoft, Rasmus, Michael Hviid Jacobsen, Anja Jørgensen og Søren Kristiansen 2012: *Håndværk & horisonter – Tradition og nytænkning i kvalitativ metode*. Odense: Syddansk Universitetsforlag

Borg, Vilhelm m.fl. 2010: *Hvidbog om mentalt helbred, sygefravær og tilbagevenden til arbejde*. Det nationale forskningscenter for arbejdsmiljø.

Brinkmann, Svend & Anders Petersen 2015: *Vi lever i en diagnosekultur*. Kristeligt Dagblad.

Brinkmann, Svend, Anders Petersen, Ester Holte Kofod & Rasmus Birk 2014: *Diagnosekultur – et analytisk perspektiv på psykiatriske diagnoser i samtiden*. Aalborg Universitet.

Brinkmann, Svend & Lene Tanggaard 2015: "Kvalitative metoder – en grundbog". Hans Reitzels Forlag

Dansk Socialrådgiverforening, Frivilligt Forum m.fl. 2011: *Spilleregler for samarbejdet mellem frivillige og professionelle*.

Due, Pernille, Finn Diderichsen, Charlotte Meilstrup, Merete Nordentoft, Carsten Obel og Anneli Sandbæk 2014: *Børn og unges mentale helbred – Forekomst af psykiske symptomer og lidelser og mulige forebyggelsesindsatser*. Vidensråd for forebyggelse, København.

Elklit, Jørgen & Henrik Jensen 2012: Indsamling og analyse af kvalitative data. I: Lotte Bøgh Andersen, Kasper Møller Hansen og Robert Klemmensen: *Metoder i Statskundskab*. Hans Reitzels Forlag, 2. udgave.

---

---

Elleman, Karen 2014: ”*Den frivillige sociale indsats – Frivilligrapport 2014*”. Center for frivilligt socialt arbejde. Silkeborg Bogtryk A/S.

Esmark, Anders, Carsten Bagge Laustsen & Niels Åkerstrøm Andersen (red.) 2005: *Socialkonstruktivistiske analysestrategier*. Roskilde Universitetsforlag

Fogh-Andersen 2006: *Ros til frivillige for deres engagement*. Nordjyske Stiftstidende Thisted Dagblad.

Fridberg, Torben og Henriksen, Lars Skov 2014: ”*Udviklingen i frivilligt arbejde 2004-2012*”: SFI – Det nationale forskningscenter for velfærd.

Gibbs, Graham 2008: ”*Analyzing Qualitative Data*”. The SAGE Qualitative Research Kit

Gittell, Jody Hoffer 2012: ”*Effektivitet i sundhedsvæsenet – samarbejde, fleksibilitet og kvalitet*”. Munksgaard, København.

Gittell, Jody Hoffer 2011: *Relational Coordination: Guidelines for Theory, Measurement and Analysis*. Relational Coordination Research Collaborative

Gittell, Jody Hoffer 2016: ”*Relationers betydning for høj effektivitet – Styrken ved relationel koordinering*”. Dansk Psykologisk Forlag

Goffmann, Erving 2009: ”*Stigma – om afvigerens sociale identitet*”. Samfundslitteratur

Gustafsson, Jeppe 2009: ”*Netværksledelse i offentlige organisationer*”. Aalborg Universitet

Habermann, Ulla 1999: ”*Motiver til frivillighed – præsentation af den danske del af undersøgelsen. Frivillighed i Norden*”. Odense: Center for frivilligt socialt arbejde

---

---

Habermann, Ulla, Ibsen Bjarne, Gruber T, Villadsen K og Hansen H 1997: ”*Frivilligt socialt arbejde i fremtidens velfærdssamfund*”. Socialministeriet, København

Hardis, Jeanet 2004: *Sociale partnerskaber*. Handelsskolen i København

Harrits, Gitte Sommer, Carsten Strømbæk Pedersen & Bente Halkier 2012: ”Indsamling af interviewdata” I: Lotte Bøgh Andersen, Kasper Møller Hansen og Robert Klemmensen (red.): *Metoder i Statskundskab*. Hans Reitzels Forlag, København S. 144-172.

Henriksen, Lars Skov 2014: ”Det civile samfund”. I: Greve, Bent, Anja Jørgensen og Jørgen Elm Larsen (red.) m.fl.: *Det danske samfund*. Hans Reitzels Forlag

Hjære, Mette 2005: ”*Partnerskaber – på vej mod en ny samarbejdskultur?*” Center for frivillig socialt arbejde.

Høilund, Peter & Søren Juul 2015: ”*Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*”. Hans Reitzels Forlag

Justesen, Lise & Nanna Mik-Meyer 2010: ”*Kvalitative metoder i organisations- og ledelsesstudier*”. Hans Reitzels Forlag, København

Juul, Søren & Kirsten Bransholm Pedersen 2012: ”*Samfundsvidenskabernes videnskabsteori – en indføring*”. Hans Reitzels Forlag

Kjeldtoft, Sebastian Stryhn 2016: *Opråb fra psykiatrien: Vi gør børnene mere syge – ikke raske*. Information.

Kristiansen, Søren & Hanne Kathrine Krogstrup 1999: ”*Deltagende observation, introduktion til den samfundsvidenskabelige metode*”. Hans Reitzels Forlag, København.

Kvale, Steiner & Svend Brinkmann 2009: ”*Interview – Introduktion til et håndværk*”. Hans Reitzels Forlag, København



---

---

Launsø, Laila & Olaf Rieper 2005: ”Forskningstyper” I: Launsø, Laila & Olaf Rieper: *Forskning om og med mennesker*. Nyt Nordisk Forlag. S. 12-42

Mouritsen, Per 2015: ”*En plads i verden – det moderne medborgerskab*”. Gyldendal

Nyboe, Lene, Sylvia Johannsen & Per Jørgensen 2016: ”*Psykatri*”. Forfatterne og Munksgaard, København

Pedersen, Kirsten Bransholm 2012: I: Juul, Søren og Kirsten Bransholm Pedersen: *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori – en indføring*. Hans Reitzels Forlag, København

Ramian, Knud 2007: ”*Casestudiet i praksis*”. Academica – et forlag i Gyldendal Akademisk

Skytte, Marianne 2013: ”Socialt arbejde”. I: Guldager, Jens & Marianne Skytte (red.): *Socialt arbejde – teorier og perspektiver*. Akademisk forlag. S. 10-49.

Socialstyrelsen 2017: ”*Partnerskaber og samarbejder mellem det offentlige og civilsamfundet. Støtte til mennesker med psykiske vanskeligheder*”

Spradley, James 1980: *Participant Observation*. Wadsworth Cengage Learning.

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

Tjørnhøj-Thomsen, Tine & Helle Ploug Hansen 2009: Overskridelsens etik erfaring, analyse og repræsentation. I: Kirsten Hastrup (red.): *Mellem mennesker – en grundbog i antropologisk forskningsetik*. Hans Reitzels forlag.

Toft, Søren Berggreen 2012: *Staten begærer de frivillige*. Information

---

---

## LINKS

Cooperider, C.F. et al. 2001: *Appreciative Inquiry. An Emerging Direction for Organisation Development*. Stipes. Set 27/07-2017 på:

<https://www.leksikon.org/art.php?n=5161>

Flyvbjerg, Bent 2010: *Fem misforståelser om casestudiet*. Set 10/05-2017 på:

<https://tekster.wikispaces.com/file/view/Flyvbjerg%2C+Bent+2010++Fem+misforståelser+om+casestudiet.pdf>

Finansministeriet 2017: *Opgaver for kommuner og regioner*. Set 19/04-2017 på:

<https://www.fm.dk/arbejdsomraader/kommuner-og-regioner/opgaver-for-kommuner-og-regioner>

DSI Institut for Sundhedsvæsen for Indenrigs- og Sundhedsministeriet 2003: *Målsætning for kvalitet i Børne- og Ungdomspsykiatrien – Psykiatrien i fortsat udvikling*. Set 13/03-2017 på:

[http://www.sum.dk/~media/Filer%20%20Publikationer\\_i\\_pdf/2003/Målsætning%20for%20kvalitet%20i%20Børne%20og%20Ungdomspsykiatrien2003.ashx](http://www.sum.dk/~media/Filer%20%20Publikationer_i_pdf/2003/Målsætning%20for%20kvalitet%20i%20Børne%20og%20Ungdomspsykiatrien2003.ashx)

Mere sundhed i det nære – på borgerens præmisser. Politiske visioner, mål og værdier for sundhedsaftalen 2015-2018. Set 06/03-2017 på:

[http://www.sundhedsaftalen.rm.dk/siteassets/om-sundhedsaftalen/politiske\\_enkelt sider\\_korr17.pdf](http://www.sundhedsaftalen.rm.dk/siteassets/om-sundhedsaftalen/politiske_enkelt sider_korr17.pdf)

Region-MEDudvalget m.fl. 2013: *Frivillig i Region Midtjylland – Principper og gode råd vedrørende samarbejdet med frivillige og frivillige organisationer på Region Midtjyllands arbejdspladser*. Set 07/03-2017 på:

[http://www.rm.dk/api/NewESDHBBlock/DownloadFile?agendaPath=%5C%5CRMAPPS0221.oner m.dk%5Ccms01ext%5CESDH%20Data%5CRM\\_Internet%5CDagsordener%5CSundhedsbrugerradet\\_%202017%5C07-02-2017%5CAaben\\_dagsorden&appendixId=157401](http://www.rm.dk/api/NewESDHBBlock/DownloadFile?agendaPath=%5C%5CRMAPPS0221.oner m.dk%5Ccms01ext%5CESDH%20Data%5CRM_Internet%5CDagsordener%5CSundhedsbrugerradet_%202017%5C07-02-2017%5CAaben_dagsorden&appendixId=157401)

Socialministeriet 2010: *Rapport fra arbejdsgruppen om sammenhængende kommunale frivilligpolitikker – Analyser og anbefalinger om samarbejde mellem kommuner, frivillige organisationer og erhvervslivet om løsninger af sociale udfordringer*. Set 31/03-2017 på:

---

---

<http://www.ft.dk/samling/20091/almdel/sou/bilag/272/855803.pdf>

Social-, børne- og integrationsministeriet m.fl. 2013: *Charter for samspil mellem den frivillige verden og det offentlige*. Set 08/02-2017 på:

<http://www.frivilligcharter.dk/sites/default/files/attachments/Frivillighedscharter.pdf>

Region Midtjylland og de 19 midtjyske kommuner 2015: *Sundhedsaftalen 2015-2018*. Set 06/03-2017 på:

<http://www.sundhedsaftalen.rm.dk/siteassets/om-sundhedsaftalen/sundhedsaftale.pdf>

Sundhedsstyrelsen m.fl. 2008: *Rapport for specialet: Psykiatri*. Set 09/03-2017 på:

<http://www.sst.dk/~media/1D451FACF9CC4E81B4E0E49759C8561D.ashx>

Psykiatrien i Region Midtjylland. Set d. 23/02-2017 på:

<http://www.psykiatrien.rm.dk/afdelinger/borne--og-ungdomspsykiatrisk-center---auh-risskov/om-borne--og-ungdomspsykiatrisk-center/>

Vendsborg, Per, Anne Lindhart, Tina Gram & Joan Bentzen 2015: *Tal til psyken – Fakta om psykisk sundhed og psykisk sygdom*. Psykiatri Fonden. Set 30/03-2017 på:

<http://www.psykiatrifonden.dk/media/1417569/tal-til-psyken-september-2016.pdf>

## LOVGIVNING

Sundhedsloven 2016: §1, §2, §3, §4, *Sundhedsvæsenet*. Sundheds- og Ældreministeriet. Set 19/05-2017 på:

<https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=183932>