

Perspektiver på **professionalisering** af det **frivillige** sociale arbejde

Af Henriette Wolfram



Afsluttende speciale i Kandidatuddannelsen i **Socialt Arbejde**

Institut for Sociologi og Socialt Arbejde, Aalborg Universitet

København, juni 2018

167.476 anslag

Studienr. 20161220

↓ Vejleder: Nathalie Perregaard

Perspektiver på professionalisering af det frivillige sociale arbejde

- Fire beretninger om professionalisering og de betingelser, som udviklingen skaber for frivilligheden

Afsluttende speciale i Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde

Institut for Sociologi og Socialt arbejde

Aalborg Universitet, København

Dato for aflevering: 1. juni 2018

Anslag: 167.476

Antal sider: 90 (inkl. forside, litteraturliste og bilag)

Forfatter og studienummer

Henriette Wolfram 20161220

Vejleder

Nathalie Perregaard

Tak til Natteravnene, GirlTalk.dk, FitforKids og Bydelsmødrene for at medvirke i dette speciale.

Abstract

This master thesis investigates different perspectives on professionalization of volunteer social work. The aim of the study was to examine how this evolution appears and effects the volunteer social work. The traditional volunteering is known for its kind-hearted way of helping people in difficult life situations when the help is insufficient from the welfare state. Because of this the politicians consider volunteering as an important part of a coherent society. Despite this positive view the Government increases the strategies to improve the volunteering, and therefore it is an ambiguity when the desire is more of something different and similar at the same time.

The method used in this thesis was qualitative interview with four different employees from the four different non-profit organizations, Natteravnene, GirlTalk.dk, Bydelsmødrene and FitforKids. The results of the study show that the perspectives on professionalization illustrates an evolution that improves the volunteer work because of the structured conditions inspired by the professional world. This evolution may also cause cheap labour where expectations increases in such way that the Government consider volunteering as the same as professional work but without payment. Therefore, it can be problematic for the society to recognize the volunteers from the professionals, and this may cause a reduction in the trust which is normally given towards the volunteering. Results also show that professionalization causes an increase in the amount of documentation, because the Government expects supporting evidence which illustrates how the volunteer work makes a difference in the society. The informants of this study experienced that it is time-consuming, reduces the spontaneity and makes it hard to prove such a difference that the Government accepts. The consequences of insufficient funding, which is a term of inadequate documentation, appear as increased competition between the non-profit organizations, because everybody is competing for the same financial means. This condition is not only caused by insufficient funding but also causes different views on quality and compliance and some non-profit organizations will potentially be considered as unprofessional or amateurs. Though it may seem that the Government causes the biggest difficulties it is possible that the biggest obstacles with professionalization are the employees and their desire to preserve a historical volunteering which may end up extinguished because professional methods and conditions appear as a normality in the world of volunteering.

Indholdsfortegnelse

KAPITEL 1 INDLEDNING	5
1.1 SPECIALETS OPBYGNING.....	7
1.2 FRIVILLIGHED I DANMARK	7
1.2.1 Udviklingen i det frivillige sociale arbejde	7
1.2.2 Den politiske interesse i dag.....	9
1.3 FRIVILLIGHED OG PROFESSIONALISME	11
1.4 AFGRÆNSNING AF PROBLEMFELT	12
1.5 PROBLEMFORMULERING.....	13
1.5.1 Uddybning af problemformulering	13
1.6 BEGREBSAFKLARING AF PROFESSIONALISERING	13
KAPITEL 2 METODE & TEORI.....	15
2.1 DET VIDENSKABSTEORETISKE GRUNDLAG	16
2.2 DET KVALITATIVE INTERVIEW	17
2.2.1 Udvælgelse af informanter	18
2.2.2 Fire non-profit organisationer.....	19
Natteravnene	19
Bydelsmødrene	19
GirlTalk.dk.....	20
FitforKids	20
2.2.3 Ethiske og juridiske overvejelser	21
2.2.4 Interviewguide	21
2.2.4.1 Overvejelserne over interviewsituation og - spørgsmål	22
2.2.5 Efterrefleksioner på interviewene	23
2.2.6 Transskribering.....	23
2.3 ANALYSESTRATEGI	24
2.3.1 Kodning, kondensering og fortolkning.....	25
2.4 TEORI.....	26
Boje Katzenelson – Holdning.....	26
Anders la Cour – Frivillighedens logik og dens politik.....	27
Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer – At skabe en professionel	28
Dag Ingvar Jacobsen og Jan Thorsvik – Hvordan organisationer fungerer	29
Flemming Balvig og Lars Holmberg – Normer og sociale misforståelser	30
KAPITEL 3 FRIVILLIGHED & VELFÆRDSSAMFUNDET	32
3.1 VELFÆRDSSTATEN, UDFORDRINGER OG STRATEGIER FOR FRIVILLIGHED.....	33
3.2 EKSEMPLER PÅ PROFESSIONALISERING	35
KAPITEL 4 ANALYSE	38
MEDLØBEREN	40
4.1.1 Når frivilligt arbejde bliver mere målrettet.....	41
4.1.2 Faglighed som pålideligt grundlag for det frivillige arbejde	41
4.1.3 Når omfanget af dokumentation afgør frivillighedens skæbne	43
4.1.4 Delkonklusion	45
DEN BEVIDSTE	46
4.2.1 At inddrage professionelle arbejdsmetoder i den frivillige sektor	47
4.2.2 Statens indflydelse på den frivillige indsats.....	48
4.2.2.1 Konkurrence om midlerne	51
4.2.3 Når økonomien ikke rækker til den daglige drift	52
4.2.4 Modstand mod forandring.....	53
4.2.5 Delkonklusion	55
DEN KRITISKE	56
4.3.1 Det handler om billig arbejdskraft.....	57

Indholdsfortegnelse

4.3.2 Spontanitet, dokumentation og uddannelsesforløb	58
4.3.3 Når tilliden er betinget af forskellen i professionel og frivillig	60
4.3.4 Delkonklusion	62
MODSTANDEREN.....	63
4.4.1 Den forkerte form for frivillighed	64
4.4.2 At omsætte sin faglighed til frivilliges redskaber.....	66
4.4.3 Når dokumentation bliver en normalitet	67
4.4.4 Delkonklusion	69
KAPITEL 5 DISKUSSION.....	70
5.1 VIDENSKABELIGGØRELSE AF DET FRIVILLIGE ARBEJDE.....	71
5.2 INKLUSION OG EKSKLUSION BLANDT FRIVILLIGE ORGANISATIONER.....	73
5.2.1 Spørgsmålet om den bedst tilpasset frivillighed	74
KAPITEL 6 KONKLUSION.....	76
KAPITEL 7 PERSPEKTIVERING	78
7.1 FOKUSGRUPPEINTERVIEW.....	79
LITTERATURLISTE.....	82



Kapitel **1** Indledning



Nærværende speciale er et kvalitativt projekt med interview som metode. Specialet omhandler de betingelser og vilkår, som det stigende fokus på at rammesætte, udvikle og uddanne frivillige, skaber for det frivillige sociale arbejde. Center for Frivilligt Socialt Arbejde (CFSA) italesætter denne udvikling som *professionalisering af frivilligt arbejde*, hvor opgaver, der hidtil har været udført af frivillige uden andre forudsætninger end et engagement, nu skal løses på baggrund af specifikke, faglige kompetencer. Baggrunden for overvejelserne over problemfeltet for dette afsluttende speciale i Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde udspringer til dels af egne erfaringer som frivilligkoordinator og til dels den aktuelle debat om frivilliges rolle i det danske samfund. Dette drejer sig om politikernes udtalelser om frivillige, hvor det ofte er med anerkendelse af deres værdier og særkende i forhold til at møde udsatte mennesker på en måde, som professionelle i velfærdsstaten ikke kan. Senest kunne man fx læse i det politiske udspil *Strategi for et stærkere civilsamfund*, at Regeringen skriver følgende:

”Frivillige fællesskaber og frivillige indsatser kan noget andet end de offentlige indsatser netop i kraft af, at indsatsen er båret af et frivilligt engagement.” (Regeringen 2017)

Udtalelsen fremhæver, at det frivillige engagement er en nødvendig forudsætning for en indsats, som yder en hjælp, der ikke kan findes på samme måde i det offentlige. Frivillige anses dermed som en væsentlig del af et sammenhængende samfund, hvor de frivilliges særkende er medvirkende til en indsats, som hjælper udsatte på en måde, der er nødvendig. Denne civilsamfundsstrategi skal derfor være med til at skabe en bedre frivillig sektor, således at flere mennesker indgår i det frivillige arbejde og på den måde, ifølge regeringen, tager et personligt ansvar i at løse sociale udfordringer i samfundet (Regeringen 2017). På trods af denne politiske opfattelse af det frivillige arbejdes vigtige funktion, oplevede jeg i mit praktikforløb i en non-profit organisation, som varetager sociale indsatser målrettet børn og unge med problemer, at frivilligheden struktureres og kontrolleres i et omfang, som jeg genkendte fra mit forrige virke som sygeplejerske i det offentlige regi. Dokumentation, effektmåling samt kvalitetsudvikling af den frivillige praksis efterlod mig med spørgsmålet om hvorvidt professionelle rammer begynder at pryde det frivillige område på en måde, hvor afstanden mellem frivillig og professionel reduceres. Dette giver anledning til at overveje, hvad der sker med den frivillighed, som historisk er kendt for at være kritisk og ikke mindst uafhængig af offentlige styringsformer.

Ovenstående refleksion vakte en interesse for balancen mellem frivillighed og professionalisme, og formålet med specialet er således at undersøge, hvilke betingelser denne udvikling skaber for det frivillige sociale arbejde.

Specialet indledes med en redegørelse af problemfeltet, som til sidst afgrænses til projektets problemformulering. Problemfeltet er overvejende udgjort af politiske strategier, der har indflydelse på det frivillige arbejde.

1.1 Specialets opbygning

Specialet falder i syv kapitler, hvor nærværende og indledende kapitel omhandler udviklingen i det frivillige sociale arbejde og den politiske interesse for frivilligheden i dag. Kapitlet afsluttes med specialets problemformulering. Kapitel to indeholder de metodiske overvejelser, som belyser de til- og fravalg, jeg har foretaget i forbindelse med dataindsamlingen. Kapitlet rummer endvidere analysestrategien og de teoretiske perspektiver, som sammen med empirien skal besvare specialets problemformulering. Kapitel tre præsenterer feltanalysen, der skal klarlægge den hermeneutiske forståelsesramme, som specialet bygger på. Kapitel fire indeholder analysen af de empiriske fund og fortsætter i kapitel fem med en diskussion af de forudgående analytiske delkonklusioner. Kapitel seks indeholder konklusionen og derved besvarelsen af specialets problemformulering. Syvende og sidste kapitel introducerer eksempler på, hvordan der kan forskes videre med nærværende problemfelt.

1.2 Frivillighed i Danmark

Specialet undersøger, hvordan professionalisering af det frivillige sociale arbejde har betydning for selve frivilligheden og de vilkår, som den frivillige sektor møder i dag. Det er således væsentligt at anskueliggøre den udvikling, som frivilligheden har gennemgået, og de politiske forventninger, der har og har haft betydning for frivillighedens rammer.

1.2.1 Udviklingen i det frivillige sociale arbejde

Der findes i dag så mange forskellige konstellationer af det frivillige arbejde, at vi måske ikke bemærker den løbende forandring. Det er blevet en normalitet, at mange mennesker engagerer sig i frivilligt arbejde, og politikerne har et skarpt øje på de frivilliges værdier som en vigtig del af et sammenhængende samfund. Sådan har det dog ikke altid været, og ifølge

Michael Wulff (2013:20) har der i løbet af de sidste 100 år været en svingende bevidsthed om hvem, der skulle tage sig af de socialt udsatte i samfundet. Går man bare 50-60 år tilbage, så frivilligt arbejde anderledes ud i et politisk perspektiv. Det forklarer Anders la Cour i sin bog *Frivillighedens logik og dens politik* fra 2014. Her skriver han, at efter 2. Verdenskrig, blev frivilligt socialt arbejde nedtonet på velfærdsområdet, fordi udviklingen af det universalistiske velfærdsprincip betød et naturligt monopol på levering af velfærdsydelser. Hvis den frivillige sociale indsats skulle finansieres af staten, var det under de samme strukturerede rammer, som de offentlige institutioners. Det var derfor ikke nødvendigvis anset som en fordel at have frivillige til at deltage og bidrage med hjælp til udsatte mennesker, da det trods alt var velfærdsstatens opgave. En erkendelse af, at velfærdsstaten ikke kunne varetage opgaverne alene var ikke velset (la Cour 2014:114).

I 1980'erne ændrede socialpolitikken sig og ligeledes gjorde synet på frivilligheden. Ifølge la Cour (2014:119), skyldes det, at det politiske system til sidst måtte indse, at frivilligheden kunne noget særligt, som burde hyldes og ikke reduceres i sit positive væsen. Frivillige organisationer blev herefter beskrevet som *alt det, som det offentlige ikke er*, fordi frivillige fremstod som nytænkende og innovative aktører sammenlignet med det offentliges "gammeldags" måde at levere velfærd på. Der begyndte langsomt at udvikle sig en politik, som ønskede at fremme den frivillige sociale indsats, og de frivillige blev derfor idealiseret som mennesker, der kunne anvende sine private erfaringer i mødet med udsatte mennesker sammenlignet med de professionelle, der udførte omsorg på baggrund af uddannelse. Selvom staten lovpriste frivilligheden, opstod der i årenes løb en bevidsthed om kvaliteten i den frivillige praksis. Dette betød, at det politiske system begyndte at interessere sig for inddragelse af frivillige i velfærdsproduktionen. Staten udtrykte således et større ønske om at udvikle kvaliteten i den frivillige sektor, så den gennem kurser, forandringsteorier og andre metoder kunne styre sig selv og derved komplementere det offentlige (la Cour 2014:130). Den finansielle støtte blev en investering for staten, hvilket i dag ses ved, at frivillige organisationer modtager 10 mio. kr. i udviklingsstøtte for året 2018 (jf. aftale om satspulje 2017¹) samt 96,6 mio. kr. som er afsat til et stærkere civilsamfund. Staten er således gået fra en facilliterende rolle, der blot skulle understøtte den frivillige indsats til en koordinerende og styrende rolle, som vil have frivillige til at efterleve specifikke rammer (la

¹ <http://socialministeriet.dk/media/19026/aftale-om-satspuljen-paa-boerne-og-socialomraadet-2018-2021.pdf>

Cour 2014:131). Ifølge Michael Wulff (2013:20) er det i dag således umuligt at beskæftige sig med frivillighed uden også at forholde sig til staten og den offentlige sektors indflydelse heraf. Kommende afsnit vil derfor komme nærmere ind på den politiske interesse for frivilligheden i dag.

1.2.2 Den politiske interesse i dag

Når politikerne i dag diskuterer velfærdssamfundets fremtid, er de frivillige ofte med i deres overvejelser. Det kan man bl.a. se i de *10 mål for social mobilitet*, som Børne- og Socialministeriet opstillede tilbage i 2016. Her fremgår det, at mål nr. ti er ”Flere uden for arbejdsfællesskabet skal deltage i den frivillige indsats”. Dette mål indgår ligeledes i regeringens *Strategi for et stærkere civilsamfund*, som blev offentliggjort i oktober 2017. Fundamentet for strategien bygger på visionen om frivilliges afgørende betydning for sammenhængskraften i det danske samfund. Med tolv initiativer fordelt på tre spor skal strategien være med til at forbedre den frivillige indsats og bidrage til at løse samfundets udfordringer. Hvilke udfordringer, der er tale om, fremgår ikke af rapporten, men kigger man på beskrivelserne af initiativerne, er der en konsensus om, at der er udfordringer, som kan løses med hjælp fra frivillige. Dette ses bl.a. i udtalelsen om at ”den frivillige sektors innovationsevne bidrager til at udvikle nye velfærdsløsninger” og at regeringen ”vil afsætte midler til at understøtte kompetencer hos lokalt forankrede aktører på frivilligområdet til at omsætte og forankre innovative idéer til konkrete bæredygtige løsninger på sociale udfordringer” (Regeringen 2017:10).

Hvor det ikke fremgår af rapporten hvilke udfordringer, som kræver hjælp fra frivillige, kan man i stedet blive klogere på det i den offentlige debat. Den 8. februar kunne man bl.a. læse, at Mia Nyegaard (R), som er socialborgmester i Københavns Kommune, udtalte sig om frivilligt arbejde i forhold til hjemløse:

”Frivillighed kan og skal ikke erstatte kernevelfærden og den professionelle hjælp, men frivillige kan netop være den relation, som en kommune aldrig kan eller skal være.” (Mia Nyegaard, Altinget 2018)

Udtalelsen kom som et led i debatten om den kommende helhedsplan på hjemløseområdet. Nyegaard (2018) påpegede, at frivillige kan hjælpe hjemløse ud af ensomheden, fordi de kan bidrage med en relation – en ven, som er en umulig opgave for kommunerne. Frivillige kan derfor yde en omsorg, som i statens øjne anses for at være en opgave, kun frivillige kan tage

sig af. Man kan tilmed tale om, at de frivillige udfylder nogle ”huller” i helhedsplanen, som på anden vis ville forblive uløst. Uden de frivillige vil alternativet således være, at hjemløse vil mangle relationen, som på sigt kan forebygge eller bekæmpe ensomheden (Altinget 2018).

I en anden, men lignende kontekst udtalte børne- og socialminister Mai Mercado (K) i en artikel til Information fra 2017, at:

”Vi skal sikre, at frivillighed ikke kun er for de ressourcestærke, men også for dem, der står lige lidt udenfor, og som også gerne vil være en del af fællesskabet.” (Mai Mercado, Information 2017)

Sammen med innovationsminister Sophie Løhde (V), ønsker de at skabe bedre frivillige vilkår for bl.a. kontanthjælpsmodtagere og førtidspensionister, så flere oplever at skabe værdi selv uden et (lønnet) arbejde. På den måde kan de mennesker, som af forskellige årsager ikke kan deltage i fællesskabet på arbejdsmarkedet, stadig indgå i sociale sammenhænge som fx frivillige fællesskaber. Det kan betyde, at ensomhed og manglende deltagelse i samfundsfællesskabet forebygges eller forbedres ved at styrke civilsamfundet (Information 2017).

På baggrund af ovenstående udtalelser fra politikerne fremstår frivillige som mennesker, der kan hjælpe hjemløse ud af ensomhed og arbejdsløse ind et fællesskab. Det er dog bemærkelsesværdigt, at politikerne ønsker at forbedre det frivillige arbejde, når de samtidig lovpriser frivilligheden for at afhjælpe ensomhed og være et *fællesskab*, som flere mennesker skal indgå i. Hvis den frivillighed, som det politiske system anerkender og ønsker mere af, er den form for frivillighed, der er anderledes end det offentlige, er det en tvetydig vision at have et ønske om forandring med noget, der er nøjagtig, som det skal være. Der er således nogen uoverensstemmelse mellem, hvad politikerne siger og hvad de faktisk mener.

På trods af, at det ikke er hensigten, at frivilligheden skal erstatte professionalismen, kan det give indtrykket, at der alligevel er opgaver, som frivillige nu skal varetage, der før har været bestemt for det professionelle arbejde. Dette viser konferencen om frivillighed og professionalisme, som Center for Frivilligt Socialt Arbejde afholdte tilbage i december 2017.

1.3 Frivillighed og professionalisme

I december 2017 afholdte CFSA konferencen med temaet ”frivillighed og professionalisme”, hvor de stillede skarpt på spørgsmålet om, hvad der sker når vi professionaliserer frivilligheden. Til konferencen kunne man bl.a. høre oplæg fra Nick Ockenden, som er en britisk frivilligforsker og forhenværende leder i Institute for Volunteering Research. Her fortalte han, at professionaliseringsbegrebet i dag bliver taget for givet, forstået på den måde, at det antages at være en naturlig udvikling af samfundet. Af den årsag mente han, at det er væsentligt hele tiden at stille sig kritisk overfor hvad professionalisering gør ved det frivillige arbejde, selv hvis det opleves som en uundgåelig udvikling (Ockenden 2017).

Dorte Nørregaard, som er udviklingsleder i CFSA, udtalte inden konferencen, at:

”Professionalisering handler også om kompetenceudvikling og uddannelse af frivillige, så de oplever, at de er klædt på til de opgaver, de påtager sig.” (Dorte Nørregaard, CFSA 2017)

Ifølge Nørregaard (2017) handler det om, at vi i dag har et samfund, som i høj grad er præget af konkurrence og målsætninger selv i frivilligsektoren. Der bliver stillet flere krav til organisationerne, og opgavernes karakter har udviklet sig til at blive mere komplekse. På baggrund af dette mener Nørregaard (2017), at der er behov for kurser, flere redskaber og kompetenceudvikling til de frivillige, så de oplever at kunne løse de sociale problemstillinger. Forudsætningerne for at være frivillig har før i tiden ikke været betinget af særlige kompetencer, men fordi problemerne i samfundet har ændret karakter, så den frivillige sektor nu møder mennesker med udfordringer, som kræver en særlig kundskab, er det nødvendigt at professionalisere frivilligheden. Dette begreb er på gældende tidspunkt sparsomt anvendt af det politiske system, men tankegangen bag det er genkendelig fra rapporten om et stærkere civilsamfund (2017), hvor regeringen skriver, at de med strategien ønsker at skabe sammenhængskraft i samfundet ved at udvikle bæredygtige og innovative løsninger på sociale udfordringer. Det fremgår dog også, at det overordnede formål med strategien er at gøre det lettere at blive og være frivillig, således at flere ønsker at deltage i det frivillige fællesskab. Man kan derved spørge, om hvorfor det er nødvendigt at udarbejde en strategi med tolv initiativer, der rummer sætninger som *udvikling af metoder og modeller, praksisnær og anvendelsesorienteret kompetenceudvikling, strategiske partnerskaber*, hvis regeringen blot ønsker mere frivillighed? Som nævnt, er der nogen uoverensstemmelse

mellem hvad politikerne fremhæver af positive aspekter ved det frivillige arbejde og den strategi, som nu skal være med til at styrke civilsamfundet. Er motiverne bag strategien baseret på ønsket om at skabe *bedre* frivillighed, således at opgaver, der i dag tilhører professionelle, kan varetages af frivillige? Hvis det er tilfældet, må det antages, at det kan have konsekvenser for den frivillige sociale indsats, hvis der bliver indført flere krav om en specifik, om end forbedret, form for frivillighed. Konsensusen om, at frivillige skal uddannes, efterlader spørgsmålet om, hvad de skal uddannes til, hvis frivillighed ikke længere er nok i sig selv, men heller ikke skal være professionelt.

1.4 Afgrænsning af problemfelt

På baggrund af ovenstående gennemgang af udviklingen og interessen for det frivillige arbejde, eksisterer der et overvejende positivt billede af frivilligheden, hvor løsningen på forskellige samfundsmæssige problemstillinger kan findes i den frivillige sektors innovative evner. Politikerne fremhæver frivillige som værende mennesker, der besidder værdier, der kan løfte velfærden og løse sociale udfordringer. Deres forklaringer er, at frivillige kan noget helt særligt og møder udsatte mennesker med en personlig omsorg, som fx kommunalt ansatte ikke kan. Samtidig er det bemærkelsesværdigt, at der ses en stigende opmærksomhed på at *udvikle* og *uddanne* frivillige, som indikerer, at det ikke længere er nok at være frivillig uden kompetencerne til det. ”Strategien for et stærkere civilsamfund” vidner om et grundsyn, der betragter velfærdssamfundet som funktionelt ved tilstedeværelsen af frivilligt arbejde. Ikke blot i sin selvstændige forstand, hvor staten skal understøtte frivillighedens innovative evner, men derimod som en ressource, der skal udvikles og kontrolleres i en specifik retning for således at imødekomme politikernes idealisering af en velfungerende velfærdsstat. Konsensusen om, at frivillige skal uddannes og være med til at skabe *nye velfærdsløsninger* giver anledning til at overveje, om det rummer en erkendelse af, at levering af velfærdsydelser ikke længere alene kan varetages af professionelle hænder? Er initiativerne i strategien et forsøg på at inddrage flere frivillige i det professionelle velfærdsarbejde uden at anerkende det som professionelt? Hvis politikernes forestilling er, at en strategi skal forbedre en frivilligsektor, der er så kompleks, forskellig og ikke mindst konstant foranderlig, kan det give anledning til at overveje, at det vil begrænse frivillighedens innovative evner og reducere den til en standardiseret praksis, som i grove træk ligner den professionelle.

1.5 Problemformulering

På baggrund af ovenstående afgrænsning lyder problemformuleringen for nærværende speciale således:

Hvordan anskues professionalisering i den frivillige sektor i dag, og hvilke betingelser skaber denne udvikling for det frivillige sociale arbejde?

1.5.1 Uddybning af problemformulering

Specialets problemformulering rummer to spørgsmål. Først og fremmest ønsker det at anskueliggøre professionalisering af den frivillige praksis, hvilket forudsætter en forståelse af iagttagelser på denne udvikling. Her er det således væsentligt at undersøge dette fænomen på baggrund af betragtninger fra mennesker, som møder professionalisering og derfor har en holdning til den.

Det andet spørgsmål er fokuseret på de vilkår, som denne udvikling skaber for den frivillige praksis. Det er en interessant tvetydighed, når politikerne både anerkender frivillige for deres innovative evner, men samtidig søger en udvikling, der muligvis repræsenterer en anden form for frivillighed, end hvad den er og har været. Dette giver anledning til at overveje, at de frivillige organisationer møder flere forventninger i arbejdet for at modtage økonomisk støtte, og det således skaber nogle betingelser, der kan være udfordrende at tilpasse sig under. Alene grundforståelsen om, at frivillige er funderet på et frivilligt engagement, må blive påvirket, når der tilvejebringes et øget fokus på at kvalitetsudvikle og rammesætte det frivillige arbejde.

1.6 Begrebsafklaring af professionalisering

På baggrund af specialets problemfelt, som omhandler et begreb, der ikke findes en entydig definition på, er det relevant at afklare, hvordan begrebet skal forstås i denne opgave. Ifølge Anders la Cour (2014:12), er det nødvendigt at gøre sig blind for noget, for at kunne iagttage den frivillige sociale indsats. Dette kan forklares på baggrund af frivillighedens diversitet af forståelser, og hvis ønsket er at forstå det frivillige sociale arbejde, er det nødvendigt at betragte det fra et bestemt perspektiv. Denne forestilling er medtaget i specialet, idet *professionalisering* potentielt er betinget af forskellige definitioner. Specialet har således

ikke en konkret beskrivelse af, hvad det betyder, men vil i stedet anvende forståelsen fra Center for Frivilligt Socialt Arbejde, hvor professionalisering handler om at uddanne frivillige til specifikke opgaver. Specialet vil dog samtidig påvise, at der er forskellige betydninger alt afhængig af, hvor begrebet iagttages fra. Denne forforståelse er en del af det hermeneutiske fundament, som nærværende speciale bygger på. Dette vil jeg konkretisere i kommende kapitel.



Kapitel **2** Methode & Teori



Formålet med specialet er at undersøge, hvordan professionalisering anskues i den frivillige sektor samt hvilke betingelser, denne udvikling skaber for det frivillige sociale arbejde. Intentionen med nærværende kapitel er at beskrive beslutningsprocessen og fremgangsmåden, som skal være med til gøre overvejelserne før, under og efter dataindsamlingen transparent.

Første del beskriver og argumenterer for den videnskabsteoretiske position, som i dette speciale vil være den filosofiske hermeneutik. Anden del behandler de metodiske overvejelser over valget af kvalitative interview samt tilhørende spørgsmål om de forskellige elementer i interviewsituationen før, under og efter. Tredje og sidste del beskriver refleksionerne over relevante teorier samt analysestrategien, som skal være med til at anskueliggøre datamaterialet i kapitel fire.

Et spørgsmål, som dog er relevant at besvare inden de ovennævnte overvejelser, er, hvilken type forskning, der er tale om i dette speciale. Den viden, som forfattes ved hjælp af en kvalitativ metode, udspringer af behovet for at *forstå*. Ifølge Launsø et al. (2017:28) er den forstående forskningstype karakteriseret ved, at det er andre menneskers meninger, forståelser mm. som projektets empiri er baseret på. Jeg ønsker derfor med dette speciale at forstå, hvordan professionalisering af frivilligt socialt arbejde har betydning for den frivillige sektor, og denne forståelse muliggøres ved hjælp af kvalitative interview. Kommende afsnit beskriver de videnskabsteoretiske overvejelser.

2.1 Det videnskabsteoretiske grundlag

På baggrund af specialets problemformulering hvor det antages, at professionalisering *har* en tilstedeværelse i det frivillige sociale arbejde, vil det være den filosofiske hermeneutik, som danner det videnskabsteoretiske udgangspunkt for hele specialet. Nærværende afsnit har således til formål at illustrere hvilke hermeneutiske antagelser, der er tilstede i dette speciale. Først og fremmest er det dog væsentligt at klarlægge, hvad den filosofiske hermeneutik indebærer.

Hermeneutik defineres som læren om fortolkning eller fortolkningskunst (Gilje 2017:127). Ifølge Hans-Georg Gadamer, som er forgangsmanden for den filosofiske hermeneutik, hører det med til menneskets eksistens at fortolke situationer på baggrund af egne forforståelser, formeninger eller fordomme. Forforståelsen kan ikke elimineres på trods af forsøg på det,

og den vil derved altid være tilstede i mødet med andre mennesker. Alle har således en horisont, som de anskuer verden fra, men som samtidig ingen fast grænse har, idet den konstant er foranderlig. Det betyder, at mødet med andre menneskers horisonter kan skabe nye forståelser, som i hermeneutikken defineres som *horisontsammensmeltning*. Det er dog ikke ensbetydende med, at den nye forståelse er identisk for alle de mennesker, der indgår i denne horisontsammensmeltning. Det er derimod ens egen horisont, der åbner op for en ny forståelse af den udforskedes horisont (Gilje 2017:136).

I nærværende speciale møder jeg feltet med en forforståelse eller fordom, som først og fremmest drejer sig om, at professionalisering er en udvikling, som har en nuværende tilstedeværelse inden for frivillighedens rammer. Spørgsmålet er derfor ikke *om* det foregår, men jeg ønsker at forstå, *hvad* det betyder, *hvordan* det opleves og *hvordan* det viser sig i praksis. Dernæst udgør min fordom spørgsmålet om det øget dokumentationskrav, idet jeg i min foregående praktik i en non-profit organisation oplevede, at der var en del arbejde i at dokumentere de frivilliges aktiviteter, som det offentlige kontinuerligt efterspurgte i forbindelse med den økonomiske støtte. Jeg forestiller mig derfor, at aktørerne i det frivillige sociale arbejde oplever, som jeg, at der bliver fastsat flere krav for at modtage statslige midler, men at aktørerne samtidig oplever, at det er nødvendigt med den offentlige finansiering for at drive en non-profit organisation. Min forforståelse er således, at det skaber udfordringer for den samlede frivillige indsats, når der er brug for statslig finansiering, men samtidig skal leve op til krav, der ikke nødvendigvis altid tilgodeser den frivillige organisations egne ønsker og behov. Konsekvenserne kan være, at forventningerne til det frivillige arbejde stiger og ligeledes gør kravene for at modtage den økonomiske støtte.

Jeg vil i kommende kapitel tre foretage en feltanalyse, som illustrerer min egen forforståelse om velfærdsstatens udfordringer, professionalisme, frivillighed og sammenhængen mellem de tre, så der ikke hersker nogen tvivl om, at det er denne horisont, som er med til at skabe horisontsammensmeltning med de deltagende aktørers forforståelser, som empirien bygger på.

Kommende afsnit beskriver de metodiske overvejelser.

2.2 Det kvalitative interview

Nærværende speciales formål er at undersøge, hvordan professionalisering anskues i den frivillige sektor, og hvilke betingelser denne udvikling skaber for det frivillige sociale

arbejde. Jeg har dertil valgt at foretage kvalitative interviews med aktører, som til dagligt arbejder med frivillige i forskellige non-profit organisationer. Fundamentet for en non-profit organisation er, at den bygger på et frivilligt grundlag og ikke er iværksat på baggrund af politiske strategier og lovgivning (la Cour 2014:8). Når der så alligevel bliver udarbejdet strategier, som har til formål at forbedre den frivillige sektor, må det antages, at det har indflydelse på rammerne for tilrettelæggelsen og driften af det frivillige sociale arbejde. På trods af, at det er frivillige, som skal udføre opgaverne, er det som regel organiseret således, at andre mennesker står for at planlægge arbejdet. Når frivilligheden roses for sine innovative evner, er det ikke blot de frivillige selv, men i lige så høj grad de mennesker, som står for at fastlægge rammerne for indsatsen. Ifølge Brinkmann og Tanggaard (2015) er det ved hjælp af kvalitative interview muligt at fokusere opmærksomheden på menneskers forståelse af specifikke fænomener, begivenheder eller situationer. Det er den udforskede stemme i den givne kontekst, som ifølge Launsø et al. (2017) er relevansen for det kvalitative forskningsinterview. Det åbner således op for muligheden for mere dybdegående fortællinger, hvor der lige såvel er mulighed for opfølgende eller opklarende spørgsmål undervejs i interviewsituationen. Aktørernes oplevelser er således med til at forfatte en empiri, som kan fortælle noget om hvilke vilkår, de møder i arbejdet, og hvordan de responderer på de rammer. Idet specialet har et hermeneutisk grundlag, er det væsentligt at medtænke, at den empiri, som udvikles på baggrund af de kvalitative interview, er et resultat af mine egne fordomme og informanternes forforståelse. Kommende afsnit beskriver overvejelserne over informanterne, refleksioner over jura og etik, interviewguide og -situation samt transskribering.

2.2.1 Udvalgelse af informanter

Det er først og fremmest væsentligt at understrege, at specialets målgruppe afgrænses til non-profit organisationer, idet jeg har en forhåndsantagelse om, at mennesker, der arbejder i frivillige organisationer, i højere grad mærker til professionalisering. Specialets empiri består af fire interviews med medarbejdere fra fire forskellige frivillige organisationer, som berører det sociale felt. Dette drejer sig om Natteravnene, Bydelsmødrene, GirlTalk.dk og FitforKids. Alle organisationer har en tilknytning til Fonden for Socialt Ansvar.

Argumentet for tilvalg af flere organisationer fremfor en enkeltstående case er baseret på den frivillige sektors komplekse struktur. Det frivillige arbejde rummer en stor diversitet, og

perspektiver fra forskellige non-profit organisationer, som er beskæftiget med det sociale arbejde på hver deres måder, bidrager til konsensus om, at der ikke findes en entydig måde at planlægge, tilrettelægge, udføre og udvikle det frivillige arbejde på. Fortællinger fra forskellige medarbejdere skal derfor være med til at påvise differentierede betragtninger på udviklingen af den frivillige sektor. Således giver det forhåbentlig et nuanceret, om end realistisk, billede af rammerne, som den frivillige sektor eksisterer under i dag.

Adgangen til informanter blev muliggjort på baggrund af min foregående praktik. Idet vi alle arbejdede under samme tag, stiftede jeg således bekendtskab til organisationerne og kunne derigennem tage kontakten.

Kommende afsnit giver et kort overblik over organisationerne, hvor informationerne er hentet fra deres hjemmesider såvel som fra interviewene.

2.2.2 Fire non-profit organisationer

Natteravnene

Natteravnene er en frivillig organisation, der blev grundlagt i 1998 med det formål at skabe tryghed for unge såvel som voksne i nattelivet. Her varetager voksne den frivillige indsats, som består af vandring i gader og stræder iført Natteravnenes karakteristiske gule jakker. På hjemmesiden fremgår det, at *Natteravnene er forældrenes forlængede arm i det offentlige rum* (Natteravnene 2018).

Informanten fra Natteravnene har været ansat siden organisationens oprindelse, og angiver at sidde i et landsekretariat, som varetager kommunikation og samarbejdet med de lokale frivilligforeninger rundt omkring i landet. De sidder tre medarbejdere i landsekretariatet og der er omkring 4000 frivillige fordelt på 144 frivilligforeninger. Natteravnene har tilrettelagt en grunduddannelse af tre timers varighed som den eneste obligatoriske undervisning. Informanten vil i analysen kendetegnes ved dæknævnet ”Torben”.

Bydelsmødrene

Bydelsmødrene er en frivillig integrationsindsats, som kæmper for, at kvinder med etnisk minoritetsbaggrund får fodfæste i det danske samfund ved at fjerne barrierer mellem den enkelte og fx kommunen. Mange af de kvinder, som kommer til Danmark, bliver hurtigt isoleret eller sårbare, fordi de enten har svært ved det danske sprog, værdier eller normer

eller måske føler sig misforstået af professionelle i det kommunale system. Bydelsmødrene hjælper derfor kvinderne med at føle sig som en del af samfundet (Bydelsmødrene 2018). Informanten fra Bydelsmødrene er uddannet cand.scient.soc i globale flygtningestudier og sidder i et sekretariat med et fåtal af andre medarbejdere. Hun har overordnet set ansvaret for undervisning af frivillige, support og generel støtte til det frivillige fællesskab blandt bydelsmødrene. De frivillige skal deltage i det obligatoriske uddannelsesforløb, som er tilrettelagt med 15 moduler. Informanten vil i analysen kendetegnes ved dæksnavnet ”Anne”.

GirlTalk.dk

GirlTalk.dk er en ungerådgivningsorganisation, hvor frivillige varetager rådgivning af unge udsatte kvinder i aldersgruppen 12-24 år. Den frivillige indsats består af en digital chat- og smsrådgivning, hvor frivillige bidrager til at give de unge kvinder taletid, når livet er svært. Dette kan bl.a. være på baggrund af problemer såsom ensomhed, mistrivsel, selvmordstanker eller seksuelle overgreb (GirlTalk.dk 2018).

Informanten fra GirlTalk.dk er uddannet psykolog og betegner sig selv som faglig leder, der har ansvaret for den overordnede koordinering af de forskellige frivillige projekter. Hun sidder sammen med 5 andre medarbejdere i et sekretariat, der alle har forskellige opgaver i forhold til de gældende projekter. De frivillige i GirlTalk.dk skal igennem et oplæringsforløb med et obligatorisk introkursus samt løbende undervisning i forskellige problematikker. Informanten vil i analysen kendetegnes ved dæksnavnet ”Lise”.

FitforKids

FitforKids er en frivillig forening, som består af en frivillig indsats målrettet overvægtige børn. Den blev stiftet tilbage i 2007 med det formål at styrke børnenes og deres familiers krop og sind gennem træning, kostomlægning og en generelt sundere livsstil (FitforKids 2018).

Informanten fra FitforKids er uddannet jurist og personlig træner, har før arbejdet i både offentlig og privat regi, og har ansvaret for mangeartede opgaver såsom fundraising, kontakt til samarbejdspartnere, daglig kommunikation med frivillige og planlægning af uddannelsesforløb. Sekretariatet er alene betinget af to tilstedeværelser, hvor resten af aktørerne i organisationen er frivillige. Alle frivillige skal igennem en ”uddannelsescamp”,

hvor de modtager undervisning i løbet af en weekend. Informanten vil i analysen kendetegnes ved dæknævnet ”Kristian”.

Det er væsentligt at understrege, at de fire informanter alle en professionel baggrund, men ingen af dem har modtaget undervisning eller kurser i at arbejde med frivillige.

2.2.3 Ethiske og juridiske overvejelser

Etik i forbindelse med kvalitative undersøgelser har Kvale og Brinkmann (2015:107) beskæftiget sig med og påpeger, at det er vigtigt, at der i hele forløbet tages stilling til etiske spørgsmål. Dette gælder lige fra begyndelsen af projektet til det endelige resultat. De to forfattere har opstillet fire relevante områder, når det drejer sig om etiske retningslinjer: Informeret samtykke, fortrolighed, konsekvenser og forskerens rolle (Kvale og Brinkmann 2015:113). Dette afsnit har derfor til formål at give en kort beskrivelse af de etiske overvejelser i henhold til de fire områder, som vurderes relevant for dette speciale.

Foruden informeret samtykke, hvor fortrolighed, anonymitet, mulige risici samt muligheden for altid at kunne trække sig er punkter, som informanterne skulle skrive under på, var det relevant at overveje, hvor meget de skulle vide om specialets problemfelt før interviewet. Jeg valgte at give en kort beskrivelse af problemfeltet for mit speciale, idet jeg ikke vurderede nogle potentielle risici ved den fremgangsmåde. Det er dog væsentligt at understrege her, at præsentationen af problemfeltet har været med til at give dem en forhåndsantagelse om, hvad det er, jeg søger med interviewene. Det har efterfølgende vist sig at skabe udfordringer ved interviewsituation med en af informanterne, og er således et punkt til efterrefleksion, hvilket jeg vil komme nærmere ind på i forlængelse af det kommende afsnit om interviewguiden.

2.2.4 Interviewguide

Formålet med specialet er at undersøge, hvordan professionalisering anskues i den frivillige sektor, og hvilke betingelser denne udvikling skaber for det frivillige sociale arbejde. Specialets videnskabsteoretiske grundlag er funderet i den filosofiske hermeneutik, og interviewguiden er derfor baseret på spørgsmål, der er fastlagte i forskellige kategorier. Eksempelvis har jeg udarbejdet spørgsmål, som omhandler kravene for at modtage økonomisk støtte, idet jeg har en fordom om, at aktørerne i høj grad bliver mødt af forventninger om dokumentation af det frivillige arbejdes aktiviteter og i hvilket omfang,

denne indsats gavner målgruppen og dertil samfundet. De resterende spørgsmål omhandler aktørernes forståelse af professionalisering af frivilligt arbejde, omfanget af forventninger fra omgivelserne, rammerne for den frivillige praksis herunder graden af formelt organiseret praksis (obligatorisk uddannelse, kurser mm.), samarbejdspartnere og deres indflydelse på den frivillige indsats samt aktørernes roller i organisationen. Hele interviewguiden kan ses på bilag 1.

På trods af de mange, fastlagte kategorier, vil interviewguiden være semistruktureret. Ifølge Brinkmann og Tanggaard (2015:38) er denne form for interviewguide netop betinget af forskellige typer spørgsmål, som kan være mere eller mindre styrende for interviewet. Foruden ønsket om en specifik viden, som kan opnås ved konkrete spørgsmål, giver den semistrukturerede interviewguide mulighed for spontane ytringer, som potentielt kan rumme svar, der ellers ikke ville indfanges af de fastlagte spørgsmål. Omvendt skal interviewguiden ligeledes sørge for at holde samtalen i gang, så det motiverer informanterne til at fortælle mere (ibid.:41).

2.2.4.1 Overvejelserne over interviewsituation og - spørgsmål

Som tidligere beskrevet giver interviewundersøgelsen mulighed for at forstå, hvordan andre mennesker oplever et givent fænomen (Brinkmann og Tanggaard 2015:32), hvilket i dette speciale er *professionalisering af frivilligt arbejde*. På trods af dette, kan det skabe usikkerhed, hvis spørgsmålene alene er fokuseret på, hvordan de oplever professionalisering i deres praktiske arbejde med frivillige. Selve spørgsmålet om begrebet vil være for bredt og muliggøre en usikkerhed om, hvad professionalisering betyder for den enkelte. Det må antages, at de store og etablerede non-profit organisationer, som i høj grad finansieres af staten, har andre oplevelser af professionalisering end organisationer, som i højere grad støttes af fonde eller private virksomheder. Det var derfor forventeligt, at deres oplevelser med begrebet ville være betinget af en forforståelse knyttet til indsatsens omfang i deres organisation såvel som en forforståelse, der udspringer af personlige erfaringer såsom deres egen forhenværende rolle som frivillig. Ved således at spørge ind til hvordan det frivillige arbejde struktureres, organiseres og tilrettelægges kan det bidrage til en analyse, som indfanger sider af professionaliseringen, som aktørerne måske ikke selv har lagt mærke til.

Til sidst i forbindelse med interviewet er det relevant at beskrive min egen rolle i selve situationen. Idet specialet har et hermeneutisk udgangspunkt, hvor min forforståelse er uundgåelig i forståelsen af informanternes beretninger, indtog jeg en aktiv rolle i selve interviewsituationen. Ifølge Holstein og Gubrium (2004), som har skrevet om ”the active interview”, er denne fremgangsmåde en uundgåelig interaktion, som altid vil finde sted, uanset hvor meget interviewer forsøger at påtvinge en neutral rolle. Denne forestilling er derfor passende for specialets hermeneutiske udgangspunkt, og det aktive interview har derfor været en fordel, fordi de mange uforudsete beretninger om det frivillige arbejde i organisationen gav anledning til at tage del i historien som enhver anden samtale mellem to mennesker. Udfaldet blev, at informanten fortalte mere, hvilket nu har betydet, at der kom flere holdninger og synspunkter frem, som måske ellers ville forblive ufortalt.

2.2.5 Efterrefleksioner på interviewene

Som beskrevet i afsnittet om etiske retningslinjer, opstod der udfordringer med én af informanterne i interviewsituationen. Disse udfordringer drejer sig bl.a. om informantens tilgang til spørgsmålene, idet der fra begyndelsen af interviewet var en kritisk og utålmodig holdning. Dette viste sig bl.a. ved, at jeg kontinuerligt måtte retfærdiggøre spørgsmålene i forhold til problemfeltet, idet informanten udtrykte manglende forståelse af relevansen for professionalisering af frivilligt arbejde. Da vi således kom til spørgsmålene vedførende denne udvikling, udtalte den pågældende informant, at ”*jeg forstår det som noget negativt*” og anvendte sågar formuleringen ”*nedbrydende enzym*” om de vilkår, som professionalisering skaber for frivilligheden. Dette betyder, at der fra start har været funderet en negativ holdning til fænomenet, som muligvis har haft betydning for den pågældende informants tilgang til selve interviewet. Det har efterfølgende skabt en interessant vinkel på, hvad emnet gør ved mennesker, som til dagligt arbejder med det frivillige felt. Ville det have haft et anderledes udfald, hvis jeg havde undladt ordet ”professionalisering”, og i stedet blot informeret om, at jeg ønskede at opnå et indblik i rammerne for det frivillige sociale arbejde i dag? Disse efterrefleksioner vil jeg komme nærmere ind på i syvende og sidste kapitel.

2.2.6 Transskribering

Dette afsnit har til formål at give en kort beskrivelse af transskribering og fremgangsmetoden ved denne. Ifølge Kvale og Brinkmann (2015:239) findes der ikke en fastlagt beskrivelse af, hvordan transskribering skal udføres. Det handler mere om, at forskeren gør det

gennemsigtig hvordan transskriberingen er udført, og dermed hvilke til- og fravalg, der er foretaget (ibid.).

I forbindelse med transskriberingen af de fire interviews har jeg derfor besluttet at undlade at skrive fyldeord af anerkendende eller pauserende karakter, som ikke bidrager eller har betydning for forståelsen af informanternes fortællinger. Dette gælder ligeledes min egen brug af disse udtryk, som jeg efterfølgende har lagt mærke til løbende er tilstede i interviewsituationen. Jeg har derudover valgt at være tro mod informantens fortællinger, da jeg ikke ønskede at risikere at miste noget væsentligt, som potentielt ville have betydning for den samlede mening. Det betyder, at ufuldførte sætninger er medtaget i transskriptionen.

2.3 Analysestrategi

Nærværende speciale har til formål at undersøge, hvordan professionalisering anskues i den frivillige sektor, og hvilke betingelser denne udvikling skaber for det frivillige sociale arbejde. Den kommende analyse i kapitel fire vil struktureres på baggrund af de tematikker, som udspringer af en meningskodning -kondensering og -fortolkning. Selve analysen tager afsæt i *den hermeneutiske cirkel*, hvor hver del udgør en forståelse, som cirkulært indgår i den slutlige helhedsforståelse for således atter at udgøre en ny forståelse af pågældende problemfelt. Det er ikke hensigten i den hermeneutiske filosofi, at den nye forståelse, eller horisont, har forladt den foregående forståelse. Det er derimod en sammensmeltning af forskerens og problemfeltets horisont (Kristiansen 2017:160). Det betyder, at specialets konklusion ikke nødvendigvis rummer en forståelse, som er meget anderledes end den forforståelse, som jeg beskrev i foregående afsnit. Men den kan i stedet omfavne aspekter, som bekræfter eller afkræfter pågældende fordomme, og derved udgør konklusionen en dybere forståelse, end hvad min egen forforståelse udgjorde fra start af.

Kommende afsnit har til formål at beskrive, hvordan jeg er kommet frem til specifikke hoved- og undertemaer. Denne strategi vil, som nævnt, være med afsæt i et hermeneutisk udgangspunkt, som er gennemgående i dette speciale. Der vil dog være elementer af fænomenologien, som bl.a. kommer til udtryk i den datastyrede kodning, hvor det ikke er min forforståelse, der bestemmer temaet, men derimod udspringer af materialet. Fænomenologien tager afsæt i forståelsen af andre menneskers livsverden ved tilsidesættelsen af sine egne fordomme (Tanggaard 2017:84), og nøjagtig denne tilgang er

væsentlig, når det handler om at blive opmærksom på temaer, der som udgangspunkt ikke er et resultat af min egen forforståelse.

2.3.1 Kodning, kondensering og fortolkning

Ifølge Kvale og Brinkmann (2015:223) har såvel kodning som kondensering en afgørende betydning for den struktur, som skal være med til at gøre materialet overskueligt og analyserbart. Jeg vil ikke komme med længere beskrivelser af de to tilgange, men blot fremstille de vigtigste elementer i denne proces.

Kvale og Brinkmann (2015:224) skelner mellem to former for kodning: Begrebs- og datastyret kodning. Begrebsstyret kodning indebærer, at forskeren på forhånd har nogle kategorier, som datamaterialet placeres i. Datastyret kodning har derimod en mere åben tilgang, hvor forskeren udvikler kategorier på baggrund af materialet (ibid.). Kodningen af interviewudskrifterne i dette speciale er baseret på begge tilgange. Først og fremmest er det nærmest uundgåeligt ikke at have nogle fastlagte tematikker på forhånd, idet spørgsmålene i interviewet tager afsæt i specifikke områder. Eksempelvis når jeg spørger ind til, om de oplever, at der bliver stillet krav til deres organisation fra samarbejdspartnere, eller hvilke udfordringer, de møder i arbejdet med frivillige. Informanternes besvarelser vil således være afgrænset i disse områder, hvilket vil sige, at der som udgangspunkt er nogle overordnede temaer, men hvad der udspringer af de temaer, er datastyret. Det betyder, at selvom jeg har stillet spørgsmål som ovenstående eksempler, ved jeg ikke på forhånd *hvilke* udfordringer, de hver i sær oplever eller om, og i så fald hvilke krav, de bliver mødt af i arbejdet. På baggrund af dette giver det således mening at have en mere eksplorativ tilgang til kodningen, som ifølge Kvale og Brinkmann (2015) giver anledning til nye kategorier. Det skal dog bemærkes, at det ikke blot er undertemaerne, som er datastyret. I interviewsituationerne opstod der fortællinger, som ikke direkte kan kobles til de spørgsmål, jeg stillede. Spørgsmålet har muligvis givet anledning til at fortælle mere, men det er ikke en besvarelse af de spørgsmål, jeg stillede. De spontane ytringer danner derfor lige såvel hovedtemaerne, såfremt det vurderes væsentligt i forhold til den samlede besvarelse af specialets problemformulering. Et eksempel på analysestrategien kan ses på bilag 2.

2.4 Teori

Dette afsnit præsenterer de teoretiske perspektiver, som sammen med empirien skal besvare specialets problemformulering. Idet specialet undersøger vilkår og betingelser for det frivillige sociale arbejde i dag, vil der blive inddraget teori om frivillighed, aktørperspektiver samt organisationsteori. Derudover er det væsentligt at anskue de holdninger, der ligger til grund for aktørernes perspektiv på professionalisering, og der vil ligeledes blive inddraget teori om holdninger. Dette vil blive præsenteret som det første.

Boje Katzenelson – Holdning

Boje Katzenelson er forfatteren bag bogen *Homo Socius* (1994), og har skrevet et kapitel om holdninger. Han skriver, at holdninger har forskellige dimensioner og funktioner alt afhængig af den kontekst, som holdningen indgår i. Jeg vil alene beskrive dem, som vil blive anvendt i kommende analyse.

Holdningsdimensionerne udgør først og fremmest *kognition*, som er de tankemønstre, der har indflydelse på de antagelser og overbevisninger, individet har om virkeligheden. Dernæst indgår altid en *emotionel* dimension, som er følelsesmæssigt betinget i en primitiv tilstand, såsom negativ eller positiv. Den sidste dimension udgør den motiverende, eller som Katzenelson betegner som *konation*. Denne har altid et intentionelt mål og motiverer til en bestemt handling. De tre dimensioner kan have forskellige styrker og derfor kan der være forskel på, hvor meget en dimension dominerer.

Katzenelson skelner, som sagt, også mellem forskellige holdningsfunktioner. Dette drejer sig om den instrumentelle funktion, som tager afsæt i den behavioristiske psykologi, hvor mennesker stræber efter at maksimere belønning og undgå straf. Der kan også være en forsvarsfunktion, hvor individet beskytter sig selv, ved at have en holdning, som dæmper usikkerhed og skærmer for barske realiteter.

De ovenstående funktioner og dimensioner kan være i konsonans eller dissonans med hinanden. Hvis der er konsonans, er der en overensstemmelse mellem hvordan individet tænker, føler og handler. Er der derimod dissonans, vil de forskellige funktioner og dimensioner være i strid med hinanden. Dette vil udløse en reaktion, hvor individet forsøger at opnå konsonans ved at ændre på noget, som fx de kognitive komponenter (Katzenelson 1994).

Katzenelsons teori udgør en vigtig del af den kommende analyse, idet beretningerne fra de fire aktører i høj grad indeholder forskellige holdninger til professionalisering og den frivillige indsats. De forskellige dimensioner og funktioner er med til at illustrere hvordan aktørernes holdning eller forståelse har betydning for den praksis, som de har ansvaret for.

Anders la Cour – Frivillighedens logik og dens politik

Tilbage i 2014 skrev Anders la Cour bogen *Frivillighedens logik og dens politik*, som i grove træk handler om, hvordan frivilligheden er frivillig. Han påpeger, at frivillighed altid er frivillighed set fra et bestemt perspektiv. I bogen beskriver han tre forskellige fordringer om den frivillige indsats, alt afhængig af hvorfra den betragtes. Hvis den iagttages som en arbejdsrelateret praksis, bliver det til et spørgsmål om, hvor meget det frivillige arbejde kan ligne det professionelle uden at modtage løn for det. Det vil sige, at det handler om billig arbejdskraft. En anden tilgang til frivilligheden er, at den er vigtig for fællesskabet og solidariteten, idet samfundet ville falde fra hinanden uden frivillige til at sikre sammenhængskraften. Denne forestilling lader især til at pryde det politiske system, som udtaler, at ”den frivillige indsats har stor betydning for det danske samfund” og at ”det bidrager til at binde samfundet sammen og styrke sammenhængskraften” (Regeringen 2017:4). Den sidste betragtning, som la Cour har beskrevet, omhandler den forestilling, at frivilligheden er alt det, som det offentlige ikke er. Dette modsætningsfyldte forhold mellem den frivillige omsorg og den offentlige omsorg er derfor betinget af en forståelse af, at hvis frivilligheden er fleksibel, menneskelig og tillidsfuld er offentligheden ufleksibel, umenneskelig og præget af mistillid (la Cour 2014:11).

Paradoksalt frivillighed og den autentiske omsorg

Som et gennemgående tema i bogen, beskriver Anders la Cour (2014) frivilligheden som værende et evigt paradoks, fordi den er uformel og formel på samme tid. Den vil aldrig kunne blive en homogen, standardiseret praksis, fordi den er foranderlig og altid skal undersøges på baggrund af den kontekst, som den indgår i. Forsøget på at opnå dette vil derfor altid fejle, enten fordi frivilligheden gør oprør, eller fordi det ikke længere vil være frivilligt arbejde, men i stedet ulønnet arbejde, der ligner det professionelle. Paradokset finder derfor ligeledes sted, når det handler om at lede frivillige, fordi de mennesker, som har ansvaret for denne praksis hele tiden må undertrykke trangen til at organisere og

strukturere samtidig med, at de skal bidrage til, at frivilligheden kan være produktiv og udvikle sig selv. La Cour introducerer også forståelsen om den autentiske omsorg. Han forklarer, at det ikke blot handler om at motivere de frivillige, men om at finde den omsorg, som ikke kan findes på samme måde i det offentlige eller private. Udfordringerne for organisationerne er, at de gerne vil tilbyde en frivillig omsorg, som på mange måder ligner den omsorg, der finder sted mellem venner og familie. *Den autentiske omsorg*. Men problemet er, at organisationen aldrig vil have mulighed for at vide, om den omsorg, som de frivillige yder, er autentisk eller udelukkende baseret på de rammer og mål, som organisationen har opstillet. Det er alene i det øjeblik, hvor den frivillige gør noget anderledes eller måske endda noget, der er i strid med organisationens retningslinjer, at de ved, at den er autentisk. La Cour beskriver ovenstående som loyal og illoyal autenticitet (la Cour 2014).

Anders la Cours teoretiske refleksioner om frivillighedens logik er relevant for specialet, fordi jeg først og fremmest undersøger betingelser og vilkår for den frivillige sociale indsats. Fortolkningen af definitionerne på, hvordan frivilligheden kan iagttages i dag, skal være med til at understøtte, hvordan de fire aktører fra de fire forskellige non-profit organisationer anskuer den frivillige indsats. Det er væsentligt at medtænke, at når det handler om at forstå hvordan de anskuer en udvikling af det frivillige arbejde, er det nødvendigt at vide, hvad de anskuer udviklingen ud fra. Hvilken slags frivilligt arbejde kan læses ind i den måde, det bliver italesat på? Derudover er det relevant at inddrage de paradoksale sider af frivilligheden, fordi det politiske system udvikler strategier, der har til formål at forbedre den frivillige sektor ved at organisere forskellige initiativer, der skal løfte de frivilliges kompetencer. Denne teori skal derfor sammen med empirien være med til at belyse, hvilke konsekvenser det kan have for den frivillige indsats, når politikerne forsøger at standardisere noget, der ikke nødvendigvis kan standardiseres.

Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer – At skabe en professionel

Järvinen og Mik-Meyer (2012) har skrevet bogen, *At skabe en professionel*, der omhandler professionelles vilkår under velfærdsstatens rammer, og hvordan disse rammer påvirker arbejdet såvel som de professionelles selvforståelse. Aktørerne i bogen oplever både, at vilkårene bidrager konstruktivt såvel som negativt ved at modarbejde *det gode*

velfærdsarbejde. Dette skaber nogle paradoksale forhold, fordi de professionelle både skal støtte, motivere og hjælpe borgerne med at blive selvhjulpne samtidig med, at de skal kontrollere borgernes situation i overensstemmelse med den gældende lovgivning og retningslinjer. Udfordringerne ved de professionelles arbejde findes ikke alene i denne dobbeltrolle, men lige såvel i den stigende kontrol og evaluering, hvor det er påkrævet at dokumentere og indberette opgaver i diverse monitoreringssystemer.

Formålet med at anvende denne teoretiske vinkel på professionelles vilkår er, at velfærdsstatens rammer skaber nogle paradoksale forhold ved den dobbeltrolle, som de professionelle ofte har ved både at skulle støtte og kontrollere. Den dobbeltrolle begynder at udvide sig til den frivillige sektor, idet kravene for at modtage økonomisk støtte afhænger af viljen til at imødekomme politikernes forestillinger om effektmåling og -regulering. Perspektiverne fra denne bog skal således understøtte fortolkningen af de rammer, som professionelle i det frivillige arbejde møder i dag. Dobbeltrollen er i denne kontekst betinget af at støtte de frivillige i at være frivillig og at kontrollere dem til at udføre et bestemt stykke arbejde, der stemmer overens med de forventninger, som de bliver mødt af fra politikernes side. Det handler således også om problematikken ved den statslige styringsform, hvor dokumentation og indberetning af de frivilliges aktiviteter bliver en normalitet, og som derfor skaber udfordringer for de organisationer, der har sværere ved at efterleve de krav (Järvinen og Mik-Meyer 2012).

Dag Ingvar Jacobsen og Jan Thorsvik – Hvordan organisationer fungerer

Organisation og omgivelser

Ifølge Jacobsen og Thorsvik (2008:174) er alle organisationer afhængige af omgivelserne, fordi de sørger for at bidrage med ressourcer, som indgår i den samlede strategi for at nå organisationens mål. Det gælder derved også for de frivillige organisationer, som i høj grad er afhængige af økonomisk støtte. Organisationerne er nødt til hele tiden at forholde sig til omgivelserne, idet usikkerhed påvirker kontrollen og derved muligheden for at indfri de gældende mål, som organisationen er grundlagt på baggrund af. Det er således en kontinuerlig kamp for både at påvirke omgivelserne til et positivt billede af organisationens arbejde og samtidig en kamp for at leve op til de forventninger, som omgivelserne måtte have. Jacobsen og Thorsvik (2008:178) skelner mellem tekniske og institutionelle omgivelser, men alle organisationer er nødt til at forholde sig til begge dele. De tekniske

omgivelser har en direkte indflydelse på organisationen, fordi de står for den økonomiske støtte og andre ressourcer, der skal bidrage til, at organisationen overhovedet kan eksistere. Institutionelle omgivelser er derimod kendetegnet ved den indirekte påvirkning, såsom samfundsmæssige normer, værdier og forventninger (ibid.).

Relevansen for at inddrage ovenstående teori om omgivelsernes indflydelse er baseret på spørgsmålene om de forventninger, som er med til at påvirke aktørernes arbejde i forbindelse med planlægningen af den frivillige praksis. Informanterne møder forventninger både fra det offentlige såvel som fra private aktører, som kan være i strid med de mål, som den frivillige organisation har fastsat. Dette kan have betydning for den økonomiske støtte, som det frivillige arbejde i høj grad er afhængig af, og hvis denne er utilstrækkelig, vil de konstant være nødsaget til at ændre den frivillige praksis.

Forandring i organisationer

Jacobsen og Thorsvik (2008) har i deres bog skrevet et kapitel om forandring i organisationer. De skriver, at vi i dag lever i et samfund, der forandrer sig hurtigere end det har gjort førhen, og derfor er organisationerne hele tiden nødt til at forholde sig til udviklingen, så de formår at følge med, hvis ikke de skal tabe sig selv på vejen. I den kommende analyse vil jeg trække på deres perspektiver på *modstand mod forandring*, fordi professionalisering skaber en udvikling, hvor aktørerne enten ikke ønsker at forholde sig til ændringer i organisationen eller selv anskuer det som nødvendigt.

Jacobsen og Thorsvik (2008:349) skriver, at forandring i en organisation fordrer en usikkerhed, fordi tilstanden går fra en sikker og tryk arbejdsgang til en utryk situation, hvor det er uvist, hvad fremtiden bringer. Modstand mod forandring kan således være forårsaget af frygten for det ukendte, hvor organisationen konfronteres med nye situationer eller tiltag, som virker utryk og derfor er det sikreste at forblive i den gældende tilstand. Modstanden kan også vise sig som en tab af identitet, fordi de mennesker, som arbejder i organisationen, har identificeret sig med arbejdet og oparbejdet et meningsmønster, der nu står til at blive brudt (ibid.).

Flemming Balvig og Lars Holmberg – Normer og sociale misforståelser

Balvig og Holmberg har skrevet artiklen *Normer og sociale misforståelser* (2014), hvor de sætter fokus på de normer, som i høj grad er med til at styre menneskers adfærd. I den

kommende analyse tager jeg alene udgangspunkt i deres definition på sociale overdrivelser, idet denne sociale misforståelse viser at gælde for to af aktørernes holdninger til hhv. det offentlige system og de vilkår, som professionalisering af frivilligheden skaber.

Ifølge de to forfattere, er sociale overdrivelser kendetegnet ved, at individet antager, at flere handler og mener noget bestemt, end hvad tilfældet er. Mennesker, der tror, at noget er normen, hvor det ikke gør sig gældende, vil således have en holdning, der kategoriseres som en overdrivelse. Balvig og Holmberg (2014:23) skriver, at man er mere disponeret for at lægge mærke til afvigelser, hvorfor det antages, at noget er mere anderledes end hvad realiteten er. Disse normative forestillinger kan resultere i, at individet ændrer sin adfærd som følge af antagelserne. Således bliver individet selv en del af udviklingen af de normer ved at fastholde de sociale misforståelser og indrette sin adfærd derefter (Balvig og Holmberg 2014:23-24).



Kapitel 3 Frivillighed & velfærdssamfundet



Specialet har til formål at undersøge, hvordan professionalisering anskues i den frivillige sektor og hvilke betingelser denne udvikling skaber for det frivillige sociale arbejde. Dette kapitel skal således illustrere og anskueliggøre den forståelsesramme, som specialet bygger på. Idet den hermeneutiske videnskabsteori er gennemgående for projektet, skal kapitlet anses som en feltanalyse, der fremhæver min forforståelse og fordomme, som problemfeltet anskues ud fra.

Kapitlet vil udfolde frivillighedens funktion, udfordringer i velfærdsstaten, der kan understøtte en forklaring på hvorfor frivilligheden professionaliseres i dag samt illustrere eksempler på professionelle tiltag i den frivillige sektor.

3.1 Velfærdsstaten, udfordringer og strategier for frivillighed

Som nævnt i indledningen, er der et politisk ønske om at forbedre den frivillige sektor, hvor flere tager et personligt ansvar for at løse sociale problemstillinger og derved sikre sammenhængskraften i samfundet. Men hvad er det for nogle udfordringer, som velfærdsstaten står overfor, der kan forklare ønsket om at inddrage flere frivillige i løsningen af samfundets problemer? Dette vil afsnittet belyse og dertil anvende perspektiver fra Bent Greves bog om ”Velfærdssamfundet” fra 2016.

Ifølge Bent Greve (2016:62) står velfærdssamfundet overfor en række fremtidige udfordringer bl.a. på baggrund af demografiske ændringer og globalisering. Der bliver flere ældre, men ikke nær så mange unge, hvilket betyder, at der ikke blot kommer til at mangle arbejdskraft generelt, men derudover vil der forekomme et stigende behov for professionelle hænder til de mange ældre mennesker (ibid.). Udfordringerne gælder dog ikke kun den ældre generation, men i høj grad også den yngre befolkning. Sundhedsprofilen for 2017 viser, at der er sket en stigning af psykiske og fysiske problemstillinger. Resultaterne påviser fx, at særligt hos unge mennesker er der sket en stigning i stressniveauet. 40,5% af unge kvinder i alderen 16-24 år beretter om et højt stressniveau, og samlet set er der siden 2010 sket en stigning på 4,3% af mennesker med et højt stressniveau (Sundhedsstyrelsen 2018). Denne stigning kan betyde, at flere af den yngre befolkning sygemeldes og derved bruger længere tid på at komme ud på arbejdsmarkedet. Der kan således komme til at mangle arbejdskraft samtidig med en øget belastning på overførselsindkomster, sundhedsvæsenet samt uddannelsessystemet, hvis unge frafalder uddannelse pga. stress. Resultaterne vidner således

om en samfundsudvikling, hvor der ikke blot kommer flere ældre, som får brug for hjælp, men lige såvel flere yngre, som i en tidlig alder oplever et så højt stressniveau, at det kan have betydning for deres generelle helbred og fremtid i samfundet. Denne udvikling kan give anledning til at overveje, om ønsket om et mere indflydelsesrigt samarbejde med frivillige udspringer af behovet for at nedsætte belastningen på det offentlige, og derved sikre, at befolkningen fortsat opnår den bedst mulige velfærd. Spørgsmålet er, hvordan staten sørger for, at samarbejdet med frivillige bliver realistisk for alle parter? Her kommer Frivilligrådet ind i billedet.

Ifølge Frivilligrådet, som er et statsligt råd, der rådgiver Folketinget i beslutninger om den frivillige indsats og sociale udfordringer heraf, er den frivillige sektors rolle i dag betinget af et større, inkluderende samarbejde med det offentlige og erhvervslivet (Frivilligrådet 2018). Tilbage i 2012 udkom strategien ”Sammen om bedre velfærd”, der havde til formål at mobilisere danskernes innovationsevner, så de mennesker, der enten engagerer sig i frivilligt arbejde eller modtager hjælpen, oplever, at der er en sammenhæng mellem indsatserne på tværs af sektorerne. I strategien indgår tre hovedmål, som Frivilligrådet ville arbejde for i perioden 2012-2015. Dette drejer sig om *samskabelse*, hvor ønsket var at forene ressourcer, så der udvikles nye velfærdsløsninger i fællesskab, *frivillighed*, som overvejende handler om at gøre det enkelt at være frivillig med overkommelige barrierer, og til sidst *kapacitet*, som handler om at styrke kompetencerne, så frivillige kan løse flere udfordringer i dag (Frivilligrådet 2012).

Som ovenstående gennemgang illustrerer, eksisterer der en del visioner for den frivillige sektors funktion i henhold til velfærdsstaten. Indgangen til frivilligt arbejde skal være overkommelig, og der skal være et større samarbejde på tværs af sektorerne, så alle parter får gavn af hinandens ressourcer og styrker. Men hvad tænker de frivillige selv om årsagen til påbegyndelsen af det frivillige arbejde?

Ifølge Torben Fridberg og Lars Skov Henriksen, som står bag undersøgelsen *Udviklingen i frivilligt arbejde 2004-2012* (2014), er en af de hyppigste årsager til påbegyndelse af det frivillige arbejde, at man bliver opfordret til det af andre. Det har således en betydning, hvad andre mennesker mener og tænker om det frivillige arbejde. De to forskere fandt ligeledes, at ens egen interesse var afgørende, fordi en specifik interesse for en sag eller en aktivitet, ikke overraskende, fik mennesker til at engagere sig mere i den pågældende indsats. Dette

understøttes af Morten Frederiksen og Rasmus Møberg, som i deres artikel *Mobilitet i den frivillige sektor* (2015), skriver, at de mennesker, som engagerer sig i den frivillige sociale indsats, oftest gør det af mere personlige erfaringer, som fx at de selv, eller deres pårørende, på et tidspunkt har været igennem lignende problemer. Det vil sige, at den primære årsag til, at mennesker engagerer sig i den frivillige sociale indsats, findes på baggrund af normative forestillinger om, at det frivillige arbejde gør en forskel for mennesker i samfundet, som fx deres familie eller andre i deres nære omgangskreds. Dette betyder, at hvis de kontinuerligt bliver mødt med forståelsen om alt det gode, som frivillige gør for samfundet og at det er en indsats, som hjælper udsatte mennesker på en unik måde, bemærker de måske ikke, at den frivillige sektor forandrer sig og bliver en praksis, som i højere grad afspejler den professionelle.

Kommende afsnit vil illustrere eksempler på professionelle tiltag i den frivillige sektor i dag.

3.2 Eksempler på professionalisering

Det sidste afsnit i nærværende kapitel har til formål at give nogle eksempler på, hvordan professionalisering kan se ud i den frivillige sektor. Center for Frivilligt Socialt Arbejde offentliggjorde i februar forårets kurser, som udbydes til frivillige og ansatte, der arbejder med frivillige. Kurserne omhandler bl.a. rollen som frivillig i det sociale arbejde, rekruttering, fastholdelse og ledelse af frivillige, sociale metoder og redskaber og undervisning, facilitering og læring i foreningen. Herunder har CFSA et forum kaldet *kompetenceforum*, der overordnet set har til formål at styrke og udvikle aktørernes kompetencer inden for det frivillige arbejde på velfærdsområdet². Der er således forskellige kurser, som gerne skulle møde forskellige behov inden for det frivillige arbejde.

Et andet eksempel på, at frivilligt socialt arbejde begynder at tale sig ind i en mere professionaliseret kontekst, kan findes i den frivillige rådgivning. Tilbage i 2014 blev RådgivningsDanmark stiftet med det formål at skabe mere kvalitet i de gratis og sociale rådgivningstilbud i Danmark. På hjemmesiden fremgår der følgende:

”Med en akkrediteringsordning vil RådgivningsDanmark synliggøre og sikre kvaliteten i rådgivningsbranchen til gavn for brugere af forskellige

² <https://frivillighed.dk/kurser/kompetenceforum>

typer af rådgivning og andre aktører, der beskæftiger sig med rådgivning.” (RådgivningsDanmark 2018)

Akkreditering er i dag velkendt inden for hhv. uddannelsesområdet og sundhedssektoren. Tilbage i 2007 trådte akkrediteringsloven i kraft, som gælder for uddannelsesinstitutioner. Ifølge Danmarks Akkrediteringsinstitution (AKKR) er formålet at undersøge om gældende uddannelsessted lever op til de fælles kriterier, som eksisterer på uddannelsesmarkedet. På den måde skal akkrediteringen være med til at sikre høj kvalitet til gavn for studerende og uddannelsesinstitutionen såvel som arbejdsmarkedet (AKKR 2018). Denne form for kvalitetsmodel, som ligeledes findes i Den Danske Kvalitetsmodel for sundhedssektoren³, har nu fundet sin vej til den frivillige rådgivning. Som det fremgår på RådgivningsDanmarks hjemmeside (2018), skal akkrediteringen af gratis, sociale rådgivningstilbud være med til at sikre, at mennesker i komplicerede livssituationer, som af forskellige årsager ikke kan få den tilstrækkelige hjælp fra fx det offentlige, får den bedst mulige rådgivning fra frivillige, som har de rette kompetencer til at rådgive udsatte borgere. Her eksisterer således en konsensus om, at frivillige skal have specifikke kompetencer for at rådgive, hvilket understøtter den politiske filosofi om, at kvalitet i den frivillige opgaveløsning opstår i forbindelse med etablering af modeller og metoder, der skal rammesætte og forbedre den frivillige praksis. Det interessante i denne kontekst er, at tiltag i den frivillige praksis, der skal gavne de mennesker, som benytter sig af de frivillige tilbud, er med inspiration fra professionelle værktøjer.

Som nævnt i indledningen er staten gået fra en facilliterende rolle til en koordinerende og styrende rolle, der ønsker at udvikle kvaliteten i det frivillige arbejde gennem modeller, metoder og redskaber til forandring (la Cour 2014:134). Denne styringsform møder professionelle i det offentlige allerede, hvilket skaber udfordringer for de aktører, som til dagligt arbejder med borgere i et velfærdsregime. Dette viser resultaterne fra Margaretha Järvinens og Nanna Mik-Meyers ”*At skabe en professionel*” (2012). Her skriver de, at den stigende kontrol og evaluering af de professionelles arbejde er blevet en normalitet, hvilket skaber en del udfordringer, når det hele skal dokumenteres i diverse monitoreringssystemer. På samme måde, som ved den frivillige sektors udvikling, er professionelle gået fra at blive anskuet som eksperter, der sjældent blev mødt af tvivl eller spørgsmål vedrørende deres

³ Den Danske Kvalitetsmodel (DDKR) findes på www.ikas.dk

autoritet, til at de nu forventes at indberette enhver opgave. Det har forårsaget større mængder administrative opgaver, der reducerer det tidsmæssige omfang til de borgerrelaterede opgaver, som fx gælder det sociale arbejde, pædagogik og sygepleje (Järvinen og Mik-Meyer 2012:16). Kommende kapitel vil belyse, at disse problematikker også findes i den frivillige sektor.



Kapitel **4** Analyse

Perspektiver på professionalisering



Nærværende speciale har til formål at undersøge, hvordan professionalisering anskues i den frivillige sektor i dag og hvilke betingelser, denne udvikling skaber for det frivillige sociale arbejde. Specialets empiri består af kvalitative interviews med fire aktører fra fire forskellige non-profit organisationer, som alle til dagligt varetager koordinering, organisering og tilrettelæggelse af det frivillige arbejde. Analysen falder i fire dele, som alle har det formål at illustrere de betingelser, som aktørerne oplever, har indflydelse på den frivillige sociale praksis. De fire dele er således udgjort af de fire forskellige oplevelser med professionalisering af frivilligt arbejde. Undervejs opsummeres de væsentligste pointer, der skal være med til at gøre analysen gennemsigtig hele vejen igennem. Som beskrevet i kapitel to om analysestrategien, tager denne analysemetode afsæt i *den hermeneutiske cirkel*, idet der kontinuerligt udvikles nye forståelser af pågældende problemfelt.

Til interviewene havde alle fire informanter forskellige holdninger til professionalisering af frivilligt arbejde. De fire forskellige holdninger karakteriseres med navnet, som beskriver den relation, de har til professionalisering.

Første del drejer sig om "Lise" fra GirlTalk.dk, som jeg har navngivet *Medløberen*. Hendes holdning til professionalisering er, at det er en udvikling, som sikrer kvalitet i det frivillige arbejde. Denne holdning er genkendelig fra den politiske vision for den frivillige sektor, og hun sætter ikke spørgsmålstegn ved motiverne bag de politiske strategier for frivilligheden. Anden del handler om "Torben" fra Natteravnene, som jeg har navngivet *Den bevidste*. Hans holdning til professionalisering er, at det er en udvikling, som inddrager professionelle værktøjer i arbejdet med frivillige, fordi det er velkendt for de mennesker, som er vant til det professionelle arbejde i det offentlige eller private. Han er derfor bevidst om, at han selv har en aktiv rolle i udviklingen.

Tredje del drejer sig om "Anne" fra Bydelsmødrene, som jeg har navngivet *Den kritiske*. Hendes holdning til professionalisering er, at det er en udvikling, som skaber billig arbejdskraft. Hun er derfor kritisk overfor udviklingen, fordi den frivillige sociale indsats i organisationen i høj grad er betinget af distancen mellem professionel og frivillig.

Den sidste del handler om "Kristian" fra FitforKids, som jeg har navngivet *Modstanderen*. Hans holdning til professionalisering er, at det er en udvikling, som skaber en forkert form for frivillighed. Han fremhæver, at udviklingen fjerner frivillighedens særkende, og gør det til en standardiseret praksis. Hans holdning er derfor i strid med den politiske vision for den frivillige sektor.

Medløberen

”Det [red. frivilligt arbejde] bliver ikke så tilfældigt, at så bliver der lavet lidt der og der, som jo også kan være godt. Men at professionalisering handler om, at det bliver mere målrettet og mere sikret, at den hjælp, der kommer, så også er en hjælp.” (GirlTalk.dk)

4.1.1 Når frivilligt arbejde bliver mere målrettet

”Lise” fra GirlTalk.dk fortæller, at professionalisering af frivilligt arbejde skaber en fast struktur, som reducerer tilfældige beslutninger, og gør den frivillige indsats til en målrettet praksis. Som det fremgår af citatet på forrige side, har Lise en forståelse af, at selvom det er frivilligt arbejde, er det nødvendigt at have nogle fastlagte rammer, så arbejdet ikke udføres tilfældigt. Dermed har hun en holdning til frivilligt arbejde, der fremhæver, at det ikke er tilstrækkeligt med et frivilligt engagement. Ifølge Boje Katzenelson (1994:154) er en holdning baseret på livserfaringer, der har indflydelse på, hvordan individet anskuer situationer, som det kontinuerligt forholder sig til. Der eksisterer derfor altid nogle mentale til- og fravalg i forbindelse med forskellige emner, fænomener og situationer (ibid.). Som beskrevet i kapitel to, har Lise selv en professionel baggrund inden for psykologi, men har på intet tidspunkt modtaget kurser eller redskaber til brug i arbejdet med frivillige. Det er derved muligt, at Lises erfaringer med at arbejde under fastlagte rammer, nu afspejler den holdning, som hun anskuer professionalisering ud fra. Denne holdning fremhæver professionalisering som en udvikling, der nu sikrer kvalitet i frivilligheden og gør det til en målrettet indsats, hvor frivillige udfører et stykke arbejde, der er baseret på specifikke grundlag og ikke af intuition, mavefornemmelse, eller, som hun angiver, tilfældigheder. Derudover vil der altid være en emotionel side af en holdning, som ifølge Katzenelson (1994:155) er betinget af et mere primitivt udgangspunkt – positivt eller negativt. På baggrund af den ovenstående vurdering af, hvad professionalisering gør for frivilligheden, fremhæver Lise denne udvikling som positiv, idet hun understreger, at det *sikrer*, at hjælpen er den rigtige form for hjælp. Den rette form for hjælp er i dette tilfælde betinget af et fagligt grundlag. Det vil næste afsnit komme nærmere ind på.

4.1.2 Faglighed som pålideligt grundlag for det frivillige arbejde

Som nævnt, oplever Lise, at professionalisering er en udvikling, der sørger for, at det frivillige arbejde bliver målrettet og ikke længere udført på baggrund af intuition eller tilfældigheder. Til interviewet fremhævede hun, at hendes professionelle baggrund er med til at sikre dette faglige grundlag for det frivillige arbejde. Dette illustreres i kommende citat:

”Jeg er med til at sikre fagligheden i organisationen, og indholdet af det, vi laver. Jeg er uddannet psykolog og kan trække på min psykologfaglighed i forhold til at sikre, at den hjælp, vi yder pigerne er noget, som faktisk er en hjælp.” (GirlTalk.dk)

Lise forklarer, at hun har en uddannelse i psykologi og kan således knytte fagligheden fra den erhvervsgivende uddannelse på de opgaver, som den frivillige rådgivning er baseret på. Således bliver tilbuddene til de mennesker, som benytter sig af det, udført på baggrund af et fundament, der bygger på en specifik faglighed. Ifølge Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer (2012:13) er der en *forventning* om, at professionelle besidder en fagkundskab inden for et givent område. Mennesker, der betegnes som professionelle, har en uddannelse i bagagen, som giver adgang til et arbejde, der er så specialiseret, at det kræver den nødvendige træning og erfaring for at udføre det. Professionalisme forudsætter således en kundskab, som kun mennesker med de rette kompetencer, er i stand til at gøre brug af (ibid.). Den ovenstående konsensus om, at frivilligheden yder en hjælp, når der er nogen til at ”sikre fagligheden” anlægger et perspektiv, der fortæller, at frivillighed alene er gavnligt, når der er nogen til at sørge for, at det bliver gjort på en bestemt måde. Ifølge Anders la Cour (2014) er grundlaget for den frivillige sociale indsats altid betinget af det sted, som den betragtes fra. Det vil sige, at hvis den iagttages som en arbejdsrelateret praksis, reduceres dens kvalitet til en billig måde at få løst velfærdsopgaver på. Det handler derved om, at den frivillige indsats skal have den samme pålidelige kvalitet, som ses i det professionelle arbejde (la Cour 2014:11). Det er ikke nok at have de personlige forudsætninger for et frivilligt arbejde. Det er om end lige så nødvendigt med en professionel vurdering af, hvad der er rigtigt og forkert. Således sikrer organisationen, at arbejdet bliver *accepteret* som en indsats, der er pålidelig nok til at indgå som en del af løsningen af samfundets udfordringer. Det betyder, at når arbejdet udføres på baggrund af faglighed, er der større sandsynlighed for, at der vil være en større tillid til den frivillige indsats. Uden det faglige grundlag, må det derfor antages, at det frivillige arbejde ville møde modstand fra omgivelserne og sætte spørgsmålstegn ved denne frivillige praksis’ fundament og intentioner. Kommende citat understøtter dette:

”Men også det, at vi kan beskrive, hvordan vi kvalitetssikrer vores arbejde, og at der er 2 psykologer ansat i ledelsen, har også en ret stor betydning. Fordi det ligesom kan dokumentere, at der er noget faglighed bag det, vi gør.” (GirlTalk.dk)

Lise fortæller i ovenstående citat, at det har en stor betydning, når der er psykologer ansat til at lede de frivillige, og fagligheden bliver således til et spørgsmål om tillid og dertil accept. Som tidligere nævnt, bliver professionelle mødt af en forventning om, at de har en ekspertise i at arbejde med et specifikt felt, og at de således skal anvende deres faglighed til at udføre

et arbejde, som bibringer bestemte resultater (Järvinen og Mik-Meyer 2012:13). Forventningen om, at professionelle leverer et bestemt stykke arbejde og bidrager med ønskede resultater, bliver ikke alene til et spørgsmål om, at de professionelle skal gøre noget bestemt. Det fastlægger også en forventning om, at de professionelle i *det frivillige arbejde* skal kunne omsætte det til praksis, således at de frivillige bliver mødt af den samme forståelse om, at der skal bringes bestemte resultater. Ifølge Anders la Cour (2014:88), kan frivillige ikke overbevises om at gøre noget, som ikke giver mening for dem. Inden for den frivillige praksis, er det væsentligt at medtænke, at der ikke er tale om en almindelig medarbejdergruppe, eller at de mennesker, som modtager den frivillige hjælp, er klienter (la Cour 2014), som bl.a. er tilfældet inden for psykologiens verden. Det kan således antages, at når Lise i pågældende kontekst har den overvejelse, at det har stor betydning, at der er psykologer ansat i ledelsen, kan det give indtrykket, at den frivillige praksis ligeledes skal afspejle psykologers virksomhedsområde. På den måde skal frivillige ledes til at rådgive i overensstemmelse med den form for rådgivning, som finder sted inden for psykologiens rammer. Derved bliver den frivillige praksis til et spørgsmål om, hvor meget den kan komme til at ligne en psykologs praksis uden at være det.

4.1.3 Når omfanget af dokumentation afgør frivillighedens skæbne

Hos GirlTalk.dk oplever Lise ikke, at finanserne er et problem, og hun udtaler, at de modtager flere penge i dag, end hvad de har gjort førhen. Det viser kommende citat:

”Ja, det må man sige. Vi er vokset meget gennem de sidste 5-6-7 år i forhold til både vores budget og i forhold til vores indtægter.”

(GirlTalk.dk)

Lise fortæller her, at deres indtægter er vokset i takt med, at udgifterne også er blevet større. Der er tilsyneladende en overensstemmelse mellem, hvad de har brug for, og hvad de modtager økonomisk støtte til. Sådan er det dog ikke for alle organisationers vedkommende, hvilket Lise har bemærket. Det viser kommende citat:

”Det kan være svære at komme ind og få fodfæste og få skabt en organisation. Fordi du skal kunne dokumentere, at det du gør, gør en forskel. Så hvem vil vi gå ind og støtte? Projekter, der allerede har noget dokumentation.” (GirlTalk.dk)

Lise fremhæver her, at hun mistænker udviklingen for at skabe sværere vilkår for nye frivillige organisationer at finde fodfæste i samfundet. Et øget dokumentationskrav kan resultere i, at de organisationer, som ikke kan dokumentere den frivillige indsats i lige så høj grad som andre, vil have problemer ved at få økonomisk støtte. Ifølge Jacobsen og Thorsvik (2008:174) er alle organisationer afhængige af omgivelserne, fordi de sørger for at bidrage med ressourcer, som indgår i den samlede strategi for at nå organisationens mål. Selvom frivillige organisationer er grundlagt uafhængig af lovgivning og politiske strategier (la Cour 2014), må de alligevel konstant forholde sig til omgivelserne, som de hver dag intervenserer med. Jacobsen og Thorsvik (2008:179) skelner mellem tekniske omgivelser og institutionelle omgivelser. De institutionelle omgivelser henviser til de normer, værdier og antagelser, som skaber forventninger til organisationerne, hvorimod de tekniske omgivelser er betinget af de ressourcemæssige aspekter såsom økonomisk støtte (ibid.). Som man kan læse i citatet, oplever Lise, at professionalisering skaber et større forventningspres på nye frivillige organisationer, fordi de skal have dokumentation på den forskel, som den frivillige indsats gør for samfundet. Det betyder, at den afhængighed af dokumentation, som Lise finder altafgørende for en ny frivillig organisation, bliver til et spørgsmål om, hvor meget den kan leve op til de standarder, som andre frivillige organisationer allerede har fastlagt. Der bliver således skabt normative forestillinger om, hvad en frivillig organisation skal leve op til af krav, og når andre formår at efterleve det, betyder det, at den økonomiske støtte afhænger af, hvor professionel organisationen er fra start af.

Ovenstående citat udgør også en holdningsfunktion. Ifølge Katzenelson (1994:157) har den instrumentelle funktion et udgangspunkt i den behavioristiske indlæringspsykologi, hvor mennesker motiveres til at maksimere belønning for at undgå straf. Der vil således overvejende være en positiv holdning til objekter, som anses for at være kilden til maksimering af belønning (ibid.). Ovenstående citat viser, at Lise har erfaret, at det har en konsekvens, *en straf*, at andre frivillige organisationer ikke formår at dokumentere tilstrækkeligt. Idet hun selv er en del af en frivillig organisation, som har den tilstrækkelige økonomiske støtte, vil den pågældende indsats betegnes som ét af de projekter, der allerede har den fyldestgørende dokumentation. Det må derved antages, at Lise aldrig sætter spørgsmålstegn ved kravet om dokumentation, fordi belønningen bliver den økonomiske støtte, der er medvirkende til, at GirlTalk.dk overhovedet kan eksistere. Hvis man anskuer den samlede analyse af Lises oplevelser, vil det påvise, at fordi hendes professionelle baggrund er med til at sikre tilliden til organisationens frivillige arbejde, der er afgørende

for, at andre støtter organisationen, efterlader det en normativ forestilling om, at professionalisering af frivilligt arbejde skaber en pålidelig praksis, som alle frivillige organisationer derved skal efterleve.

4.1.4 Delkonklusion

Første del af analysen handlede om "Lise" fra GirlTalk.dk og hendes holdning til professionalisering af frivilligt arbejde samt de vilkår og betingelser, som hun møder i forbindelse med denne udvikling. Professionalisering er, fra hendes synspunkt, en udvikling, der nu sikrer, at det frivillige arbejde ikke bliver en tilfældig praksis baseret på mavefornemmelse. Hun fremhæver, at det er vigtigt med faglighed i en frivillig organisation, fordi det gør arbejdet målrettet og skaber pålidelige rammer, som er accepteret af det politiske system. Således bliver hendes faglighed til et spørgsmål om, hvor meget den frivillige organisation kan komme til at ligne en professionel, såsom en psykologpraksis, uden at være det. Lise oplever dog samtidig, at professionalisering skaber nogle udfordringer for nye frivillige organisationer, fordi der i dag er et større krav om dokumentation, hvor konkrete målsætninger, der påviser en effekt, afgør, hvorvidt organisationen er værd at finansiere. Lise spiller derved en aktiv rolle i denne udvikling, fordi andre organisationer skal kunne efterleve en standard, som GirlTalk.dk er med til at fastsætte ved at illustrere rammer, der i høj grad ligner de professionelle.

Den bevidste

”At vi trækker en række virksomhedsledelses værktøjer ind, og propper det ned over det frivillige sociale arbejde. Fordi vi selv arbejder i sådan en verden, også tænker vi ”jamen det må så også virke for de frivillige”

(Torben, Natteravnene)

4.2.1 At inddrage professionelle arbejdsmetoder i den frivillige sektor

Citatet på forrige side viser, at ”Torben” fra Natteravnene oplever, at professionalisering udspringer af en forhåndsantagelse om, at professionelle arbejdsværktøjer kan omsættes i den frivillige sektor, fordi medarbejderne selv har arbejdet i den verden, og derfor er fortrolige med de metoder. Ved at han italesætter det som ”vi” tilkendegiver han samtidig, at han selv er en del af den medarbejdergruppe. Ifølge Anders la Cour (2014:47) er det frivillighedens kompleksitet og det manglende sprog for dens særlige form for socialitet, der bevirker en frygt for at blive forvirret i forsøget på at indfange opskriften på frivillighedens særegne. Således bliver det i stedet til et spørgsmål om at finde noget, der er velkendt for at muliggøre en forståelse af frivilligheden. Det vil sige, at når sproget fra den professionelle verden vinder indpas i den frivillige verden, bliver frivilligheden anskuet som en arbejdsrelateret indsats på trods af, at den samtidig finder sted i menneskers fritid (ibid.). Når Torben fortæller, at professionalisering betyder, at virksomhedsledelsesværktøjer drages ind i den frivillige sektor, siger han på samme tid, at man anskuer frivillighed som en praksis, hvor professionelle arbejdsmetoder virker.

Indtil videre har der udelukkende været perspektiver på, hvad professionalisering betyder og gør ved det frivillige arbejde. Torbens holdning er således den første forståelse af, hvordan professionalisering er opstået. Ifølge Katzenelson (1994:169) indgår der en større eller mindre grad af selvbevidsthed i forholdet mellem holdning og handling. Refleksion er her en væsentlig faktor, som er afgørende for, hvor meget individet forstår sin egen holdning og dertil handling. Der vil være stor sandsynlighed for, at jo større refleksionsniveauet for den givne holdning er, des mere påvirket vil handlingen være, fordi selvbevidstheden forpligter til at agere på en bestemt måde (ibid.). I Torbens tilfælde, vil hans holdning til professionalisering, som udgør en stor selvbevidsthed om den rolle, han selv spiller i udviklingen af nærværende fænomen, være afgørende for den frivillige praksis, som han til dagligt har ansvaret for. Når Torben udtaler følgende *”fordi vi selv arbejder i sådan en verden, og så tænker vi, jamen det må så også virke for de frivillige”*, italesætter han samtidig en bevidsthed om, at man anvender professionelle arbejdsmetoder, fordi der eksisterer utilstrækkelig viden om, hvordan man arbejder med frivillige i organisationer. Han beskriver dermed en holdning, der fremhæver professionalisering som en udvikling, der ikke tillader nysgerrighed at udfolde sig i den frivillige sektor, men i stedet antager på forhånd, at professionelle arbejdsmetoder kan overføres direkte til arbejdet med frivillige.

Som nævnt i foregående kapitel, eksisterer der i dag en akkrediteringsmodel, der har til formål at sikre kvaliteten af de forskellige sociale og gratis rådgivningstilbud (jf. RådgivningsDanmark 2018). Dette er et værktøj, der har sin oprindelse fra den professionelle verden, navnlig uddannelsessystemet. Her er således et eksempel på, hvordan professionelle modeller omsættes til brug i den frivillige sektor, hvilket understøtter Torbens holdning til professionalisering. Selvom Natteravnene ikke tilbyder frivillig rådgivning, og derfor ikke er en del af de tilbud, som denne akkrediteringsmodel er målrettet mod, er der tilsyneladende en bevidsthed om, at det eksisterer og er med til at påvirke det frivillige arbejde i en bestemt retning. Dette kan have betydning for, hvordan den frivillige praksis anskues af andre, navnlig staten.

4.2.2 Statens indflydelse på den frivillige indsats

Til interviewet fortalte Torben, at han både har oplevet at fravælge statslige midler samt få afslag på samme. Dette afsnit behandler hans oplevelser med statens indflydelse på den frivillige indsats i organisationen. Kommende citat beskriver, at de i Natteravnene før har fravalgt statslige midler, fordi dokumentationskravet var for omfattende.

”Når vi også nogle gange fravalgte de offentlige midler, fordi arbejdet med at dokumentere hvad vi brugte pengene til, det var et større [red. arbejde], synes vi, end det vi faktisk kunne gå ud og lave.”

(Natteravnene)

Som det fremgår af ovenstående citat, oplever Torben, at når de har modtaget den statslige støtte, bliver kravet om dokumentation for omfangsrigt. Han udtaler, at arbejdet med at dokumentere var langt større, end hvad der gav mening, og de valgte derfor at frasige sig statslige midler. I den offentlige sektor møder de ansatte i forvejen et øget krav om dokumentation og indrapportering af resultater, hvilket har betydning for det professionelle arbejde med borgerne. Ifølge Järvinen og Mik-Meyer (2012:16) oplever medarbejderne, at det er tidskrævende, og det fjerner en del af det essentielle fra de fagområder, som det gode velfærdsarbejde bygger på. Således bliver det hurtigt til mere skrivebordsarbejde, fordi staten skal kontrollere, at de opgaver, der bliver udført, lever op til de retningslinjer, der er fastsat for arbejdet (ibid.). Denne opfattelse lader ikke til at have ændret sig, selvom der i denne kontekst er tale om frivilligt arbejde. Den væsentlige skelnen mellem hvad frivillige skal varetage og hvad professionelle skal varetage, viser sig at være betydningsløs, når det

handler om dokumentation og effektmåling. Forestillingen om, at frivillige organisationer, som modtager penge fra staten, skal kunne dokumentere en effekt og derved påvise, at den frivillige indsats gør en forskel, er således mere krævende end hvad en frivillig organisation som Natteravnene kan opfylde.

Før i tiden blev der ikke sat spørgsmålstegn ved den frivillige praksis, og det blev anset som et gode at have frivillige til at hjælpe socialt udsatte. Staten havde en faciliterende rolle, som skulle understøtte den frivillige praksis i at udfolde sine evner uafhængig af det offentlige styringsformer. Sådan er det ikke længere, og ifølge la Cour (2014) har staten indtaget en ”opdragende” rolle, hvor økonomi bliver anvendt som en metode til denne opdragelse. Således kan staten kontrollere den frivillige praksis på en måde, som staten har tiltænkt, at frivilligheden skal gavne samfundet (ibid.). Som ovenstående afsnit viser, møder Natteravnene i dag flere krav om at kunne dokumentere en målbar effekt, der viser, at den frivillige indsats gør en forskel. Lise fra GirlTalk.dk har bemærket denne udvikling ved andre organisationer, og italesætter, at det kan skabe udfordringer for nye organisationer at få fodfæste, fordi de skal efterleve fastlagte krav, de måske ikke har mulighed for. Dette kan lige såvel skabe udfordringer for allerede etablerede organisationer, hvor Natteravnene er én af de organisationer, som har mærket til det. Det illustrerer kommende citat:

”Og det samme er jo, når man skal søge [red. økonomisk støtte], ”jamen er der en effekt?” og ellers får du ingen penge. Jamen for søren da, I [red. staten] kan jo kigge på, om det her kan have en mulighed og afprøve nogle ting.” (Natteravnene)

Torben forklarer i ovenstående citat, at de skal kunne argumentere for, hvordan indsatsen, som de søger økonomisk støtte til, udgør en forskel. Han fremhæver, at de bliver mødt af en forventning om, at der skal være en målbar effekt, før det giver mening at investere i den frivillige indsats. Ifølge Anders la Cour (2014) har det offentlige den vision, at frivillighed skal forblive frivillig, men samtidig skal indgå i de rammer, som staten fastsætter. Den seneste civilsamfundsstrategi (2017) vidner om et statsligt ønske om et mere indflydelsesrigt samarbejde på tværs af offentlig og frivillig sektor, hvor samarbejdet er betinget af de værdier, som de frivillige anerkendes for at have. Udfordringen opstår derfor, når staten ønsker en supplerende indsats til det offentlige, men stadig gerne vil holde fast i det frivillige engagement, som er hele fundamentet for ønsket om samarbejdet. Ifølge la Cour (2014:139), er det et modsætningsfyldt forhold, idet frivilligheden skal fortsætte med at være *alt det, som*

det offentlige ikke er, men samtidig agere som en ansvarlig samarbejdspartner. Det illustrerer således en paradoksal politik, der ønsker, at frivilligheden skal være heterogen og homogen på samme tid. Når Torben bliver mødt af en forventning om en "effekt", giver det anledning til at overveje, at denne politiske vision om, at frivilligheden skal være noget bestemt, før det er gavnligt for samfundet, har betydning for organisationernes mulighed for at indfri økonomiske midler. På samme måde som staten ønsker mere frivillighed og roser dens særkende, ligeså er staten skyld i, at frivilligheden ikke kan være den innovative og anderledes samarbejdspartner, som er visionen. Når staten siger nej til at finansiere en frivillig indsats, siger den på samme tid nej til denne form for frivillighed. Denne paradoksale politik viser sig derfor at have betydning for, om nogle frivillige organisationer overhovedet kan eksistere. Når politikerne ønsker mere frivillighed i samfundet, er det således et utopisk mål, når det alene handler om at ønske en *bestemt* form for frivillighed. Det interessante er, at det politiske system anerkender det frivillige arbejde for dens innovative evner på løsningen af sociale udfordringer, men ovenstående citat indikerer, at der er alligevel, er nogle forestillinger om, hvad denne innovation skal indeholde. Det handler således ikke bare om at være innovativ og finde nye metoder og løsninger, men det handler om at være innovativ på den måde, som staten har tiltænkt. Det betyder, at når Natteravnene ønsker at *afprøve nogle ting*, som Torben beskriver, bliver de begrænset i dette ønske om et nyt projekt, fordi staten ikke nødvendigvis anser det på samme måde, som den frivillige organisation gør. Dette giver anledning til at overveje, at tillid til en frivillig indsats ikke er betinget af oprindelse, kendskabsniveau eller antallet af frivillige. En organisation som Natteravnene, der har været etableret i mere end 20 år, kan derfor møde udfordringer i at bibeholde sin eksistens, hvis statens forventninger ikke stemmer overens med, hvad organisationen kan tilbyde i dag. Således vidner dette om en udvikling, hvor selv store organisationer med mere end 4000 frivillige ikke nødvendigvis anses for at gavne samfundet, medmindre de kan dokumentere en indsats, der udgør en klar forskel for samfundet, sådan som staten anskuer det i dag. Som beskrevet i indledningen, er der nogen uoverensstemmelse mellem de politiske udtalelser om frivillighedens særlige kvalitet og den strategi, som skal styrke civilsamfundet. Torbens oplevelser er derfor med til at understøtte dette dilemma mellem statens ønske om *mere* frivillighed og så realiteten.

4.2.2.1 Konkurrence om midlerne

Et andet aspekt af statens indflydelse på hvorvidt Natteravnene kan indfri midler til at finansiere den frivillige indsats, kan findes i de konkurrenceprægede konsekvenser. Dette viser kommende citat:

”Og det med at få pengene, det er ikke helt så nemt. Det gør at alle nu ”overfalder” virksomhederne, hvor det vælter ind med ansøgninger.”

(Natteravnene)

Torben beskriver i dette citat, at når den økonomiske støtte ikke kan indfries gennem staten, må de finde midlerne et andet sted. Der er en konstant usikkerhed for fremtiden pga. denne økonomi, og hvis de ikke kan leve op til statens krav om dokumentation og effektmåling, må de finde midlerne et sted, som potentielt er belastet med ansøgninger, fordi andre frivillige organisationer har samme oplevelse. Ifølge Jacobsen og Thorsvik (2008:181) er de tekniske omgivelser vigtige for en organisation, fordi de bl.a. hjælper med de nødvendige ressourcer såsom finansiering. Hvis der opstår udfordringer med økonomien, fordi de tekniske omgivelser ikke bidrager med støtten, som de plejer, må organisationen kontinuerligt forsøge at tilpasse sig de forventninger, som er afgørende for, om andre aktører fortsat vil støtte organisationens aktiviteter (ibid.). Torben beskriver i ovenstående citat, at det er vanskeligt at få pengene til organisationen, fordi andre frivillige organisationer søger samme steder. De tekniske omgivelser, som i dette tilfælde drejer sig om fx fonde og private virksomheder, afgør, hvem de vælger at støtte. Som beskrevet tilbage i indledningen, oplever Dorte Nørregaard, der er udviklingsleder i Center for Frivilligt Socialt Arbejde, at den konkurrencepræget tilstand mellem de frivillige organisationer udspringer af de efterhånden fastlagte rammer og regler, som organisationerne forventes at tilpasse sig under (CFSA 2017). Torben fremhæver, at det i forvejen er komplekst at dokumentere en målbar effekt overfor det offentlige system, og det må således antages, at denne udfordring ikke er et enkeltstående tilfælde. Når der kommer andre frivillige organisationer, som fx GirlTalk.dk, der har et større fokus på kvalitet og faglighed, vil virksomhederne, der udbyder den finansielle støtte, blive mødt af forskellige grader af kvalitet. Det må således antages, at når flere frivillige organisationer søger samme sted, og der kun er en begrænset sum penge, vil graden af kvalitet og dokumentation have betydning for, hvorledes organisationen bliver anset som værd at støtte fremfor andre. Natteravnene har i hvert fald mødt konsekvenser af utilstrækkelig finansiering, hvilket kommende afsnit vil belyse.

4.2.3 Når økonomien ikke rækker til den daglige drift

Som et gennemgående tema i Torbens oplevelser, er dokumentationen et vilkår, der har konsekvenser for den frivillige indsats. Det er svært at imødekomme kravene, fordi den frivillige indsats ikke er så professionel, som ønsket fra staten er. Det er derfor komplekst at dokumentere en klar effekt, når den frivillige indsats' mål alene drejer sig om at skabe en tryk tilstedeværelse i samfundets natteliv. På trods af dette, er der stadig behov for ansatte til at varetage den daglige drift og kommunikationen med de mange frivillige. Når økonomien er utilstrækkeligt, har det konsekvenser for deres ansættelse. Dette fremhæves i kommende citat:

”Altså udfordringen [red. at søge midler] startede for nogle år siden, og vi gjorde også det sidste år, hvor vi måtte afskedige 2 medarbejdere. Det er aldrig sket i Natteravnene før, det tør jeg godt sige, for hvad var det nu for noget?” (Natteravnene)

Torben forklarer i ovenstående citat, at de måtte afskedige to medarbejdere, fordi de ikke havde råd til at have dem ansat. Det betyder, at den økonomiske støtte, som de løbende modtager, ikke har været tilstrækkelig til at betale for driften af organisationen. Ifølge Jacobsen og Thorsvik (2008:182) kan de tekniske omgivelser deles ind i to kategorier; graden af homogenitet og graden af stabilitet. Jo mere homogene omgivelserne er, des mindre skal organisationen forholde sig til forskellige aktører. Det samme gælder ved graden af stabilitet. Hvis omgivelserne ikke ændrer sig særlig meget, er det forholdsvis simpelt at forudsige ændringer (ibid.). Ved frivillige organisationer gælder det modsatte. De skal kontinuerligt forholde sig til forskelligartede aktører, hvilket Jacobsen og Thorsvik (2008) betegner som *heterogene omgivelser*. De heterogene omgivelser omfavner et bredt spektrum af eksterne aktører, som har indflydelse på, hvordan organisationen kan fungere. Ved *dynamiske omgivelser*, som er modsætningen til de førnævnte stabile omgivelser, skal organisationen hele tiden forholde sig til ændringer i samfundet. En sammensætning af disse to former for omgivelser giver således noget usikkerhed, fordi organisationen er nødt til at definere sin rolle i takt med, at forventninger fra fx samarbejdspartnere ændrer sig (ibid.:183). Torben fortæller i ovenstående citat, at de sidste år måtte afskedige to medarbejdere, hvilket aldrig er sket før. Det betyder, at der har været nogle forhold eller forventninger i samfundet, som Natteravnene har haft problemer med at imødekomme, hvor konsekvensen har været, at økonomien blev utilstrækkelig. På trods af, at Torben fremhæver

en bevidsthed om samfundets udvikling, hvad angår synet på frivilligheden, viser ovenstående citat, at det alligevel kom bag på ham, hvad det kunne have af konsekvenser, hvis de gældende forventninger ikke blev opfyldt. Ifølge Katzenelson (1994:155) består holdninger af tre dimensioner; kognition, emotion og motivation. Disse kan være større eller mindre dominerende og kan have forenelige eller uforenelige tilhørsforhold til hinanden. Når der er tale om den kognitive del af en holdning, drejer det sig om de tankemønstre, som gør sig gældende på baggrund af en erkendelse af virkeligheden. Det er således umuligt at have en holdning uden de kognitive komponenter (ibid.). Når Torben fortæller, at det kom bag på ham, at de var nødsaget til at afskedige medarbejdere, har han haft en erkendelse af, at det aldrig ville være muligt i Natteravnene. Det må derved antages, at Torben har oplevet en organisation, hvor der var styr på økonomien og derfor ikke behøvede at ændre på noget. Denne pludselige erkendelse af, at Natteravnene ikke er så velfinansieret, som den før i tiden har været, vil være en kognitiv komponent, som indvirker på den motivation, der driver den frivillige organisation.

4.2.4 Modstand mod forandring

Forrige afsnit illustrerede udfordringer, som Torben fra Natteravnene møder, både når det gælder et samarbejde med staten, og når der er mangel på samme. Derudover oplever han, at der er konkurrence mellem de frivillige organisationer, fordi alle kæmper om de samme midler fra de samme virksomheder. Graden af professionalisme kan have afgørende betydning for, hvorvidt en virksomhed vælger at støtte den frivillige indsats. Dette sidste afsnit har til formål at anskueliggøre den problematik, som opstår, når Torben både har en fasttømret holdning til, hvad frivilligheden i pågældende organisation skal bestå af og så den modstand, han møder med de efterhånden fastlagte krav for den økonomiske støtte. Kommende citat er en kritik fra Torben om hvordan frivilligheden har ændret sig:

”Og vi glemmer lige der, hvordan det var for 15-20 år siden, hvor det godt kunne gøres anderledes og knap så rigid. Fordi frivillighed drives af lyst. Det drives ikke af projektbeskrivelser og alt mulig andet.”

(Natteravnene)

Torben fortæller her, at han oplever, at det frivillige arbejde i Natteravnene ikke er nødvendigt at gøre formelt. Den frivillige indsats er betinget af voksne, som går nogle ture i

nattelivet og skaber trygge rammer for bl.a. unge mennesker. Som tidligere beskrevet har Torben en bevidsthed om de normative antagelser, der i dag eksisterer om frivillighedens rolle i samfundet. Ovenstående citat beskriver dog samtidig en bevidsthed om et ønske om at fastholde Natteravnens værdier og oprindelige grundlag. Ifølge Jacobsen og Thorsvik (2008:349) betyder forandring, at man skal forholde sig til en ændring af den sikre, pålidelige tilstand til en usikker situation. Det kan skabe utryghed, fordi individerne skal konfronteres med noget, som er både ukendt og usikkert. Mødet med forandringer kan således fremkalde forskellige modreaktioner, alt afhængig af den forandring, som er gældende. En forandring kan betyde, at de mennesker, som har været i organisationen i lang tid, kan opleve et tab af identitet, fordi de har oparbejdet et meningsmønster i løbet af deres ansættelse (ibid:350). Torben har været i Natteravnene siden dens begyndelse for 20 år siden, og ovenstående citat viser, at han har en oplevelse af, at det var anderledes og mindre formelt dengang, det startede. Denne oplevelse har han tilsyneladende stadig i dag, når han udtaler, at ”vi glemmer”. På samme måde, som ved holdningen om professionalisering, tilkendegiver han, at han selv er en del af den udvikling, hvor man glemmer, at frivilligheden drives af lyst. Den holdning, som Torben har til frivillighed, og den modstand, som han møder i den påkrævede dokumentation, kan således resultere i dilemmaer, idet Torben tilsyneladende vælger at holde fast i sin holdning. Denne modstand mod at forandre noget i organisationen, således at den imødekommer de rammer og forventninger, som frivilligheden mødes af i dag, kan have konsekvenser for organisationens eksistens. Spørgsmålet er derfor, om Torbens egen forforståelse om, hvad der skaber godt frivilligt arbejde i Natteravnene og hans stræben efter at holde fast i de frivilliges værdier, er en kamp, som han aldrig vil vinde, når samfundets normer og syn på frivilligheden ændrer sig i takt med, at professionalisering vinder indpas i den frivillige sektor. Konsekvenserne er, som nævnt, at de ikke modtager den tilstrækkelige økonomiske støtte, som kan have yderligere konsekvenser for de mennesker, der til dagligt arbejder i organisationen.

Hvis man skal foretage en samlet fortolkning af Torbens oplevelser, illustrerer det en grundlæggende ambivalens til, hvordan det frivillige arbejde skal udfolde sine evner i dag. Han er bevidst om, at der er nogle normative forestillinger om, hvad frivillige skal foretage sig, og hvor professionelt det skal være, men samtidig oplever han, at det er komplekst at imødekomme de krav, der fastsættes af andre, når det kommer til den økonomiske støtte. Hans oplevelse er, at frivillighed drives af lyst og ikke af projektbeskrivelser eller lignende.

Der er således konstant nogle konfliktfyldte forhold i at fastholde den form for frivilligt arbejde, som Natteravnene for 20 år siden blev grundlagt på baggrund af, og så leve op til de normer og forventninger, der eksisterer i samfundet i dag.

4.2.5 Delkonklusion

Anden del af analysen handlede om ”Torben” fra Natteravnene. Han oplever, at professionalisering handler om at inddrage professionelle arbejdsmetoder til anvendelse i den frivillige sektor, og at der bliver fastsat flere dokumentationskrav til frivillige organisationer, hvis staten skal hjælpe med den økonomiske støtte. Torben er bevidst om sin egen rolle i udviklingen, men han er samtidig modstander af denne udvikling, fordi hans holdning er, at frivillighed er betinget af lystbetonede årsager og ikke projektbeskrivelser. Dette modsætningsfyldte forhold i at være en del af en udvikling, som han forsøger at kæmpe imod, forårsager konsekvenser for den frivillige indsats, fordi det er komplekst at argumentere for nødvendigheden af det frivillige arbejde, når det ikke er så professionaliseret, som det forventes. Torben oplever, at dette øger konkurrencen blandt de frivillige organisationer, fordi alle kæmper om de samme midler. Udfaldet bliver således, at Natteravnene ikke modtager den tilstrækkelige økonomiske støtte, som har vist at have betydning for medarbejdernes ansættelse. Det er muligt, at Torbens modstand mod at efterleve nogle normative, men fastlagte rammer har indflydelse på, hvorledes Natteravnene fortsat kan eksistere.

Den kritiske

”At det er det her med at få de frivillige til at tage over på nogle områder, som før var professionelle fagpersoner, der gjorde. Så at ligesom kunne få klaret nogle opgaver på en billigere måde. Fordi det er jo de frivillige, der gør det.” (Bydelsmødrene)

4.3.1 Det handler om billig arbejdskraft

”Anne” fra Bydelsmødrene fortalte til interviewet, at hun forstår professionalisering af frivilligt arbejde som en udvikling, der skaber billig arbejdskraft. Sammenlignet med Lises og Torbens holdninger, drejer det sig her ikke om at trække professionelle værktøjer ind i den frivillige praksis, men om at flytte frivillige ud i den professionelle praksis. I citatet på forrige side beskriver Anne, at professionalisering handler om, at frivillige skal udføre et stykke arbejde, som ligner det professionelle for at skabe billigere arbejdskraft. Hun har således en forståelse af, at frivillige skal overtage områder, som førhen var professionelles virksomhedsområde. Ifølge Anders la Cour (2014) kan den frivillige sociale indsats anskues på forskellige måder. Der kan være tale om en indsats, der betragtes som modsætningen til det offentlige, en indsats, som har en arbejdsrelateret funktion og en indsats, der anses for at have en afgørende betydning for fællesskabet og sammenhængskraften. For at iagttage og forstå den frivillige sociale indsats er det, ifølge la Cour, nødvendigt at gøre sig blind for noget (ibid.). Som citatet fremhæver, oplever Anne, at professionalisering handler om, at frivillige skal overtage professionelle områder, og således skaber udviklingen en frivillighed, som i højere grad bliver en arbejdsrelateret praksis, hvor frivillige skal udføre det samme stykke arbejde blot uden løn. Det betyder, at hun på nuværende tidspunkt anskuer frivilligheden som en indsats, der er anderledes og varetager opgaver, der ikke kan forveksles med de professionelles. Som beskrevet tilbage i indledningen, blev frivilligt arbejde før i tiden anset som modsætningen til det offentlige, fordi det kunne noget andet, som var nytænkende og tillidsskabende blandt borgerne i samfundet (jf. la Cour 2014). Kommende citat illustrerer Annes overvejelse om dette modsætningsfyldte forhold:

”Ved at professionalisere det så meget, indtil hvor der nærmest ikke er forskel på det [red. frivillig og professionel], hvorfor skal man så som frivillig ikke have penge for det? Når der sidder nogen, og gør nøjagtig det samme.” (Anne, Bydelsmødrene)

Anne beskriver her, at hvis professionalisering forårsager en udvikling, som i høj grad videnskabeliggør frivilligheden, hvor går grænsen således for spørgsmålet om lønnet eller ulønnet arbejdskraft? Denne refleksion betyder, at hun anskuer professionalisering som en udvikling, der inddrager mere faglighed i det frivillige arbejde, så frivillige til sidst kan varetage samme slags opgaver som de professionelle. Ifølge Boje Katzenelson (1994:156) har holdninger ikke blot en emotionel og kognitiv dimension, men er ligeledes betinget af

en motivationsdimension. Det vil sige, at holdninger er intentionelt stræbende, som motiverer til en bestemt handling i en specifik situation (ibid.). Hvis mennesker fx har en positiv holdning til, hvad frivilligt arbejde gør af gode ting for samfundet, vil de i højere grad være motiveret til at påbegynde en sådan praksis. Når Anne fremhæver, at professionalisering skaber billig arbejdskraft, ville dette angiveligt være en negativ holdning, som har betydning for, hvordan det frivillige arbejde i Bydelsmødrene tilrettelægges. Idet hun anskuer udviklingen som videnskabeliggørelse af frivilligt arbejde, må det antages, at hun vil modarbejde denne udvikling ved at gøre den frivillige praksis så frivilligt og uafhængigt som muligt. Hvordan dette viser sig i praksis vil jeg belyse i kommende afsnit.

4.3.2 Spontanitet, dokumentation og uddannelsesforløb

De frivilliges opgaver i Bydelsmødrene består af en brobyggende indsats, hvor samtaler med kvinder med en etnisk minoritetsbaggrund skal være med til at klargøre kvinderne til at opsøge hjælp i det offentlige regi. De samtaler sker på uformelle præmisser, fordi det kan opstå spontant i forskellige sammenhænge. Dette illustrerer kommende citat:

”Så holder vi ikke på den måde styr på, at nu mangler du [red. frivillig] en times samtale. Fordi det sker ligesom også på mere uformelle præmisser, det kan ske nede i vaskekælderen, det kan ske ovre i supermarkedet og alle sådan nogle ting.” (Bydelsmødrene)

Anne fortæller i ovenstående citat, at det frivillige arbejde ikke er tilrettelagt på en bestemt måde, og nogle gange kan den opstå spontant mellem de involverede mennesker. Det betyder, at når Anne beskriver, at det sker på uformelle præmisser såsom nede i vaskekælderen, fremhæver hun en omsorg, der ligner den interaktion, som kommer til udtryk spontant mellem mennesker. Anders la Cour (2014) har anvendt begrebet autenticitet om den frivillige praksis, som yder en omsorg, der er uafhængig af rammer og konkrete retningslinjer. Han forklarer, at det er den omsorg, som de fleste frivillige organisationer stræber efter, fordi den ligner den omsorg, som finder sted mellem familie og andre nære relationer (ibid.). Annes udtalelse fremhæver, at de ikke holder styr på det tidsmæssige omfang af de frivilliges timer, fordi det sker på uformelle præmisser, hvilket betyder, at ønsket med den frivillige omsorg er, at den er så autentisk som mulig. Ifølge la Cour (2014) er det dog umuligt for organisationen at vide, om den omsorg, de frivillige yder, er autentisk eller en omsorg, der blot følger de retningslinjer, som er grundlagt for organisationen. Det

er først i det øjeblik, hvor frivillige handler på en måde, som strider imod organisationens rammer, at de kan vide, at det er autentisk. La Cour betegner dette som illoyal autenticitet (ibid.). Hvis man skal tage udgangspunkt i denne teori i forbindelse med Annes oplevelse af den frivillige indsats, betyder det, at hun tillader, at frivillige kan ”gøre som de vil”, når de ønsker at indgå i dialog med kvinderne, og derved bliver indsatsen så langt fra en professionel praksis, som ønsket er. Det kan dog også betyde, at frivillige bliver oplært i at have spontane samtaler på en autentisk måde, og derved bliver den frivillige indsats ikke autentisk men blot en efterlevelse af gældende retningslinjer. Således bliver den frivillige indsats til en omsorg, der er formelt organiseret på uformelle præmisser, hvilket la Cour (2014) betegner som loyal autenticitet.

Spørgsmålet om graden af spontanitet og autenticitet kan ligeledes anskues med udgangspunkt i det stigende dokumentationskrav, som Bydelismødrene også møder. Arbejdet i at skulle erindre og sørge for at huske, hvad den spontane samtale handlede om, vil om nogen kræve, at de frivillige hele tiden skriver ned, hvordan mødet med andre har påvirket denne person. Er det samtalen nede i vaskekælderen, der gjorde forskellen eller er det i bussen på vej hjem fra supermarkedet, som skabte forandring hos den anden? Hvis det hele skal kunne dokumenteres på en måde, der konkretiserer, hvordan indholdet i samtalerne gør en forskel for målgruppen, må det antages at have betydning for den vision om at være anderledes end det offentlige.

Selvom den frivillige indsats er baseret på spontane samtaler, skal de frivillige alligevel igennem et uddannelsesforløb, der klæder dem på til at yde den brobyggende indsats, som er målet i Bydelismødrene.

”Og så metoder om hjælp til selvhjælp og også pas på dig selv metoder, fordi man skal også huske, at man er frivillig og man kan til en grænse, så man skal også vide hvornår man skal sige fra, hvornår det kommer for tæt på.” (Bydelismødrene)

Anne forklarer, at uddannelsen består i at hjælpe kvinderne til at hjælpe sig selv, men ligeledes i at hjælpe frivillige til at være frivillig og ikke professionel. Uddannelsen er derfor vigtig, fordi det lærer de frivillige at sætte grænser, så de pludselig ikke påtager sig opgaver, der ikke hører til deres frivillige felt. Dette illustrerer først og fremmest en bevidsthed om, at der er et behov for at sætte grænser, når man er frivillig, og at det ikke er givet på forhånd,

hvordan de skal sætte disse grænser. Som beskrevet i indledningen, er staten gået fra en facilliterende rolle til en styrende og opdragende rolle, når det handler om at inddrage frivillige i velfærdsstatens mange opgaver (la Cour 2014:134). Bydelsmødrene er en integrationsindsats, hvor frivillige står for at tale med etniske minoritetskvinder, som har problemer med at finde fodfæste i samfundet. Idet integrationsindsatsen er i risiko for at blive forvekslet med en professionel indsats, fordi staten i højere grad har indtaget en styrende rolle og således er med til at skabe rammerne for den frivillige indsats, kan metoderne til at lære at sætte grænser anskues som en form for modmagt i forbindelse med den statslige styring. Således stemmer dette mål overens med Annes vision om, at der skal være en klar distance mellem, hvad de frivillige skal varetage af opgaver, og hvad de professionelle skal. Citatet viser dog også, at måden det frivillige arbejde struktureres på er med udgangspunkt i metoden ”hjælp til selvhjælp”. Ifølge Järvinen og Mik-Meyer (2012:18) er denne arbejdsform en integreret del i den professionelle verden. Her forventes det, at medarbejdere indtager en facilliterende rolle, hvor borgeren skal hjælpes til at hjælpe sig selv. Velfærdsstatens hjælp består derfor i høj grad af en individualiseringstendens, hvor borgere bliver i stand til at anskue egne problemer og selv udforme redskaber, der kan hjælpe dem videre til et bedre liv (ibid.). Når Anne udtaler, at uddannelsen i Bydelsmødrene består af metoder om hjælp til selvhjælp, giver det således anledning til at overveje, at det er metoder, som er udarbejdet med udgangspunkt i professionelle arbejdsmetoder. Målet med uddannelsen er derfor både at give de frivillige redskaber til, at de kan benytte sig af de metoder og samtidig redskaber til at kunne sætte grænser. Når Anne, med en vision om grænser for frivilligheden, lader sig inspirere af den professionelle verden, anlægges et paradoksalt ønske om, at Bydelsmødrene skal være anderledes end det offentlige samtidig med, at de frivillige skal indgå i uddannelsesforløb med inspiration fra professionelle arbejdsmetoder.

4.3.3 Når tilliden er betinget af forskellen i professionel og frivillig

Hos Bydelsmødrene består det frivillige arbejde i høj grad af samtaler med etniske minoritetskvinder, hvor formålet er at forbedre deres muligheder for at integrere sig i det danske samfund. Den frivillige indsats fordrer derfor en tillid, som har afgørende betydning for, hvorledes kvinderne opsøger hjælp i den offentlige sektor.

” Vi ved, at der er en stor mistillid med vores målgruppe og systemet fra begge sider. Og det er enormt vigtigt for vores frivillige, at de er frivillige og kan sige, at de ikke kommer fra kommunen og har tavshedspligt før man tør åbne sig op.” (Bydelsmødrene)

Annes udtalelse fremhæver frivilligheden som en vigtig faktor for tillidsskabelsen mellem kvinderne og de frivillige. Hun forklarer, at kvinderne ofte har en grundlæggende mistillid til kommunen, og derfor er det frivillige fundament altafgørende, fordi hjælpen derved er uafhængig af det offentlige. Ifølge Anders la Cour (2014) er synet på frivillighed i dag i høj grad betinget af en forståelse af, at det er alt det, som det offentlige ikke er. Frivilligheden lovprises for sin særlige måde at møde udsatte mennesker på, fordi den grundlæggende er meget anderledes fra den offentlige omsorg. Denne forståelse kan ligeledes læses ind i Annes oplevelser med det frivillige og professionelle arbejde. Idet mistillid betegner det offentlige og tillid betegner det frivillige, vil det betyde, at tilliden til frivillige er betinget af at være modsætningen til det offentlige. Det væsentlige i denne indsats er derfor, at der skal være en klar forskel i, hvad der er frivilligt og hvad, der er professionelt. Hvis indsatsen professionaliseres, hvor der i højere grad anlægges et fokus på kvaliteten og konkrete retningslinjer for praksis, er der risiko for, at kvinder med etnisk minoritetsbaggrund har svært ved at skelne mellem de frivillige og de professionelle. Hvis samtalen succesforudsætter *det frivillige* aspekt, som derved har betydning for tilliden, vil den løbende ændring af rammerne for den frivillige praksis, have betydning for, hvorledes samtalen fortsat opleves på baggrund af et frivilligt, uafhængigt engagement. Det betyder, at samtalen muligvis vil komme til at ligne en professionel samtale, som kvinderne oplever i det offentlige system. Således bliver afstanden mellem frivillig og professionel praksis mindre, hvilket kan betyde, at det kan påvirke tilliden, der er altafgørende for, at kvinderne opsøger hjælpen i det offentlige, hvor professionelle har myndigheden til at yde en kvalificeret form for hjælp.

Ovenstående vidner ligeledes om, at Anne har en normativ forståelse af, at kvinder med en etnisk minoritetsbaggrund og det offentlige har en mistillid til hinanden. Ifølge Flemming Balvig og Lars Holmberg (2014:23) er sociale overdrivelser baseret på normative antagelser om, at flere gør eller mener noget bestemt, end hvad tilfældet er. De beskriver, at når fejlopfattelser defineres som virkelige, bliver de accepteret passivt og skjuler således individets egne overbevisninger og følelser, fordi der aldrig bliver gjort noget aktivt ved at

ændre fejlopfattelsen (ibid.). Når Anne fortæller, at *"vi ved, at der er en stor mistillid"* tilskriver hun således det offentlige og de professionelle nogle egenskaber, der forårsager denne mistillid. Det betyder, at denne sociale overdrivelse om, at der er en stor mistillid fra begge sider, selvom det er umuligt at be- eller afkræfte, vil således forklare den kritiske holdning, som hun har til professionalisering af det frivillige arbejde. Det skaber ikke alene billig arbejdskraft, men hvis frivilligheden på nuværende tidspunkt er modsætningen, vil professionalisering ophæve dette og således blive de aktører, der både har mistillid til kvinder med etnisk minoritetsbaggrund og som mødes af mistillid fra samme.

4.3.4 Delkonklusion

Tredje del af analysen har handlet om "Anne" fra Bydelsmødrene og hendes oplevelser med professionalisering af frivilligt socialt arbejde. Anne oplever, at professionalisering handler om at skabe billig arbejdskraft, hvor frivillige anvendes i det professionelle arbejde. Denne skelnen mellem hvad frivillige skal varetage, og hvad professionelle skal tage sig af, viser sig ligeledes i den tillid, som er betinget af afstanden. Anne fremhæver, at den frivillige integrationsindsats alene fungerer, hvis der er tillid til de frivillige. Denne tillid opstår i forbindelse med den uafhængighed, som de frivillige har til det offentlige, fordi kvinderne med etnisk minoritetsbaggrund, som den frivillige indsats er målrettet, har en mistillid til kommunen. Dette betyder, at hvis det frivillige arbejde i Bydelsmødrene i højere grad professionaliseres, hvor rammerne fastlægges af staten, vil kvinderne møde frivillige, som kommer fra en organisation, der er statslig reguleret. Det vil sige, at der er risiko for, at afstanden mellem frivillig og professionel reduceres, hvilket kan betyde, at den altafgørende tillid forsvinder. Derudover består den frivillige indsats af en spontanitet, hvor samtalerne, der udgør den frivillige hjælp, sker på uformelle præmisser. Hvis Bydelsmødrene skal indberette og dokumentere mere end de gør nu, kan det betyde, at denne spontanitet reduceres, fordi de frivillige konstant skal erindre, hvad samtalerne handlede om. Annes oplevelser med professionalisering har dog et modsætningsfyldt forhold, fordi hun på den ene side er kritisk overfor udviklingen, men samtidig lader sig inspirere af professionelle metoder i det fastlagte uddannelsesforløb, som de frivillige indgår i.

Modstanderen

”Det er nedbrydende, det er et enzym, som virker nedbrydende på selve grunddna’et i civilsektorens frivillige arbejde.” (Kristian, FitforKids)

4.4.1 Den forkerte form for frivillighed

”Kristian” fra FitforKids oplever, at professionalisering handler om, at frivilligheden skal styres og kontrolleres i et omfang, hvor det reducerer det frie valg og initiativ. Det viser kommende citat:

”Altså jeg ser det egentlig som, at det her frie initiativ og liv osv. at der pludselig bliver taget ejerskab over det, og det bliver puttet ned i nogle kasser og det skal styres. Og det bliver opdraget og kultiveret på en eller anden måde.” (FitforKids)

Kristian beskriver her, at hans holdning til professionalisering af frivilligt arbejde er, at det er en udvikling, som koloniserer frivilligheden, således at det kan kontrolleres i en bestemt retning. Ifølge Anders la Cour (2014) er statens rolle i dag betinget af et behov for en øget kontrol og styring, hvor det sikres, at de opgaver, der bliver udført, er nogle opgaver, som staten accepterer. Som nævnt i indledningen iagttager staten frivilligheden og ser en indsats, der er anderledes, uforudsigelig og innovativ, og som staten gerne vil have mere af. Problemet bliver dog, at så snart staten ønsker mere af noget, bliver det i stedet til et styringsobjekt, hvor staten har svært ved at fralægge denne styring (ibid.). Kristians oplevelse i ovenstående citat giver anledning til at overveje, at han frygter, at professionalisering betyder øget statslig kontrol, hvor de frivillige opgaver bliver et objekt til styring, og derfor kan frivilligheden ikke længere være kritisk og fri til at tage sine egne valg.

Ovenstående citat udgør også en holdningsdimension. Ifølge Katzenelson (1994:155) er den emotionelle holdningsdimension betinget af modsætningerne *negativ* og *positiv* i forskellige grader. Det er den emotionelle del, som har den største indflydelse på holdningen og således hvordan individet med holdningen, indretter sin adfærd i forskellige situationer. Kristians udtalelse om professionalisering fremhæver et negativt forhold til udviklingen, idet han både italesætter det som *at tage ejerskab over det frie initiativ* og som *et enzym, der virker nedbrydende på grunddna’et i civilsektoren*. Denne metafor om at nedbryde frivilligheden er således en direkte modsætning til Lises (fra GirlTalk.dk) positive holdning om at skabe kvalitet i frivilligheden. Kristian anskuer frivilligheden som frit og uafhængig, og professionalisering skaber således det modsatte, hvor frivilligheden bliver fastlåst og afhængig af specifikke rammer. ”At putte mennesker i kasser” kan ligeledes forstås i en normativ kontekst, hvor han begriber samfundet som et sæt af normer, hvor nogen har

besluttet, hvad der er rigtigt og forkert. Ifølge Flemming Balvig og Lars Holmberg (2014:23) eksisterer der sociale misforståelser vedrørende normer i dag. De beskriver, at sociale misforståelser opstår, når der er en uoverensstemmelse mellem faktiske og oplevede normer, fx ved sociale overdrivelser. Her antager individet, at der er flere, der gør konkrete ting, end hvad der er tilfældet. Denne overdrivelse kan være opstået ved den indflydelse, som forskellige kilder i samfundet har. Balvig og Holmberg (2014:24) fremhæver, at mennesker kan være tilbøjelige til at lægge mere mærke til afvigelser, hvilket resulterer i, at det antages, at noget er mere afvigende end det måske er tilfældet. Disse oplevelser har især indflydelse på de meninger, som tilskrives situationer, hvor afvigelsen optræder (ibid.). Når Kristian i ovenstående citat udtaler, at professionalisering nedbryder frivilligheden og dens frie valg, antager han, at det er tilfældet ved de organisationer, hvor der er flere fastlagte rammer. Denne sociale overdrivelse betyder, at når professionalisering skaber afvigelser i forbindelse med frivilligheden, og derfor gør det til en forkert form for frivillighed, mener han samtidig, at den form for frivillighed, der eksisterer i FitforKids, er en frivillighed, som efterlever hans egen normative forståelse af, hvad frivillige kan og skal i samfundet. Denne forståelse kan ligeledes udspringe af en oplevelse af, hvordan andre frivillige organisationer tilrettelægger deres arbejde. Det viser kommende citat:

”Det oplever jeg ikke, og vores frivillige er så ikke en del af den form for professionalisering. Men jeg hører jo om sådan noget, eller jeg oplever at læse om noget, som jeg synes ser sådan ud. Det er da en problematik, jeg som almindelig samfundsborger er opmærksom på.” (FitforKids)

Kristian fremhæver i dette citat, at hans organisation og den frivillige indsats ikke er en del af professionaliseringen, som handler om, at frivilligheden skal styres og opdrages på. Ifølge Katzenelson (1994:157) kan holdninger have en forsvarsfunktion, som optræder, når personen med holdningen, har behov for at skærme sig fra virkelighedens realiteter. Denne forsvarsfunktion beskytter individet fra at indse realiteter, som kan have skadelig karakter af en større eller mindre grad (ibid.). Det betyder, at når Kristian fortæller, at hans frivillige ikke er en del af professionalisering, skærmer han sig fra virkeligheden om, at det er en udvikling som finder sted, men som han ikke ønsker at være en del af. Ifølge Katzenelson (1994:158), kan denne funktion udgøre en forsvarsmekanisme, hvor individet med holdningen projicerer det over på en anden gruppe, og derved fremstår i en overlegen

situation. Det vil sige, at når Kristian i ovenstående citat fremhæver, at han har set det andre steder og at det er et problem, siger han på samme tid, at han ikke er en del af det problem, som professionalisering udgør. På den måde fremstår han overlegen, idet han har formået at holde sin organisation uden for denne professionalisering, og derfor nu kan anskue det ovenfra og italesætte udviklingen fra et ”almindeligt samfundsborger” perspektiv.

4.4.2 At omsætte sin faglighed til frivilliges redskaber

Forrige afsnit illustrerede, at Kristians holdning til professionalisering er, at det handler om at styre og opdrage på det frivillige arbejde. Han oplever dog samtidig, at FitforKids ikke selv er en del af den udvikling. Han mener, at faglighed hører til den offentlige sektor, og at det alene er ledelsens ekspertise, der skal anvendes til noget konkret, som frivillige kan bruge for at føle sig tilstrækkelige i arbejdet. Den viden, som de frivillige får, er således med udgangspunkt i Kristians vurdering af, hvad de har behov for af redskaber. Det viser kommende citat:

”En ledelse vil gøre klogt i at have som opgave at enable [red. hjælpe] de frivillige til at blive succeser. Vi skal levere støtte, materialer, viden, inspiration osv. som kan gøre, at de kan blive succesrige.” (FitforKids)

Kristian fremhæver, at visionen for frivillige er, at de oplever en tilfredsstillelse og en følelse af at være kvalificeret til det, som det frivillige arbejde påkræver. I modsætning til Lises oplevelse af, at det er nødvendigt med faglighed i tilrettelæggelsen af arbejdet, mener Kristian, at det handler om at vide, hvad de frivillige har behov for, således at de føler sig tilstrækkelige i arbejdet. Ifølge Järvinen og Mik-Meyer (2012:13) er der en forventning til professionelle om, at de skal benytte deres faglige kundskab til at lede til selvbestemmelse. De to forfattere betegner denne udvikling som en individualiseringstendens, hvor professionelle har en facilitierende rolle, der skal sørge for at borgerne bliver selvstændige individer, der selv kan tage ansvar for deres situation (ibid.). Inden for frivillighedens verden ses der ligeledes denne tankegang. Ifølge Anders la Cour (2014:89) er det ledelsens ansvar at understøtte udviklingen af det frivillige arbejde, og give de frivillige en bestemt retning, men samtidig frigøre rum til, at de kan træffe deres egne beslutninger. Hvis man skal forstå Kristian i ovenstående citat i lyset af denne teori, kan det betyde, at faglighed bliver til et spørgsmål om at vide, hvilke redskaber frivillige har brug for til at kunne være selvstændige individer, der tager ansvar uden at skulle kontrolleres i en bestemt retning.

På trods af, at han er af den opfattelse, at faglighed hører til den offentlige sektor, er der alligevel en forhåndsantagelse om, at ledelsen skal benytte deres fagkundskab til at give de frivillige den viden, som de har brug for i målet om at udvikle kompetencer til at administrere arbejdet på en tilfredsstillende og ansvarlig måde. Det er muligt, at visionen ikke er at bringe faglighed ind i arbejdet, men det er næsten uundgåeligt at komme uden om, når målet er at yde en bestemt indsats, som i dette tilfælde er træning, kostvejledning samt viden om mentale og fysiske udfordringer for overvægtige børn og unge. Det er derfor nødvendigt, at han benytter sin egen viden og faglighed om disse emner til at omsætte det til noget, som frivillige kan anvende i praksis. Det interessante her er, at han på den ene side fremhæver, at ledelsen skal benytte sig af sin faglighed til at give frivillige de korrekte redskaber, men på samme tid er af den opfattelse, at faglighed hører til den offentlige sektor. Det er muligt, at hans refleksioner drejer sig om frivilliges faglighed, men til trods for dette, er han af den opfattelse, at hans egen kundskab *kan* omsættes til anvendelse af frivillige, uden at det bliver på et professionelt niveau. Denne tvetydighed ved både at være modstander af den offentlige sektors styringsform hvad angår frivillige og samtidig tale for, at ledelsen skal anvende sin faglighed til at omsætte professionel viden til frivilliges redskaber, giver anledning til at overveje, at han måske ikke bemærker den indflydelse, han selv har på det frivillige arbejdes udvikling.

4.4.3 Når dokumentation bliver en normalitet

I modsætning til de andre aktørers oplevelser med kravet om dokumentation, hvor det af Torben (Natteravnene) anses for unødvendigt og af Anne (Bydelsmødrene) opleves som tidskrævende, har Kristian en anden opfattelse. Hos ham hører det med til den frivillige organisation, at der er dokumentationskrav i forbindelse med økonomisk støtte. Det viser kommende citat:

”Hvis man ved, at det er der [red. dokumentation], så vil man jo inkludere det i designet sådan så, at man kan møde det krav. På den måde glider det jo ind i et normalt beredskab for en frivillig forening.”

(FitforKids)

Kristian fremhæver, at hvis der er et krav om en specifik form for dokumentation, bliver det uden indvendinger implementeret i selve arbejdet. Der er således en forståelse af, at hvis det er nødvendigt for at modtage penge, bliver det udført. Som beskrevet i metodekapitlet, har

han arbejdet både i offentlige og private virksomheder. Denne tankegang kan derfor udspringe af Kristians egen fortid inden for den professionelle verden. Ifølge Katzenelson (1994:154) er menneskers holdningsstrukturer altid betinget af de orienteringer, som betoner den sociale virkelighed. Der vil således altid være en holdning forud for situationer, som er afgørende for individets adfærd i den givne kontekst (ibid.). Når Kristian italesætter det som et ”normalt beredskab” har han en forhåndsantagelse om, at det hører med til arbejdet med frivillige, at der foreligger noget dokumentationsarbejde uanset omfanget af dette. Denne forhåndsantagelse kan, som sagt, være på baggrund af hans eget virke som professionel. Således eksisterer der en holdning om, at det er normalt at skulle dokumentere sin praksis, selv i den frivillige sektor. På samme måde som ved spørgsmålet om faglighed, er der her tale om et syn, der anerkender behovet for dokumentation, muligvis fordi han ved fra forrige praksis, at det hører med til arbejdet. At gøre det til en normalitet vidner om, at de professionelle rammer begynder at pryde det frivillige område på en måde, hvor aktører ikke engang lægger mærke til, at det er det, der sker. Hermed er der risiko for, at den kritiske røst, som frivillige organisationer kendetegnes for at have, bliver mindsket, fordi der aldrig bliver sat spørgsmålstejn ved de krav, som staten fastlægger. Torben fra Natteravnene havde en forståelse af, at professionalisering handler om at inddrage professionelle ledelsesværktøjer i det frivillige arbejde, fordi aktørerne selv kommer fra denne verden. Denne opfattelse viser sig derfor ligeledes at gælde i denne kontekst.

Ifølge Katzenelson (1994:160) kan der forekomme en dissonans mellem de forskellige holdningsdimensioner; emotion, kognition og motivation. Det betyder, at holdningen ikke nødvendigvis svarer til realiteterne, og derfor er der en uoverensstemmelse mellem, hvad individet gør, og hvad individet mener (ibid.). I Kristians tilfælde er der tale om en dissonans mellem hvad han mener om professionalisering, og hvordan han handler på de krav, der bliver stillet. På trods af, at de andre tre aktører oplever, at det stigende dokumentationskrav er en hindring og udfordring for den frivillige praksis, er der i ovenstående tale om en mere normativ holdning til dokumentation. Kristian udtaler, at hans organisation ikke er en del af professionaliseringen, som handler om styring og kontrol i den frivillige sektor, hvilket kan forklare de manglende indvendinger i forhold til dokumentationskravet, selvom dette er en styringsform, professionelle i offentlig regi møder (jf. Järvinen og Mik-Meyer 2012). Ifølge Katzenelson (1994:160), resulterer dissonansen i, at individet forsøger at skabe balance i dimensionerne ved at ændre på noget. Det kan være de kognitive komponenter, hvor

individet forsøger at tænke anderledes om den gældende situation for således at skabe balance mellem handling og holdning (ibid.). I Kristians tilfælde kan man læse, at dokumentation glider ind i et ”normalt beredskab” for en frivillig organisation, hvis der er et krav om det. Her retfærdiggør han kravet om dokumentation ved at gøre det til en normalitet for en frivillig praksis, og således kan han stadig holde fast i sin holdning om, at professionalisering ikke hører med til hans praksis, fordi han ikke anser dokumentation som et vilkår forårsaget af denne udvikling. Her har han således fundet en god grund til at acceptere kravet om dokumentation, og kan derved stadig holde fast i sin holdning om, at han ikke er en del af professionalisering.

4.4.4 Delkonklusion

Den fjerde og sidste del af nærværende analyse handlede om ”Kristian” fra FitforKids, og hans holdning til professionalisering af frivilligt arbejde. Hans oplevelse med professionalisering er, at det nedbryder frivillighedens særegne og gør det til en ensartet praksis, der kan styres i en bestemt retning. Denne negative holdning til udviklingen viser sig dog at være i strid med realiteten. Han beskriver, at han oplever, at det er nødvendigt for en ledelse at gøre brug af sin faglighed i arbejdet med frivillige, så de opnår de bedste mulige redskaber til at blive en succes. Dette illustrerer således en ambivalens i forhold til udviklingen, fordi han på den ene side er modstander af den, men på den anden side har en aktiv rolle i udviklingen, fordi han selv anvender professionelle redskaber til brug i det frivillige arbejde. Dette ses endvidere ved dokumentationen, hvor Kristian er ukritisk overfor kravene, fordi han muligvis selv er vant til det fra sit forrige professionelle arbejde i offentlig regi. Således er han med til at normalisere kravene, som andre frivillige organisationer har svært ved at efterleve. Selvom han ikke anser FitforKids som en organisation, der er omfattet af professionalisering, er det muligt, at han ikke har bemærket, at han selv er med til at skabe denne udvikling.



Kapitel **5** Diskussion



Specialet har til formål at undersøge, hvordan professionalisering anskues i den frivillige sektor, og hvilke betingelser, denne udvikling skaber for det frivillige sociale arbejde. Forrige kapitels analyse af de fire forskellige perspektiver på udviklingen påviser, at professionalisering skaber rammer, der er præget af et øget krav om dokumentation samt kvalitetsudvikling af den frivillige praksis. Dette kan give anledning til at overveje, om næste skridt bliver at påkræve evidens for det frivillige arbejde. De fire aktører, hvis perspektiver nærværende speciale bygger på, har alle en professionel baggrund, som tillader, at de arbejder med et specifikt felt såsom jura, psykologi og sociologi. Lise fra GirlTalk.dk udtaler, at hendes baggrund i psykologi er med til at sikre det faglige grundlag i organisationen, og selvom Kristian ikke oplever, at faglighed hører til den frivillige sektor, har han trods alt en baggrund inden for jura samt kost og sundhed, som er med til at fastlægge rammerne for arbejdet i FitforKids. Her eksisterer således nogle vilkår, hvor medarbejderes professionelle baggrund er med til at påvirke det frivillige arbejde, og det må derfor antages, at det opstiller nogle forventninger, hvor der snarligt kræves videnskab og evidens for ”godt frivilligt arbejde”.

Derudover viser resultaterne af analysen, at afstanden mellem de frivillige organisationer øges, fordi kravet om dokumentation ikke tilgodeser alle organisationers behov. Det er ikke alle, som kan eller ønsker at pådrage sig det tidskrævende arbejde at dokumentere en frivillig praksis’ effekt, og selv hvis de gør det, er det ikke nødvendigvis altid tilstrækkeligt. Det betyder, at der er nogle organisationer, som ikke kan efterleve de krav, som fastsættes for at modtage den økonomiske støtte. Dette tvinger organisationen til at søge andre steder, som måske i forvejen er belastet med ansøgninger. Her kan der således opstå spørgsmål angående inklusion og eksklusion af frivillige organisationer.

Nærværende kapitel har til formål at diskutere de to ovenstående problemstillinger, som skal bidrage til perspektiver på, hvad professionalisering kan betyde for det frivillige sociale arbejde i fremtiden.

5.1 Videnskabeliggørelse af det frivillige arbejde

Interviewene med de fire forskellige medarbejdere påviser, at graden af selvbevidsthed er forskellig og ikke nødvendigvis stemmer overens med den holdning, de har til professionalisering. Kristian fra FitforKids oplever, at professionalisering nedbryder frivillighedens særlige kvaliteter og gør det til en ensartet praksis, der kan kontrolleres. Selvom han mener, at faglighed hører til den offentlige sektor – hvor hans egen

professionelle oprindelse er fra, er han tilsyneladende ikke selv klar over, hvordan denne baggrund har indflydelse på den frivillige indsats, som han har ansvaret for. Han har ikke selv modtaget kurser eller redskaber i at arbejde med frivillige, hvilket vil sige, at den eneste viden, han kan anvende, er med afsæt i denne faglighed. Anne fra Bydelsmødrene fortæller, at de har et modulopdelt uddannelsesforløb, hvor de frivillige bliver undervist i metoden ”hjælp til selvhjælp”, og Lise fra GirlTalk.dk anvender sin baggrund i psykologi til at sætte rammerne for de frivilliges arbejde. Torben fortæller ligeledes, at han er bevidst om, at det er erfaringerne fra den professionelle verden, der er med til at sætte rammerne for den frivillige verden. Dog er det frivillige arbejde i Natteravnene ikke nær så videnskabeliggjort, som arbejdet i de tre resterende organisationer. Torben oplever så også, at de har svært ved at imødekomme kravene for den økonomiske støtte, og derfor kæmper de med at finde midlerne til at eksistere. Disse overvejelser efterlader spørgsmålet, om det overhovedet er muligt at udarbejde metoder og redskaber, som alene er til brug i den frivillige sektor, eller er det uundgåeligt at starte på noget nyt uden at blive inspireret fra den professionelle verden? Ifølge Anders la Cour (2014) handler det om, at frivillige skal omsætte den viden, de modtager, på deres egne betingelser. Det er hele tiden til- og fravalg, og frivillige kan ikke overtales til at gøre noget, som ikke giver mening for dem. Det er ikke organisationens beslutninger, som er den endegyldige og korrekte måde at udføre det frivillige arbejde på. Det er derimod frivillighedens beslutning, som bliver den endelige, fordi frivillige selv oversætter viden, så den bliver anvendelig i den frivillige praksis (ibid.). Det må dog overvejes, at hvis de hele tiden bliver mødt af professionelle rammer og uddannelsesforløb, hvordan formår de frivillige således at abstrahere fra trangen til at efterleve de krav og rammer, hvis det er en sag, som de brænder for? Hvordan skiller frivillige den gældende viden og undervisning ad, uden at gå direkte imod de rammer, som er fastsat for arbejdet? Selvom Anders la Cour mener, at frivillige alene gør noget på deres egne betingelser, må det overvejes, at jo mere struktureret og videnskabeliggjort den frivillige praksis bliver, des færre frie valg bliver tilgængelige for de frivillige. Som nævnt i kapitel tre, findes der i dag en akkrediteringsmodel til sociale og gratis tilbud, hvor over fyre organisationer på nuværende tidspunkt er medlemmer. På hjemmesiden (jf. RådgivningsDanmark 2018) kan man se hvem, der er blevet akkrediteret og store organisationer som Børns Vilkår, Dansk Flygtningehjælp, Mødrehjælpen og Kirkens Korshær pryder medlemslisten. Når frivillige organisationer opnår dette kvalitetsstempel, som er tilgængeligt for andre at anskue, må det antages at være starten på en ny bølge, hvor akkrediteringen afgør, hvorvidt nogle frivillige

organisationer vurderes som professionelle eller amatører. Måske handler det i virkeligheden ikke om, hvad professionalisering gør ved den sociale indsats, men nærmere hvordan denne udvikling skal håndteres af de mennesker, som til dagligt arbejder i den frivillige sektor. Anskuer man den foregående analyse med de øjne, vil det betyde, at de aktører, som er modstandere af udviklingen, og gerne vil bekæmpe vilkårene, ender med at fejle i forsøget, fordi andre frivillige organisationer er med til at fastholde og udvikle de professionelle rammer.

5.2 Inklusion og eksklusion blandt frivillige organisationer

Dette afsnit har til formål at anskueliggøre problematikken med eksklusion og inklusion af frivillige organisationer. Politikerne fremhæver frivillige som mennesker, der skaber sammenhængskraft og kan hjælpe med at løse sociale problemer i samfundet. Frivillighed er, i statens øjne, ene og alene et gode for samfundet (jf. civilsamfundsstrategien 2017). På trods af denne romantiske filosofi, skal de frivillige organisationer kontinuerligt kunne dokumentere, at det frivillige arbejde gør en forskel. Hvis staten ikke kan se det sort på hvidt, har det betydning for, om organisationen kan modtage den økonomiske støtte, som er essentiel for overhovedet at kunne eksistere. Mængden af dokumentation og indrapportering møder professionelle i forvejen i det offentlige regi, hvilket skaber udfordringer i selve omsorgsarbejdet, som er det grundlæggende fundament (jf. Järvinen og Mik-Meyer 2012). Det er hensigten, at frivillige skal være den omsorg, som ikke kan findes på samme måde i kommunerne, men hvis selv de frivillige organisationer bliver pålagt flere dokumentationskrav, giver det anledning til at overveje, at staten har svært ved at fralægge den styring, som de offentlige organisationer i høj grad møder. Denne øgede kontrol, som det politiske system har behov for, kan betyde, at det frivillige arbejde drukner i effektmålinger og dokumentation, og derfor blot bliver en anden, billigere udgave af sig selv. Dette kan have betydning for de frivillige organisationer, som fx Natteravnene, der ikke ønsker at gøre arbejdet så professionelt, som det forventes. Dette giver således anledning til at overveje, hvad der sker med de frivillige tiltag, hvor det ikke er muligt at dokumentere den frivillige praksis i det omfang, som er påkrævet. Vil staten gøre en undtagelse og finansiere den frivillige indsats velvidende, at den ikke har den kontrol, som den hele tiden har haft? I takt med, at flere frivillige organisationer bliver professionaliseret, må det antages, at det fastlægger en vurderingsskala, hvor staten anvender dokumentationskravet til at afgøre, hvor professionel en frivillig organisation er.

5.2.1 Spørgsmålet om den bedst tilpasset frivillighed

På trods af, at staten, har en stor del af indflydelsen i forbindelse med finansieringen, kan der dog lige såvel findes et andet perspektiv på spørgsmålet om eksklusion og inklusion. Er det i højere grad de forskellige frivillige organisationer, som er med til at påvirke hinanden, fremfor det er staten, der har den største indflydelse? Når nogle organisationer vælger at følge med strømmen, såsom FitforKids og GirlTalk.dk, vil de være med til at fastsætte nogle rammer, der illustrerer, hvordan andre organisationer skal handle, for at de kan indfri de samme midler, som det er muligt for de to pågældende organisationer. Derved fremstår de som eksempler på, hvordan man driver en succesfuld frivillig organisation i dag. Anders la Cour (2014:139) skriver i sin bog, at staten har været med til at skabe en splittet politik, der siger ”gør som andre, men vær anderledes”, hvor den politiske vision både ønsker en bestemt slags frivillighed, men samtidig vil bibeholde de innovative og uafhængige evner, som frivilligheden er kendt for. Selvom denne paradoksale politik skinner igennem den frivillige sektor, må det overvejes, at de frivillige organisationer i høj grad selv er medspiller i denne udvikling. Det er muligt, at den statslige styring med økonomi som gevinst, er den primære kilde til udviklingen, men de frivillige organisationer er i høj grad med til at skabe denne udvikling, fordi de tilgodeser eller efterlever nogle krav, som andre frivillige organisationer ikke kan eller vil. Dette efterlader spørgsmål vedrørende den uformelle frivillighed, hvor der ikke eksisterer en høj grad af kvalitetssikring eller uddannelsesforløb til frivillige. De frivillige tiltag som bl.a. findes på væresteder for ensomme unge mennesker. Skal de til at forandre noget, for at kunne følge med udviklingen og blive anset som en frivillig indsats, der er værd at investere i, hvis andre frivillige tiltag ligner og samtidig har en større grad af kvalitet og professionalisme? Ifølge Jacobsen og Thorsvik (2008:343) kan spørgsmål om forandring spores tilbage til Charles Darwins’ evolutionsteori, hvor dyr og mennesker ansås for resistent for ændring. Dette vil sige, at det væsen, der var bedst tilpasset, ville have større sandsynlighed for at overleve den naturlige udvikling. ”Survival of the fittest” er et velkendt udtryk om denne darwinistiske teori. Jacobsen og Thorsvik har taget udgangspunkt i denne teori og påpeger, at organisationer grundlæggende er stabile og fordrer ikke forandring. De organisationer, der overlever, er bedre til at tilpasse sig de omgivelser, som har afgørende betydning for organisationens eksistens (ibid.). Dette er en interessant teori, når det gælder de frivillige organisationer, som er med i dette speciale. Hos GirlTalk.dk, hvor der er psykologer ansat i ledelsen, har de formået at skabe en frivillig praksis, der har lignende træk fra den professionelle verden. Dette bliver anerkendt, fordi organisationen udviser en

kvalitet, der stemmer overens med den kvalitet, som kan findes i den professionelle praksis, hvor mennesker har taget en længere uddannelse for at opnå dette niveau. En organisation som Natteravnene, der har problemer med at følge med udviklingen, vil muligvis have svært ved at overleve, hvis andre organisationer tager styringen med sin kvalitetsudvikling, akkreditering og modulopdelte uddannelsesforløb. Disse organisationer illustrerer forskellige arbejdsmetoder, der afspejler den professionelle verden, hvor rammerne fremskynder en pålidelighed, som staten accepterer. Det må således antages, at det igangsætter en flod af frivillige organisationer, hvor graden af kvalitet bestemmer hvilke organisationer, der overlever strømmen. Det betyder, at de frivillige organisationer, som ikke kan leve op til kvalitetskravene, kan ende med at blive anskuet som uprofessionelle, amatører eller blot holde op med at eksistere, fordi den historiske frivillighed, der udelukkende var baseret på det frivillige engagement, ender med at uddø. Dette leder tilbage til begyndelsen af specialet, hvor problematikken med udviklingen udspringer af politikernes vision om mere frivillighed, som er den slags frivillighed, der anses for nødvendigt i samfundet. Den bedst tilpasset frivillighed.

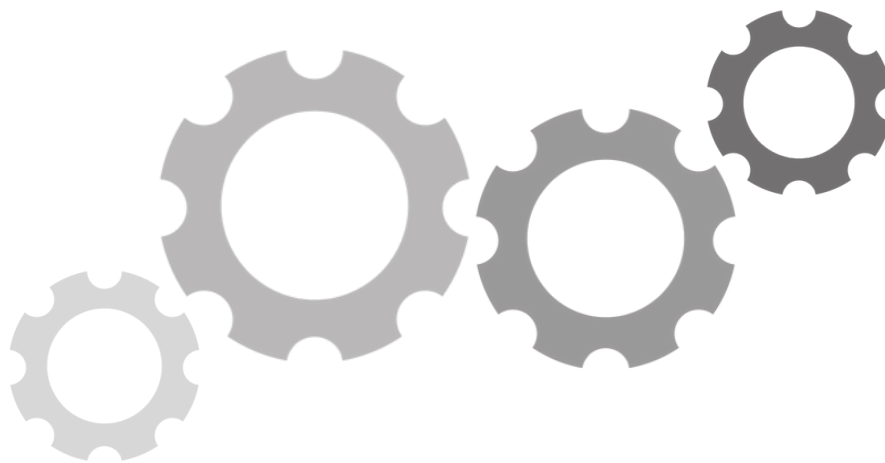
Kapitel 6 Konklusion



Dette afsluttende speciale i Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde har haft formålet at undersøge, hvordan professionalisering anskues i den frivillige sektor og hvilke betingelser, denne udvikling skaber det frivillige sociale arbejde. Iagttagelser fra fire aktører, der til dagligt arbejder i fire forskellige non-profit organisationer har dannet det empiriske grundlag for analysen og besvarelsen af ovenstående problemformulering. Resultaterne viser, at der eksisterer forskellige holdninger til professionalisering, som både er af negativ og positiv karakter. Professionalisering kan betyde, at det frivillige arbejde bliver mere målrettet, hvor professionelle værktøjer omsættes i den frivillige praksis, således at den opnår samme pålidelige kvalitet som i den professionelle verden. Professionalisering kan derved også betyde, at udviklingen skaber billig arbejdskraft, hvor det forventes, at frivillige overtager områder, som førhen var professionelles virksomhedsområde. Dermed er der risiko for, at det bliver problematisk for andre at skelne mellem den frivillige og professionelle praksis, som ligeledes have betydning for den tillid, der er betinget af afstanden.

Et vilkår af professionaliseringen, der allerede eksisterer, kan findes i kravene om dokumenteret praksis. Der er en del arbejde i at efterleve statens krav om dokumentation, når det drejer sig om den økonomiske støtte. Det er tidskrævende, reducerer den frivillige spontanitet og det er ikke altid simpelt at dokumentere, at den frivillige indsats gør den slags forskel, som staten har tænkt. Dette viser at have betydning for, om finanserne er tilstrækkelige til at dække den daglige drift, og konsekvenserne kan være, at medarbejdere bliver afskediget. Det kan derudover betyde, at konkurrencen blandt de frivillige organisationer stiger, fordi alle kæmper om de samme midler. Det er dog ikke alle, der oplever det som et problem, og normative forståelser om, at dokumentation er et vilkår i en frivillig organisation, der finansieres af andre, eksisterer ligeledes. Denne forskel i kvalitet og eftergiveness er ikke kun af betydning for spørgsmålet om økonomi, men den kan ligeledes øge afstanden mellem organisationerne, så nogle vil blive anset som professionelle og andre uprofessionelle eller amatører. Beretninger fra de fire aktører påviser, at der grundlæggende er en ambivalens til udviklingen og det frivillige arbejde. Ønsket og visionen er en frivillig indsats, der afspejler en traditionel og historisk frivillighed, men som eksisterer i et samfund, hvor rammerne bliver professionaliseret. En af de største udfordringer er derfor, at aktørerne forsøger at fastholde en form for frivillighed, som måske ender med at uddø, fordi professionelle tiltag såsom akkrediteringsmodeller til anvendelse i den frivillige praksis, er med til at illustrere rammer, som frivillige organisationer skal tilpasse sig efter for at overleve.

Kapitel **7** Perspektivering



Nærværende speciale har haft til formål at undersøge, hvordan professionalisering anskues i den frivillige sektor og hvilke betingelser, denne udvikling skaber for det frivillige sociale arbejde. Udfordringen i at studere den frivillige sektors komplekse struktur er, at det er svært at påvise om en gældende udviklingstendens har en indflydelse på den frivillige sektor og de aktører, som arbejder i den, når alle organisationer arbejder for noget forskelligt. Det betyder, at det er komplekst at vide, om de organisationer, hvor der er en høj grad af organisering, er påvirket af professionalisering eller om denne form for frivilligt arbejde påvirker til en større opmærksomhed på professionalisering. Specialets empiriske grundlag har været kvalitative interviews med fire medarbejdere fra fire forskellige non-profit organisationer, der varetager frivilligt socialt arbejde. Det har således været afgrænset til denne specifikke målgruppe, som har forfattet en empiri, der belyser professionalisering fra disse individuelle perspektiver. Idet specialets problemfelt har omhandlet en udviklingstendens, efterlader det nogle forskellige forslag til, hvordan det ellers kunne være undersøgt. Jeg har i dette kapitel valgt at fokusere på fokusgruppeinterview, hvilket jeg derfor vil belyse refleksioner over i kommende afsnit.

7.1 Fokusgruppeinterview

På baggrund af de delte holdninger vedrørende professionalisering, er det interessant hvordan udfaldet ville blive i et forum med forskellige aktører, såsom dem, der er medvirkende i dette speciale. "Kristian" fra FitforKids havde kraftige holdninger til hvad frivillige skal, og påpegede, at frivilligt arbejde ikke er funderet på faglighed og at det ikke er fagligheden, der er vigtig her. Modsat mente "Lise" fra GirlTalk.dk, at det er vigtigt at sikre fagligheden selv i det frivillige arbejde. "Anne" fra Bydelsmødrene mente, at professionalisering vil skabe billig arbejdskraft og "Torben" fra Natteravnene forstod udviklingen som et vilkår af professionelles egen forforståelse om brugen af virksomhedsledelsesredskaber i det frivillige arbejde. Som beskrevet i metodekapitlet om efterrefleksioner på interviewet, er det interessant hvad emnet om professionalisering af frivilligt socialt arbejde gør ved de mennesker, der arbejder i den frivillige sektor, og hvordan de hver især oplever, at udviklingstendensen indvirker på deres daglige arbejde. Politik og samfund er emner, som angiveligt altid giver anledning til diskussioner, og jeg forestiller mig derfor, at et fokusgruppeinterview ligeledes vil åbne op for samme. Ifølge Launsø et al. (2017:152) blev fokusgruppeinterview før i tiden anvendt til marketingsundersøgelser, men har siden udbredt sig til også at omfatte samfundsforskningen. Fokusgruppeinterview har

sine styrker både i det tidsmæssige omfang, fordi det er en relativ hurtig måde at indsamle dybdegående data fra en større mængde mennesker, og i den gruppeinteraktion, der stimulerer til realistiske og nuanceret fortællinger og holdninger (ibid.). Foregående analyse påviste, at der var en diversitet af holdninger til professionalisering af frivilligt socialt arbejde. Der findes ikke et endegyldigt svar på, hvad udviklingen betyder for frivilligheden, men de fire beretninger illustrerede, hvordan professionalisering kan medvirke til nogle udfordringer, som både kan være af psykisk såvel som administrativ karakter. Det er først efter de fire interviews, at jeg blev opmærksom på denne diversitet, og fordelene ved fokusgruppeinterview ville derfor være, at disse forskelligheder ville møde hinanden og interagere på en måde, hvor mere dybdegående holdninger ville tilkendes.

Ifølge Launsø et al. (2017:152) er forskerens rolle som moderator et andet væsentligt aspekt af fokusgruppeinterview. Her består opgaverne af at styre fokusgruppen og fremme deltagernes interaktion. Moderatoren har en knap så indflydelsesrig rolle sammenlignet med en-til-en interviewet, hvor det er interviewer og informanten, hvis tilstedeværelse er med til at påvirke hinanden (ibid.). Jeg oplevede ved de fire interviews, at det krævede en aktiv deltagelse, som hvis det var enhver anden samtale. At den aktive deltagelse ville være med andre, som ligeledes har erfaringer fra den frivillige praksis, ville bidrage til en debat, som måske ville give andre output, end hvad min tilstedeværelse har gjort.

Selvom fokusgruppeinterview kan være en fordel, når det handler om at frembringe holdninger vedrørende en udviklingstendens, kan det overvejes, hvorvidt der kan være risikofyldte aspekter ved at foretage et fokusgruppeinterview om dette tilsyneladende lidt følsomme emne med aktører, som til dagligt arbejder under samme tag. Ifølge Launsø et al. (2017:153) kan svaghederne ved fokusgruppeinterview være, at det er vanskeligt at styre gruppen, hvis der forekommer konflikter. Det må antages, at hvis de fire aktører, som alle har normative forståelser af hvad frivillighed kan og skal i samfundet, skal interagere og diskutere hvorvidt professionalisering påvirker den måde, som de anskuer frivillighed på, vil det kunne igangsætte nogle diskussioner som følge af uenigheder. Jeg forestiller mig især, at "Kristian" fra FitforKids, som både er modstander af faglighed og styring i det frivillige arbejde, men samtidig selv er forbruger af professionelle metoder, vil møde modstand fra "Torben" fra Natteravnene, der er bevidst om, at det er anvendelsen af professionelle værktøjer, der skaber denne udvikling. De to aktører, som repræsenterer forskellige tilgange til professionalisering, vil muligvis frembringe en gruppedynamik, hvor

de tvinges til at erkende og reflektere over deres egen forståelse af professionalisering såvel som det frivillige arbejde i deres organisation.

Litteraturliste

Altinget 2018. *Socialborgmester: Frivillige skal skabe relationer, ikke kernevelfærd.*

Udgivet på hjemmesiden 8. februar 2018. Kan følges på linket

[https://www.altinget.dk/kommunal/artikel/socialborgmester-frivillige-skabe-relationer-ikke-kernevelfaerd](https://www.altinget.dk/kommunal/artikel/socialborgmester-frivillige-skal-skabe-relationer-ikke-kernevelfaerd)

Balvig, F og Holmberg, L. 2014. Normer og sociale misforståelser. I: Balvig og Holmberg 2014. *Flamingoeffekten – sociale overdrivelser og social pejling.* Jurist og Økonomforbundets Forlag

Brinkmann, S. og Tanggaard, L. 2015. *Kvalitative metoder – en grundbog.* Hans Reitzels Forlag. 1. Udgave, 5. Oplag.

Bydelsmødrene 2018. *Om Bydelsmødre.* Kan følges på linket <https://bydelsmor.dk/Om-Bydelsmoedrene>

Børne- og Socialministeriet 2016. *10 mål for social mobilitet.* Regeringen, København 2016.

CFSA 2017. *Hvad handler professionalisering af civilsamfundet egentlig om?* Center for Frivilligt Socialt Arbejde. Udgivet på hjemmesiden 29. november 2017. Kan følges på linket <https://frivillighed.dk/viden-og-fakta/artikler/hvad-handler-professionalisering-af-civilsamfundet-egentlig-om>

FitforKids 2018. *Foreningen.* Kan følges på linket <http://www.fitforkids.dk/om-fit-for-kids/foreningen/>

Frederiksen, M. og Møberg, R.J. 2015. *Mobilitet i den frivillige sektor.* Dansk Sociologi, nr. 2/26 årgang 2015.

Fridberg, T og Henriksen, L.S 2014. *Udviklingen i frivilligt arbejde 2004-2012.* SFI. Oplag 300.

Frivilligrådet 2018. *Om Frivilligrådet.* Kan følges på linket <http://www.frivilligraadet.dk/om-frivilligraadet>

Frivilligrådet 2012. *Sammen om bedre velfærd*. Frivilligrådet, København. Udgivet november 2012.

Gilje, N. 2017. Hermeneutik – teori og metode. I: (red.) Järvinen, M. Og Mik-Meyer, N. *Kvalitativ analyse – syv traditioner*. Hans Reitzels Forlag. 1. Udgave, 1. Oplag.

GirlTalk.dk 2018. *Præsentation af GirlTalk.dk*. Kan følges på linket <https://girltalk.dk/om-girltalk/hvad-er-girltalk-dk/præsentation-af-girltalk-dk>

Greve, B. 2016. *Velfærdssamfundet – en grundbog*. Hans Reitzels Forlag, 2016. 4. udgave, 1. oplag.

Holstein, J. A. & Gubrium, J.F. 2004. The active interview. I: *Qualitative research. Theory, method and practice*, red. David Silverman. 140- 161. London: Sage

Information 2017. *Arbejdsløse halter efter på frivilligheden*. Udgivet på hjemmesiden 12. juni 2017. Kan følges på linket <https://www.information.dk/telegram/2017/06/arbejdsloese-halter-paa-frivilligheden>

Jacobsen, D.I og Thorsvik, J. 2008. *Hvordan organisationer fungerer*. Hans Reitzels Forlag, København. 1.udgave, 4.oplag.

Järvinen, M og Mik-Meyer, N.(red.) 2012. *At skabe en professionel*. Hans Reitzels Forlag, 1.udgave, 1.oplag.

Katzenelson, B. 1994. Holdning. I: Katzenelson, Boje 1994. *Homo socius*. Socialpsykologisk grundbog. København Gyldendal

Kristiansen, S. 2017. Fortolkning, forforståelse og den hermeneutiske cirkel. I: (red.) Järvinen, M. Og Mik-Meyer, N. *Kvalitativ analyse – syv traditioner*. Hans Reitzels Forlag. 1. Udgave, 1. Oplag.

Kvale S. & Brinkmann S. 2015. *Interview – det kvalitative forskningsinterview som håndværk*. Hans Reitzels Forlag, København. 3. Udgave, 1. Oplag

La Cour, A. 2014. *Frivilligheden logik og dens politik – en analyse af den personrettede frivillige sociale indsats og statens frivillighedspolitik*. Nyt fra Samfundsvidenskaberne, Frederiksberg, 1. udgave.

Launsø, L. Rieper, O. Olsen, L. 2017. *Forskning om og med mennesker*. Forfatterne og Munksgaard, København. 7. udgave, 1. oplag.

Natteravnene 2018. *Hvem er Natteravnene?* Kan følges på linket <https://natteravnene.dk/Om-natteravnene/Hvem-er-Natteravnene>

Ockenden, N. 2017. *The professionalisation of volunteering – a blessing or a curse?* Oplæg afholdt til CFSA konference om frivillighed og professionalisme, december 2017. Oplægget kan ses på <https://frivillighed.dk/publikationer/decemberkonference-2017-frivillighed-og-professionalisering>

Sundhedsstyrelsen 2018. *Danskernes sundhed – Den nationale sundhedsprofil 2017*. Sundhedsstyrelsen, København. Version 1.0.

Rambøll 2017. *Frivillighedsundersøgelsen 2017*. Udgivet september 2017.

Regeringen 2017. *Strategi for et stærkere civilsamfund*. Børne- og Socialministeriet. Udgivet oktober 2017.

Tanggaard, L 2017. Fænomenologi som kvalitativ forskningsmetode. I: (red.) Järvinen, M. Og Mik-Meyer, N. *Kvalitativ analyse – syv traditioner*. Hans Reitzels Forlag. 1. Udgave, 1. Oplag

Wulff, M 2013. *Den nødvendige frivillighed – frivilligt arbejde og frivillige sociale organisationer i det 21. århundrede*. Frydenlund. 1. Udgave, 1. Oplag.